

خدمات المعلومات بالمكتبات

➤ تعريف خدمات المعلومات:

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبت مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل أو تيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة، أن من هذا التسهيل أو التيسير ينبع مفهوم (خدمات المعلومات) التي يعرفها (هارود) بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل امثل .

ويعرف حشمت قاسم يعرف خدمات المعلومات كما يلي: "هي الناتج النهائي الذي يتحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات"

تعريف ربحي مصطفى عليان"هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف"

يمكن القول بأن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق أيسرها من أجل إشباع حاجاته وورغباته من المعلومات.

➤ متطلبات خدمات المعلومات

حتى تحقق الخدمة المكتبية لابد من توفر جملة من المتطلبات تتمثل اساسا في مايلي:

1. مصادر المعلومات المختلفة

مصادر المعلومات مصطلح عام وواسع يستخدم ليعني جميع الأوعية أو الوسائل أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، ذلك أن المعلومات لكي يتم نقلها وتبادلها

تحتاج إلى مرسل وقناة أو وسيلة ومستقبل، ويعني المصطلح في علم المكتبات، كل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه لتقديمه للدارسين أو الباحثين في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات.

2. العمال المؤهلون

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية بشكل أساسي على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي. ويتأثر حجم ونوعية العاملين بالمكتبة بعوامل عدة منها:

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- نوعية وعدد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبات كالمحاضرات والندوات.

لهذا لا بد من اخذ هذه العوامل بعين الاعتبار في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة، ويمكن عموماً تقسيم العاملين في المكتبات الى ثلاث فئات هي:

- العاملون الفنيون: يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف... الخ
- الإداريون: مهمتهم التنظيم الإداري للمكتبة من خلال القيام بمختلف الوظائف الإدارية.
- العاملون غير الفنيين كأعوان الأمن.

3. التسهيلات المقدمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث

- قاعات المطالعة والبحث
- أماكن خاصة للباحثين
- الطاولات والكراسي ومختلف الأجهزة
- أجهزة التصوير والنسخ.
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفلمية
- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات
- قواعد البيانات الببليوغرافية والنصية
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحاسوب
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرها المختلفة.

- وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس وغيرها
- الاضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد
- اماكن لاستراحة الباحثين والطلاب
- المرافق الصحية المختلفة
- موقع المكتبة على الانترنت

4.الميزانية: تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كما هو الحال للمكتبات الجامعية ميزانية معتبرة من اجل سد النفقات التالية:

- اقتناء مصادر المعلومات المختلفة.
- اقتناء الاثاث والتجهيزات كآلات التصوير واجهزة قراءة المواد السمعية البصرية والمصغرات الفلمية, اجهزة الحاسوب ولواحقها...
- البرمجيات المختلفة
- نفقات صيانة الاجهزة والمواد المختلفة والفضاءات التي تحتويها.
- نفقات اخرى مختلفة

➤ انواع خدمات المعلومات:

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى:

- الخدمات الفنية او الخدمات غير المباشرة .

ويقصد بها 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 إجراءات تنمية المقتنيات وعملية الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص .

- الخدمات العامة او الخدمات المباشرة .

وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة او التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل

هذه الخدمات : الإعارة , الخدمة المرجعية والإرشادية , خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات , الترجمة وغيرها من الخدمات

1 خدمات الإعارة:

تعد الإعارة من أهم خدمات المكتبات مؤشرا هاما على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وفي تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة)، أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات (إعارة خارجية) لمدة معينة. وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه.

وتشمل خدمات الإعارة مايلي:

أولاً: المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير مضبوطة (دون تسجيل المادة المعارة و المستعير).

ثانياً: الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو في أي مكان آخر.

ثالثاً: تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولا زال المستعير بحاجة لها. ويمكن أن تتم الخدمة بالهاتف أحيانا وقد تتم بشكل آلي مباشر في الأنظمة المتكاملة.

رابعاً: حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الإطلاع عليها داخليا.

خامساً: الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبة قريبة. ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة للإعارة المتبادلة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها .

سادساً: المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني.

2 الخدمات المرجعية :

يقصد بالخدمة المرجعية ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة او البحث, فإرشاد المستفيد للتعرف على اماكن اوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها خدمة مرجعية, وتقديم الاجابات المناسبة للمستفيد الذي يحتاج لحل مشكلة معينة او سؤال في الحال خدمة مرجعية ايضا... الخ, اي ان الخدمة المرجعية تشمل كلا من عملية التعريف بوعاء فكري معين بالمكتبة الى التعريف والبحث عنها وتحديد اماكنها وتقديمها للمستفيدين منها.

تعتبر من أهم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة مهما كان حجمها تضم قسما أو جناحا للمراجع يشرف عليه أمين المكتبة أو أخصائي المراجع، ومهما كان حجم المكتبة أيضا فإن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل خدمة الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها

وتحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة إلى عنصرين رئيسين هما
أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها
ثانياً: أخصائي مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم، بالإضافة إلى الثقافة الواسعة إجادة اللغات و الشخصية المقبولة وتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل

- أ- الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر
- ب- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة
- ج- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة
- د- تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة
- هـ- تصوير بعض الصفحات من المراجع

ثانياً الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل :

- أ- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم
- ب- ترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة

ج- تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى

د- تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة

هـ- خدمات أخرى مثل ضبط الإعارة الداخلية للمراجع والإشراف على قائمة المراجع إعداد فهرس خاص للمراجع المتوفرة في القسم وإعداد الإحصاءات والتقارير اللازمة حول القسم وخدماته وإعداد دليل القسم.

وتعتبر الإجابة عن الأسئلة المرجعية أهم الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ويمكن أن تكون هذه الأسئلة بسيطة جدا أو معقدة جدا

3 خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

يمكننا أيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بمصادر المعلومات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه او عمله وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان او مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية موضوعات بحثه واهتماماته العلمية.

وقد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات واهتمامات المستفيد واصفات او رؤوس موضوعات استخدمت لهذا الغرض او رموز أخرى مثل أرقام التصنيف .

4 خدمة تدريب المستفيدين:

من اهم الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المتوفرة بها. وتعتبر برامج تدريب المستفيدين مهمة للمكتبات الجامعية لعدة اسباب يمكن حصرها في النقاط التالية:

- أولا: يأتي المستفيدون وخاصة الجدد منهم إلى المكتبات وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها.
- ثانيا: النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول و الموضوعات وما خلفه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.
- ثالثا: الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على العاملين ألا يقتصروا بانتظار المستفيدين ليسألوهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أو كبيرة ،بل من واجبهم تدريب

المستفيدين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات والمبادرة إلى تقديم هذه الخدمات .

5 خدمة الترجمة:

تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها ويمكن للمكتبات الجامعية إن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات تقديم هذه الخدمة من خلال :

- 1- تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة
- 2- إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية .
- 3- مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين و المؤسسات التي يمكنها القيام بالترجمة.
- 4- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين.

هذا ويمكن أن تتم الترجمة داخليا من طرف المترجمين أو من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بمقابل. وسوف تطور الترجمة الآلية هذه الخدمة إلى حد كبير

6 خدمات الإحاطة الجارية

تعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات ,واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين , وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتأتي هذه الخدمات من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص .

وهناك أساليب مختلفة يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات إتباعها من أجل تقديم خدمات الإحاطة الجارية وإعلام المستفيدين عن المعلومات التي تهمهم وأهمها:

- نشرة المعلومات أو صحيفة المكتبة، وتعتبر هذه المطبوعات من أكثر الطرق المستخدمة والفعالة في توصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات الجديدة والأخبار والأنشطة والتقارير والإنجازات والإضافات...الخ، إلى مجتمع المستفيدين.ويمكن أن تصدر هذه المطبوعات بأشكال مختلفة وفترات متباعدة، يومية ، أسبوعية ،شهرية..الخ

- نشرة الإضافات الجديدة، وهي نشرة دورية منتظمة أو غير منتظمة تصدرها المكتبات ومراكز المعلومات وتضم قائمة بالمصادر والمواد التي وصلت حديثاً.
- الاتصال الهاتفي بالباحثين وخاصة في المؤسسات المتخصصة صغيرة الحجم لإعلامهم بكل ما هو جديد في المكتبة من مصادر وأنشطة وخدمات... الخ.
- لوحة الإعلانات والعرض، ويمكن الاستفادة منها في التواصل مع المستفيدين من خلال عرض الكتب والدوريات الجديدة عليها وقوائم الإضافات والأخبار والتعليمات وغيرها. ويجب أن تكون في المكان المناسب ليستطيع الجميع مشاهدتها أثناء الدخول أو الخروج.
- تداول الدوريات، وتعتبر من أهم خدمات الإحاطة الجارية ومنها يمكن تداول الدورية نفسها بين الباحثين والقراء ويمكن تداول قوائم محتويات الدوريات فقط.
- تنظيم معارض للكتب والوثائق المختلفة سواء كانت عامة أو متخصصة، بغرض البيع أو الإعلام فقط، وبخاصة في المناسبات. ويجب أن تضم هذه المعارض آخر ما صدر في المجال لتكون ذات فائدة.

7 خدمة التصوير والاستنساخ

من الخدمات المهمة التي يجب على المكتبة توفيرها لروادها خدمة تصوير واستنساخ المواد المكتبية خاصة تلك التي لا يمكن اعارتها خارج المكتبة كالدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمخطوطات والوسائل السمعية البصرية، ويمكن للمكتبة تقديم هذه الخدمة مجاناً أو بمقابل رمزي وذلك ضماناً لاستمراريتها وفعاليتها، أكثر من ذلك ينبغي على المكتبة توفير طابعات واجهزة ماسح ضوئي تكون متاحة للمستفيدين من أجل تمكينهم من طباعة اجزاء من مصادر المعلومات الالكترونية خاصة تلك المسترجعة من قواعد البيانات.