

## خدمات المعلومات الالكترونية

### تعريف خدمات المعلومات الالكترونية:

تعريف المنظمة الدولية للتقييس (ISO) خدمات المعلومات الالكترونية بأنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات. وهذه الخدمات مثل خدمات الفهرس العام المتاح للجمهور على الخط المباشر OPAC وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية وتسليم الوثائق الإلكترونية "الإيصال الإلكتروني للوثائق" ووسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة".

### أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية :

#### 1. خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

في ظل تنامي استخدام شبكة الانترنت في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، التربوية... الخ، نجد ان معظم المكتبات الجامعية قامت بإنشاء موقع لها على الإنترنت من اجل تعريف المسفيدين بها وتقديم خدمات تتماشى مع احتياجات المسفيدين من خدماتها، في بعض الاحيان نجد هذه المواقع تحتوى على بيانات مختصرة وسريعة عن المكتبة (تُعرف بعنوان المكتبة المادي، ومديرها، وسبل الاتصال بها) إلى بيانات شاملة ومتكاملة عن المكتبة تحتوي (تعريفًا بالمكتبة من حيث النشأة والموقع (المادي) والتبعية والعاملين والأهداف، وكذا خدماتها وأنشطتها العلمية والثقافية والاجتماعية بصورة مفصلة، إضافة إلى سبل الاتصال بين المكتبة والمسفيدين).

ويمكن إجمال أهم الفوائد المترتبة على تقديم خدمات المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في النقاط الآتية :

- ✓ اختزال المسافات وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية، واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمسفيد، وهذا مهم من وجهة نظر المسفيد في حال إمكانية تقديم هذه الخدمات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت .
- ✓ تأكيد التزام المكتبة أو مركز المعلومات تجاه المسفيد في تقديم خدمات معلومات متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.

✓ الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.

✓ توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.

✓ تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة.

✓ تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل والمضمون.

✓ ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات والمعلومات، وتعتمد هذه الوسائل بشكل كبير ومباشر على التقنية .

✓ خدمات المعلومات المقدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت:

يمكن إجمال أهم خدمات المعلومات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها للمستفيدين من خلال موقعها على الإنترنت في الخدمات التالية :

الخدمات المرجعية، الفهرس المباشر للمكتبة، مصادر المعلومات الإلكترونية، خدمات البحث في قواعد المعلومات، خدمات الإحاطة الجارية، الإعارة وما يتصل بها، طلب الوثائق ، دليل المواقع الخاص بالمكتبة، تدريب المستفيدين

## 2. خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

يعتمد تقديم هذه الخدمة على امتلاك المكتبة لمجموعة كبيرة من الاقراص المضغوطة، التي تغطي كثيراً من الموضوعات وبلغات مختلفة. وتتاح الخدمة غالباً من خلال خادم CD-Server مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة، يتم تحديثه دورياً بإحلال الأقراص الجديدة محل القديمة، كما توضع أسماء هذه الأقراص في قائمة هجائية.

وتتيح بعض المكتبات هذه الخدمة مجاناً للمستفيدين من خلال تواجدهم في داخل المكتبة أو في أحد فروعها، ويمكن كذلك التعامل مع هذه القواعد عن بعد، شريطة كتابة رقم بطاقة المكتبة

**3. خدمة البحث على الخط المباشر :**

تعرف هذه الخدمة بأنها نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري باستخدام الحاسب والطرفيات والمحولات ، إضافة للبرمجيات الجاهزة التي تزود العملاء بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد البيانات المقروءة آلياً وهناك كثير من الفوائد التي يمكن جنيها من وراء هذه الخدمة مثل الإحالة لمصادر المعلومات والحصول على المقالات الكاملة والإجابة على الاستفسارات وتسهيل تبادل الوثائق وتطوير الإعارة التعاونية... إلخ.

**4. خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور : OPAC**

تعتمد هذه الخدمة على تحميل المكتبة للبيانات الببليوجرافية الخاصة بكامل مصادرها على موقعها على الشبكة الدولية.

وتتيح كثير من المكتبات هذه الخدمة المهمة من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، ويمكن للمستخدمين البحث في الفهرس سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها، أو أي مكان في العالم. وعادة ما يتم البحث في الفهرس برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف. كما يمكن استخدام أدوات البحث المركب، التي تتيح استخدام أدوات البحث المنطقي (البولييني) (Or, And, Not)، بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ الذي يظهر أمام العميل قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة. وتتضمن هذه القائمة (رقم الطلب وعنوان الوعاء واسم المؤلف وبيان موقف الإعارة وبيان موعد رد الوعاء في حالة إعارته).

وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات، وتتضمن (رقم الطبعة وبيانات النشر وعنوان السلسلة "لو وجدت" ومكان وجود الوعاء والمصطلحات الموضوعية الدالة على الوعاء وبيانات النسخ وموقف إعارة كل نسخة).

**5. خدمة الحجز الإلكتروني :**

تتيح خدمة الحجز الإلكتروني للمستخدمين حجز أوعية المعلومات، أيًا كان شكلها (إلكترونيًا) من خلال الدخول على موقع المكتبة. ويتم هذا من خلال ملء مربع حوار

إلكتروني بمجموعة من البيانات الخاصة بالمستفيد مثل الرقم السري الخاص به، مع متابعة بعض الإجراءات، حتى يتم التصديق على حجز الوعاء.

### 6. خدمة الإعارة الإلكترونية:

تعتبر هذه الخدمة همزة وصل بين المكتبة والمستفيد. وهي خدمة يقدمها كثير من المكتبات، التي لديها مواقع على الشبكة الدولية من خلال الفهرس الإلكتروني.

والإعارة قد لا تقتصر في هذا الإطار على مقتنيات المكتبة التي تم الدخول عليها ولكن يمكن أن تمتد لتشمل مقتنيات عدد كبير من المكتبات المشتركة في إطار برامج الإعارة التعاونية ، ويتم هذا من خلال خدمة معلومات بطاقة المكتبة وهي خدمة تمكن المتعامل معها من استعارة كافة أوعية المعلومات المتاحة والمسموح بإعارتها، حتى ولو لم يكن المستفيدين مشتركاً في المكتبة التي دخل على موقعها، وبكفي أن تكون مكتبته المشترك فيها، مشتركة في برنامج الإعارة التعاونية، التي تشترك فيه المكتبة الحالية. وعليه في هذه الحالة ملء استمارة تعريف برقم المكتبة، ورقمه فيها ومتابعة إجراءات البحث حتى يمكن الحصول على المادة.

### 7. خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات :

ظهرت خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات نتيجة عجز المتخصصين عن مواكبة الجديد في تخصصاتهم. وهدفت إلى مواكبة التطورات الجارية في مجالات اهتمام المستفيدين. وقد أدت شبكة الإنترنت في الوقت الراهن دوراً بارزاً في هذا الإطار، وذلك بما تمتلكه من إمكانات كبيرة في دمج المعلومات المتغيرة، مع المصادر المعرفية المتوافرة، مما يساعد على إتاحة خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات من خلال إعلام المستفيدين بالجديد في تخصصاتهم، وذلك من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال برامج الحوار

### 8. خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات :

ترتبط هذه الخدمة بسابقتها، فهي تعد أحد أشكالها. وهي نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل عميل على حدة.

وقد ساهم وجود الإنترنت كثيراً في ازدهار هذه الخدمة، سواء من حيث مساعدة العاملين

في الوصول إلى مصادر مستحدثة ومتميزة، أو إرسال ما توصلوا إليه إلى العميل - بعد إجراء عملية المضاهاة مع سمات المستفيد - من خلال البريد الإلكتروني. وهناك من المكتبات من يقدم هذه الخدمة مرات محددة، وهناك من لا يشترط هذا. وتقدم هذه الخدمة بمقابل مادي في كثير من الأحيان بخلاف الاشتراك التقليدي في المكتبة.

### 9. خدمة الكشف الإلكتروني :

تهدف هذه الخدمة وضع المداخل التي تقود إلى الوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة - إلكترونية أو غير إلكترونية - وتتم عملية الكشف في مرحلة إعدادها بالخطوات نفسها التي يمر بها الكشف التقليدي مثل: "فحص الوثيقة وتعرف محتواها الموضوعي وتحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع وترجمة المفاهيم المختارة إلى المصطلحات المستخدمة في لغة الكشف".

ويمكن للمستفيد كشف مادة بعينها (كأن تكون مقالاً في دورية أو جريدة أو تشريعاً معيناً أو فصلاً في كتاب ... إلخ). ويمكن الحصول على المادة المكشوفة من خلال بريده الإلكتروني.

### 10. خدمة الاستخلاص الإلكتروني :

يعد الاستخلاص وسيلة مهمة من وسائل استرجاع المعلومات، ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية والمستفيدين لأهميته في توفير الوقت والجهد، وإطلاع المستفيد على كل جديد في تخصصه.

ويذكر محمد أمان أن الاستخلاص هو "عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية، أو أي وعاء من أوعية المعلومات".

وقد زادت أهمية المستخلصات في ظل عمليات الانفجار المعرفي المتلاحقة، لما لها من دور كبير في الاقتصاد في تكاليف البحث والجهد ووقت العملاء، أو لتيسير انتقاء الوثائق وبحث الإنتاج الفكري. ويمكن للمستفيد الحصول على مستخلصات البحوث العلمية المنشورة (بمقابل مادي في معظم المكتبات) بدخوله على موقع المكتبات والتعريف برقمه الكودي

والشخصي، ومتابعة البحث، حتى تسجيل المادة المستهدفة، ومن ثم الحصول على المستخلص أو مجموعة من المستخلصات من خلال بريده الإلكتروني".

### 11. خدمة الترجمة :

تهدف هذه الخدمة إلى توفير الاستفادة من المواد الأجنبية المتوافرة بالمكتبة، حيث تسهم في إزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد أو تعوق من الاستفادة الكاملة منها، نتيجة لعدم إلمام بعض المستفيدين بهذه اللغات .

وتتم هذه الخدمة من خلال إرسال المستفيد للمادة المراد ترجمتها، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى المكتبة التي تقوم بعملية الترجمة، بعد دفع مقابل مادي يتم الاتفاق عليه. وكان للتقنية الحديثة دورها في هذا الإطار، خاصة مع ظهور البرمجيات المتخصصة في الترجمة الفورية، إضافة لوجود مواقع على الشبكة الدولية تقوم بترجمة آلية فورية للموقع كاملاً بمجرد إدخاله إلى موقعها

ناتج الترجمة الآلية يكون افضل في الحالات التي تكون فيها اللغة المستخدمة لكتابة النص الاصلي اقرب للتقنين والمعيارية، فترجمة نص في الرياضيات افضل من ترجمة نص في الفيزياء وترجمة نص في الفيزياء افضل من ترجمة نص في الانسانيات وهي افضل من ترجمة نص ادبي وهكذا كلما اتسعت البدائل اللغوية انخفض مستوى ناتج الترجمة الآلية

### 12. خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية :

تتيح هذه الخدمة للمستفيد طلب الوثائق التي يحتاج إليها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه من خلال بريده الإلكتروني، ويمكن أن تكون هذه المادة من بين مقتنيات المكتبة، كما يمكن أن تتاح من خلال مكتبة أخرى تشترك مع المكتبة نفسها في برنامج الإعارة التعاونية، ويتم الاشتراك في هذه الخدمة بمقابل مادي (في معظم المكتبات) يتم الاتفاق عليه طبقاً لطبيعة المواد.

### 13. التسويق الإلكتروني للمكتبة :

تطلق بعض المكتبات على هذه الخدمة أيضاً خدمة الإعلام الإلكتروني، وهي مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تخططها المكتبة لكسب عملاء جدد، والحفاظ على المستفيدين

الحاليين وتهدف التعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة. ومن بين أشكال هذه الخدمة التي يمكن أن تتاح على موقعها على الشبكة الدولية "دليل المكتبة وعروض المواد الجديدة والمحاضرات والندوات عن بعد وأنواع الخدمات وفروع المكتبة ... إلخ".

#### 14. الخدمة المرجعية الالكترونية:

##### تعريف الخدمة المرجعية الالكترونية:

الخدمات المرجعية (على الخط المباشر او الافتراضية او الالكترونية): هي التي تتم عن طريق التعاون بين المستفيد من المكتبة وامين المكتبة من خلال وسيط يعتمد على الحاسب الالى والاستعانة بوسائط كالبريد الالكتروني والمنتديات والمحادثة... إلخ.

تعريف لانكيز ( ) lankes : الخدمة التي تستقبل اسئلة المستفيدين عن طريق استمارات "الويب" او البريد الالكتروني او عبر المحادثة على الشبكة ليتولى بعد ذلك عالم ما او خبير متخصص او مكتبي المراجع استخدام هذه المدخلات من الاسئلة والاستفسارات لبناء اجابة يتم استخدامها لتحقيق غرضين هما: ارسال الاجابة للمستفيد للرد على سؤاله، اما الغرض الثاني فيكمن في الاحتفاظ بالاجابات في قاعدة معرفية منظمة, Ask A services هي خدمات اسئلة واجوبة تعتمد على شبكة الانترنت, فهي تربط المستفيدين حملة الاستفسارات وبين الخبراء المتخصصين معتمدة في ذلك على امكانات شبكة الانترنت.

##### انواع الخدمة المرجعية الالكترونية:

يمكن تلخيص فئات الخدمة المرجعية الالكترونية فيما يلي:

1. مساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.
2. الرد على الاستفسارات.
3. تدريب المستفيد على الوصول الى مصادر المعلومات.
4. مساعدة المستفيد في صياغة استراتيجية البحث.
5. الاجابة على الاستفسارات من خلال الحضور الشخصي, البريد الالكتروني, المحادثة... إلخ.

6. التعليم عن بعد (التعليم الالكتروني)
7. البحث في قواعد البيانات.
8. استخدام محركات البحث.
9. محو الامية المعلوماتية.
10. تعليم المستفيدين مهارات التفكير النقدي.
11. تقييم مصادر المعلومات.
12. التعليم البليوجرافي.
13. خدمة الاسئلة الاكثر تداولاً (الاكثر شيوعاً)

### اهمية خدمات المعلومات الالكترونية:

1. تعمل على توفير وقت المستفيد النهائي من خدمات المؤسسات المعلوماتية.
2. تسهيل الوصول الى مصادر المعلومات داخل مؤسسة المعلومات او داخل الدولة او خارجها.
3. يحصل المستفيد عن طريقها على معلومات سريعة ودقيقة ومناسبة.
4. ساهمت خدمات المعلومات الالكترونية في تحويل اتجاهات مؤسسات المعلومات الى سياسة استراتيجية الوصول وإتاحة المعلومات بدلاً من استراتيجية اقتناء المجموعات وتوفيرها.
5. تعمل هذه الخدمات على تقليل الادوار الروتينية لامين المكتبة وتجعل اخصائي المعلومات المدرب اكثر قدرة وسرعة في تقديم الخدمة مما يوفر الجهد ومن ثم تتخفض تكلفة أداء الخدمة.
6. تعكس خدمات المعلومات الالكترونية الاستغلال الامثل لامكانات مؤسسات المعلومات البشرية والمادية وخاصة التكنولوجية منها.