

## المحاضرة الخامسة: تنظيم وتسيير المكتبات

الإدارة المكتبية: القيام بالنشاطات والواجبات ذات العلاقة وتنظيم الجهود والاستفادة من كل الطاقات المادية والبشرية واستغلالها لتحقيق أهداف المكتبة.

سمات إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:

- إن الإدارة تختلف باختلاف نوع المكتبة أو مركز المعلومات والإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة
  - المكتبة تعمل ضمن إطار اجتماعي فهي تؤثر في مجتمع المستفيدين منها وتتأثر بحاجاتهم وسلوكياتهم، أي أنها لا توجد معزولة عن مجتمعها الداخلي "المنظمة" أو الخارجي "المحيط" وتأثيراته الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.
  - أنها تسعى إلى تحقيق أهداف وضعت وحددت مسبقا تحقيقا لفلسفتها وسياسة المؤسسة التابعة لها.
  - في تطور مستمر، تتأقلم مع تطورات العصر وتطلعات المستقبل.
- أهمية إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:
- تؤدي الإدارة بصفة عامة إلى استخدام ايجابي ومثمر للمصادر المادية والمالية المتاحة وللقوى البشرية العاملة بها.
  - تسعى الإدارة إلى تحقيق الأهداف التي وضعتها المكتبة في حدود ما هو متاح داخلها.

تنظيم وتسيير المكتبات:

## 1. تنمية مصادر المعلومات:

الهدف الأساسي لوجود المكتبات هو خدمة المستفيدين منها، وبالتالي توفيرها ما يحتاجون من مصادر معلومات تعكس حاجاتهم، رغباتهم واهتماماتهم. إن عملية تنمية المجموعات عملية ديناميكية مستمرة لا تتوقف ما دامت صناعة النشر وصناعة المعلومات في حركة دائمة وما دام هناك مجتمع للمستفيدين بحاجة دائمة للمعلومات.

## 1.1. العوامل المؤثرة في عملية تنمية المجموعات:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما توفره من إمكانيات الوصول إلى المعلومات ومصادرها والحصول عليها.
- مجتمع المستفيدين من حيث حجمه وطبيعته وخصائصه وحاجاته.
- مجتمع مصادر المعلومات من حيث كميته ولغاته وأشكاله وموضوعاته والأقطار المنتجة له.
- الموارد المادية "الميزانيات، المبنى والمساحة المخصصة لحفظ مصادر المعلومات والرفوف،..." والموارد البشرية المتاحة.
- منتجو وناشرو وموزعو مصادر المعلومات.

## 2.1. سلسلة تنمية مصادر المعلومات: إن عملية تنمية مصادر المعلومات هي سلسلة مترابطة من العمليات والأنشطة

تبدأ بـ:

## أ/ دراسة مجتمع المستفيدين:

الهدف النهائي لتوفير مصادر المعلومات هو إتاحتها لمجتمع المستفيدين، لذلك كان من المهم دراسة هذا المجتمع وتحليله والتعرف على بنيته وتركيبته وخصائصه ورغباته وحاجاته من أجل اقتناء ما يحتاجه.

## ب/ اختيار مصادر المعلومات:

يستحيل على المكتبة اقتناء كل ما ينشر من الإنتاج الفكري نظرا لضخامته وتعدد موضوعاته ولغاته وتنوع مصادره، لذلك تميل إلى اختيار ما يناسبها أخذا بعين الاعتبار حاجات المستفيدين منها وإمكانياتها المادية والبشرية.

الاختيار يقوم على المقارنة بين مصادر المعلومات وتقرير ما يجب توفيره والحصول عليه، في ظل السياسة الموضوعية من طرف المكتبة والأهداف التي تصبو إلى تحقيقها والإمكانيات المتاحة.

ج/ التزويد: **l'acquisition**: عملية توفير أو الحصول على مصادر المعلومات التي تلي حاجات المستفيدين.

ج2/ طرق التزويد:

1. **l'achat**: الشراء: من خلال الميزانية الممنوحة

2. **les dons**: الإهداء:

الإهداء هو أن يتطوع شخص أو هيئة بتقديم شيء للمكتبة مجاناً وبدون مقابل. ومصادر الإهداء "المؤلفون، الناشر، الهيئات والمؤسسات المحلية، الإقليمية والدولية، الأشخاص العاديون، ورثة العلماء ورجال الدولة والفكر،..."

3. **l'échange**: التبادل:

التبادل هو عبارة عن اتفاق أو تعاقد بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تقايض أو تبادل مصادر المعلومات فيما بينها، بحيث تقدم كل منها للأخرى مصادر هي في غنى عنها والأخرى بحاجة إليها، من دون مقابل مالي.

4. **dépôt légal**: الإيداع القانوني:

يعد الإيداع القانوني مصدراً مهماً من مصادر تنمية المجموعات في المكتبات الوطنية. يستلزم الإيداع القانوني وجود قانون للإيداع تحدده كل دولة على حدة وهو القانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر أو الطابع منفردين أو متضامنين أو أية جهة تمتلك حقوق الطبع أو النشر لأي مطبوع بإيداع نسخة أو أكثر منه مجاناً لدى المكتبة الوطنية ليعطى المطبوع بعدها رقماً للإيداع.

5. **برامج الاقتناء التعاوني**:

أو ما يسمى بالتزويد التعاوني أي أن تعمل مكتبتان أو أكثر معاً للحصول على مصادر المعلومات بشكل تشاركي أو تقاسمي. يتم الاتفاق على أن تقوم كل منها بالتركيز على الحصول على مصادر المعلومات في موضوع من الموضوعات وإتاحة هذه المصادر لجميع المكتبات المتعاونة ضمن ضوابط متفق عليها. يرتبط هذا النوع من التزويد ارتباطاً وثيقاً مع الأشكال الأخرى للتعاون كالفهرسة التعاونية، إنشاء الفهارس الموحدة، التشارك في الخدمات والتسهيلات.

2. **le catalogage**: الفهرسة:

هي عملية الإعداد الفني للمصادر الموجودة بالمكتبة لتكون في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقصر وقت ممكن. أنواع الفهرسة: الفهرسة نوعان هما:

أ/ **le catalogage descriptif**: الفهرسة الوصفية:

تهتم بوصف الشكل المادي لمصادر المعلومات من خلال مجموعة من البيانات الببليوغرافية "اسم المؤلف، العنوان، الطبعة، بيانات النشر، الصفحات، المجلدات، الحجم،..." تعطى صورة عنها لتسهيل عملية التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض.

ب/ **le catalogage subjectif**: الفهرسة التحليلية:

تهتم بتحديد المحتوى الفكري والموضوعي لمصادر المعلومات وتمثيله برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف. تستخدم المكتبات قوائم رؤوس الموضوعات المطبوعة أو الالكترونية كأدوات لاختيار رؤوس الموضوعات من أمثلتها:

- قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى/ تأليف شعبان عبد العزيز خليفة؛ محمد عوض العايدي

- قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الجامعة الأردنية

- قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونغرس.

أشكال الفهرسة: هناك أشكال مختلفة للفهرسة هي:

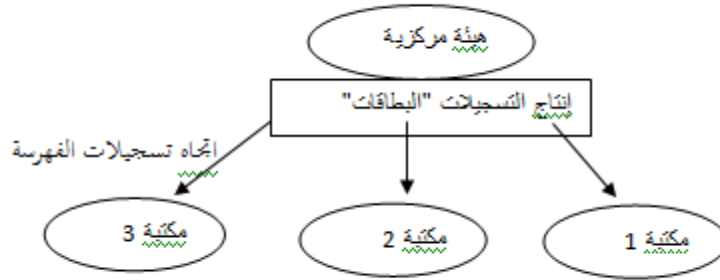
أ/ الفهرسة الخاصة: **catalogage spécialisé**

تعني فهرسة أي نوع من مصادر المعلومات بطريقة مختلفة عن الأنواع الأخرى، فهي تحتاج إلى معاملة خاصة بسبب شكلها، أهميتها وقيمتها

مثل: المواد السمعية البصرية، الكتب النادرة، المخطوطات،...

ب/ الفهرسة المركزية: **catalogage centralisé**

وهي تعني فهرسة مصادر المعلومات من قبل هيئة مركزية وتوزيع التسجيلات "البطاقات" الناتجة على المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى. هدفها منع تكرار الجهود في أقسام الفهرسة لهذه المكتبات. أنظر الشكل المرفق:



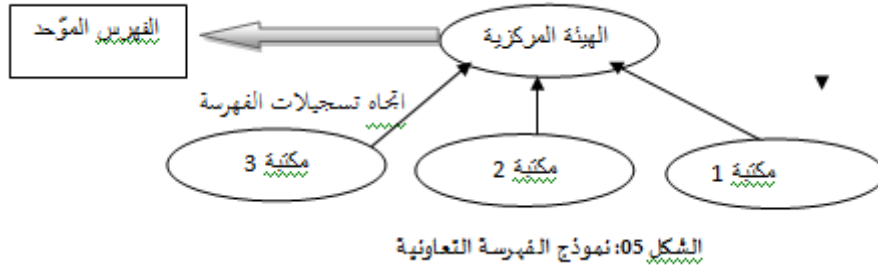
الشكل 04: نموذج الفهرسة المركزية

نجاحها يعتمد على:

- وجود هيئة مركزية "المكتبة الوطنية" تتولى هذا النظام وتشرف عليه
- وجود نظام يمكن الهيئة المركزية من الحصول على مصادر المعلومات "الإيداع القانوني"
- تكرار مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات
- توحيد نظم الفهرسة والتصنيف
- توافر الإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة

## ج/ الفهرسة التعاونية:

تعني اشتراك مجموعة من المكتبات مستقلة إداريا في إنتاج الفهارس، وتتولى الهيئة المركزية التنسيق بين المكتبات واستلام التسجيلات وإنتاج تسجيلية موحدة لكل مصدر من مصادر المعلومات، ثم إصدار فهرس موحد\* وتوزيعه على المكتبات المشاركة. أنظر الشكل المرفق:



## د/ الفهرسة أثناء النشر: Catalogage en publication

ظهر برنامج الفهرسة أثناء النشر سنة 1971 نتيجة لجهود مكتبة الكونغرس في هذا المجال. يطلق عليها عدة تسميات مثل: الفهرسة في المنبع، الفهرسة في المطبوع، الفهرسة في المصدر وتعني إثبات معلومات الفهرسة كاملة في الكتاب قبل نشره، بمعنى فهرسة الكتاب مركزيا من نسخة يقدمها الناشر أو المؤلف قبل النشر للهيئة المركزية، تسجيلية البطاقة تظهر خلف صفحة العنوان وبهذا يتاح الكتاب وتسجيلته الببليوغرافية في نفس الوقت.

## هـ/ الفهرسة المقروءة آليا "مارك" machine readable cataloging

نظام مارك أنشأته مكتبة الكونغرس عام 1969 بهدف تنظيم التسجيلات الببليوغرافية وبثها في شكل مقروء آليا بإتباع قواعد الفهرسة الدولية، وقد ساعد استخدام الحاسب الآلي في نشوئه وتطوره. الفكرة المحورية لنظام مارك: المكتبة كهيئة مركزية تقوم بفهرسة مصادر المعلومات وتسجيل البيانات الببليوغرافية على أشرطة ممغنطة ومن تم تزويد المكتبات بنسخ هذه الأشرطة لإنتاج فهرسها. مارك هو نموذج للتسجيلات الببليوغرافية التي يمكن قراءتها آليا ومن تم تبادلها بواسطة الحواسيب. مقابل مارك الأمريكي "US MARC" ظهرت تركيبات مماثلة أخرى مثل: مارك البريطاني "UK-MARC"، مارك الكندي "CAN-MARC" ومارك الأسترالي "AUS-MARC" وغيرها، كما قام الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات "IFLA" بإصدار ما يعرف بصيغة مارك العالمي الموحد "UNIMARC" بحيث يمكن لكل دولة أن تطور برمجيات لترجمة صيغ مارك الوطنية الخاصة بها. فوائد خدمة مارك:

- التوحيد والتقنين في عمليات الفهرسة والتصنيف، ومنه تسهيل عملية تبادل التسجيلات الببليوغرافية بين المكتبات في أقطار العالم المختلفة؛
- إمكانية استخدام البيانات الببليوغرافية ذاتها في أكثر من نظام، فمعايير مارك تسمح بالتحوّل من نظام إلى آخر مع الحفاظ على توافق البيانات مع النظام الجديد؛

الفهرس الموحد: يسجل بترتيب معين محتويات أو أجزاء من محتويات مكتبة أو مكتبتين أو أكثر من مصادر المعلومات، والإشارة إلى مكان وجود هذه المصادر المفهرسة بغرض تسهيل إيجادها والإفادة منها. مثل الفهرس الوطني الموحد الذي تصدره مكتبة الكونغرس

- المساعدة في إعداد الفهارس والبليوغرافيات المختلفة؛
- تسهيل البحث في الفهارس الالكترونية؛
- التعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات.

### و/ الفهرسة التحليلية: **catalogage analytique**

هي فهرسة أجزاء من مصادر معلومات "مقالات في الدوريات، بحوث في مؤتمرات، فصول من كتاب أو أجزاء من مجلدات،..." المدخل التحليلي يكون قد أعد له مدخل رئيسي من قبل. يتكون المدخل التحليلي من وصف ببليوغرافي للجزء المحلل، متبوعا بوصف ببليوغرافي قصير لمصدر المعلومات الذي هو جزء منه.

### 3. التصنيف: **classification**

#### أ/ مفهوم التصنيف:

التصنيف في معناه العام عملية عقلية يقوم بها الإنسان في كل وقت، وفي معناه الاجتماعي هو وظيفة اجتماعية مهمة جدا في الحياة العملية. فكل واحد منا يمارس عملية التصنيف عديد المرات يوميا. لفظ التصنيف مشتق من الكلمة الانجليزية "classification" وهي لفظ مشتق من الأصل "class" بمعنى قسم، صنف، طائفة، طبقة وكلها تعني مجموعة من الأفراد أو الأشياء تشترك في خصائص معينة تجمع تحت اسم واحد أو قسم واحد يعرف بالمعنى العام: "جمع الأشياء المتشابهة مع بعضها البعض وفصل الأخرى غير المتشابهة". عندما نطبق هذا التعريف على المعلومات: جمع المعلومات المتشابهة مع بعضها البعض وفصل الأخرى غير المتشابهة. التشابه والاختلاف هنا يتحدد على أساس التشابه الموضوعي، إذن الصفة الجوهرية لتصنيف المعلومات هي الموضوع أو المحتوى الفكري.

الفكرة الأساسية للتصنيف في المكتبات هي وضع الكتب وغيرها من مصادر المعلومات ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرفوف وفق ترتيب منطقي، يسهل عملية استرجاعها والإفادة منها.

تصنيف الكتب هو "فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز التصنيف المتبع في المكتبة" عملية التصنيف تتم على مرحلتين:

- تحديد الموضوع
- الدلالة على الموضوع برمز تصنيف من نظام التصنيف المتبع في المكتبة.

#### ب/ أهميته:

- تنظيم مجموعات المكتبة
- تسهيل الحصول على مصدر المعلومات المطلوب
- التعرف على مجموعة مصادر المعلومات التي تعالج موضوعا معيناً

#### العلاقة بين التصنيف والفهرسة:

الجزء الأول من عملية التصنيف هو تحديد الموضوع بدقة ثم الدلالة عليه برمز من رموز التصنيف المتبع بالمكتبة، ومن هنا يتبين أن العلاقة بين التصنيف والفهرسة تكمن في الفهرسة الموضوعية. التصنيف يرتبط برؤوس الموضوعات أو الواصفات ارتباطا وثيقا.

ج/ أنظمة التصنيف:

يوجد عدد من أنظمة التصنيف التي تستخدمها المكتبات في تصنيف مجموعاتها، يتم اعتماد أحدها على حسب ظروف المكتبة، محتوياتها وخدماتها وجمهورها، ولا يمكن اعتبار هذه الأنظمة مثالية فلكل نظام نقاط قوته وضعفه. من أهم أنظمة التصنيف ما يلي :

### 1. تصنيف ديوي العشري: Dewey Decimal Classification

يعد أفضل الأنظمة على الإطلاق، الأكثر انتشارا واستعمالا في المكتبات، ترجم إلى أكثر من 30 لغة بما فيها العربية. مزاياه:

1. نظام حصري: يعد من نظم التصنيف الحاصرة التي تعمل على حصر موضوعات المعرفة البشرية في قائمة واحدة وتعطي أرقام تصنيف جاهزة للموضوعات المركبة.
2. نظام عشري: إن أصل تسمية نظام ديوي بالعشري هو استخدامه الفاصلة العشرية، إلا أن كثيرا من المكتبيين أطلقوا عليه النظام العشري بفتح العين وذلك لأن ديوي قسم المعرفة البشرية إلى عشرة أصول رئيسية ضمنها في قائمة أطلق عليها الخلاصة الأولى والأصول المقصودة هي:

- 000 المعارف العامة
  - 100 الفلسفة وعلم النفس
  - 200 الديانات
  - 300 العلوم الاجتماعية
  - 400 اللغات
  - 500 العلوم الطبيعية والرياضيات
  - 600 التكنولوجيا أو العلوم التطبيقية
  - 800 الآداب
  - 900 التاريخ والجغرافيا
- ثم قسم كل أصل من هذه الأصول العشرة إلى عشرة أقسام فرعية أخرى، هي الخلاصة الثانية "الأقسام المائة –divisions –  
مثال:

- 300 العلوم الاجتماعية
- 301 العلوم العامة
- 302 العلوم السياسية
- 303 الاقتصاد
- 304 القانون
- 305 الإدارة العامة
- 306 المشكلات الاجتماعية وخدماتها
- 307 التربية والتعليم
- 308 التجارة والاتصالات والمواصلات
- 309 العادات والتقاليد، الإتيكيت والفولكلور

- وبعد ذلك قسم كل قسم من الأقسام الفرعية المائة إلى عشرة أقسام أخرى أطلق عليها اسم الفروع sub-divisions- وهي ألف فرع أطلق عليها الخلاصة الثالثة:

مثال:

### 370 التربية والتعليم

371 عموميات التربية والتعليم

372 التعليم الأساسي

373 التعليم الثانوي

374 تعليم الكبار

375 المناهج

376 التعليم النسوي

377 المدارس والدين

378 التعليم العالي

379 التعليم والدولة

### 3. نظام هرمي، رتبي أو سلمي hiérarchique

يتدرج من العام إلى الخاص في تقسيم موضوعات المعرفة البشرية، وأن كل خطوة من خطوات التقسيم تتضح في الرمز بإضافة عدد جديد.

مثال: 600 التكنولوجيا أو العلوم التطبيقية

610 العلوم الطبية "الطب"

612 فيسيولوجيا الإنسان

612.1 الدم والدورة الدموية

621.11 الدم

612.112 كرات الدم

4. التصنيف حسب مظاهر الموضوع الذي يمكن أن يظهر في مفاهيم متعددة ومتفرقة في النظام والكشاف التحليلي يعمل على تجميع مظاهر الموضوع المتناثرة في النظام مع بعضها البعض تحت الموضوع المقصود

مثال: الحشرات "علم الحيوان" 595.7

743.675 رسم

616.968 طب

641.396 غذاء

614.432 نقل أمراض

## المحاضرة الخامسة- تابع-

تنظيم وتسيير المكتبات:

خدمات المعلومات:

مفهوم خدمة المعلومات: تعرّف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها من أجل تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية. فالهدف الأساسي لوجود المكتبات ومراكز المعلومات هو خدمة المستفيدين منها وتلبية حاجاتهم.

المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات الفعالة:

- ميزانية كافية
- مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية
- موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هذه الخدمات
- تسهيلات مادية مناسبة "قاعات المطالعة، أثاث، أجهزة،..."
- وسائل اتصال فعالة من خلال الارتباط بقواعد وبنوك المعلومات والشبكات
- مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم الخدمات
- تدريب المستفيدين

أنواع خدمات المعلومات :

أولاً: خدمات المعلومات العامة التقليدية:

1. خدمات الإعارة: تعرّف الإعارة بأنها مجموعة الإجراءات التي تمكن المكتبة من إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات الموجودة بها داخل مبناها أو خارجه لمدة زمنية معينة وفقاً للنظام المعمول به وضوابط تكفل المحافظة على المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.

تكون خدمات الإعارة فعالة وجيدة إذا كانت سياسة الإعارة واضحة ومكتوبة وتجب على الأسئلة التي تراود المستفيدين: من يحق له الاستعارة؟ ما الشروط الواجب الالتزام بها؟ ما هي المصادر المسموح بإعارتها؟ ما نوع طبيعة العقوبة بحق المخالفين لنظام الإعارة؟ وهناك نظم عديدة للإعارة تقليدية ومحوسبة.

1.1. أنواع الإعارة:

أ/ الإعارة الداخلية: تعني أن تتاح للمستفيد فرصة استعمال مصادر المعلومات والإفادة منها داخل المكتبة.

ب/ الإعارة الخارجية: تعني استعمال المستفيد لمصادر المعلومات والإفادة منها خارج نطاق المكتبة وذلك بعد إتمام إجراءات استعارتها.



ج/الإعارة المتبادلة بين المكتبات: تعني أن تستعير مكتبة ما من مكتبة أخرى مصادر معلومات تحتاجها وغير متوفرة لديها تلبية لحاجات المستفيدين منها، وذلك ضمن اتفاقية وشروط وضوابط محددة، وهي أحد المظاهر الرئيسية للتعاون بين المكتبات داخل الوطن.

2. الخدمات المرجعية: تعرّف الخدمة المرجعية بأنها الإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة على استفسارات المستفيدين وتقديم التوجيه والإرشاد لهم ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات.

الخدمة المرجعية الناجحة الفعالة تقوم على ما يلي:

- وجود مجموعة غنية من الأدلة و المراجع المرجعية كالقواميس والموسوعات المطبوعة منها والالكترونية
- أخصائيو المعلومات مؤهلون علميا وتقنيا ولديهم الخبرة الكافية في المجال
- توافر التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات من قواعد البيانات والشبكات

أنواع الخدمات المرجعية:

أ/ الخدمات المرجعية المباشرة: تشمل الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة، وتدريبهم على استخدام المراجع المختلفة، وإعداد قوائم بيبليوغرافية لهم عند الضرورة.

ب/ الخدمة المرجعية غير المباشرة: تشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفف وإعداد الفهارس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة وضبط إعارتها.

3. الخدمات الببليوغرافية: تعد الببليوغرافيات أدلة ومفاتيح الوصول إلى مصادر المعلومات، فهي قوائم تقوم بحصر الإنتاج الفكري ووصفه بغرض التعريف به. ولقد تعاضد دور الخدمات الببليوغرافية نظرا للكم الهائل من الإنتاج الفكري المنشور بأشكال وموضوعات ولغات مختلفة، وعدم قدرة الباحثين على السيطرة على ما هو منشور في مجال تخصصاتهم، لذلك تقوم المكتبات في تقديم هذه الخدمة من أجل مساعدتهم في التعرف على ما نشر من مصادر معلومات على كل المستويات.

ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات المعلومات في تطوير مستوى الخدمات الببليوغرافية وإعداد قوائم في موضوعات مختلفة تفيد في تنشيط البحث العلمي وإعداد الرسائل الجامعية فضلا عن أغراضها التجارية في تسهيل التعرف على المؤلفات المنشورة المتوفرة لدى الناشرين وتسهيل عملية اقتنائها.

4. خدمات الدوريات: تشكل الدوريات العمود الفقري للمكتبات، إذ تعد الركيزة الأساسية في الدراسات والبحوث العلمية الحديثة نظرا لحدائثها ومعلوماتها وعمقها الموضوعي وتركيز خدمات التكتشف والاستخلاص عليها. لذلك عاملتها المكتبات معاملة خاصة وخصصت لها أقساما خاصة تعمل على اختيارها والاشتراك بها وتسجيلها ومتابعة وصولها ومتابعة الأعداد المتأخرة وتوفير الكشافات والمستخلصات الخاصة بها.

## قسم الدوريات يقدم الخدمات التالية:

- عرض الدوريات، خاصة الأعداد الجارية على رفوف مائلة ليتنبه لها الباحثون، أما الدوريات المجلدة فتحفظ في قاعات خاصة
- إعارة الدوريات، فهي خدمة اختلفت حولها المكتبات، فمنه من يؤيد عملية إعارتها ومنه من يعارض ذلك.
- تداول الدوريات وهي نوع من الإحاطة الجارية تعرّف المستخدمين بالأعداد الجديدة الواردة أو قوائم محتوياتها، يتم التداول بعدة طرق: إعارة العدد، استنساخه، تصوير أجزاء منه، تكشيفه،... وذلك حسب الوسائل المتوافرة.
- حاليا كل المكتبات تتحوّل من الاشتراك في النسخة المطبوعة إلى النسخة الالكترونية من خلال قواعد بيانات خاصة تمكن المستخدمين من استرجاع المعلومات والمستخلصات والنصوص الكاملة بسرعة فائقة ومنه الحد من مشكلة المساحة مثل بنوك OCLC , Dialog

5. خدمة تدريب المستخدمين: يعدّ المستخدم أساس وجود المكتبة ومحور اهتمامها، والكثير من المستخدم يرتادون المكتبة وهم يجلبون مصادر المعلومات المتوافرة فيها، طرق تنظيمها وطرق استرجاعها وتزداد الأمور صعوبة إذا كانت المكتبة مشتركة بشبكة الأنترنت وبنوك المعلومات والجهل التام بطرق الاسترجاع المحوسب واستراتيجيات البحث المتبعة، لذلك أولت المكتبة اهتماما خاصا بتدريب المستخدمين.

يتم تدريب هؤلاء من خلال برامج تعدها المكتبة من أجل تنمية مهاراته لاستخدام المكتبة ومصادرها والإفادة منها.

6. خدمات التصوير والاستنساخ: وهي من الخدمات المهمة المقدمة إلى المستخدمين، خصوصا في حالة مصادر المعلومات الممنوع إعارتها وذات الأعداد القليلة التي تعرف طلبا متزايدا، تسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق.

## ثانيا: الخدمات المعلومات الحديثة:

## 1. خدمة التكشيف والاستخلاص:

ظهرت هذه الخدمة نتيجة الحاجة الماسة إلى أدوات تساعد الباحثين على السيطرة على الكم الهائل من الإنتاج الفكري المنشور في مجالات تخصصاتهم وتساعدهم في التعرف عليه واسترجاعه.

فالتكشيف هو عملية تكوين المداخل في الكشاف أو إعداد المداخل التي تقود إلى الوصول إلى المعلومات المطلوبة في مصادرنا. فالكشاف دليل منهجي موضوعي منظم للأفكار والمواد التي تشتمل عليها الكتب والدوريات وغيرها.

أما المستخلصات فهي أدوات مهمة للضبط البليوغرافي واسترجاع المعلومات وأسلوب متطور من أساليب الإحاطة الجارية، فهي توفر الوقت على الباحثين من خلال تقديم معلومات سريعة مركزة شاملة عن المصادر تغنيهم عن الرجوع إليها وقراءتها بشكل كامل.

2. خدمات الإحاطة الجارية: تعرّف بأنها عمليات تزويد المستخدمين بأحدث المعلومات أو المصادر المرتبطة بمجال تخصصهم بشكل دائم ومستمر. فهي من الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبات للمستخدمين، بغرض إعلامهم وبشكل مستمر بالمقتنيات الجديدة التي لها صلة بمجال اهتماماتهم مما يساعد على ملاحقة التطورات الجارية في المجال. وفي الوقت الحاضر يلعب الحاسوب دورا مهما في تقديم هذه الخدمات وتطويرها.

ومن الطرق والأساليب التي تستعملها المكتبات لتقديم خدمات الإحاطة الجارية:

- إصدار النشرات الإعلامية "يومية، أسبوعية، شهرية،..."
- نشرة الإضافات الجديدة، إذ تقدم بيانات ببليوغرافية عن الإضافات الجديدة وتعريف المستخدمين بها
- البريد الإلكتروني
- الاتصال الهاتفي بالمستخدمين
- تنظيم معارض للمكتب

من أهم خدمات الإحاطة الجارية:

البحث الانتقائي للمعلومات "SDI": يهدف إلى إبقاء المستخدم أو الباحث المتخصص على علم بالتطورات والإنجازات الحديثة في مجال تخصصه، من خلال نظام يتضمن ملفات المستخدمين "أسماءهم، عناوينهم، درجاتهم العلمية، وظائفهم، مشاريع بحوثهم والموضوعات ذات العلاقة باهتماماتهم" ومطابقة ذلك مع ملف الوثائق ومصادر المعلومات المتوافرة ثم إعلامهم بالجديد عن طريق البريد الإلكتروني. تتم هذه العملية بواسطة الحاسوب.

3. خدمة البحث بالاتصال المباشر:

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوافر بنوك المعلومات وظهور الشبكات على ظهور هذه الخدمات وتطورها، إذ تقدم شبكة الأنترنت اليوم إمكانيات واسعة للبحث المباشر بوسائل أفضل وتكاليف أقل.

يعرّف الاتصال المباشر بأنه نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب.

متطلبات الاتصال المباشر:

- قواعد وبنوك معلومات إلكترونية
- مؤزّع أو مورد للخدمة يضمن الوصول المباشر للقواعد
- مكتبات مشتركة في هذه القواعد وتتوافر فيها الحواسيب وتكنولوجيا الاتصال اللازمة
- باحث أو مستفيد نهائي يستطيع التعامل مع الخدمة من خلال صياغة استراتيجية بحث محددة ولديه مهارات في مجال الحاسوب واسترجاع المعلومات
- اختصاصي معلومات يعمل على تحديد حاجات المستخدم من المعلومات ومساعدته على صياغة استراتيجية البحث واختيار قاعدة البيانات المناسبة وتوجيهه وإرشاده أثناء البحث.

من أهم أنظمة البحث بالاتصال المباشر نظام المكتبة الطبية الأمريكية  
نظام OCLC

فوائد خدمة الاتصال المباشر:

- الوصول المباشر الفوري والسريع إلى مجال واسع من المعلومات ومصادرها
- بحث أكثر فعالية وتحديث سريع للمعلومات
- تقليل الجهد المبذول في الأعمال الروتينية وإمكانية الحصول على نسخة مطبوعة من نتائج البحث
- الوصول إلى قواعد بيانات غير متاحة في الشكل المطبوع.

4. خدمات تسويق المعلومات:

سعت المكتبات دائما عبر تاريخها الطويل إلى ربط المستفيد بها وجذبه إليها، وقد استخدمت طرقا تقليدية للتعريف بنفسها ومصادرها ومنتجاتها وخدماتها مثل: لوحة الإعلانات، نشرات المكتبة، ومنه نقول أن مفهوم تسويق المعلومات لم يكن معروفا بالمعنى المعروف به حاليا.

في السنوات الماضية واجهت المكتبات ظروفًا صعبة وتحديات كبار تتمثل في:

- الانخفاض الواضح في الميزانيات ومحدودية الموارد المالية
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- زيادة حدة المنافسة فيما بينها في سوق المعلومات
- تنوع السلع والخدمات المعلوماتية
- ظهور بدائل جديدة للحصول على المعلومات ومنها المكتبات الإلكترونية
- إمكانية الحصول على المعلومات عن بعد بواسطة الشبكات ومنه العزوف عن استخدام المكتبات التقليدية

لذلك مالت إلى تسويق معلوماتها وخدماتها كاستراتيجيات جديدة من أجل الوصول إلى المستفيدين وزيادة الاستفادة منها بما يضمن لها البقاء أو الاستمرار.

**le marketing**: مفهوم التسويق

يعرّف بأنه مجموع الجهود المبذولة أو الأنشطة والأعمال التي تقوم بها المكتبة من أجل توفير السلع المعلوماتية والخدمات المعلوماتية للمستخدمين الحاليين والمحتملين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة وبأقل تكلفة وأسهل الطرق بما يتماشى مع أذواقهم في الوقت والمكان المناسبين.

## أهمية التسويق:

- رفع القيمة الاقتصادية للمعلومات بإيصال المعلومات إلى المستخدمين في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة
- مراقبة ومتابعة كل ما يحدث في البيئة الخارجية للمكتبة من تطورات وتغيرات مثل: تغير الأذواق والحاجات، حجم المنافسة، حجم الطلب على المعلومات وتوفير التغذية العكسية التي تبني على أساسها الخطط والقرارات السديدة
- التعرف على الطلب الحالي والمستقبلي ثم القدرة على مواءمة العرض مع الطلب وذلك من خلال دراسة مجتمع المستخدمين.

## نجاح عملية التسويق تقوم على ما يلي:

- السلع المعلوماتية "المنتجات" التي تعتبر نقطة بداية العملية التسويقية، لأن جميع القرارات المتعلقة بالتسعير والترويج والتوزيع تعتمد عليها. هذه السلع تتمثل في: نشرات الإحاطة الجارية، الكشافات، المستخلصات، الببليوغرافيات
- البيئة الخارجية التي تشمل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والديمغرافية والقانونية والثقافية والتكنولوجية، وتشمل أيضا المنافسين، العملاء، الموردين والوسطاء
- البيئة الداخلية وتشمل المناخ التنظيمي للمكتبة، مواردها المالية والبشرية، سمعتها، موقعها، قدرتها على التجديد والابتكار
- التسعير، وهو المبلغ المالي الذي يدفعه المستخدم من أجل الحصول على السلعة أو الخدمة المعلوماتية. مثال: المبلغ الذي يدفعه المستخدم مقابل تصوير أو استنسخ مقال أو جزء من كتاب
- الترويج والذي يقوم على تعريف المستخدمين بالسلع والخدمات المعلوماتية واستقطابهم وتشجيعهم على شرائها. الترويج يشمل عمليا الدعاية والإعلان.
- التوزيع المادي الذي يعني تحريك أو نقل السلع من مكان إنتاجها في المكتبة إلى مكان استهلاكها من قبل المستخدم.