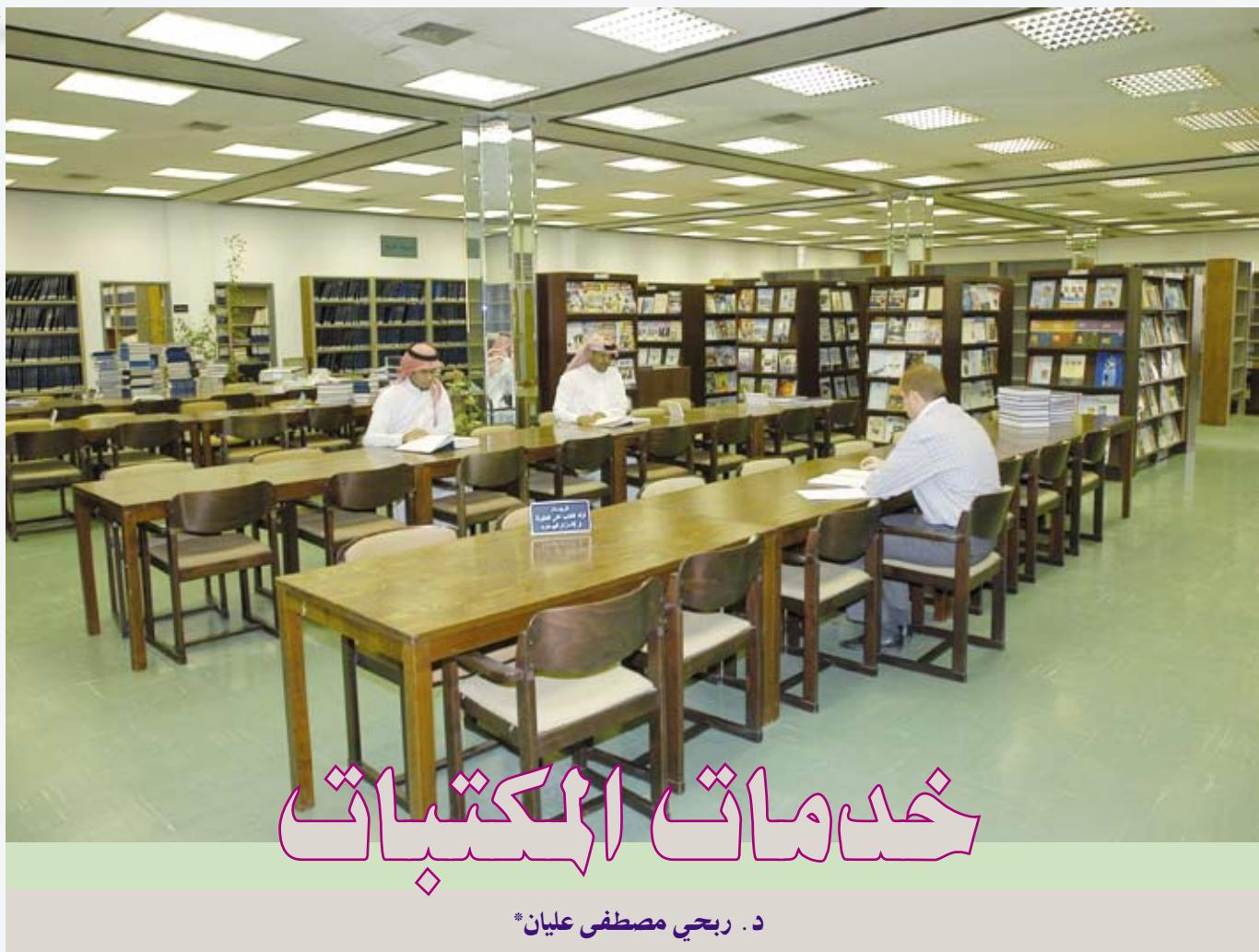


العنوان:	خدمات المكتبات
المصدر:	الأمن والحياة ( أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ) - السعودية
المؤلف الرئيسي:	عليان، ربحي مصطفى
المجلد/العدد:	مج 28, ع 321
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2009
الشهر:	فبراير / صفر
الصفحات:	52 - 57
رقم:	488310
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	الخدمات المرجعية، الوثائق التاريخية، المكتبات العربية، علم المكتبات، الخدمات الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/488310">http://search.mandumah.com/Record/488310</a>



# خدمات المكتبات

د. ربحي مصطفى عليان\*

مباشرة، والتي تتعامل فيها المكتبات معهم بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات:

## ١- خدمات الإعارة Circulation Services

وتشكل الإعارة العصب الحيوي للخدمات المكتبية العامة، وتعد واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات للباحثين وأحد المؤشرات المهمة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بالمستفيدين، وتشمل خدمات الإعارة:

- المطالعة أو القراءة الداخلية.
- الإعارة الخارجية.

- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها.

- حجز الكتب عند إرجاعها لباحثين بحاجة إليها.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات.
- متابعة الكتب المتأخرة وتذكير المستعيرين.

## ٢- خدمات المرجعية Reference Services

وتشمل من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي يقدمها قسم المراجع في المكتبة للباحثين عن المعلومات، وتتطلب هذه الخدمة

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات بشكل عام وخدمات المكتبات بشكل خاص أن هذه الخدمات المكتبية تقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات الفنية (الخدمات غير المباشرة) Technical Services

ثانياً: الخدمات العامة أو خدمات المستفيدين (الخدمات المباشرة) Public Services

ويقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون في المكتبات دون أن يراهم الباحث مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل الخدمات الفنية:

أ - خدمات التزويد Acquisition

ب - خدمات الفهرسة Cataloging

ج - خدمات التصنيف Classification

أما الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة أو خدمات المستفيدين فتشمل كافة العمليات والأنشطة التي تقدمها المكتبات للباحثين

المكتبات المتخصصة وبالمكتبات الأكاديمية بسبب طبيعة جمهورها وطبيعة احتياجاتهم. ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات في مجال الخدمات البليوغرافية في النقاط التالية:

١- اختيار البليوغرافيات المختلفة (الوطنية، المتخصصة وغيرها) والمناسبة.

٢- توفير البليوغرافيات المناسبة للباحثين وإعلامهم عن توافرها.

٣- إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية التعامل مع البليوغرافيات.

٤- تقديم معلومات بليوغرافية عن المصادر التي يحتاج إليها الباحثون.

٥- إعداد قوائم بليوغرافية عند الضرورة وتوفيرها للباحثين، ويأتي ذلك بالتعامل مع الأقسام الأخرى وخاصة قسم الفهرسة، وقد أصبحت هذه الخدمة متقدمة جداً وسهلة مع توافر الحواسيب وقواعد البيانات البليوغرافية وشبكات المعلومات.

#### ٤. خدمات التكشيف والاستخلاص Indexing and Abstracting Services

الكتابات عبارة عن أدلة منتظمة وفق قواعد معينة لأهم الأفكار والحقائق والمعلومات والمحتويات.. وغيرها التي تتضمنها الكتب والدوريات والصحف والمراجع وغيرها من المصادر، وتكون هذه

توافر مجموعة غنية من الأعمال المرجعية (القواميس، الموسوعات، الأدلة البليوغرافيات... وغيرها).

وتوافر أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل ومساعدة الباحثين والثقافة العامة وإجاده أكثر من لغة عالمية.

وتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين رئيسيين هما: أولاً: الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي ترد من الباحثين، وإرشادهم وتدريبهم إلى المصادر التي يحتاجون إليها، وتدريبهم على استخدام المراجع، وإعداد قوائم بليوغرافية لهم عند الضرورة، وتقديم خدمة التصوير للمراجع وتقديم خدمة الإنترت.

ثانياً: الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل: اختيار المراجع المناسبة، بعد عملية تقييم دقيقة، ترتيب المراجع على الرفوف بشكل دائم ومستمر، تبادل المراجع والخدمة المرجعية مع المكتبات الأخرى، ضبط الإعارة الداخلية للمراجع وإعداد الإحصاءات والتقارير اللازمة حول قسم المراجع وخدماته.

#### ٣- الخدمات البليوغرافية Bibliographic Services

وتعتبر هذه الخدمات على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا، ولهذا تحرص على تقديمها



الخدمات.  
٤- عمل الكشافات والمستخلصات لبعض مصادر المعلومات المتوافرة التي يكثر الطلب عليها واستخدامها لأغراض البحث العلمي.

#### ٥- خدمات الإحاطة الجارية Current Awareness Services

تعرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها عملية استعراض وتحليل الوثائق والمصادر المتوافرة حديثاً في المكتبة و اختيار المواد وثيقة الصلة بحاجات الباحثين و تسجيلها من أجل إعلامهم (إحاطتهم علماً) بالطرق المناسبة عن توافر هذه المواد لدى المكتبة، و تأتي أهمية هذه الخدمة من حاجة الباحثين إلى ملحة آخر التطورات الجارية في مجال اهتماماتهم و تخصصاتهم وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا.

وهناك عدة أساليب أو طرق يمكن أن تتبعها المكتبات لتقديم خدمة الإحاطة الجارية وإعلام الباحثين بما يتوفّر لديها من معلومات جديدة تهمهم، وأهم هذه الطرق والأساليب:

- ١- إعداد نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحفة المكتبة وتوزيعها.

٢- إعداد نشرة الإضافات الجديدة بشكل دوري وتوفيرها للباحثين.

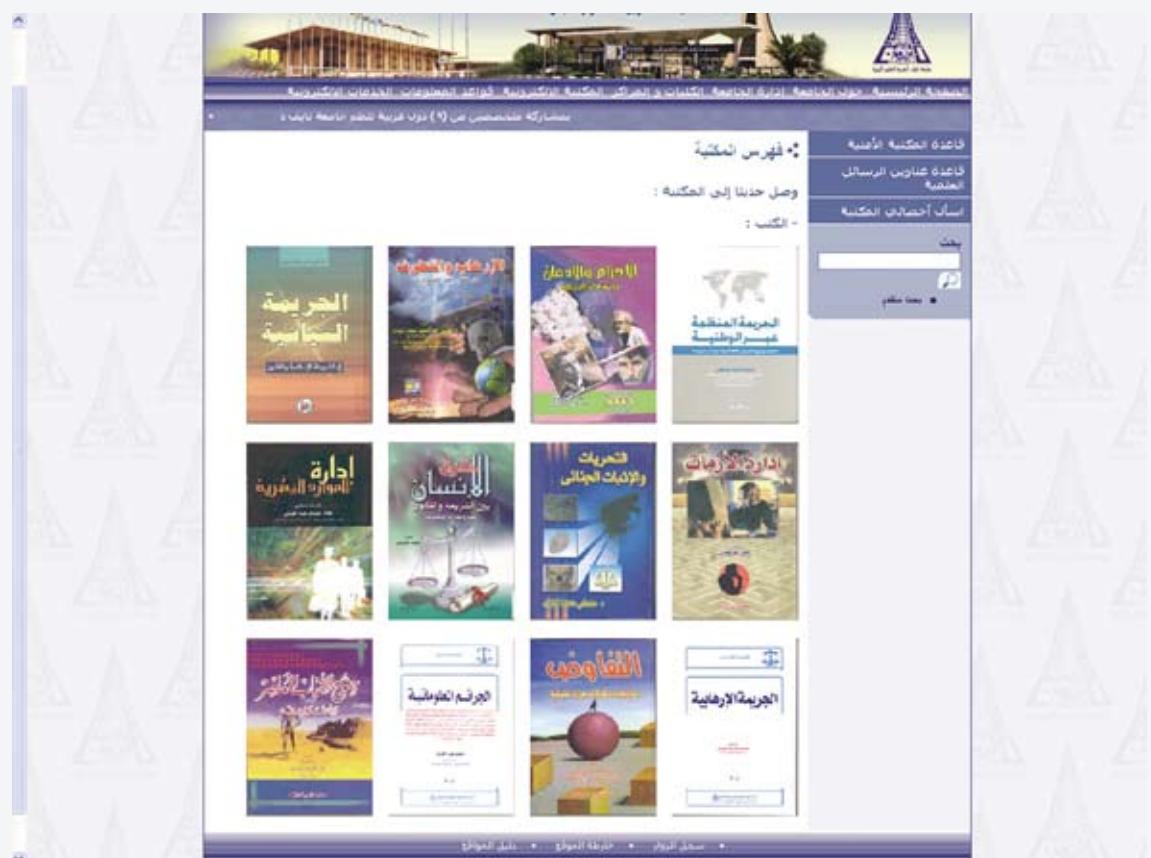
٣- الاتصال الهاتفي أو البريدي مع الباحثين.

٤- لوحة الإعلانات والعرض.

المواد أو الموضوعات ممثلاً بواسطة مداخل رئيسية وفرعية، و مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي أو الموضوعي، وذلك لتسهيل عملية استرجاع المادة أو المعلومة المطلوبة عند الحاجة، بأقل جهد وبأسرع فرصة ممكنة ويطلق على عملية إعداد الكشافات عملية التكشيف.

أما المستخلصات، فهي عبارة عن أعمال تقدم معلومات ملخصة، مكثفة، ذات دلالة وأهمية للباحث، و مضاعفة بطريقة معينة للتعرّيف بمحفوّيات وثيقة معينة (كتاب، دورية، مرجع، رسالة جامعية.. وغيرها)، دون اضطرار الباحث للرجوع إلى الوثيقة، كما تقدّم له معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثيقة ليس تُمكّن الوصول إليها إذا احتاج إليها، ويمكن أن تظهر المستخلصات مع الوثائق نفسها أو مستقلة عنها تماماً و مجمعة في دورية متخصصة في ذلك. و تقدّم المكتبات المتخصصة غالباً والمكتبات الوطنية والمكتبات الجامعية أحياناً خدمات التكشيف والاستخلاص للباحثين من خلال الطرق التالية:

- ١- الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص وتوفيرها للباحثين سواء بشكلها المطبوع أو المحسوب.
- ٢- إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية التعامل مع الكشافات والمستخلصات كأدوات لاسترجاع المعلومات.
- ٣- الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي توفر هذه





والاهتمامات العلمية والبحوث والدراسات التي يقومون بها.

- ملف الوثائق ومصادر المعلومات ويضم معلومات ببليوغرافية كاملة عنها، بالإضافة إلى مواصفات أو مصطلحات تعكس موضوعاتها وتستخدم في استرجاعها.
- المطابقة، وتنتمي بمقارنة المصطلحات أو المواصفات التي تمثل اهتمامات الباحث وتلك التي أخذت من الوثائق والمصادر، وتتم عملية المطابقة آلياً ليتم تحقيق عنصر الدقة والسرعة.
- الإعلام ويعني إخبار الباحث بوجود وثائق أو مصادر مطابقة لاحتياجاته وميله واهتماماته وشخصه، ويتم ذلك بواسطة الهاتف أو البريد العادي أو البريد الإلكتروني، ويمكن أن ترسل الوثائق نفسها أو صوراً منها للباحث.
- تحديث الملفات، وتعنى إبقاء ملفات الباحثين وملفات الوثائق محدثة عن طريق الإضافة أو التعديل أو الحذف.

#### ٧. خدمة البحث المبasher في قواعد ونظم وشبكات المعلومات *Online Searching*

وهي أسلوب متقدم لاسترجاع المعلومات المخزنة في قواعد ونظم وشبكات المعلومات المختلفة بشكل مباشر عن طريق الحاسيب وتزويد الباحثين بهذه المعلومات، وقد بدأت المكتبات تقديم هذه الخدمة منذ بداية السبعينيات، وكانت قواعد البيانات يومها حوالي

٥ - تنظيم معارض الكتب والوثائق المختلفة.

٦ - الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات.

#### ٦. خدمة البث الانتقائي للمعلومات *Selective Dissemination of Information*

تعد خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية وأكثر أساليبها فاعلية. وتهدف هذه الخدمة إلى إبقاء الباحث مطلعًا على آخر التطورات والإنجازات والإصدارات في حقل تخصصه واهتماماته البحثية والموضوعية التي يحددها هو بنفسه للمكتبة ويعدلها من حين لآخر، وتنتمي خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن غيرها من خدمات الإحاطة الجارية بضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها، وذلك بسبب انفجار المعلومات وعدم الإحاطة الجارية بضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها، وذلك بسبب انفجار المعلومات وعدم القدرة على إمكانية السيطرة عليها يدوياً دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب الهائلة في خزنها واسترجاعها.

وتحتاج خدمة البث الانتقائي للمعلومات لكي تقدم بشكل فعال إلى المتطلبات الرئيسية التالية:

- ملفات للباحثين تضم معلومات شخصية كافية عنهم كالاسم والعنوان والتحصيل العلمي والتخصص واللغات التي يجيدونها

٣ - مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقوم بالترجمة والبرمجيات الخاصة بالترجمة.

٤ - توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين.

ويمكن للمكتبات أن تعامل مع هذه الخدمة من خلال تعين مترجمين يقومون بالترجمة داخل المكتبة، أو من خلال التعامل مع المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بمقابل مادي، وسوف تسهم الترجمة الآلية في تطوير هذه الخدمة مستقبلاً.

#### ٥- خدمة التصوير لوثائق ومصادر المعلومات Photocopying

وتعتبر هذه الخدمة من خدمات المكتبات الأساسية والضرورية للباحثين وبخاصة في حالة وجود وثائق ومصادر للمعلومات لا يمكن للباحث أن يستعيدها خارج المكتبة، وتعد هذه الخدمة مكملة لخدمات الإعارة. وتمكن هذه الخدمة الباحثين من الاستفادة من كافة الوثائق والمصادر المتوفرة لدى المكتبة ولها حرصت المكتبات المتقدمة على إدخالها إلى المراجع والدوريات وغيرها من الأقسام، وتسهم هذه الخدمة في التقليل من إمكانية سرقة بعض الوثائق أو تمزيق بعض الصفحات.

#### ٦- خدمة تدريب الباحثين على استخدام المكتبة User Education

بدأت خدمة تدريب الباحثين تحظى باهتمام كبير من قبل المكتبات بشكل عام والمكتبات الضخمة، بشكل خاص، لقد وجدت المكتبات من أجل الاستخدام من قبل الباحثين للأغراض المختلفة ولها فـإن تدريبيـمـ علىـ كـيفـيـةـ اـسـتـخـادـهاـ بشـكـلـ فـاعـلـ يـعـدـ قـضـيـةـ مـهـمـةـ لـلـطـرـفـيـنـ (ـالـبـاحـثـ وـالـمـكـتـبـ).

ويمكن للمكتبات أن تنظم برامج تدريبية للباحثين وذلك وفقاً لطبيعة المكتبة وطبيعة الباحثين، فالمستوى الأول يعطي مقدمة عامة عن المكتبة وساعات الدوام وتنظيمها العام وكيفية الاشتراك فيها واستعارة المادة المطلوبة ويقدم المستوى الثاني معلومات كافية عن أقسامها المختلفة والمصادر المتوفرة وكيفية استخدام الفهارس للوصول إلى المادة المطلوبة، أما المستوى الثالث فيقدم للباحثين المتخصصين وطلبة الدراسات العليا في المكتبات الأكاديمية ويهـدـفـ إلىـ تـقـدـيمـ مـعـلـومـاتـ شـامـلـةـ وـدـقـيـقـةـ حـوـلـ المـصـادـرـ غـيرـ التقـيـدـيـةـ للمـعـلـومـاتـ وـالـخـدـمـاتـ الـفـنـيـةـ الـتـيـ تـقـدـمـهاـ المـكـتـبـةـ وـالـأـسـالـيـبـ الـحـدـيـثـةـ لـاستـرـجـاعـ الـمـعـلـومـاتـ وـأـدـوـاتـهاـ كـالـكـشـافـاتـ وـالـمـسـتـخـلـصـاتـ وـالـبـلـيـوـغـرـافـيـاتـ،ـ وـالـبـحـثـ الـمـبـاـشـرـ فيـ قـوـاءـ وـنـظـمـ وـشـبـكـاتـ الـمـعـلـومـاتـ كـإـنـتـرـنـتـ وـغـيرـهاـ.

ولكي تستطيع المكتبة تقديم هذه الخدمات المختلفة للباحثين فإنها بحاجة إلى توفير عدد من المتطلبات الرئيسية التي أهمها:

١ - مجموعة غنية من الوثائق ومصادر المعلومات التقليدية والحديثة واشتراك في شبكات ونظم المعلومات.

٢ - قادر بشري مؤهل ومتخصص قادر على التعامل مع الباحثين



مئـةـ قـاعـدـةـ،ـ أـمـاـ الـيـوـمـ فـإـنـ هـذـهـ قـوـاءـدـ صـارـتـ بـالـآـفـ،ـ وـتـتـطـلـبـ هـذـهـ خـدـمـةـ أـرـبـعـةـ مـتـطـلـبـاتـ أـسـاسـيـةـ هـيـ:

١ - قـوـاءـدـ أوـ بـنـوـكـ مـعـلـومـاتـ وـنـظـمـ وـشـبـكـاتـ مـعـلـومـاتـ مـثـلـ إـنـتـرـنـتـ.

٢ - مـوـزـعـ أوـ مـوـرـدـ لـلـخـدـمـةـ.

٣ - مـكـتـبـاتـ تـشـتـرـكـ فـيـ هـذـهـ قـوـاءـدـ وـنـظـمـ وـشـبـكـاتـ.

٤ - بـاحـثـ يـسـتـطـعـ التـعـالـمـ مـعـ هـذـهـ خـدـمـةـ.

وـقـدـ لـخـصـتـ تـيـدـ (Tedd)ـ فـوـائـدـ خـدـمـةـ الـبـحـثـ الـمـبـاـشـرـ لـلـبـاحـثـيـنـ فـيـ النـقـاطـ التـالـيـةـ:

- وـصـوـلـ مـبـاـشـرـ إـلـىـ مـجـالـ وـاسـعـ جـداـ مـصـادـرـ الـمـعـلـومـاتـ.

- بـحـثـ أـكـثـرـ فـعـالـيـةـ بـسـبـبـ إـمـكـانـاتـ الـوـاسـعـةـ وـالـمـتـعـدـدـ لـلـوـصـولـ الـمـعـلـومـاتـ.

- عـمـلـ كـتـابـيـ أـقـلـ ضـجـرـ،ـ وـالـقـدـرـةـ عـلـىـ الـحـصـولـ عـلـىـ النـتـائـجـ مـطـبـوعـةـ.

- حـدـاثـةـ أـكـثـرـ فـيـ الـمـعـلـومـاتـ.

- بـحـثـ أـسـرـعـ وـيـصـلـ إـلـىـ ٥ـ%ـ مـنـ الـوقـتـ الـذـيـ يـحـتـاجـ إـلـىـ الـبـحـثـ الـيـدـوـيـ.

- إـمـكـانـيـةـ الـبـحـثـ فـيـ قـوـاءـدـ مـعـلـومـاتـ غـيرـ مـتـوـافـرـ بـشـكـلـ تـقـلـيـدـيـ مـطـبـوعـ.

#### ٧- خدمة الترجمة Translation Services

تـعـدـ الـحـواـجـزـ الـلـغـوـيـةـ مـنـ أـكـثـرـ مـعـوـقـاتـ تـدـاـولـ مـصـادـرـ الـمـعـلـومـاتـ وـنـشـرـهـاـ لـتـسـتـخـدـمـ مـنـ قـبـلـ الـبـاحـثـيـنـ وـيمـكـنـ لـبعـضـ الـمـكـتـبـاتـ أـنـ تـسـهـمـ فـيـ حلـ هـذـهـ مـشـكـلـةـ وـلـوـ جـزـئـيـاـ مـنـ خـلـالـ مـاـيـلـيـ:

١ - تـقـدـيمـ تـرـجـمـاتـ كـامـلـةـ لـبعـضـ الـوـثـائقـ وـالـمـصـادـرـ الـأـجـنـبـيـةـ الـمـهـمـةـ الـتـيـ يـحـتـاجـ إـلـيـهـ عـدـدـ كـبـيرـ مـنـ الـبـاحـثـيـنـ.

٢ - إـعـدـادـ مـسـتـخـلـصـاتـ لـهـذـهـ الـمـصـادـرـ بـالـلـغـةـ الـأـمـ وـتـقـدـيمـهـاـ لـلـبـاحـثـيـنـ.

سابعاً: باحثين عن المعلومات لديهم حاجة حقيقة لاستخدام الإنترنت.

وهناك ثلاثة مستويات للوصول إلى الإنترنت والربط بها وهي على النحو التالي: المستوى الأول من خلال البريد الإلكتروني من حاسوب إلى حاسوب آخر في الإنترنت، المستوى الثاني وهو وصول محدود وفيه لا يكون الحاسوب المتصل جزءاً كاملاً من الإنترنت، والمستوى الثالث هو الوصول الكامل إلى الإنترنت والاستفادة الكاملة من خدماتها ومواردها.

وهناك مجموعة من الخدمات والموارد التي تقدمها الإنترنت للباحثين والتي من أهمها على سبيل المثال لا الحصر:

- خدمة البريد الإلكتروني Electronic Mail

- خدمة الدخول عن بعد

- خدمة P.T.F وتعني بروتوكول نقل الملفات وهي من أهم خدمات الشبكة وأوسعها انتشاراً.

- خدمة التصني أو البحث Finger Services

- خدمة مجموعة المناقشة Usenet

- خدمة المحادثة Talk

- خدمة الدردشة الجماعية Relay Talk

- خدمة Gopher وهي من الخدمات الشائعة وتعرض قوائم تستطيع من خلالها الدخول إلى موارد الشبكة والبحث فيها عن المعلومات.

- خدمة آرشي Archie التي تسمح بالبحث عن الملفات واستخراجها ونقلها للباحث.

- خدمة الوايبر Wais التي تسمح بالبحث خلال كميات ضخمة من المعلومات بطريقة سريعة ودقيقة للوصول إلى معلومة معينة.

- خدمة الوايبر WEB تشبة خدمة الوايبر ولكن بطريقة أكثر مرونة.

- المجالات الإلكترونية المتخصصة وال العامة.

- لوحة النشر الإلكتروني Bulletin Board وهي عبارة عن مستودع للملفات والرسائل المرتبطة بموضوع معين.

وهناك العديد من المجالات التي تستخدم فيها الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات بهدف خدمة المستفيدين والباحثين ومن أهمها:

١ - المراجع الإلكترونية كالموسوعات والقواميس... وغيرها.

٢ - المجالات والصحف الإلكترونية العامة والمتخصصة.

٣ - فهارس المكتبات العالمية، حيث توفر أكثر من ألف مكتبة وطنية وجامعية فهارس على الإنترنت، هذا بالإضافة إلى الببليوغرافيات والكتافات المختلفة.

٤ - تطويرمجموعات ومقننات المكتبة من خلال التزويد الإلكتروني عن طريق الاتصال الباسير بدور النشر.

٥ - إعداد نشرات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات والخدمات الإعلامية.

٦ - تقديم خدمات مرجعية سريعة وواسعة ودقيقة.

وخدمتهم، وإدارة ناجحة لهذا الكادر.

٣ - أثاث وأجهزة وتسهيلات مختلفة يحتاج إليها الباحث.

٤ - بيئة ومناخ جو عام مناسب للبحث العلمي.

٥ - ميزانية ومخصصات مالية كافية.

### الإنترنت في خدمة الباحثين

كلمة الإنترنت (Internet) مشتقة من «International Network» أي الشبكة العالمية، وهي عبارة عن شبكة ضخمة جداً من الحواسيب المتصلة ببعضها البعض من خلال خطوط اتصال مختلفة الأشكال والأنواع، ومن خلال ما يعرف بالبروتوكولات يتم توحيد عمليات الاتصال بحيثتمكن المشترك من قراءة ملف متوفّر على جهاز حاسوب آخر.

وهذه الحواسيب منتشرة في جميع أنحاء العالم وترتبط ببعضها البعض من خلال شبكة الإنترنت، التي بدأت منذ عام ١٩٩٦م كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل وزارة الدفاع الأمريكية بهدف دعم الأبحاث العسكرية وكانت تعرف في تلك الفترة أربانت Arbanet، التي انقسمت فيما بعد إلى شبكتين أحدهما عسكرية والأخرى غير عسكرية وهي التي تطورت إلى ما يعرف حالياً بالإنترنت، التي تنتشر في أكثر من ١٦٠ دولة في العالم ويستخدمها أكثر من ١٥٠ مليون شخص.

وللوصول إلى شبكة الإنترنت تتطلب العملية ما يلي:

أولاً: حاسوب (Computer) من أي نوع أو أي نظام تشغيل.

ثانياً: مودم (Modem) وهو جهاز تحويل وإعادة تحويل الإشارات الصوتية إلى رقمية.

ثالثاً: خط هاتف (Telephone) سواء عن طريق تخصيص خط أو طلب خط معين.

رابعاً: مزود خدمة الإنترنت سواء كانت هيئة الاتصالات أو مركز المعلومات الوطني أو مؤسسة تجارية متخصصة.

خامساً: رقم هاتف معين للاتصال به كعنوان لمزود الخدمة مع كلمة سر.

### المكتبة الإلكترونية ومصادر الدراسة

