

(خدمات المعلومات)

نبيلة كوداش، جامعة الجلفة

مخلص:

تعتبر خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة مرآة عاكسة لمدى إهتمام الجامعة بالتعليم والبحث العلمي، والمكتبة الجامعية الواعية بأهمية هذا الدور الحيوي عليها أن تسعى لتوفير خدمات فعالة آخذة بعين الإعتبار أهداف الجامعة، مواردها المالية، المادية، البشرية و الوثائقية لإستغلالها بالشكل الأمثل.

تتمثل هذه الدراسة في عرض نظري وصفي لخدمات المعلومات بدءا بتعريف المصطلح ثم الحديث عن عوامل ظهور خدمات المعلومات و أهميتها بالنسبة للمكتبة و الباحث، مقومات وجودها في المكتبة كمصادر المعلومات المتنوعة، مواردها الأساسية (المالية، المادية والبشرية) ثم المستفيد الواعي و المتفاعل معها، كذلك العوامل المؤثرة عليها و أخيرا أنواع خدمات المعلومات؛ الخدمات غير المباشرة كالتزويد والفهرسة والتصنيف والتكشيف، والخدمات المباشرة كالإعارة بنوعها الداخلية والخارجية، خدمة الحجز والإعارة التبادلية، الخدمة المرجعية، الترجمة العلمية، الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وانتهاء بالخدمات الإلكترونية.

الكلمات الدالة: الخدمات المكتبية- خدمات المعلومات- أنواع الخدمات- خدمات المعلومات غير المباشرة- خدمات المعلومات المباشرة- الخدمات الإلكترونية. المكتبات الجامعية.

Résumé :

La bibliliothèque universitaire est un etablissement de recherche qui vise à satisfaire un public spécifique : les etudiants en graduation et en post- graduation , les enseignants et le comité administratif en cas de besoin ; et ce en offrant des services de qualité et variés.

Les services offerts par les bibilothèques varient entre les services traditionnels tel que le prêt , la recherche bibliographique, la réserve et le pret inter-bibliothèques, la photocopie et le microfilmage, la traduction, la diffusion sélective des documents, ainsi que les services techniques tel que l'acquisition, le catalogage, l'indexation, la classification et les résumés, tout en appliquant les nouvelles technologies pour offrir des services ameliorés comme la recherche dans les bases de données en ligne ou sur CD ROM, les services du site de la bibliothèque, les ressources électroniques...etc. Tout ça pour améliorer les services documentaires dans le but de satisfaire les besoins des utilisateurs.

المقدمة:

تهدف المكتبات و مراكز المعلومات بمختلف أنواعها إلى تلبية حاجيات مجتمع المستفيدين الذي تخدمه؛ و المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات الحديثة لديها مجتمع محدد تسعى لتلبية حاجياته و يتمثل في الطلبة بمختلف مستوياتهم في مرحلة التدرج

بداية، ثم في مرحلة ما بعد التدرج ، إضافة إلى هيئة التدريس في مختلف التخصصات الموجودة بالجامعة. و حتى الهيئة الإدارية العاملة بالجامعة إذا دعت الحاجة.

تساعد الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بأنواعها مجتمع المستفيدين من المكتبة في تنمية معارفهم وتساهم في تعزيز البحث العلمي وتطويره لدى الباحثين ، إذ تعتبر جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة مقياسا مهما لجودة و فعالية المكتبة و الجامعة من خلالها، و هذا ما يدفعنا للتساؤل حول:

- ما هي خدمات المعلومات؟

- ما هي عوامل ظهورها و ماهي أهميتها ؟

- ماهي متطلبات و مقومات خدمات المعلومات؟

- ماهي أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟

سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن هذه الاسئلة لتحديد الإطار المفاهيمي لخدمات المعلومات و التعرف على مقومات خدمات المعلومات مبرزين أهميتها في المكتبات الحديثة و كذلك التعريف بمختلف أنواع خدمات المعلومات للسعي إلى توفيرها في مكتباتنا والمطالبة بها لرفع مستوى المكتبات الجامعية والبحث العلمي في الجامعة.

قبل الخوض في موضوع خدمات المعلومات ، يجب تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بها مثل مصطلحات : الخدمة ، المعلومات ، الخدمة المكتبية ، لنصل بعدها إلى خدمات المعلومات .

1- تحديد المفاهيم:

الخدمة: تتعدد تعريف مصطلح الخدمة حسب ميولات وإهتمامات الباحثين وسنورد بعض أكثر هذه التعاريف راجا : فحسب جمعية التسويق الأمريكية²⁷³ الخدمة هي "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل ولا يتم نقلها أو أخذها ، وهي تفتى بسرعة" ، ويعرفها Bitner و Zertaml²⁷⁴ على أنها "كل الأنشطة التي تكون مخرجاتها ليست منتجات مادية وتستهلك عند انتاجها وتقدم قيمة مضافة مثل الراحة والصحة والتسلية و اختصار الوقت وهي بشكل أساسي غير ملموسة".

المعلومات: تتعد تعريفات المعلومات حسب الخلفية العلمية والفكرية لمن يعرفها؛ إذ يختلف تعريفها في علوم الرياضيات عنه في علم الاجتماع أو القانون أو علم المكتبات . يعرفها المدادحة على أنها "مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع والتي تكون الغاية منها تنميه وزيادة معرفة الإنسان"²⁷⁵ فالمعلومات إذن تغير الحالة المعرفية للفرد في مجال ما وتساعد على إتخاذ القرار و إثراء البحث العلمي وعليه فهي ليست شيئا ملموسا ، أو مرئيا أو مسموعا ، والمعلومات هي كذلك "مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات بهدف تنمية وزيادة معرفة الإنسان"²⁷⁶.

إن المعلومات في عصرنا الحالي مرتبطة بكل مجالات الحياة ويسمى عصرنا بعصر المعلومات فمن يملك المعلومات يملك كل مقومات التطور والتقدم ومن هنا تبرز أهمية المعلومات²⁷⁷ في أنها تساهم في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا ، كما

- العليان ، ربحي. خدمات المعلومات، ص. 20²⁷³

- نفس المصدر ، ص. 20²⁷⁴

- المدادحة ، أحمد نافع. خدمات المستفيدين، ص. 31²⁷⁵

- النواسية : غالب عوض. خدمات المستفيدين ، ص. 139²⁷⁶

- نفس المرجع، ص. 145-146²⁷⁷

تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات الوطنية والعالمية والإرتفاع في مستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية والإنتاج و الخدمات، إضافة إلى ضمان مقومات القرارات السليمة في كل المجالات، والمساعدة في نقل الخبرات والإستفادة من المعرفة المتاحة.

2- مفهوم خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية:

إن الوظيفة الأساسية للمكتبة هي جمع وتنظيم وإسترجاع المعلومات وتيسير وصول الباحثين الى المعلومات بأكبر فعالية ممكنة؛ ومن هذا ينبع مفهوم الخدمات²⁷⁸ التي " تهتم بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد الى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات". تعرف خدمات المعلومات حسب المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات " بأنها خدمة تهيؤها مكتبة متخصصة هدفها جذب إنتباه المستفيدين الى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك توقعا لطلبها"²⁷⁹ ويعرفها حشمت قاسم²⁸⁰ على أنها " النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم الى المعلومات". كما يعرفها خالد عبده الصرايره²⁸¹ على أنها " الخدمات التي يقدمها المكتبيون لمجتمع المستفيدين من خدماتها، فيهتمون بتقديم مصادر المعلومات وطرق تنظيمها والبحث فيها، واسترجاع المعلومات منها، و معرفة كيفية الوصول إليها وتوصيلها للآخرين".

3- عوامل ظهور خدمات المعلومات: ظهرت خدمات المعلومات نظرا لعدة عوامل طرأت على عالم المعلومات من تغيرات فيما يسمى بثورة المعلومات²⁸²، ومن أبرز هذه الأسباب: زيادة الإنتاج الفكري من حيث الكم والنوع، تعدد أماكن نشر الإنتاج الفكري وببطء عملية الحصول عليه بعد طلبه، إختلاف أشكال مصادر المعلومات (كتب، دوريات، رسائل جامعية، مواد سمعية بصرية، ...)، تعقد الإرتباطات الموضوعية للمصادر المنشورة خاصة مع ظاهرة تخصص العلوم، تعدد لغات النشر وسعي الكثير من المؤلفين الى الكتابة بلغتهم الأم، تعقد احتياجات الباحثين؛ فالباحث الذي كان يبحث عن معلومات عامة وبسيطة أصبح متطلبا في حاجياته، ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم،... وغيرها

4- أهمية خدمات المعلومات :

تبقى الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه هي تلبية حاجيات مستفيديه والسعي إلى ضمان أكبر نسبة إفادة من المجموعات المتوفرة لديه أو المعلومات التي يمكن للنظام أن يصل أو يحصل عليها، فالمكتبات مهما كان نوعها والمكتبات الجامعية خاصة يجب أن تتميز بخدماتها فتسعى إلى:

- 1- توفير مصادر المعلومات حسب فئات المستفيدين وحاجاتهم وإعلام المستفيدين بآخر المستجدات في مجال تخصصهم .
- 2- متابعة حاجيات المستفيدين والسعي الى تلبيةها باستمرار مع مراعاة دقة المعلومات وصحتها.
- 3- السعي لملاحقة الإنتاج الفكري المشتت جغرافيا والمتعدد شكلا و مضمونا و المساعدة على تخطي الحواجز اللغوية للباحثين بتوفير المعلومات باللغة التي يعرفها الباحث.

- العليان ، ربحي مصطفى، مرجع سابق ، ص 35²⁷⁸

- النوايسة ، غالب عوض، مرجع سابق ، ص 147²⁷⁹

- قاسم ، حشمت . خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها ، ص. 65²⁸⁰

- الصرايره، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات، ص. 116- 281

- بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العالمية والتكنولوجية، ص. 145²⁸²

4- تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت والمال اللازم للبحث، بإعلام المستفيدين بالخدمات المتوفرة بالمكتبة والتسويق لها.

5- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.

5- مقومات خدمات المعلومات:

ترتكز خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات على مجموعة من المقومات الأساسية²⁸³، نوجز أهم هذه المتطلبات في:

1-5: مصادر المعلومات بكافة أشكالها: مصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات من مواد مكتوبة سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، فتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات أو خدمات معينة لمجتمع المستفيدين من المكتبة؛ يعتمد هذا التصنيف على تقسيم مصادر المعلومات إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1-1-5 مصادر المعلومات ما قبل الطباعة: هي كل المصادر التي اعتمد عليها لتدوين المعلومات قبل ظهور الطباعة، بدءاً مما وجد محفوظاً ومنقوشاً على جدران المعابد وعلى اللوحات الطينية، مروراً بالنقش على المعادن والكتابة على أوراق النباتات كالبردي وجلود الحيوانات وغيرها من المواد المستخدمة للكتابة بالكتابات القديمة.

2-1-5 مصادر المعلومات المطبوعة: هي كل المصادر المستخدمة للتدوين منذ ظهور الطباعة على يد الألماني غوتنبرغ، وبعد نقل صناعة الورق من الصين وتطويرها عبر السنين. وتنقسم بدورها إلى الكتب التي تنقسم بدورها إلى كتب مرجعية وهي الكتب التي يرجع إليها عند الحاجة مثل (القواميس، والموسوعات، والأدلة والكشافات، ...) ولا تقرأ من أولها إلى آخرها، وكتب غير مرجعية وهي الكتب التي تقرأ من أولها إلى آخرها كالكتب الدراسية والكتب التمهيدية ...، الدوريات وهي تلك المطبوعات التي تصدر بشكل دوري ويشارك في تأليفها عدة مؤلفين وأخيراً الرسائل الجامعية وهي ما ينجزه الباحث من دراسات جامعية: المذكرات، الرسائل الجامعية (ماجستير، دكتوراه).

3-1-5 مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية أو ما بعد الورقية): هي تلك المصادر التي تعتمد على حاسة السمع (مصادر المعلومات السمعية)، أو حاسة البصر، (مصادر المعلومات البصرية)، أو كليهما معا (مصادر المعلومات السمعية البصرية) وتدخل ضمنها مصادر المعلومات الإلكترونية التي تعتبر قفزة نوعية في القرن العشرين وتعرف على أنها "كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها"²⁸⁴ وتنقسم بدورها إلى مصادر المعلومات الإلكترونية حسب عدة مقاييس²⁸⁵ أهمها التقسيم حسب الإتاحة، حسب نوع المعلومات المقدمة، حسب الجهات المسؤولة عنها، والتقسيم حسب التغطية الموضوعية.

2-5 - الموارد البشرية:

تشكل الموارد البشرية بالمكتبة حجراً أساسياً لنجاح خدمات المعلومات وتحقيق المكتبة لأهدافها. إذ تعتمد الخدمة على عدد ونوعية العاملين بالمكتبة ومدى وعيهم بطبيعة العمل المكتبي وأهميته حيث يقسم العاملون بالمكتبة حسب نوع المستفيدين من خدماتها، طبيعة وحجم مصادر المعلومات ونسبة نموها، إضافة إلى البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمعارض والمحاضرات والندوات وغيرها، فيتنوع العاملون في المكتبة إلى²⁸⁶:

- النواسية، مرجع سابق، ص. 25-31

- النواسية، مرجع سابق، ص. 28

- النواسية، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية - الأردن، دار الفكر 2000 - ص 217. ص 34

- نفس المرجع، ص. 29

- 1- العاملون الفنيون : الذين يقومون بالعمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف وإرشاد القراء... و غيرها والعاملون غير الفنيين: الذين يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية كإعادة الكتب وإسترجاعها ، تنظيمها على الرفوف ...إلخ.
- 2- الإداريون الذين يعملون على تنظيم المكتبة وإدارتها والتخطيط لها و المتخصصون الموضوعيون الذين يعملون على التحليل الموضوعي للمعلومات.
- 3- متخصصوا الإعلام الآلي للعناية بالبرامج الإلكترونية والنظم الآلية بالمكتبة .

5-3- الموارد المادية :

كي تتمكن المكتبة من تقديم خدماتها ، يجب أن تتوفر على مجموعة من العناصر المادية بدءا بالبنية التحتية التي يجب أن تكون متوافقة مع المقاييس والمعايير الدولية في مجال المكتبات والمعلومات ، وكذلك التجهيزات اللازمة للمستفيدين من مقاعد وطاولات ، أجهزة النسخ و الطباعة ، الإضاءة اللازمة ، أجهزة الإعلام الآلي ووسائل الإتصال كالهاتف والإتصال بشبكة الأنترنت ، التدفئة المركزية ، أماكن الإستراحة (قاعة لتناول المشروبات)، مصلى ، ... و غيرها من المرافق الضرورية بالمكتبة. وكذلك تخصيص قاعات ملائمة للمطالعة ، و أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.

5-4- الموارد المالية :

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات والمكتبات الجامعية خاصة إلى موارد مالية كثيرة تستغلها في إقتناء مصادر المعلومات المتنوعة ، شراء التجهيزات المختلفة لإستغلال موارد المكتبة ، صيانة الأجهزة والمواد المختلفة ، وغيرها من النفقات .

5-5- المستفيد الواعي الذي يتفاعل مع خدمات المكتبة :

إن وجود المستفيد الواعي بأهمية خدمات المعلومات هو نتيجة²⁸⁷ لوجود خطط تعليمية وثقافية ومشاريع وطنية ناجحة ، بحيث تنمي المهارات والكفاءات اللازمة للباحث منذ نعومة أظافره ، إذ يكون هذا المستفيد قادرا على تحديد المعلومات ومصادرها وقادرا على إستخدامها بشكل صحيح.

5-6- تطبيق التكنولوجيات الحديثة لتسيير المكتبات تحت إدارة ناجحة وفعالة :

حيث تعتبر التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال مهمة جدا في مجال خدمات المعلومات لما توفره على نظام المعلومات والباحث على حد سواء من وقت وجهد ومال ، وتتجلى هذه التطبيقات في تطبيق نظم تسيير قواعد البيانات ، الإستراك في قواعد البيانات وشبكات المعلومات على الخط ، و تطبيق أسس ومبادئ الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات .

6- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات : عند التخطيط لخدمات المعلومات في المكتبة يجب مراعاة مجموعة من العوامل²⁸⁸ التي تؤثر تأثيرا كبيرا على نوعية وجود هذه الخدمات ومن أهم هذه العوامل :

1-6- نوع المكتبة وأهدافها : إن أهداف المكتبات التي تتنوع وتختلف باختلاف المكتبات بحد ذاتها، تؤثر تأثيرا كبيرا على نوع خدمات المعلومات المقدمة فتكون بسيطة أو معقدة حسب نوع المكتبة وتختلف بين مكتبات الأطفال أو المكتبات العامة أوالجامعية أو غيرها .

2-6- طبيعة المستفيدين : تختلف طبيعة المستفيدين من مكتبة الى أخرى وتنوع فئاتهم ومستوياتهم العمرية ودرجاتهم التعليمية والعلمية ، وتختلف بذلك حاجاتهم المعلوماتية وعلى المكتبة أن تتأقلم مع هذه الفئات وتأخذها بعين الإعتبار عند تحديد الخدمات التي ستقدمها لهم .

- عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات العلوم في المكتبات ومراكز المعلومات ، ص.25²⁸⁷

- ربحي عليان ، خدمات المعلومات ، ص.47²⁸⁸

3-6- حجم المكتبة: تختلف الخدمات التي يمكن أن تقدمها مكتبة صغيرة من حيث البنية والمجموعات عن تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات الكبيرة نظرا لتنوع مستخدميها و كبر حجم المكتبات وتعدد أنواع مصادر المعلومات و كثرة عدد المستخدمين منها .

4-6- الموارد المالية: تتأثر خدمات المعلومات تأثرا كبيرا بحجم الموارد المالية المتاحة للمكتبة فالمكتبات التي لديها موارد مالية كبيرة تستطيع تقديم خدمات أكثر وغالبا أفضل من تلك التي تكون مواردها محددة لأن الموارد المالية أساسية لتقديم بعض الخدمات النوعية.

5-6- الإمكانيات التكنولوجية: تتميز المكتبات التي تطبق التكنولوجيات الحديثة في تقديم خدماتها بتوفير خدمات لا تستطيع المكتبات الأخرى تقديمها ، كخدمة الإحاطة الجارية، خدمة البث الإذاعي وخدمات البحث في قواعد البيانات والبحث بالإنترنت المباشر وغيرها .

6-6- الموارد البشرية المؤهلة: يؤثر العنصر البشري الموجود في المكتبة تأثيرا مباشرا وكبيرا على عدد ونوعية الخدمات التي يمكن أن تقدمها المكتبة ، فالموظف المؤهل والخبير في المجال المكتبي قادر على استغلال قدراته في تطوير الخدمة المكتبية واستغلال معارفه وخبرته في ذلك، فوجود الموظفين المؤهلين ووالراغبين في العمل يؤدي إلى تقديم خدمات معلومات متميزة كما ونوعا وتجعل من هذه الخدمات مرآة عاكسة لقدرة المكتبة على تلبية حاجيات المستخدمين منها .

7- أنواع خدمات المعلومات:

يختلف الكثير من المؤلفين حول تقسيم خدمات المعلومات ، لكن أغلب المصادر تشترك في تقسيمها الى نوعين أساسيين²⁸⁹ : الخدمات المباشرة و الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة حيث تندرج تحت هذا التقسيم أغلب أنواع خدمات المعلومات ، ويتم التمييز بينها حسب تأثيرها على المستخدمين بشكل مباشر أو غير مباشر.

1-7- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة: يقصد بهذه الخدمات كل الإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم

بها المكتبيون في إطار عملهم التنظيمي الأساسي وحتى البديهي في المكتبة و التي تعود فائدتها على المستخدم بشكل غير مباشر وتقسم هذه الأعمال الى :

1-1-7- خدمات تنمية المجموعات أو التزويد:

تعتبر هذه الخدمة أهم الخدمات غير المباشرة التي يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات أن يقدمها " فتتمية المجموعات هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبع في اختيار المجموعات المكتبية والتزويد والشراء والإستبعاد والصيانة ، أي كل ما يتعلق بتنمية رصيد المكتبة من المواد المكتبية وإبقائها في حالة جيدة وصالحة لمقابلة احتياجات المستخدمين الى أقصى درجة ممكنة"²⁹⁰. كما أنه على المكتبة أن تضع سياسة واضحة لتنمية المجموعات تأخذ فيها بعين الاعتبار مجموعة من العناصر أهمها²⁹¹ : تحديد أهداف المكتبة، تحديد فئات وحاجيات المستخدمين ، تحديد مصادر التزويد حيث يتم التزويد في المكتبات من خلال الشراء، الهدايا والاستهداء، التبادل و الإيداع القانوني، صيانة وإدامة وتنقية المجموعات المكتبية بعد ظهور علامات التقادم²⁹² بسبب

- عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات ، ص.289

- النواضية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية ، ص . 117

291 - كوداش، نبيلة. مساهمة في وضع سياسة تنمية المجموعات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور بالجلفة. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر . قسم

علم المكتبات و الوثائق. 2006، ص.97

- كوداش نبيلة ، مرجع سابق ، ص.112

كثرة الإستخدام وذلك بتنظيم وحفظ المواد المكتبية، التجليد، ثم الإستبعاد والتعشيب و هي عملية مراجعة المجموعات المتوفرة للتأكد من أنها في حالة مادية جيدة وذلك حسب عوامل الاستبعاد IOUPI²⁹³.

2-1-7- خدمة الفهرسة الوصفية:

تعني الفهرسة بتحديد جميع نواحي المادة المكتبية لتحديد ما من الجانب الفني²⁹⁴ كما تعرف أيضا بأنها "عملية إنشاء الفهارس و هي عملية الرصد الفني لمصادر المعلومات إذ يتمثل الناتج النهائي لها في وسائل وأدوات للسيطرة على عالم واسع من مصادر المعرفة وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين في مختلف التخصصات والإهتمامات"²⁹⁵، ويتطلب ذلك إستخدام المعلومات التي تظهر على صفحة عنوان الكتاب أو الدورية أو المطبوع أو أي مصدر معلومات آخر²⁹⁶.

2-1-7- خدمة الفهرسة الموضوعية :

تعرف الفهرسة الموضوعية على "أنها ذلك النوع من الفهرسة الذي يهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية المعلومات وتمثيله برؤوس موضوعات وأرقام تصنيف"²⁹⁷. أو هي: "ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يهتم بوصف الكيان الموضوعي للكتب وغيرها من المواد بحيث يمكن تجميع المواد ذات الموضوعات المتشابهة بعضها بجانب بعض"²⁹⁸. و تشمل الفهرسة الموضوعية ثلاثة من أهم عمليات التحليل التوثيقي في المكتبات وهي: التكشيف، التصنيف و الإستخلاص.

2-1-7- خدمة التكشيف :

يعتبر التكشيف أحد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق إذ يمثل المستوى الأول منه حسب المواصفة البريطانية لإعداد الكشافات فإن الكشاف هو " دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب، أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات. ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب (مثل الترتيب الهجائي) يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع أو مكان كل وحدة"²⁹⁹.

2-2-1-7- خدمة التصنيف :

يعرفه أحمد أنور بدر على أنه³⁰⁰ " جمع المواد المتشابهة مع بعضها البعض وفصل المواد غير المتشابهة عن بعضها البعض، ويتحدد التشابه أو الاختلاف على أساس التشابه الموضوعي، لأن الوصف أو الخاصية الجوهرية للمواد هي الموضوع أو المحتوى الفكري" كما يساعد التصنيف على الترتيب المادي لأوعية المعلومات على الرفوف كم يسمح بترتيب المداخل (أو بدائل الوثائق الممثلة لها)³⁰¹ في الفهارس و الببليوغرافيات والكشافات و يعتبر التصنيف أداة لاسترجاع التسجيلات الببليوغرافية المقروءة ألياً³⁰².

²⁹³ - Lille-Palette, Edwige. Les Enjeux du desherbage et de la conservation en bibliothèque. Mémoire master2 information- documentation. Université Lion 3. 2010

- هناء ندة، زيادة مصطفى، مبادئ الفهرسة الوصفية والموضوعية، ص. 13²⁹⁴

- عليان، ربحي مصطفى، مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، ص. 127²⁹⁵

- عبد الله، حسن صالح، الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات، ص. 109²⁹⁶

- عليان، ربحي مصطفى، مرجع سابق، ص. 150²⁹⁷

- عبد الله، حسن صالح، مرجع سابق، ص. 253²⁹⁸

- عبد الهادي، محمد فتحي، التكشيف لأغراض إستجاء المعلومات، ص. 10²⁹⁹

- بدر، أحمد أنور. التصنيف فلسفة وتاريخ ...، ص. 20³⁰⁰

- بدر أحمد أنور، مرجع سابق، ص. 22³⁰¹

- عبد الهادي، محمد فتحي، مرجع سابق، ص. 19³⁰²

7-2-1-3- خدمة الإستخلاص :

المستخلص هو " موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجيه الباحث الى العنصر الذي يكون محل إهتمامه"³⁰³ وقد عرفه المؤتمر الدولي للإستخلاص في العلوم بأنه ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف وراقي يضمن سهولة الوصول الى الوثيقة الأصلية . ويعرف كذلك بأنه " فن إستخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات"³⁰⁴.

7-2- الخدمات المباشرة: تتمثل الخدمات المباشرة في كل العمليات التي توفر الظروف المثلى لتلبية حاجيات المستفيدين و تمكينه من المعلومات و تسهيل الإفادة منها ، و تندرج فيها عدة خدمات أبرزها:

7-2-1- خدمة الإعارة: لقد استخدمت هذه الكلمة في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على أهم أحد الوظائف في المكتبة الحديثة وهي وظيفة إتاحة المعلومات ويميز د. ربيعي عليان بين الإعارة وخدمات الإعارة³⁰⁵؛ حيث يعرف خدمات الإعارة بأنها تشمل كافة النشاطات المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات أو إلغاء إعارتها بعد إرجاعها الى المكتبة و تنقسم إلى:

أ- الإعارة حسب مكان إستخدام المصادر : و تنقسم إلى الإعارة الداخلية : يعني هذا النظام في الإعارة عدم السماح للمستفيد بإخراج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط في القاعات المخصصة لها، و الإعارة الخارجية : و في هذه الحالة يتمكن المستفيد من أخذ المادة العلمية معه خارج جدران المكتبة

ب- الإعارة حسب الرفوف : تنقسم الإعارة وفق هذا الأساس إلى قسمين³⁰⁶ أولاً: نظام الأرفف المفتوحة الذي يسمح بدخول كل مستفيدين الى المكتبة والتجول بين الرفوف التي تتواجد مع طاولات المطالعة في قاعة واحدة ثانياً : نظام الأرفف المغلقة حيث لا يسمح هذا النظام للمستفيدين بالوصول الى الرفوف.

7-2-2- خدمة الحجز لمصادر المعلومات والإعارة المتبادلة بين المكتبات : حيث تترافق خدمة الإعارة بأنواعها مع خدمتين تدخلان ضمنياً في عمل المكتبات عند تقديم خدمة الإعارة وهما خدمة حجز مصادر المعلومات و خدمة الإعارة المتبادلة بين المكتبات.

7-2-3- الخدمة المرجعية : يقصد بالخدمة المرجعية " ذالك النوع من خدمات المكتبة الذي يهتم إهتماماً مباشراً بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي إستخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث.

7-2-4- خدمة الترجمة العلمية: يمكن للمكتبة الجامعية تقديم هذه الخدمة من خلال³⁰⁷ ترجمة كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة، ترجمة مستخلصات لهذه المواد بلغة الباحث، توفير المصادر الأجنبية المترجمة، مساعدة الباحثين على إيجاد المترجمين و المؤسسات التي يمكنها القيام بهذه الخدمة بمقابل مادي.

7-2-5- خدمة النسخ والتصوير: تعرف خدمة التصوير بأنها " الخدمة التي يمكن بواسطتها الإستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية ، أو إسترجاع معلومة معينة " و هي نوعان التصوير الفوتوستاتي " photostatique والتصوير المصغر "microfilmage"³⁰⁸.

- العناسوه ، محمد علي . التكتيف و الاستخلاص و الانترنت في المكتبات و مراكز المعلومات ، ص.182³⁰³

- عبد الهادي ، محمد فتحي ، التكتيف و الاستخلاص ، ص.133³⁰⁴

- نفس المرجع ، ص.60³⁰⁵

306 - عليان، ربيعي مصطفى، خدمات المعلومات، ص.64

307- نعاس، عماري. خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية الجزائرية واقعها و رضا المستفيدين منها و اتجاهات تطويرها. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر. قسم علم المكتبات و التوثيق. 2013، ص.152

- النواسية ، غالب عوض ، خدمات المستفيدين ومراكز المعلومات ، ص.71³⁰⁸

7-2-6- الإحاطة الجارية: هي "نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا و اختيار المواد اللازمة لاحتياجات الأفراد و الجماعات و تسجيلها"³⁰⁹. كما تعرف على أنها خدمة تزويد المستفيدين بأحدث المعلومات أو المصادر المطلوبة أو تلك المرتبطة بموضوع ذو أهمية خاصة لهم وبشكل دائم و مستمر.

7-2-7- البث الإنتقائي و يعتبر أحد اشكال خدمة الإحاطة الجارية بالمعلومات وتسعى هذه الخدمة الى استهداف الحاجيات الوثائقية للباحثين حسب إهتماماتهم التي يعبرون عنها حيث نجد أن المستفيد هو العامل الأساسي لقيام هذه الخدمة.

7-2-8- خدمات المعلومات الإلكترونية: تعرف خدمات المعلومات الإلكترونية حسب المنظمة الدولية للتقييس بأنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم ، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات"³¹⁰. و يمكن لكل خدمات المعلومات التي سبق ذكرناها أن تعتمد علي تكنولوجيا المعلومات والإتصال فتقدم بشكل آلي، فنجد التزويد و الفهرسة و التصنيف و الكشف بطرق آلية ، كم تقدم خدمة الإعارة و الخدمة المرجعية الإلكترونية و الترجمة العلمية و الحجزو التبادل الآليين، إضافة إلى خدمة الإحاطة الجارية و البث الإنتقائي اللتين تعتمدان و تتميزان أصلا بالطرق الآلية ،

7-2-8-1- أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية سنذكر هنا الخدمات الإلكترونية التي تستجيب لتعريف منظمة الإيزو للتقييس³¹¹.

أولا: خدمة موقع المكتبة على شبكة الأنترنت: هي مواقع تحت تحتوي عادة على الموقع الجغرافي للمكتبة، مواقيت العمل، طاقم العمل بالمكتبة، فهرس المكتبة مع تقديم المنتجات الوثائقية و طريقة الوصول إليها.

ثانيا: خدمة البحث في الأقراص المضغوطة: بالنسبة للمكتبات التي تمتلك رصيدا معتبرا من الأقراص المضغوطة (CD) ، توضع هذه الأقراص المتنوعة و متاح من خلال خادم مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة و تحدث بشكل دوري.

ثالثا: خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور: OPAC³¹²: يتاح هذه الخدمة من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الأنترنت، فيتمكن الباحث من البحث التوثيقي عن بعد في الفهرس داخل المكتبة أو أحد فروعها سواء بالبحث البسيط أو البحث المتقدم حسب العنوان، المؤلف أو الموضوع.

رابعا: خدمة الإطلاع و التحميل للموارد الإلكترونية: تتيح هذه الخدمة للمستفيد طلب الوثائق التي يحتاج إليها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه بواسطة البريد الإلكتروني ، و لا يشترط ملكية المكتبة للوثيقة ؛ بل يمكن أن يتم الحصول عليها بواسطة الإعارة التعاونية، كما تمكنه المكتبة من تحميل المواد الإلكترونية على الخط.³¹³

خاتمة:

إن المكتبة الجامعية هي القلب النابض للجامعة، و خدمات المعلومات التي تقدمها مرآة تعكس مدى اهتمام الجامعة بالتعليم و البحث العلمي؛ فالمكتبة الجامعية الواعية بأهمية هذا الدور الحيوي، عليها أن تسعى لتوفير خدمات فعالة مع الأخذ بعين الاعتبار أهداف الجامعة و مواردها المالية و المادية و البشرية و الوثائقية لاستغلالها بالشكل الأمثل.

- محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات ، ص. 167³⁰⁹

³¹⁰ - كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية... أطروحة دكتوراه. قسم علم

المكتبات و التوثيق. جامعة الجزائر. 2014. ص. 11

³¹¹ - كداوة ، عبد القادر. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا، في المداد، مج.1، ع.8، ص.155-159

³¹² - Alix, Yves sous la dir. Le metier de bibliothécaire. Paris : ed du cercle de la librairie, 2013, p. 280

- نفس المرجع ،ص.354³¹³

تتنوع خدمات المعلومات إلى خدمات فنية تدخل في العمل المكتبي وتمثل في التزويد و الفهرسة و التصنيف و التكشيف، و خدمات مباشرة تتنوع ما بين الإعارة بنوعها الداخلية و الخارجية، الخدمة المرجعية، خدمة الحجز و التبادل بين المكتبات، خدمة النسخ و التصوير، خدمة الترجمة العلمية، و خدمة الإحاطة الجارية و البث الإنتقائي. و يجب أن تطور المكتبة هذه الخدمات بتألية التقليدية منها و باستحداث الخدمات الإلكترونية كموقع المكتبة، الفهارس على الخط و خدمة توصيل المصادر الإلكترونية.

إن توفير خدمات المعلومات التقليدية و الخدمات الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و تعريف المستفيد بالخدمات التي يمكن أن يقدم له، ومطالبة مكتبته الجامعية بها سيوفر له أفضل و أدق المعلومات التي سيستغلها بدوره في تطوير معارفه و أدائه و بالتالي المساهمة في تطوير البحث العلمي.

الببليوغرافيا

- 1- أتييم، محمود أحمد أتييم. التصنيف بين النظرية و التطبيق. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.
- 2- بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط و إدارة مركز المعلومات العلمية والتكنولوجية. الرياض: دار المريخ، 1988.
- 3- بدر، أحمد أنور و محمد فتحي عبد الهادي. التصنيف: فلسفته و تاريخه، نظريته و نظمه و تطبيقاته العملية. السعودية: دار المريخ، 1995.
- 4- الصرايره خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات: عربي- إنجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009.
- 5- عبد الهادي، محمد فتحي. التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات. مصر: مكتبة غريب، 1988.
- 6- عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية. التكشيف و الاستخلاص: المفاهيم. الأسس. التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.
- 7- عبد الله، حسن صالح و الورغي، ابراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. الاردن: مؤسسة الوراق، 1999.
- 8- عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005.
- 9- عليان، ربيعي. خدمات المعلومات = Information services. عمان: دار صفاء، 2010.
- 10- عليان، ربيعي مصطفى و النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، 2004.
- 11- العناسوه، محمد علي. التكشيف و الاستخلاص و الانترنت في المكتبات و مراكز المعلومات. الأردن: عالم الكتب الحديث؛ جدار الكتاب العالمي، 2009.
- 12- قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1985.
- 13- كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية...أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر 2. قسم علم المكتبات، 2014.

- 14- كداوة، عبد القادر. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجاً. في: المداد، مج.1، ع.8، ص.148-168.
- 15- كوداش، نبيلة. مساعمة في وضع سياسة تنمية المجموعات بمكتبة المركز الجامعي زيان عاشور بالجلفة. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر. قسم علم المكتبات و التوثيق، 2006.
- 16- متولي، ناريمان اسماعيل. المستخلصات والإستخلاص في: الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج.5 ، ع.10 ، 1998. ص.75-113
- 17- المدادحة، أحمد نافع. الخدمة المكتبية و المعلوماتية للمستفيد. عمان: المعز للنشر ، 2009.
- 18- النجداوي، أمين و عليان، ربيحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات و التوثيق. القاهرة: دار الفكر، 2009.
- 19- النشار، السيد السيد. الخدمات المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي، 1992.
- 20- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2002.
- 21- النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية. الأردن: دار الفكر، 2000
- 22- هناندة، زياد مصطفى . مبادئ الفهرسة الوصفية و الموضوعية. عمان: دار الفكر، 2002.
- 23- محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات. مصر: العلم و الإيمان، 2014.
- 24- Alix,Yves sous la dir. Le Metier de bibliothécaire. Paris : ed du cercle de la librairie, 2013
- 25- Guinchat, Claire. introduction général aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Paris : Presses de l'Unesco, 1981
- 26- Lille-Palette, Edwige. Les Enjeux du desherbage et de la conservation en bibliothèque. Mémoire master2 information- documentation. Université Lion 3. 2010