



# 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 وعلاقته 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- الخدمات المرجعية Reference Services

وتعد 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 والمكتبات الأكاديمية بسبب طبيعة جمهورها وطبيعة احتياجاتهم. ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات في مجال الخدمات الببليوغرافية في النقاط التالية:

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

٢ - توفير الببليوغرافيات المناسبة للباحثين وإعلامهم عن توافرها.

٣ - إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية التعامل مع الببليوغرافيات.

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

٥ - إعداد قوائم ببليوغرافية 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 الببليوغرافية وشبكات المعلومات.

#### ٤ - خدمات التشفير والاستخلاص Indexing and Abstracting Services

الكشافات عبارة عن أدلة منظمة 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 الببليوغرافيات... وغيرها).

وتوافر أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل ومساعدة الباحثين والثقافة العامة وإجادة 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 وتوجيههم إلى المصادر التي يحتاجون إليها، وتدريبهم على استخدام المراجع، وإعداد قوائم ببليوغرافية لهم عند الضرورة، وتقديم خدمة التصوير للمراجع وتقديم خدمة الإنترنت.

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 الببليوغرافية Bibliographic Services

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



المواد أو الموضوعات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية، ومرتببة 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 التشفيف.

أما المستخلصات، فهي عبارة عن أعمال تقدم معلومات ملخصة، مكثفة، ذات دلالة وأهمية للباحث، ومضاعفة بطريقة معينة للتعريف بمحتويات وثيقة معينة (كتاب، دورية، مرجع، رسالة جامعية.. وغيرها)، دون اضطرار الباحث للرجوع إلى الوثيقة، كما تقدم له معلومات ببيوغرافية كاملة عن الوثيقة ليستطيع الوصول إليها إذا احتاج إليها، ويمكن أن تظهر المستخلصات مع الوثائق نفسها أو مستقلة عنها تماماً ومجمعة في دورية متخصصة في ذلك. وتقدم المكتبات المتخصصة غالباً والمكتبات الوطنية والمكتبات الجامعية أحياناً خدمات التشفيف والاستخلاص للباحثين من خلال الطرق التالية:

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

الخدمات.

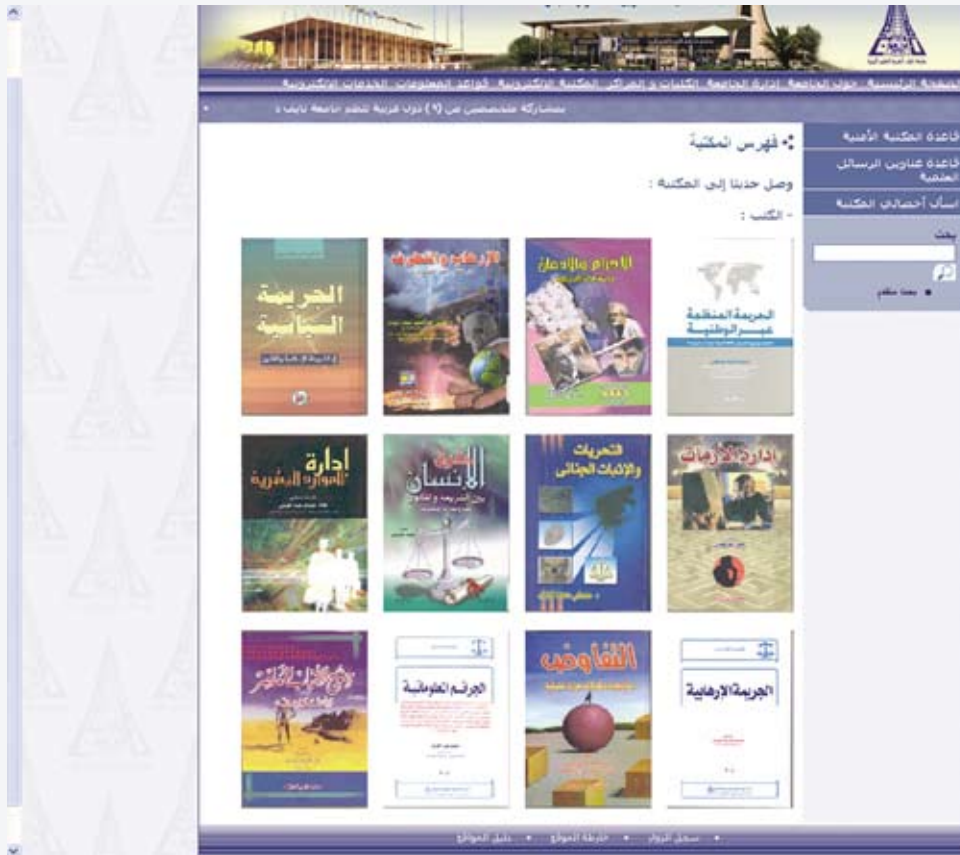
٤ - عمل الكشافات والمستخلصات لبعض مصادر المعلومات المتوافرة التي يكثر الطلب عليها واستخدامها لأغراض البحث العلمي.

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

تعرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها عملية استعراض وتحليل الوثائق والمصادر المتوافرة حديثاً في المكتبة واختيار المواد وثيقة الصلة بحاجات الباحثين وتسجيلها من أجل إعلامهم (إحاطتهم علمياً) بالطرق المناسبة عن توافر هذه المواد لدى المكتبة، وتأتي أهمية هذه الخدمة من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال اهتماماتهم وتخصصاتهم وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا.

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

- ١ - إعداد نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة وتوزيعها.
- ٢ - إعداد نشرة الإضافات الجديدة بشكل دوري وتوفيرها للباحثين.
- ٣ - الاتصال الهاتفي أو البريدي مع الباحثين.
- ٤ - لوحة الإعلانات والعرض.





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 مطلعاً على آخر التطورات والإنجازات والإصدارات في حقل تخصصه واهتماماته البحثية والموضوعية التي يحددها هو بنفسه للمكتبة ويعدلها من حين لآخر، وتتميز 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

والاهتمامات العلمية والبحوث والدراسات التي يقومون بها.  
- ملف الوثائق ومصادر المعلومات ويضم معلومات ببيوغرافية كاملة عنها، بالإضافة إلى مواصفات أو مصطلحات تعكس موضوعاتها وتستخدم في استرجاعها.

- المطابقة، وتتم 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 وميوله واهتماماته وتخصصه، 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 المباشر في قواعد ونظم وشبكات المعلومات *Online Searching*

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

٣ - مساعدة الباحثين في إيجاد المرجمين والمؤسسات التي تقوم بالترجمة والبرمجيات الخاصة بالترجمة.  
٤ - توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين.

ويمكن للمكتبات أن تتعامل مع هذه الخدمة من خلال تعيين 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.

#### ٩- خدمة التصوير للوثائق ومصادر المعلومات Photocopying

وتعد هذه الخدمة من خدمات المكتبات الأساسية والضرورية للباحثين وبخاصة في حالة وجود وثائق ومصادر للمعلومات لا يمكن للباحث أن يستعيرها خارج المكتبة، وتعد هذه الخدمة مكملية لخدمات الإعارة. وتمكن هذه الخدمة الباحثين من الاستفادة من كافة الوثائق والمصادر المتوافرة لدى المكتبة ولهذا 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.

#### ١٠- 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 ولهذا فإن تدريبهم على كيفية استخدامها بشكل فاعل يعد قضية مهمة للطرفين (الباحث والمكتبة).

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 المتوافرة وكيفية استخدام الفهارس للوصول إلى المادة المطلوبة، أما المستوى الثالث فيقدم للباحثين المتخصصين وطلبة الدراسات العليا في المكتبات الأكاديمية ويهدف إلى تقديم معلومات شاملة ودقيقة حول المصادر غير التقليدية للمعلومات والخدمات الفنية التي تقدمها المكتبة والأساليب الحديثة لاسترجاع المعلومات وأدواتها والخدمات الفنية التي تقدمها المكتبة والأساليب الحديثة لاسترجاع المعلومات وأدواتها كالكشافات والمستخلصات والبليوغرافيات، والبحث المباشر في قواعد ونظم وشبكات المعلومات كالإنترنت وغيرها.

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 - كادر بشري مؤهل ومتخصص وقادر على التعامل مع الباحثين



مئة قاعدة، أما اليوم فإن هذه القواعد صارت بالآلاف، وتتطلب هذه الخدمة أربعة متطلبات أساسية هي:  
١ - قواعد أو بنوك معلومات ونظم وشبكات معلومات مثل الإنترنت.

٢ - موزع أو مورد للخدمة.

٣ - مكتبات تشترك في هذه القواعد والنظم والشبكات.

٤ - باحث يستطيع التعامل مع هذه الخدمة.

وقد لخصت تيد (Tedd) فوائد خدمة البحث المباشر للباحثين في النقاط التالية:

- وصول مباشر إلى مجال واسع جداً من مصادر المعلومات.
- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول للمعلومات.
- عمل كتابي أقل ضجراً، والقدرة على الحصول على النتائج مطبوعة.
- حداثة أكثر في المعلومات.
- بحث أسرع ويصل إلى ٥٠% من الوقت الذي يحتاج إليه البحث اليدوي.
- إمكانية البحث في قواعد معلومات غير متوافرة بشكل تقليدي مطبوع.

#### ٨- خدمة الترجمة Translation Services

تعد الحواجز اللغوية من أكثر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها لتستخدم من قبل الباحثين ويمكن لبعض المكتبات أن تسهم في حل هذه المشكلة ولو جزئياً من خلال مايلي:

- ١ - تقديم ترجمات كاملة لبعض الوثائق والمصادر الأجنبية المهمة التي يحتاج إليها عدد كبير من الباحثين.
- ٢ - إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة الأم وتقديمها للباحثين.

وخدمتهم، وإدارة ناجحة لهذا الكادر.

٣ - أثاث وأجهزة وتسهيلات مختلفة يحتاج إليها الباحث.

٤ - بيئة ومناخ وجو 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 بحيث تمكن المشترك من قراءة ملف متوفر 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 احدهما 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 مايلي:

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.

سابعاً: باحثين عن المعلومات لديهم حاجة حقيقية 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 التقصي 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 الوايز Wais التي تسمح بالبحث خلال كميات ضخمة من المعلومات بطريقة سريعة ودقيقة للوصول إلى معلومة معينة.

- خدمة الويب WEB تشبه خدمة الوايز ولكن بطريقة أكثر مرونة. - المجالات الإلكترونية المتخصصة والعامّة.

- 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 والكشافات المختلفة.

٤ - تطوير مجموعات ومقتنيات المكتبة من خلال التزويد الإلكتروني عن طريق الاتصال المباشر بدور النشر.

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

٦ - تقديم خدمات مرجعية سريعة وواسعة ودقيقة.

\* جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

### المكتبة الإلكترونية ومصادر الدراسة

