



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم المعلومات

خدمات المعلومات

١٤٣٧ هـ

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
٣	اسس و فلسفة خدمات المعلومات
٩	تقسيم خدمات المعلومات
١١	خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات
٢٥	خدمات تيسير الوصول إلى المعلومات والإفادة منها
٣١	خدمات إعلام المستخدمين بالمعلومات
٣٥	خدمات لإرشاد المستخدمين استخدام المكتبة ومصادر المعلومات
٣٦	تسويق خدمات المعلومات
٤٢	تقييم خدمات المعلومات

الموضوع الاول: أسس وفلسفة خدمات المعلومات

تعريف الخدمة المعلوماتية :

- هي النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستخدمون من المعلومات والتي تأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوفر لمؤسسات المعلومات من موارد مادية وبشرية بالإضافة إلى تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية والإرشادية والإعلامية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات .
- هي خدمة تقدمها المكتبة هدفها جذب انتباه المستخدمين إلى المعلومات التي توفرها المكتبة وذلك توقعاً لطلبها .

تنظيم خدمات المعلومات:

- اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لضمان وصول وتدقيق المعلومات لمن يحتاجها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وبالشكل المناسب .

عوامل ظهور خدمات المعلومات :

١. ثورة المعلومات بأبعادها المختلفة .
٢. ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها .
٣. تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله .
٤. نقص الوسائل والإمكانيات الفعلية التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات .
٥. عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر أو صادرة بالشكل الإلكتروني وحده.
٦. صعوبة البحث في الأعمال الببليوجرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات وطريقة استخدامها

الوظيفة الأساسية لخدمات المعلومات:

تقوم بدور الوسيط بين المستخدمين ومصادر المعلومات ، وتتلخص في المهام التالية :

١. توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
٢. الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
٣. متابعة وفهم احتياجات المستخدمين المتغيرة تبعاً لتغير الحاجات المعلوماتية.
٤. مراعاة الدقة في تقديم المعلومات .

٥. تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري.
٦. مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية.

📌 الوظائف التي تقوم بها مؤسسات المعلومات :

١. الاختيار: وذلك بحسن الاختيار في الشراء ولا بد من وجود سياسة في الاختيار وإذا نجح الاختيار نجحت بقية الوظائف
٢. التنظيم : ويشمل عمليات (التكشيف - الاستخلاص - الفهرسة - التصنيف)
٣. الإتاحة
٤. التزويد

📌 يمكن فهم احتياجات المستخدمين عن طريق :

١. عمل دراسة مستفيدين : وذلك للتعرف على احتياجات وتقييمهم للخدمات والمعلومات .
٢. إنشاء صندوق اقتراحات .

📌 العوامل المؤثرة في مستوى خدمات المعلومات:

١. نوع المؤسسة المعلوماتية
٢. أهداف المؤسسة المعلوماتية .
٣. الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية.
٤. مجتمع المستخدمين من مؤسسات المعلومات .
٥. عدد ساعات إتاحة الخدمات .

📌 قواعد مهمة :

← أولا : عامل المستخدمين :

١. كلما زاد عدد المستخدمين أصبحت الخدمة مستواها متدني ومحدود وغير متقدم .
٢. كلما قل عدد المستخدمين أصبحت الخدمة مستواها متقدم ومتطور وغير محدود.

← ثانيا : عامل الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية :

١. كلما كانت الميزانية عالية أصبحت الإمكانيات التقنية متقدمة ومتطورة .
٢. كلما كانت الميزانية متواضعة أصبحت الإمكانيات التقنية متواضعة وغير متقدمة ومتطورة.

← ثالثاً : عامل كفاءة العاملين :

- ١ . كلما كانت كفاءة العاملين عالية نستطيع أن نحصل على خدمة متطورة.
- ٢ . كلما كانت كفاءة العاملين منخفضة أو متواضعة فنحصل على خدمة متدنية.

✚ بعض العوامل الأخرى التي تؤثر على الخدمة :

- ١ . عدد ساعات فتح المكتبة .
- ٢ . إدارة مؤسسات المعلومات الإدارية القيادية .

📁 خدمات المعلومات :

- ١ . معاملة المستفيدين من مؤسسات المعلومات باعتبارهم شخصية لهم قيمتهم .
- ٢ . الاستثمار في مؤسسة المعلومات .
- ٣ . إلمام أخصائي المعلومات بالخدمات وتطوراتها.
- ٤ . التأكد من حصول المستفيد على ما يريد

📁 متطلبات تقديم خدمات المعلومات:

- ١ . موارد بشرية "أيدي عاملة" .
- ٢ . موارد مالية "ميزانية" .
- ٣ . مصادر المعلومات.
- ٤ . بنية تحتية .

📁 أنواع خدمات المعلومات :

- ١ . خدمات أساسية : منها الإعارة والتصوير وخدمات المراجع وغيرها .
- ٢ . خدمات إضافية : تختلف حسب نوع المؤسسة أو حسب اللغات أو حسب التخصصات أو حسب عدد المستخدمين وتعتمد على الإلكترونية .

📁 أنواع مصادر المعلومات :

← أولاً : مصادر المعلومات محدودة النشر :

- ١ . المخطوطات .
 - ٢ . الرسائل الجامعية .
- ✓ تمت إتاحة كلا منهم إلكترونياً كي تقلل من محدودية النشر.

← ثانياً : مصادر المعلومات الرسمية :

هو مصدر معلوماتي يحتوي على نشاط الجهة الصادر منها .

أساليب الإحاطة بمصادر المعلومات :

١. البريد الإلكتروني
٢. رسائل النصية
٣. مواقع المكتبة
٤. مواقع التواصل الاجتماعي : تعتبر أهم وأحدث وسيلة في الوقت الحاضر .

العوامل المؤثرة على الخدمة :

أنواع مؤسسات المعلومات :

١. مؤسسات تجارية
٢. مؤسسات إختزانية : من انواعها (وطنية - عامة - خاصة) .

تتأثر مستوى الخدمة على حسب نوع المؤسسة .

الأهداف الأساسية لمؤسسات المعلومات :

١. الاختيار
٢. التزويد
٣. الإتاحة
٤. التنظيم

قواعد تقديم الخدمات :

وهي تقوم على أربعة أركان :

الاستثمار في
مؤسسات
المعلومات

المستفيد

المعاملة

تنمية
مهارات

← تنمية مهارات العاملين :

من أساليب تطوير أخصائي المعلومات :

- دورات تدريبية مستمرة
- حضور مؤتمرات
- معارض الكتب
- الابتعاث
- إنشاء مجموعات في شبكات التواصل الاجتماعي
- إتاحة الفرصة للدراسات العليا
- تبادل الخبرات إما على المستوى الوطني أو العالمي
- تنظيم المحاضرات

← المعاملة :

معاملة المستفيدين المعاملة بالحسنة .

← المستفيد :

يمكن الوصول إلى رأي المستفيد عن طريق :

- إجراءات دراسات المستفيدين "تقييم ومعرفة احتياجاتهم"
- استقبال الاقتراحات.

← الاستثمار في مؤسسات المعلومات :

الاستفادة من الإمكانيات المتوفرة لغرض زيادة دخل المؤسسة .

- مجالات الاستثمار في مؤسسات المعلومات : لابد من وجود دخل إضافي عن دخل الميزانية لكي تستمر .
- فرص الاستثمار في المكتبة : (إقامة معارض ، تأجير كافتيريا ، تأجير مكان للتصوير ، فرض رسوم رمزية على بعض الخدمات)

تقسم خدمات المعلومات :

يمكن تقسيم خدمات المعلومات وفقا لأكثر من أساس ، لعل من بينها ما يلي :

← حسب المستفيدين المقدمة إليهم الخدمة :

١. خدمات عامة
٢. خدمات خاصة
١. خدمات الأطفال والناشئين .
٢. خدمات الشباب .
٣. خدمات العمال.
٤. خدمات الفئات الخاصة.

← حسب المصادر المعلوماتية المختلفة :

١. خدمات المراجع.
٢. خدمات الصحف والدوريات.
٣. خدمات الأفلام .
٤. خدمات الخرائط والمصورات.
٥. خدمات المصغرات .
٦. خدمات المواد السمعية والبصرية.

← حسب الغرض من الخدمة :

١. خدمات لتزويد المستفيدين بالمعلومات : ويدخل فيها الخدمات المرجعية وخدمة الاعارة.
 ٢. خدمات لتيسير وصول المستفيدين للمعلومات وإفادتهم منها :
- وذلك بتسهيل وتوفير وقت وجهد في الإنتاج الفكري الضخم للوصول الى المعلومة بسهولة ويسر.
٣. خدمات لإعلام المستفيدين وإحاطتهم بمعلومات حول المواد والموضوعات التي تهمهم :
 ٤. خدمات لإرشاد المستفيدين :
- احاطة المستفيدين سواء كانت للجميع "عامة" أو حسب تخصص المستفيدين "خاصة"
- بعد التزويد والتيسير والإحاطة يأتي إرشاد المستفيدين عن كيفية استخدام المصادر او كيف يستخدم المكتبة ويتعامل معها.

← حداثتها و تطور أساليب تقديم الخدمة :

١. خدمات تقليدية
٢. خدمات غير تقليدية

تقسيم خدمة المعلومات وفقا للغرض :

تؤدي مؤسسات المعلومات وظائفها دائما بناء على احتياجات المستخدمين ، فهي تنمي المجموعات على أساس طلبات المستخدمين ، وسياسة تنمية المجموعات ، وكذلك فان الخدمات التي تقدمها يجب أن تكون وفقا لاحتياجات المستخدمين فهم الذين يحددون ما هي الخدمات التي تلبي احتياجاتهم المعرفية ، ولكل خدمة من الخدمات غرض وهدف ، وقد قسمتها د. فاتن إلى أربعة أنواع على النحو التالي:

١. خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات : يدخل فيها خدمات مرجعية والإعارة .
٢. خدمات لإرشاد المستخدمين حول استخدام مصادر المعلومات والمكتبة : إرشاده عن كيفية استخدام المصادر وليس كل المكتبات تؤدي نفس الخدمات وإنما تختلف على حسب أهداف كل مؤسسة عن الأخرى
٣. خدمات لتيسير الوصول إلى المعلومات والإفادة منها.
٤. خدمات الإحاطة بالمعلومات في موضوعات تهم المستخدم : الإحاطة سواء كانت للجميع أو حسب التخصصات .

أولاً : خدمات لتزويد المستفيدين بالمعلومات : الخدمة المرجعية

تقدم هذه الخدمات عن طريق :

١. الخدمة المرجعية : Reference Service

٢. خدمات الإعارة : Circulation

٣. خدمة إيصال الوثائق : Document Delivery Services

✓ الخدمة المرجعية (Reference Service) :

هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط ، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة و الببليوجرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين ، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات.

مصطلحات مهمة :

← خدمات المراجع : هو وعاء معلومات يرجع له للحصول على معلومة معينة ولا نقرأ كلها .

← خدمات مرجعية : قائمة على تقديم خدمات للمستفيدين لما تحويه من مراجع .

📖 أنواع الكتب الموجودة في المكتبة :

١. كتب مرجعية : هي مصادر يرجع إليها للحصول على معلومة معينة ولا نقرأ كلها ولها عدة أشكال، منها : المعاجم والقواميس ، كتب التراجم والسير، الكشافات ، المستخلصات والأدلة ، المطبوعات الرسمية ، الموجزات الإرشادية .
٢. كتب غير مرجعية .

📖 الخدمات المرجعية :

١. الخدمة المرجعية المباشرة:

- أ. **خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها:** المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستخدمين المصممة لهم ، أما المدى الذي يشملها هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببيوجرافيا توظيف إمكانات المكتبة أو مراكز المعلومات المتخصصة في موضوع البحث.
- ب. **تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مراكز المعلومات والمواد المكتبية:** ويشتمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدامهم للفهرس البطاقي ، أو تخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة أو مركز المعلومات والهدف منها تعليمهم كيفية استخدام المكتبة.

✓ مساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات خدماتهم للمستخدمين وجها لوجه .

٢. الخدمة المرجعية غير المباشرة:

- أ. اختيار المصادر المرجعية.
- ب. تنظيم المصادر المرجعية.
- ت. تبادل الإعارة مع المكتبات.
- ث. تقييم خدمات قسم المراجع.
- ج. وظائف أخرى متنوعة مثل : المساعدة في عمليات التصوير ، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية .

✓ موظف الخدمة المرجعية المباشرة ليس نفسه موظف الخدمة المرجعية الغير مباشرة .

📖 مستويات الخدمات المرجعية :

١. الخدمة المرجعية المتحفظة: هي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة ، وفي هذا النمط يكتفي أخصائي المراجع بالإشارة للمراجع ، أو المصادر الذي يحتمل أن يجد فيه المستخدم إجابة لاستفساره. تقدم الحد الأدنى للمعلومات تتوقف الخدمة على المتاح للمكتبة وفهم وإدراك المستخدم :
- (١) استخراج الكلمة
- (٢) أعلم استخدام المرجع .
٢. الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة): يحاول أخصائي المراجع تقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المصدر أثناء معاونته للمستخدم في إيجاد المعلومة التي يبحث عنها.
- تقديم رقم الاستدعاء ، حصلت على المرجع ، ومن ثم شرح للمستخدم كيفية استخدامه.
٣. الخدمة المرجعية التامة (القصوى): يعتمد أخصائي المراجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للمستخدم حيث لا يكتفي فقط بالإشارة إلى المصدر أو تعليم المستخدم كيفية استخدام المصدر كما في النمطين السابقين ، بل يقدم الإجابة جاهزة.

✚ من أنواع البيولوجرافيات :

١. بيولوجرافية شخصية
٢. بيولوجرافية موضوعية
٣. بيولوجرافية مكانية

✚ ملاحظات مهمة :

١. يتم وضع المراجع في قسم خاص (قسم المراجع) : اذا تم وضعها في قسم خاص يسهل الوصول لها .
٢. توضع المراجع داخل قسم (الكتب العامة) : عندما تكون مضمونة يصعب الوصول لها .

📖 خطوات تقديم الخدمة المرجعية :

١. صياغة الاستفسار.
٢. تقديم الاستفسار.
٣. المقابلة المرجعية.
٤. إعادة صياغة الاستفسار.
٥. تحديد مصادر البحث.
٦. وضع إستراتيجية البحث.
٧. إجراء البحث.
٨. استعراض نتائج البحث.
٩. تقديم نتيجة البحث.

📖 مواصفات أخصائي المراجع :

١. متخصصة في علم المعلومات والمكتبات حاصلة على شهادة عليا في علم المكتبات والمعلومات .
٢. ملمة بكل ما هو جديد في المراجع والإمام بالجديد من أوعية المعلومات والخدمات
٣. حسنة السلوك والتعامل والانضباط.
٤. الخبرة.
٥. كفايات شخصية : مثل سرعة الاستيعاب ، الذكاء ، مهارات الحوار .
٦. كفايات مهنية : استخدام تقنية المعلومات ، استخدام وظائف المكتبة واللغوية.
٧. الانضباط .

📖 استخدام التقنية في الخدمة المرجعية :

استفادت الخدمة المرجعية من تطورات تقنية المعلومات الحديثة ، وكان استخدام النظم الخبيرة في تقديم الخدمة المرجعية أحد أوجه تلك الإفادة ، حيث أصبحت المكتبات تستخدم النظم الخبيرة في الرد على

استفسارات المستخدمين ، وتقديم الخدمة المرجعية لهم، ومن ذلك نظامي Reference Expert & Index .Expert

١. تقليل اعتماد اختصاصي المراجع على المصادر المطبوعة.
٢. تواصل المعرفة حيث أصبح اعتماد اختصاصي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية على المواد المكتبية المطبوعة إضافة إلى اعتماده على المواد المكتبية المخزونة في قواعد البيانات.
٣. تشجيع المستخدمين على طلب .
٤. استخدام الحاسب الإلكتروني ساعد على نمو مهارات اختصاصي المراجع .

معايير قياس جودة الخدمة :

- ❖ سلوك الموظفين وتعاملهم وسلوكهم مع المستخدمين
- ❖ رضى المستخدمين عن الخدمة المقدمة
- ❖ تأكيد نجاح الخدمة
- ❖ إتاحة الخدمة وتوفيرها
- ❖ التجهيزات المادية والمكتبية
- ❖ التكلفة المناسبة وتكون برسوم رمزية (سواء بهدف ربح مادي ، أو هدف الربح المعنوي) .

مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

هي خدمة مرجعية تقدم إلكترونياً ، غالباً في الوقت الفعلي نفسه ، حيث يستخدم المستخدم تقنية المعلومات (مثل الانترنت) للاتصال بأخصائي المراجع دون الحضور للمكان. وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة ، وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها.

عوامل انتشار خدمة المراجع الافتراضية :

١. الانتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد الذي تقدمه العديد من الكليات والجامعات.
٢. النمو الكبير في خدمات الانترنت وخدمات المعلومات على الخط المباشر.

تسميات الخدمة المرجعية الرقمية :

١. المراجع الافتراضية Virtual Reference
٢. المراجع الإلكترونية Electronic Reference

٣. خدمة المراجع بالدردشة Chat Reference
٤. المراجع القائمة على الويب web-based Reference
٥. اسأل أخصائي المكتبات Ask A Librarian
٦. المراجع على الخط المباشر Online Reference
٧. المراجع التفاعلية Interactive Reference
٨. المراجع المباشرة Live Reference
٩. المراجع المباشرة على الخط المباشر Live Online Reference
١٠. المراجع التفاعلية على الخط المباشر Online Interactive Reference
١١. المراسلة الفورية Instant Messaging
١٢. المراسلة النصية Text Messaging
١٣. خدمة المراجع Reference
١٤. المراجع في بيئة المواد الموجهة لعدة مستفيدين (Reference in MOO (Multiuser Object Oriented

وسائل وأساليب الخدمة المرجعية :

١. استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين والإجابة عليها.
٢. استخدام نماذج web forms متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية .
٣. استخدام الدردشة لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي مثل:
 - أ. الدردشة باتجاهين بشكل مباشر.
 - ب. إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة.
 - ت. التصفح المشترك.
 - ث. الاتصال الصوتي.

مصادر الدخل للمكتبة :

- ❖ غرامات التأخير
- ❖ رسوم التأجير
- ❖ دورات تدريبية
- ❖ المبيعات للمطبوعات
- ❖ التسويق



خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات : الإعارة

تعريف الإعارة :

هي إتاحة الاطلاع على مصادر المعلومات لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين.

مصادر المعلومات الغير مسموحة بإعارتها :

١. الدوريات
٢. المخطوطات
٣. الرسائل الجامعية
٤. المصادر النادرة
٥. مصادر المعلومات الحكومية

✓ سبب منع إعارتها : لندرتهما وأهمية محتواها العلمي وأنها لا تباع وأنها سرية كما في المصادر الحكومية تكون غالبا سرية .

المواد المسموح بإعارتها :

الكتب : وتمنع الإعارة الخارجية للدوريات والمراجع والكتب النادرة والمخطوطات والمواد السمعية والبصرية والوثائق والمطبوعات الرسمية.

بدائل الإعارة الخارجية :

١. الإعارة الداخلية
٢. الاطلاع الإلكتروني
٣. إتاحتها الكترونيا

دوافع الإعارة:

١. أسباب مكانية.
٢. أسباب زمانية .
٣. أسباب متعلقة باحتياجات المستخدمين من المعلومات.
٤. أسباب متعلقة بالمستفيدين.

أنواع الإعارة :

١. إعارة داخلية : هي المصادر التي تعاد داخل المكتبة ولا يسمح بإعارتها خارج المكتبة لندرة المحتوى العلمي ولأنها لا تباع وهي المصادر التي لا تعار: المخطوطات والرسائل الجامعية والدوريات وغيرها .
٢. إعارة خارجية : استعارة مصدر المعلومات المسموح بإعارته خارج مبنى المكتبة وفقا لنظام معين على أن يتيم إعادته للمكتبة في حالة جيدة كما أستعير وهي المصادر التي تعار : كتب وغيرها .
٣. إعارة بين المكتبات (إعارة تبادلية أو تعاونية Inter library lone)

مراحل الإعارة :

- ١) إعارة تقليدية
- ٢) اعارة ذاتية
- ٣) إعارة آلية

✓ من عيوب الإعارة الذاتية : فقدت المكتبة خاصية التأكد من سلامة المصدر بعد إعارته ومن الممكن إعادته في حالة سيئة .

أنظمة الإعارة :

- ١) الإعارة الخارجية : هي الإجراءات المتبعة لإتاحة استخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقاً لضوابط معينة تضعها المكتبة.
- ٢) الإعارة الداخلية: هي إتاحة مصادر المعلومات الغير مسموح إعارتها خارجيا للإعارة الداخلية.
- ٣) إعارة بين المكتبات (إعارة تبادلية أو تعاونية): وتتم الإعارة بين المكتبات المتماثلة في النوع أو المختلفة. ويتم التعاون على مستوى محلي أو وطني أو إقليمي أو دولي. لابد من الاستعانة بالفهارس الموحدة لتعرف المكتبات بمحتويات بعضها البعض من مصادر المعلومات .

جزاء مخالفة أنظمة الإعارة :

١. فرض غرامات مالية على تأخير إرجاع المواد.

٢. الحرمان من الإعارة لفترة معينة.
٣. إخطار الكليات أو الأقسام الأكاديمية بأسماء لاتخاذ اللازم حيالهم.
٤. عدم إعلان نتائج الطلبة آخر العام إلا بعد إرجاع جميع المواد المتأخرة لديهم.

مميزات استخدام النظم الآلية في خدمة الإعارة:

١. السرعة في تقديم الخدمة.
٢. الدقة في إنجاز إجراءات الإعارة.
٣. الفعالية في تقديم معلومات تغطي كافة التساؤلات حول الإعارة ، والمستعيرين ، والمواد المعارة.
٤. السهولة في إعداد إحصاءات الإعارة بدقة شديدة وسرعة كبيرة .

حجز الكتب :

المجموعة المحجوزة هي : "مجموعة من المواد العامة في المكتبة الجامعة ، عليها طلب غير عادي ، توضع بناء على طلب من أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في رفوف مغلقة ، وذلك لتكون متاحة لمجموعة أكبر من الطلبة الذين يدرسون موضوعاً له علاقة بمحتوياتها .

عوامل حجز الكتب :

١. عدد الطلاب المستفيدين من المادة .
٢. كمية المعلومات ذات العلاقة بالمادة الدراسية.

قضايا مهمة :

- ✓ أساليب متابعة إعادة مصادر المعلومات.
- ✓ تشجيع المستعير على المحافظة على المصدر
- ✓ طرق تذكير المستعير موعد إرجاع المصدر
- ✓ مجالات الاستفادة من العائد المادي لغرامات تأخير المصادر
- ✓ عدد المصادر المسموح بإعارتها لكل مستفيد
- ✓ مدة الإعارة
- ✓ مصادر المعلومات المتاحة للإعارة .

خدمة إيصال الوثائق :

تمهيد 

ان خدمة إيصال الوثائق او الإمداد بالوثائق هي الخدمة التي تقدم المكتبات او مراكز المعلومات وثيقة ما من شأنها ان تكون غير متوفرة ضمن مقتنياتها عند طلبها . وتتكون هذه الخدمة من : تحيد الوثائق المطلوبة ، وتحديد مصادر الإمداد بها وطلبها والإجراءات التي تتخذ بشأنها مثل إجراءات حقوق التأليف وغيرها ، وإيصالها ، وحساب تكلفتها. وقد تطورت هذه الخدمة تطورا كبيرا عما كانت عليه منذ بداية نشأتها ، فقد كانت تقدم فقط ضمن المشاركة في الموارد بين المكتبات ، ولكن مع استخدام التقنية الحديثة ودخول متعهدي المعلومات مجال خدمة إيصال الوثائق او الامداد بالوثائق.

مفاهيم خدمة إيصال الوثائق (إمداد الوثائق) :

- تعرف الخدمة لغويا بأنها : المهنة وخدمه خدمة اي قام بحاجته والرجل في مهنة اهله اي في خدمتهم . اما مصطلح الامداد فيعرف لغويا بأنه : ارسال المدد اي ان يرسل الرجل للرجل مددا والمرادف باللغة الانجليزية supply و على هذا فخدمة الامداد بالوثائق document supply serves يقصد بها توفير الوثائق المنشورة وغير المنشورة ، ايا كان شكل الوعاء الذي يحملها ، عند الطلب سواء للمكتبات او للأفراد ، وأحيانا تكون هذه الخدمة بمقابل مادي. و أصل كلمة إيصال من اوصل الشيء وهي في اللغة معناها انهي اليه الشيء وابلغه اياه والمرادف باللغة الانجليزية delivery وإيصال الوثائق document delivery وهو نقل الوثيقة او النسخة ماديا او الكترونيا ، من المزود سواء اكان مكتبة او غيرها .
- ويمكن ان نعرف خدمة إيصال الوثائق بانها : الخدمة التي تسعى الي توفير الوثائق المعروفة للمستخدمين وهناك عدة تسميات لهذه الخدمة : خدمة توصيل الوثائق ، الامداد بالوثائق ، تسليم الوثائق ، خدمة تبادل الوثائق عن بعد.
- هي خدمة تقدمها مؤسسات المعلومات لتسهيل استخدام المعلومات للمستخدمين بحيث يكون طلب للمصادر الغير موجودة عن طريق ربطها بالمكتبات الأخرى مجانية او برسوم رمزية .

تنقسم الاحتياجات والمطالب الأساسية للمستفيدين من مرافق المعلومات إلى فئة عريضتين :

أولاً : الحاجة إلى العثور على وثيقة معينة تعرف اسم مؤلفها أو عنوانها ، والحصول على نسخة من هذه الوثيقة .

ثانياً : الحاجة إلى العثور على الوثائق التي تناولت موضوعاً بعينه أو يمكن أن تجيب عن سؤال معين .

ومن الممكن تسمية الفئة الأولى "بالحاجة إلى الوثيقة معروفة" والفئة الثانية "بالحاجة الموضوعية" وقدرة المكتبات ومركز المعلومات على تقديم الوثائق المعروفة هي " قدرته على الإمداد بالوثائق " أما قدرة المكتبات ومراكز المعلومات على استرجاع الوثائق المتخصصة في موضوع معين أو قدرتها على الإجابة عن سؤال معين فهي " قدرتها على استرجاع المعلومات " وهاتان الوظيفتان الإمداد بالوثائق واسترجاع المعلومات هما أهم الأنشطة التي تقوم بها مرافق المعلومات .

خدمة المشاركة بالموارد :

• المشاريع التعاونية:

هو اتفاق يبرم بين عدد من مؤسسات المعلومات بغرض التعاون فيما بينهم من حيث تبادل مصادر المعلومات (إعارة أو خدمة إيصال الوثائق)

- التخزين
- التدريب
- التزويد
- التنظيم

مراحل تطور خدمة إيصال الوثائق :

- تصوير ورقي أو استنساخ وتوزيع بالبريد
- الميكروفيلم و المايكرو فيش وتوصل رسالة على هذه الوسائط بالبريد
- المسح الضوئي (الرقمنة) اما ب CD أو تحميلها على أحد مواقع التحميل
- المكتبة أشرطة على الطالب أن يودع عدد من النسخ إلكترونية في المكتبة وضعها في CD ١

١) اما تحميله على المكتبة الرقمية

٢) التبادل مع بقية الجامعات

اجراءات خدمة الامداد بالوثائق :

تتكون خدمة الامداد بالوثائق من عدة خطوات رئيسية ، يمكن اتباعها مع كافة انواع الوثائق وهي كما يلي:

أولا : التعرف على الوثائق :

يعتبر التعرف على الوثائق أول عناصر خدمة إيصال الوثائق

عناصر التعرف على الوثائق :

- ١- الأرشفة الإلكترونية
- ٢- المكتبة الرقمية
- ٣- الفهرس الآلي
- ٤- قواعد المعلومات
- ٥- اسال أخصائي المعلومات
- ٦- محركات البحث
- ٧- اتاحة منسوبون الجامعة المصادر مجانا او رسوم رمزية .

ثانيا : طلب المستفيد :

وهنا يتم طلب الوثائق من المكتبة ويمكن ان يتم ذلك بالتحدث مع أمين المكتبة عبر طرق الاتصال المختلفة.

طرق الاتصال :

- أ. مباشر: استخدام نموذج الطلبات ، Online
- ب. غير مباشر: بالبريد الإلكتروني ، الفاكس

ثالثا : التعرف علي مصادر إيصال و امداد الوثائق :

لابد من معرفة كل وثيقة علي حده ليتم طلبها من المكتبات ، ويمكن التعرف علي مكان وجود الوثائق من فهرس المكتبات او الفهارس الموحدة او غير ذلك من الأدوات ، يجب التأكد من عدم وجود المصادر لدي مسبقا .

✓ أشهر مؤسسة معلومات تقدم هذه الخدمة " المكتبة البريطانية "

رابعا : طلب الوثائق :

يقوم أمين المكتبة بطلب الوثائق المتوفرة في المكتبات الأخرى عن طريق الهاتف او غيره.

خامسا : معالجة الطلبات :

تتم معالجة الطلبات بمقارنة البيانات الببليوجرافية للوثائق المطلوبة بفهارس المكتبة ثم تسترجع الوثائق وترسل الي المستفيد ، فإذا كانت النسخة الكترونية فأما ان ترسل مباشرة او تطبع ثم يتم إرسالها.

سادسا : ضبط الجودة :

يتعين علي مقدم خدمة اىصال وإمداد الوثائق ان يهتم بجودة الخدمة التي يقدمها فضبط الجودة يعد من الأمور المهمة ، سواء اكانت الخدمة بمقابل او بدون مقابل.

✓ معايير الجودة المطلوبة في اىصال الوثائق :

(١) السرعة

(٢) الدقة

(٣) الوضوح

سابعا : اىصال الوثائق:

ويتم اىصال الوثائق الي المستفيد إما بالبريد العادي أو الالكتروني أو الهاتف وغيره.

ثامنا : ارسال قيمة الخدمة :

تعد هذه الخطوة أخر الخطوات في خدمة اىصال الوثائق ، وذلك اذا كانت الخدمة بمقابل وبعض مصادر الامداد تطالب بالدفع المقدم اي مع استلام الطلبات.

خدمات قسم اىصال الوثائق:

- تعرف خدمة اىصال الوثائق في انظمة استرجاع المعلومات ، بأنها التزويد بالوثائق المنشورة وغير المنشورة ، المطبوعة ، او المصورة تصويرا مصغرا نظير تكاليفها.

يختار المستفيد من خدمات المعلومات عناوين بعض الوثائق المدرجة في القوائم الببليوجرافية التي يحصل عليها من قسم البحث وعادة ما يتم استرجاع المعلومات اما بالنص الكامل او باجزاء من النص المطلوب حسب رغبة المستفيد ويتم تسليم نتائج البحث بعدة اشكال منها الشكل المطبوع او الشكل الالكتروني عن طريق الخط المباشر او الفاكس أو غيرها من سبل اىصال الوثائق.

وفي هذا الصدد يقوم القسم باستلام طلبات المستفيدين وتسليمهم نسخ الوثائق المطلوبة وتلبية رغبات المستفيدين يستعين القسم بالقواعد المتاحة وفي حالة عدم توافرها ، يتم البحث من خلال خدمة الانترنت في المواقع المختلفة وبعد ذلك يتم إرشاد الباحثين للاتصال بأماكن وجود الوثائق ، في حالة عدم تمكن القسم من الحصول عليها .



ثانيا: خدمات تيسير الوصول إلى المعلومات والإفادة منها

مقدمة :

يقصد بها تلك الخدمات التي تسهل على المستفيد الوصول إلى احتياجه من مصادر المعلومات المختلفة من بين الكم الضخم من الإنتاج الفكري الصادر في دول مختلفة ، وبلغات متعددة ، كما تيسر للمستفيد الاستفادة من مصادر المعلومات الصادرة بلغات متعددة ، فضلا عن الخدمات التي تتيح للمستفيد الحصول على الحصول على أجزاء من الوثائق غير المصرح بإعارتها ، ويمكن تقديمها من خلال : خدمات التكشيف ، الاستخلاص ، الترجمة ، الاستنساخ ، والطباعة.

خدمات تيسير وتسهيل الاستفادة من هذه المصادر سواء إلكترونية أو مطبوعة :

١. الفهرس الآلي:

- موحد "كل أشكال مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة "
- التعاوني يشترك فيه أكثر من مؤسسة معلومات التي توفر للمستفيد من عملية بحث للوصول إلى المعلومات التي يحتاجها المستفيد حسب بحثه .

٢. المكتبة الرقمية :

هي التي تحتوي على مصادر معلومات مرقمنة: وهي التي يتم تحويلها من وري إلى الكتروني المصادر التي من حق المكتبة أن تقوم برقمتها سواء رقمي أو إلكتروني مثل: الرسائل الجامعية . المصادر المرقمنة التي لها الملكية الخاصة فيما التي تستطيع تحويلها .

٣. قواعد المعلومات :

وهي كثيرة جدا تشترك المكتبة مع أكبر قدر من قواعد المعلومات وهي التي نراها في موقع الجامعة "متاحة "

المكتبة الرقمية	قواعد المعلومات
شئ مكتبة رقمية تتيح فيها المصادر المرقمنة التي لها الصلاحية في رقمتها	الشركات تتولى إتاحة هذه المصادر

٤. خدمة التكشيف :

هو التحليل من أجل إعداد المداخل الموضوعية التي تصف محتوى الوثيقة وتستخدم كمفاتيح لاسترجاعها .

ملاحظات :

- التكشيف: يكون من اختصاصي الجهات الناشرة .
- إذا كان تكشيف لكتب يقوم به :اختصاصي مؤلف الكتاب.
- إذا كان تكشيف لدوريات يقوم به : الشركات من قواعد المعلومات
- التكشيف : مهم لأنه أحد أدوات تيسير وصول إلى المعلومات
- المكتبة غير مسؤولة على التكشيف .

✓ الغرض من التكشيف :

- تقليل الجهد والزمن للباحث في سبيل الحصول على المعلومات.
- ترشد الباحث على المعلومات التي يحتاجها وما نشر في تخصصه
- تساعد الباحث على الاختيار والانتقاء.
- تساعد الباحث على التحقق من معلوماته.

نظم التكشيف :

هو مجموعة الإجراءات المحددة لتنظيم محتويات سجلات المعرفة لإغراض استرجاع المعلومات، له ثلاث نظم:

- (١) تكشيف الكلمات Word Indexing :
- (٢) تكشيف المفاهيم Concept Indexing أو التكشيف القيد Controlled Indexing :
- (٣) تكشيف الاستشهاد المرجعية Citation Indexing

✓ والكشاف هو : دليل منهجي للوحدات التي تتضمنها مجموعة ما ، أو المفاهيم المشتقة من مجموعة ما ، وتمثل هذه الوحدات أو المفاهيم المشتقة بواسطة مداخل ترتب وفقاً لترتيب معروف أو مقرر سلفاً، مثل الترتيب الهجائي أو الترتيب الزمني أو الترتيب الرقمي.

تكشيف مواقع الإنترنت:

لماذا تكشيف المواقع؟

- انتشار استخدام شبكة الانترنت .
- انتشار المصادر المتاحة على شبكة الإنترنت.

آليات تطبيقه :

١. الاعتماد بشكل كبير على استخدام البرامج الآلية مثل الزواحف ، العناكب ، الروبوتات .

٢. الاعتماد على الجهد البشري لتحديد الفئات الموضوعية التي تدرج تحتها المواقع ، فضلاً عن تقييمها قبل الإدراج.

٣. الاستعانة ببرامج أخرى مثل HTML Indexer الذي يتيح تكشيف الملفات الالكترونية المتاحة على موقع الويب سواء أكانت مستضافة على نفس ل خادم المستخدم في عملية التكشيف، أم على مواقع بعيدة متاحة على أجهزة خادم أخرى.

خدمة الاستخلاص :

عملية إنتاج المستخلصات أو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة ، والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات .

المستخلص هو :

تمثيل مختصر ودقيق وموضوعي لمحتويات وثيقة ما ، وعادة ما يكون مصحوباً بوصف ببليوجرافي يتيح الوصول إلى الوثيقة الأصلية.

الاستخلاص لغة هو: استخراج الخصائص أو المكونات الأساسية لشيء ما، الحليب يخض من أجل استخلاص ... ، الزهور والورد تقطر لاستخلاص

الاستخلاص اصطلاحاً: فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المناسبة من الوثيقة والتعبير عنه بأقل عدد من الكلمات فهو يتطلب التالي:

- فن : يتطلب مهارة وإبداع والقدرات العلمية والغوية.
- أكبر قدر من المعلومات: استخلاص المعلومات المناسبة التي يتوقعها المستفيد من معلومات.

✓ الاستخلاص : يساعد في اتخاذ القرار هل ينفعني أو لا فهو ييسر الوصول للمعلومة .
ليس من مهمة المكتبة القيام بالاستخلاص بل هي من مهمة الكاتب أو المؤلف

أقل عدد من الكلمات : التعبير الموجز دون الإخلال بالدقة و الوضوح ، عدد الكلمات تتراوح بين ١٠%- ٢٠% من عدد كلمات الوثيقة المستخلصة.

✓ مهمة الاستخلاص و التكشيف : مهمة على الناشرين أو قواعد المعلومات وليست على المكتبة .

خدمة الترجمة :

تعريف الترجمة العلمية : هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.

✓ عوامل اختلاف نسبة الاعتماد على اللغات الأخرى :

- اللغة الأصلية للمجتمع ووفاء المصادر المتاحة باحتياجات المتحدثين بها .
- التخصص الموضوعي للإنتاج الفكري .

✓ تنظيم خدمة الترجمة بمراكز المعلومات :

١. تحديد مكان ترجمات موجودة للوثائق المطلوبة.
 ٢. إعداد ترجمات محلياً بناء على طلب المستخدمين.
 ٣. إعداد ترجمات محلياً لبعض المواد المختارة التي تمثل أهمية بالنسبة لمجال موضوعي معين، ونشر تلك الترجمات.
 ٤. نشر ترجمات كاملة لبعض الدوريات المتخصصة ذات الأهمية في مجالات موضوعية معينة.
- * يتضح أن المكتبات قد تعد الترجمات محلياً وقد تحصل عليها جاهزة من مصادر خارجية إذا أتيح لها ذلك.

✓ الترجمة الآلية:

بدأ استخدامها بعد الحرب العالمية الثانية . ومرت الترجمة بعدد من المشاكل الرياضية والهندسية واللغوية، وقد أمك نتجاوز الكثير من المشكلات ، ولكن ظل هناك من يرى أنه على الرغم من سرعة انجاز الترجمة آلياً ، إلا أن الناتج لا يرقى إلى مستوى الترجمة البشرية، بل يعد أكثر تكلفة منها؛ حيث يتطلب وقتاً وجهداً بشرياً لإجراء التعديل والتصحيح حتى تكون النصوص صالحة للاستفادة منها .

ولعل ناتج الترجمة الآلية يكون أفضل في الحالات التي تكون فيها اللغة المستخدمة لكتابة النص الأصلي أقرب إلى التقنين والمعيارية.

تعريف الاستنساخ :

هي البديل الذي يحقق للمستخدمين أخذ نسخة من الوثيقة أو أجزاء منها لقراءتها في الوقت المناسب وفي المكان الملائم ، أو الاحتفاظ بنسخ منها.

✚ يعتبر الاستنساخ والمسح الضوئي من خدمات : الإعارة

✓ جوانب الاستفادة من الخدمة :

١. تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات وذلك بإرسال نسخ ورقية أو مصغرة إلى المكتبات الأخرى .

٢. إحلال نسخ مصورة بدلا من النسخ التالفة ، أو المفقودة أو المسروقة إذا لم يتيسر الحصول على نسخ بديلة عن طريق الشراء.
 ٣. نسخ المواد الغير منشورة كالمخطوطات.
- يتم أخذ لقطات رقمية : لان المخطوطات وغيرها من المواد النادرة تكون تالفة فيتم تصويرها بكاميرا لكي يحافظوا عليها من التلف .

📁 أنواع الاستنساخ :

أولاً: التصوير الفوتستاتي :

هو تصوير صفحات من الكتب والدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية وقد يكون هذا التصوير بنفس الحجم أو بتصوير بسيط، ويتطلب التصوير وجود الآلات للتصوير وورق تصوير خاص وحبير خاص للآلات.

ثانياً : التصوير المصغر (المكروفلمي) :

هو عملية نقل الوثائق من حالتها العادية إلى أشرطة التصوير المصغر بنسب مختلفة .

✓ فوائد الرقمنة :

١. الاقتصاد في أمكنة الحفظ .
٢. سرعة التداول والتسويق.
٣. تأمين الوثائق من خطر التلف أو فقدان أو الضياع.
٤. توفير كبير من الجهد والمواد نتيجة لعدم الحاجة إلى تجديد الملفات الورقية دورياً.
٥. تأمين سلامة المعلومات وسريتها.
٦. الاختصار الهائل في شكل أوعية المعلومات.

✓ المصادر التي تحتاج إلى رقمنة :

- المصادر ذات الحجم الكبير
- المخطوطات
- الرسائل الجامعية
- الكتب النادرة
- الخرائط

الطباعة :

هي إتاحة مؤسسة المعلومات طابعات (Printers) للمستخدمين لطباعة احتياجاتهم من المعلومات، ويمكن ان تكون مجانية او برسوم رمزية

ثالثاً: خدمات إعلام المستفيدين بالمعلومات

مقدمة :

يقصد بها تلك الخدمات التي تحيط المستفيد بكل ما هو جديد في تخصصهم سواء بمقتنيات أو اشتراك في أوعية المعلومات كما يمكن إضافة خدمة اطلاع المستفيدين بكل ما يفيد من علاقته بمؤسسات المعلومات مثل إحاطته بمواعيد إرجاع المصادر المعارة أو فعاليات علمية وبحثية ، ويمكن تقديم تلك الخدمات بالأشكال التالية:

- "حسابي" على موقع مؤسسة المعلومات :
هي خدمة توفرها أنظمة ميكنة مؤسسات المعلومات ، وتتيح للمستفيد الدخول على حسابه للتعرف على المصادر المعارة ، الغرامات ، ويمكن إضافة قائمة متجددة بكل جديد في تخصصه.
- الإحاطة الجارية.
هي إعلام المستفيد بكل جديد من مصادر المعلومات في مجال اهتمامه ، عن طريق قوائم الإضافات وهي إعداد قوائم بكل الأوعية الجديدة ، تصور أو إتاحة صفحة العنوان على الموقع الإلكتروني للمكتبة ، أو نشرها على لوحة الإعلانات أو شاشة عند مدخل المكتبة.

✓ نشرة الإحاطة الجارية:

تقرير دوري تنشره المكتبة بهدف إحاطة المستفيدين بما هو جديد من أوعية المعلومات ، ويتضمن البيانات الأولية وأحياناً يكون مصحوباً بمستخلص . ويمكن أن يتاح بالطرق التالية:

- A. توزيعه عن طريق البريد الإلكتروني
- B. إتاحته على موقع المكتبة
- C. طباعته وتوزيعه على المهتمين

● البث الانتقائي للمعلومات :

- هي خدمة إلكترونية مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختيارها ألياً وفقاً لاتجاهات
- وتخصص واهتمامات كل مستفيد على حده ، ويمكن تقديم هذه الخدمة بعدة طرق منها: البريد الإلكتروني ، موقع المكتبة على الانترنت .

✓ الفرق بين الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات :

البت الانتقائي للمعلومات	الإحاطة الجارية
هي خدمة موجهة لمستفيد بعينه	هي إعلام الكل وتنشئ خدمات عامة لكل المستفيدين
<ul style="list-style-type: none"> طالب يبحث عن الموضوع الارشفة يزيد المدة للبحث عن موضوع الارشفة " محدد بفترة زمنية" او بحث انتقائي مفتوح بنفس التخصص "محدد بالتخصص" 	<ul style="list-style-type: none"> الكتب العامة والجديدة على الرفوف المفتوحة لكافة المستفيدين يمكنهم الاطلاع عليها تصوير غلاف الكتاب الجديد ووضعه عند مدخل المكتبة فيتطلع عليه كافة المستفيدين عمل شاشات تعرض الكتب الحديثة في كافة الكليات يتم وضعها والتحكم بها من إدارة المكتبة لعرض كل ما هو جديد بالمكتبة .

• الندوات والمحاضرات :

تهتم بعض مؤسسات المعلومات بهذا النشاط الثقافي الذي يتم فيه استضافة أحد الكتاب والمؤلفين لإلقاء الضوء على أحد مؤلفاته ، أو تنظيم ندوة (لقاء علمي) تستضيف فيه عدد من المتخصصين من مجال معين ، وتدعو فيه المهتمين في الموضوع ، وفي الغالب تنشط هذه الخدمة لدى مؤسسات المعلومات العامة والمتخصصة

• معارض أوعية المعلومات :

- هي إحدى الوسائل المهمة لتجميع أكبر عدد من الناشرين في مكان وزمن واحد ، وذلك لعرض ما لديهم من أوعية المعرفة
- وعادة ما يقبل المجتمع على مثل هذه الأنشطة بهدف التعرف على الجديد كلاً في مجال اهتمامه وتخصصه.
- ولم يعد هذه الخدمة مقصورة على مؤسسات المعلومات فقط بل أصبحت الآن كثير من المؤسسات الأخرى تنظم تلك المعارض مثل وزارت الإعلام والثقافة.

الوسائل التقليدية:

- تمرير الدوريات : وهي مخصصة للدوريات الورقية ، ويتم تمرير الدوريات على المستفيدين للاطلاع عليها لفترة معينة ثم تنتقل إلى شخص آخر وهكذا ، ولها الكثير من السلبيات مثل فقدان ، تأخير إرجاعها ، جهد في المتابعة، التلف.
- استنساخ قوائم الدوريات.
- تصور صفحة محتويات الدوريات ثم تصور وتوزع على المهتمين ، ويمكن أن تقدم هذه الخدمة بواسطة الناشر

الوسائل الأكثر إقبالا من قبل المستفيدين :

- استفيد من موقع مؤسسة المعلومات.
- استفيد من حسابي
- وسائل التواصل الاجتماعية
- الرسائل النصية
- البريد الإلكتروني

أكثر الوسائل الفعالة لدى المجتمع لاستقبال المعلومات :

١. مواقع التواصل الاجتماعي
٢. البريد الإلكتروني
٣. الرسائل النصية
٤. تنظيم معارض الكتب
٥. إعلانات في الطريق
٦. موقع المكتبة على الإنترنت
٧. عروض الكتب في الدوريات
٨. موقع مؤسسات المعلومات على شبكات التواصل الاجتماعي
٩. المكتبة المتنقلة
١٠. إعداد مؤتمرات علمية

تعتبر وسائل الإحاطة الجارية من الوسائل الأكثر إقبالا لدى المستخدمين لإعلامهم بالجديد من الخدمات .

يعتبر البث الانتقائي من الوسائل الأكثر إقبالا لدى المستخدمين لإعلامهم عن مصادر المعلومات .

جدول توضيحي لوسائل اعلام المستفيدين بالمعلومات:

البيث الانتقائي للمعلومات	الإحاطة الجارية	الوسائل
✓	✓	الرسائل النصية
✓	✓	البريد الالكتروني
✓	✓	مواقع التواصل الاجتماعي
-	✓	النشرات و المطويات
- إلا إذا تحدد التخصص	✓	المكتبة المتنقلة
-	✓	لوحة الإعلانات
✓	✓	عروض الكتب في الدوريات عامة ومتخصصة
-	✓	موقع المكتبة
✓	-	حساب المستفيد
-	✓	تنظيم المعارض
✓	-	معارض مصادر المعلومات المتخصصة
✓	-	الندوات والمؤتمرات

رابعاً: خدمات لإرشاد المستفيدين استخدام المكتبة ومصادر المعلومات :

هي مجموعة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المعلومات التي تهدف إلى تعليم وإرشاد المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات ومبنى المكتبة وتقديم هذه الخدمة بالأساليب التالية :

- المحاضرات الجماعية
- عرض وسائل مرئية
- التدريب الفردي

شخص مع شخص وتكون فوائده كثيرة ويكون الاستيعاب أكثر ولكن مكلفة للمكتبة.

برنامج تعريفى:

يتم تحميله على موقع المكتبة لكي يراه المستفيد بأي وقت واي مكان .

الجولات التعريفية:

مجموعة من الطالبات يصحبهم أحد المتخصصين لتعريفهم على المصادر وتطلعهم عليها ولكن يسبب فوضى ويؤثر على القراء داخل المكتبة.

النشرات التعريفية:

تعليم وتعريف بطريقة الدخول للفهرس فهي مهمة وقت الحاجة .

تنظيم لقاء أسبوعي:

كل أسبوع يتم لقاء تعريفى على مدار السنة فالمستفيدين يمكن أن يحضره حسب وقته وهذا البرنامج

الأسبوعي أكثر نجاحا .

خامساً: تسويق خدمات المعلومات

مقدمة :

- لا يختلف اثنان في أن المعلومات هي المحرك الأساسي لتطور البشرية منذ القدم لما تقدمه من دعم للعلوم الإنسانية و البحث العلمي و اتخاذ القرار و غيرها من النشاطات الحيوية ، كذلك الأمر بالنسبة للمال فهو الآخر عصب الحياة و شريانها الرئيسي و عماد بنيانها الذي تقوم به المؤسسات و التي منها بالطبع المكتبات و مراكز المعلومات . و خلال العقود الثلاثة الماضية على الأقل حدثت تغيرات في المجتمع و تطورات سريعة في عالم الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى تزايد تكاليف مصادر المعلومات الورقية و غير الورقية و التجهيزات و المعدات اللازمة لذلك أثرت على مفهوم المكتبة و نوعية و جودة خدماتها ليس في عالمنا العربي فحسب بل في العالم أجمع .
- و مثل هذه التغيرات يمكن القول أنها أوجدت جوا من التنافس بين المكتبات في مجال جمع مصادر المعلومات و إرضاء المستفيدين ، و هو ما دفع الكثير منها أي المكتبات إلى اللجوء لنظريات و أدبيات علم التسويق للاستفادة منه في وضع خطط تسويقية ناجحة تساعد على تحقيق مختلف غاياتها .

التسويق :

- يعتقد الكثير من الناس بأن التسويق هو البيع ، فيما يعتقد آخرون بأنه التوزيع ، أو الدعاية و الإعلان ، و من جهتنا نعتقد أن التسويق مفهوم أشمل و أعم ، فالتسويق وظيفة إدارية ضرورية لأية إدارة في أية منظمة من المنظمات التي تهدف إلى الترويج لمنتجاتها ، سواء أكان منتجها ملموساً أو غير ملموس .
- و من معاني التسويق إيجاد الوعي أو الإدراك و الحاجة لخدمة منتج معين و هناك تصورات كثيرة و تعاريف عديدة لمفهوم التسويق منبعها الأول الاهتمام الكبير بقطاع الأعمال و التجارة و الأرباح ، و بعد أن اتسع حدود استخدامات علم التسويق و تطبيقاته نتيجة للتطورات الاقتصادية العالمية و التنافس العالمي المحموم للسيطرة على السوق ، أصبح التسويق يشمل النشاطات الربحية و غير الربحية كالنشاطات الخيرية و خدمات المكتبات و مراكز المعلومات ، و صار التسويق عبارة عن : تحديد احتياجات المستفيدين و تقديم ما يحتاجونه بأفضل صورة .

و على وجه العموم يمكن القول أن :

١. التسويق هو نظام متكامل من الأنشطة الفرعية .
٢. التسويق نشاط ديناميكي له أبعاد اجتماعية و اقتصادية .
٣. التسويق يهدف بالأساس إلى تحقيق أهداف المؤسسة .
٤. التسويق عملية مصممة بدقة و موجهة بعناية .

٥. التسويق يطبق على السلع المادية و الأفكار غير الملموسة .

دوافع التسويق :

مع تطور علم التسويق و استيعابه لكثير من نواحي الخدمات و قدرة هذا العلم على تحقيق أهداف المؤسسات فإن الاستفادة من مقولات و نظريات التسويق في المكتبات أصبحت حاجة ملحة شريطة أن لا يؤثر ذلك على طبيعة عملها و نمطها الخدماتي .

و من دوافع الحاجة إلى التسويق نذكر ما يلي :

- تحقيق أهداف رسالة المكتبة .
- إرضاء أكبر عدد ممكن من المستفيدين من خلال تلبية حاجاتهم المختلفة من المعلومات .
- بروز دراسات تركز على رضا المستفيدين أو حاجاتهم من أجل تحديد أنواع المواد الواجب توافرها.
- تطور خدمات المعلوماتية الملقاة على عاتق المكتبات و التي يقابلها تغير حاجات المستفيدين .
- تطور نشاط البحث العلمي بسبب الانفجار المعلوماتي .
- أصبحت تكنولوجيا المعلومات وسيلة جذب قوية للمستفيدين في مجال المعلومات ، فإذا لم تسوق المكتبة العربية نفسها باستخدام هذا المجال فسوف يدير المستفيد ظهره لها متجها إلى مكتبات أخرى تلبى حاجاته .
- أن فرض رسوم على بعض الخدمات في المكتبات لا يعني بالضرورة على أنه بيع لسلعة أو نحو ذلك .
- مجانية الخدمات – أحيانا – تكون مدعاة للامبالاة و العبث لدى بعض المستفيدين ، كان يصور أحدهم ما يحتاجه بالفعل من البحوث و ما لا يحتاجه ، أو يبقي مصادر المعلومات في حوزته مدة طويلة متجاوزا الفترة المسموح بها ، غير مكترث بحاجة غيره إليها ، وهو ما يحتم فعلا التفكير الجدي بفرض بعض الرسوم على بعض الخدمات لخلق مكانة ذهنية عالية لدى المستفيدين .

معوقات تسويق خدمات المكتبات :

ولكن هناك العديد من العقبات التي قد تعترض تطبيق خطة تسويقية ما بسلاسة ويسر ، و التي يجب أن لا تحول دون تبني نظريات التسويق و الاستمرار بها ، و تعميم خدمات المعلومات بصرف النظر عن نوعها و حجمها و طبيعتها ، و نؤكد هنا على أنه يترتب أعباء كبيرة على العاملين في المكتبات أولها عدم الاكتفاء بأساليب الترويج القديمة و الركون إليها ، و لكن التوجه إلى مبادئ و تقنيات التسويق الحديثة لأنها وسيلة مثالية لتحسين مردودة الوسائل الإنسانية و المادية و المالية المسخرة لإنشاء و تسيير أي نظام توثيقي ، و هناك عوائق عديدة نذكر منها :

سوء فهم التسويق وتطبيقاته في بيئة المكتبة أو الاكتفاء بأساليب الترويج التقليدية فقط .

رفض بعض المكتبيين فكرة تسويق خدمات المعلومات أساسا ، بحجة خوفهم من خروج المكتبة من دائرة المؤسسات النفعية غير الربحية .

الفشل في فهم و التعرف على التوجه نحو التسويق وإجراءاته حتى عندما يكون موجودا .

عدم الموافقة على المعتقدات الأساسية للتسويق التي تركز على الزبون بدلا من المنتج .

عدم الاتفاق حول متطلبات ورغبات واحتياجات المستفيدين .

صعوبة تقدير القيمة التي تساهم بها منتجات وخدمات المعلومات في فاعلية البحوث و التنمية و التقدم .

الحالة الاقتصادية العامة البسيطة للذين يشترون منتجات وخدمات المعلومات وبخاصة في مجالات

الدراسات الإنسانية وبيئة تعليم المكتبات غير الموجهة نحو السوق .

الخدمات التي يمكن ان تسوقها المكتبة :

- غرامات التأخير
- رسوم التأجير
- دورات تدريبية
- المبيعات للمطبوعات
- التسويق

تسويق خدمات المكتبة:

- تفرض أهداف المكتبة جملة من الخدمات المعينة ، وأهداف المكتبة تختلف في مضمونها عن أهداف المؤسسات الربحية و الشكل التالي يوضح ذلك :

المكتبات	المؤسسات الربحية
برنامج تسويقها هدفه بالدرجة الأولى إيجاد وعي بأهمية المعلومات والحاجة إليها.	برنامج تسويقها يركز على إيجاد وعي بأهمية سلعتها بصرف النظر عن أي اعتبار آخر.
تسعى إلى تحسين دور ومكانة المعلومات في حياتنا من خلال مجموعة الخدمات التي تقدمها.	تسعى إلى تقديم المنشأة بأسلوب يعكس رغبات وحاجات السوق والتطوير والتقييم الدائمين للمنتج.
تهدف إلى الربح المعنوي.	الربح المادي فقط.
تقيس أرباحها بمدى تطور ثقافة المجتمع ومدى تطور البحث العلمي.	تقيس أرباحها بمقدار الفائض المادي
توصيل المعلومات لأكبر عدد من المستفيدين.	البيع لأكبر عدد من الزبائن.

خدمات المكتبة المسوقة أصلا.

تتقاضى كثير من المكتبات بعض الرسوم من المستفيدين مقابل بعض الخدمات ، ونعتقد أن هذه الرسوم تشكل مصدرا، أو رافدا من روافد ميزانياتها بالإضافة إلى الدعم الذي تتلقاه من المؤسسة الأم التي تخدمها سواء من الدولة بالنسبة للمكتبات العامة مثلا ، أو من الجامعات بالنسبة للمكتبات الجامعية ... الخ ، وسمحنا لأنفسنا بتسمية هذه الخدمات بالخدمات المسوقة أصلا لتهيئة العاملين في المكتبات إلى التفكير بالمزيد من الخدمات التي يمكن تسويقها.

ومن هذه الخدمات المسوقة والتي نعتناها بمصادر الدخل التقليدية ما يلي:

- -رسوم التصوير الفوتوستاتي .
- -رسوم هوية المكتبة.
- -رسوم استخدام الإنترنت وقواعد البيانات
- -رسوم دفع الغرامات مثل غرامات تأخير الكتب.
- -رسوم استخدام المكتبة كما هو حاصل في بعض المؤسسات التعليمية كالجامعات.
- تكاليف استخراج نسخ ورقية لنتائج بحوثهم.
- تنظيم الدورات التدريبية. " شرح إضافة"
- رسوم تأجير الكافتيريا
- إقامة معارض الكتب
- بيع بعض مصادر المعلومات
- التبرعات "الغير مشروط " تأجير خزائن للمستلزمات الشخصية "

رابعاً : الخدمات المقترحة تسويقها :

1. مرافق المكتبة: يفترض بكل مكتبة أن يتوفر فيها مجموعة من المرافق الرئيسية مثل : قاعات البحث ، ومختبرات الحاسب ، غرف البحث الخاصة ، وغرف التدريس الذكية ، قاعات المناقشة الجماعية ، قاعات الندوات والمحاضرات ، قاعات استخدام الإنترنت ، قاعات البحث في قواعد البيانات ، قاعات الميكروفيلم والميكروفيش ، قاعات العرض لأفلام الفيديو ، قاعات الكتب ، قاعات المراجع ، قاعات الدوريات ، قاعات الصحف ، قاعات الكشافات قاعات منشورات الهيئات الحكومية والمنظمات المحلية والدولية ، قاعات القوائم الببليوجرافية و الأدلة، قسم الدراسات وإعداد البحوث .

2. وهناك أعمال كثيرة من واجب المكتبة القيام بها لتتمكن من بناء برنامج تسويقي ناجح:

- بناء مكتبة رقمية.

- محاولة حصر والبحث عن مواقع المكتبات الرقمية الأخرى والربط معها.
- فهرسة مواقع الإنترنت الكثيرة.
- أتاحة الخدمات المختلفة من خلال صفحة الويب.
- كشف الدوريات العربية والعمل على نشرها على الويب بالنص الكامل.
- إصدار نشرة دورية بما هو جديد في مجال المكتبات.
- إصدار الكشافات الدورية بعناوين الكتب وقوائم المؤلفين.
- الاهتمام بالباحثين الراغبين في الحصول على مصادر معلومات جديدة وذلك بتزويدهم بما هو جديد وإعلامهم بذلك بشتى الطرق.
- إقامة دورات في كيفية الاستفادة من المكتبة وخدماتها للمجتمع المحلي.
- تطوير الكادر الوظيفي بما يتلاءم مع المرحلة القادمة.
- تنوع الاشتراك في قواعد البيانات العالمية وقواعد أقراص الليزر المختلة وإتاحة ذلك للمستفيدين
- مؤسسات كانت أم هيئات أم أشخاص والإعلان عن هذه القواعد.
- إتاحة الفهرس الآلي للباحثين حتى يتمكنوا من البحث عن موجودات المكتبة من خلال الوب.
- توفير خدمة الفهرس المقروء أليا والتصوير والإعارة والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات على غرار ما تقوم به المكتبة البريطانية لتزويد الوثائق وبالإمكان توفير الخدمات الأخرى مثل النصوص الكاملة للكتب والدوريات.
- قوائم محتويات الدوريات.
- أسماء وعناوين ومؤسسات ذات صلة أو علاقة بالكتب داخل وخارج الدولة.
- إعداد بيانات ببليوغرافية لملايين الكتب.
- إصدار نشرات إحصائية وعمل إحصائيات في ميادين ومجالات مختلفة.

٣. الخدمات المقترحة تسويقها: ويمكن للمكتبة حينئذ أن تتقاضى رسوما مقابل بعض خدمات المعلومات ونذكر

على سبيل المثال لا بقصد التقييد ما يلي:

١. خدمات الإنترنت والتي يمكن من خلالها التواصل مع العالم الخارجي من خلال البريد الإلكتروني، وخدمة الاشتراك بالمجموعات الإخبارية وخدمات الاشتراك في جلسات الحوار النقاشية على الإنترنت... الخ.
٢. خدمة البث الانتقائي للمعلومات ، عبر إرسال مختارات عما ينشر حديثا من المقالات والبحوث في موضوع معين لباحث معين بواسطة البريد الإلكتروني أو البريد العادي.
٣. خدمات مجموعة المتخصصين وذوي الخبرة من أفراد طاقم الخدمة المرجعية والذين يقومون بالإجابة على استفسارات وأسئلة المستفيدين بطرق الاتصال المختلفة.
٤. خدمة قاعة النقاش الحوارية عن بعد (Video Conference) التي تستخدم في خدمات بث محاضرات وندوات التعليم عن بعد أو ما يعرف بالتعليم الإلكتروني (E-Learning & Distance Learning) عبر وسائل الاتصال المختلفة وتقديم خدمة تسجيلها لمن يرغب.

٥. خدمات إعارة أوعية المعلومات على اختلاف أنواعها للأفراد والمؤسسات.
٦. خدمة الإحاطة الجارية ، والتي تهتم بكل ما هو جديد وحديث في مجال الكتب والإصدارات في حقل معين من حقول المعرفة يتم التواصل به مع المستفيد بطريق البريد الإلكتروني أو عبر نشرة المكتبة الدورية.
٧. خدمة ترجمة المقالات والبحوث في مجالات المعرفة المختلفة.
٨. خدمات فنية متخصصة جدا مثل بيع السجلات الببليوجرافية، أو ملفات الاستناد الموجودة لها على غرار ما تقوم به شركة OCLC الأمريكية مثلا.
٩. خدمات التدريب الفني والتقني حول أسس وأصول الفهرسة والتصنيف والتكشيف وتنمية المجموعات الخاصة وخدمات المراجع والمعلومات.

سادساً: تقييم خدمات المعلومات

التقييم هو أداة لتحديد مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة للمستخدمين ، وذلك لتحسين جودة الخدمات،

لإرضاء المستخدمين.

أهمية التقييم:

- رضى المستخدمين
- الحصول على دعم مالي
- نتائج التقييم تصحح الخطط باتخاذ قرارات صائبة
- قياس درجات التغير السلبي والايجابي
- أكتشف رضى وتلبية حاجة المستخدم من الخدمة .
- نتائج التقييم تدعم اما دعم مادي أو بشري "مثل : نتائج دراسة علمية صحيحة نستطيع من خلالها أن نحصل على تقييم "
- ✓ والتقييم إما سلبي أو إيجابي :
- فالسلي: نقوم بتحسينه وتعديل الأخطاء فيه.
- والإيجابي: أقوم بتطويره .

العقبات في إجراء التقييم :

- عدم توفر خطط.
- لا تتوفر إدارة مختصة بإجراء تلك الدراسات.
- ضعف المهارات اللازمة لإجراء التقييم
- تقاعس الموظفين ، بسبب عدم التزامهم بالخطط.
- عدم إدراك المؤسسة لإم بأهمية التقييم .

العقبات التي تواجه أي إجراء في المكتبة :

١. إذا تأخر التقييم
٢. إذا لم توجد دراسة للتقييم.
٣. مهارات العميل "إذا لا يوجد لديه معارف في التقييم "
٤. التقاعس "نابع من الإهمال وعدم فهم الموضوع"

٥. المؤسسة الأم "لأن إدارة الجامعة ليست مهتمة بالتقييم"

✓ العلاج :

- التدريب
- الاطلاع والقراءة

✓ معايير التقييم :

- النجاح
- الكفاءة
- الفاعلية
- المنفعة

✓ أساليب التقييم:

- تقييم المصادر: حادثة المعلومات ، فائدة المصادر ، تطبيق المعيارية
- تقييم الخدمة :
- تقييم درجة رضا المستفيدين :
 - تقارير الخدمة
 - إجراء مقابلات مع المستفيدين
 - المحاكاة
 - التقييم عن طريق استخدام قواعد المعلومات
 - مقاييس التقييم : الاستدعاء ، التحقق ، الجدية
 - القياس المعتمد على الأدلة .

✓ طريقة التقييم :

- ١) ملصق يوضع على غلاف الدورية وبعد فترة يقوم أخصائي المعلومات بجمعها ومعرفة عدد المستخدمين لها.
- ٢) أطلب من المستفيد ترك الدورية على الرف ويقوم أخصائي المعلومات بتسجيل التاريخ والعنوان ومن ثم عمل إحصائية.

✓ تقييم الخدمات في بيئة الانترنت :

نظام القياسات الالكترونية الإرشادية :

- الإتاحة
 - الإحاطة
 - عدد المصادر الالكترونية
 - الزمن
 - الرضا
 - تأثير الخدمة
 - الإحصاءات
 - خصائص المستخدمين الديموغرافية
 - عدد محطات العمل
 - التوقعات عن الخدمة
 - التكلفة
- ✓ تقييم الخدمات في بيئة الانترنت :

قياسات الشبكة العنكبوتية :

- مراقبة العمليات
- مراقبة موقع الويب
- مراقبة خدمات الشبكة.

✓ تقييم الخدمة الالكترونية:

(١) درجة رضا المستخدمين :

- تقارير الخدمة
- تقييم قواعد المعلومات
- مقاييس الاستدعاء "القياسات الإلكترونية"

(٢) الأنظمة الإلكترونية أتاحت التقييم: بالوقت والتاريخ واليوم وتلك جميعا مؤشرات تقييم.

تم بحمد الله تعالى