

خدمات المعلومات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

د. بشير محمد عيسى البوسيفي*

تاريخ النشر: 2023/12 /31

تاريخ القبول: 2023/10 /3

تاريخ الارسال: 2023/8 /8

المستخلص:

تتناول هذه الدراسة خدمات المعلومات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مبرزة مفهوم خدمات المعلومات ، وأنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات، والدور الكبير والمهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانتقال بخدمات المعلومات من وضعها التقليدي إلى الوضع الإلكتروني والتقني وما هي النتائج التي تجنيها المكتبات من خلال استخدامها للتقنيات المختلفة التي يمكن تطبيقها على العمليات والخدمات والأنشطة التي تقوم بها ، مستخدمة الدراسة المنهج الوصفي والذي يتلاءم مع أهدافها ،وتوصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات تتمحور حول ضرورة أن تتجه المكتبات ومؤسسات المعلومات وبقوة نحو تطبيق التكنولوجيا الحديثة في جميع أعمالها وخدماتها وأنشطتها كي تستمر في البقاء وتأخذ مكانها في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

الكلمات المفتاحية: المكتبات، خدمات المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المستفيدين، الإنترنت، الخدمات الإلكترونية.

Abstract:

This study deals with information services in libraries and information institutions in light of information and communications technology, highlighting the concept of information services, the types of services provided by libraries and information institutions, and the large and important role that information and communications technology plays in moving information services from their traditional status to the electronic and technical status, and what are the results they achieve. Libraries through their use of various technologies that can be applied to the operations, services, and activities they carry out. The study used the descriptive approach, which is compatible with its objectives. The study reached a set of recommendations centered around the need for libraries and information institutions to move strongly towards applying modern technology in all their work, services, and activities. In order to continue to survive and take its place in the world of information and communications technology.

Keywords: Libraries, information services, information and communications technology, beneficiaries, the Internet, electronic services.

*عضو هيئة تدريس بقسم المكتبات والمعلومات - كلية التربية - جامعة الزيتونة ليبيا

المقدمة:

لم تعد خدمات المعلومات محصورة في نطاق معين أو مكان معين فقد تجاوزتها في العصر الحالي لتمتد عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متمثلة في شبكة الإنترنت وغيرها من الوسائل الأخرى متخطية بذلك الحواجز المكانية والزمانية فقد أصبح من السهل على الفرد تلبية احتياجاته من المعلومات المختلفة والمنتشرة من خلال المؤسسات الأكاديمية أو غيرها من المؤسسات والهيئات بكل سهولة ويسر. والواقع أن التطور الذي شهدته خدمات المعلومات لم يقتصر على فئة دون الأخرى فقد شمل جميع فئات المجتمع بما في ذلك الفئات الخاصة بالأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث جاءت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالكثير من البرامج والتجهيزات التي يسرت وسهلت حصول تلك الفئات على المعلومات، وظهرت مواقع ويب متنوعة لتلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع من المعلومات.

لقد وفرت التكنولوجيا الحديثة العديد من الفرص، والطرق التي تساعد الفرد على التعلم لما تتميز به من مرونة وقدرة فائقة على تلبية احتياجات الأفراد من المعلومات، كما أن الكثير من المؤسسات استفادت من هذه التطورات في تحديث برامجها وخدماتها ومن بين تلك المؤسسات هي المكتبات ومؤسسات المعلومات لما توفره تكنولوجيا المعلومات من آليات في البحث وتسويق واسترجاع المعلومات. لقد تأثرت المكتبات ومؤسسات المعلومات في العالم بالتقنية الحديثة وعملت على الاستفادة منها في كافة أعمالها الإدارية والتنظيمية وفي تقديم خدماتها بشكل أفضل للمستخدمين والقراء والباحثين.

وقد تناول في هذه الدراسة الإطار المنهجي لها ومفهوم خدمات المعلومات وأنواعها والعوامل التي تؤثر عليها والدور الفاعل التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين هذه الخدمات والصعوبات التي تواجه خدمات المعلومات وأخيرا نتائج الدراسة وتوصياتها.

مشكلة الدراسة :

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المكتبات إذ ساهمت إلى حد كبير في تحسين وتطوير خدمات المعلومات حيث حلت الخدمات الإلكترونية محل الخدمات التقليدية، وأصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات ومراكز المعلومات أمر ضروريا لتطوير المكتبات ولزيادة فاعليتها والسير نحو الاندماج في فضاء عصر التقنية والاتصالات والتي يُمكنها من مواكبة التقدم العلمي الحاصل في مختلف القطاعات والمؤسسات والذي بالتأكيد هي في حاجة ماسة إلى العمل بجدية للاستفادة من هذه التقنية في تقديم الخدمة المكتبية الإلكترونية. ومن هنا برزت مشكلة الدراسة في التعرف على مدى استفادة المكتبات ومؤسسات المعلومات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدماتها للمستخدمين.

أهمية الدراسة :

تمكن أهمية هذه الدراسة في اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تطوير خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات ، وإن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات كمورد يساعد في تسيير الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقوم بها المكتبات ومؤسسات المعلومات ، كما تكمن أهمية الدراسة في تشجيع المكتبات ومؤسسات المعلومات على تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في كافة برامجها ، كما تسهم هذه الدراسة في إثراء ، وتنمية الرصيد المعرفي الذي كتب في هذا الموضوع .

أهداف الدراسة :

1. التعريف بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وسواها من مؤسسات المعلومات.
2. إبراز حاجة المكتبات ومؤسسات المعلومات إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل عصرنا الحالي.
3. المساهمة في تغيير الأساليب التقليدية المتبعة في تقديم خدمات المعلومات واستبدالها بالتقنيات الحديثة لضمان جودة المكتبات وبقاؤها .
4. التعرف على الصعوبات التي قد تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير خدماتها .
5. الوصول إلى جملة من التوصيات التي تحث على تطوير خدمات المعلومات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات فيها .

منهج الدراسة :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لتحقيق أهدافها .

مصطلحات الدراسة :

- المكتبة : **Library** يعرف قاموس أكسفورد المكتبة على " أنها عبارة عن غرفة أو مجموعة الغرف ،والتي تحتوي على مجموعة من الكتب والمواد الأخرى بهدف استخدامها من قبل عامة الناس ،أو فئات مخصصة ،أو مجموعة تابعة لهيئة أو جمعية أو ما شابهها "

متاح على : <https://tecuniv25.wordpress.com> علم المكتبات - علم المكتبات والتوثيق:

تاريخ الإتاحة : 2023/10/4

- الخدمات المكتبية **Library Service**: يعرف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات الخدمات المكتبية بأنها " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبيث المعلومات " (النوايسة: 2000 ، ص21) .

- تكنولوجيا المعلومات **Information Technology** وهو "مصطلح يشمل جميع جوانب إدارة ومعالجة المعلومات عن طريق الكمبيوتر بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات اللازمة من الوصول إليها" (قاموس ODLIS : 2002، ص337).
- تكنولوجيا الاتصالات : **Communication Technology** وهي تقنيات تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات وسرعة نقل المعلومات والمشاركة في البيانات والأجهزة من خلال شبكات نقل المعلومات" (أحمد : 2013 ، 22).
- خدمات المعلومات : **Information Service** "هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين" (قاسم ، 202، 2002).
- الإنترنت : **Internet**
شبكة تضم شبكات عديدة ترتبط بملايين الحاسبات من مختلف الأنواع وفي مختلف بقاع العالم بشكل يمكن مستخدميها من الاتصال والتراسل عبر البريد الإلكتروني والبحث في الكم الهائل من شبكات المعلومات وقواعد البيانات المتاحة على الشبكة من قبل الأفراد والمؤسسات في مختلف بلدان العالم (عبد الهادي ، 270، 2014) .

الدراسات السابقة :

- دراسة :أحمد (2022) بعنوان " دراسة ميدانية لواقع الخدمات التي تقدمها جامعة المنيا" . (رسالة ماجستير) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ،وذلك من خلال التعرف على دور أخصائي المكتبة ،البنية التحتية ،الجانب الإلكتروني ،المصادر البحثية ، واستخدام في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،وقد أظهرت نتائج الدراسة هناك اهتمام كبير من قبل الجامعة حول الخدمات المكتبية المقدمة لطلاب الدراسات العليا .

- دراسة بعنوان "Journal of Humanities and Social Sciences, Vol.8No2(2016)

Http://www.ajoi/ino/index.php/ijhss/article/view/153563

وهي مقالة في دورية ، حيث تم إعداد هذه الدراسة لاكتشاف وجهات نظر رؤساء أقسام المكتبة لخدمات الدعم والموارد المخصصة لمستخدمي المكتبات البعيدة في مكتبات جامعية عامة مختارة في كينيا بهدف اتخاذ إجراءات لتحسين خدمات المكتبة لهذه المجموعة الناشئة من مستخدمي المكتبة واستخدمت الدراسة تصميم بحث لدراسة الحالة ،ونوقشت نتائج الدراسة في أربع مجالات موضوعية رئيسية ،وأظهرت النتائج أن المستخدمين من جميع هذه الفئات كانوا يستخدمون الموارد الإلكترونية مع زيادة الوعي بالموارد الإلكترونية للمستخدم هذه الموارد إلى أقصى حد ،ويتم استخدام أجهزة الحاسوب الشخصية وأجهزة الحاسوب المحمولة للوصول إلى المعلومات ،كما كان تأثير المواد الإلكترونية واضحاً من انخفاض عدد المجالات

المطبوعة مقارنة بالزيادة في عدد المجلات الإلكترونية وقواعد البيانات على الإنترنت واستبدالها سريعاً بالموارد الإلكترونية نظراً لسهولة الوصول إليها وتوافرها .

- دراسة : بدح واخرون (2015) بعنوان " تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها (مقالة في دورية): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها ، وتكون مجتمع الدراسة في المكتبات ومراكز المعلومات في الجامعات الأردنية للعام الدراسي (2012/2013) ، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، وأظهرت النتائج أن درجة تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين جاءت مرتفعة ، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة الدعم الإداري والفني للمكتبات الجامعية ، وزيادة الاعتماد المالي لها من ميزانية الجامعة لمواكبة التطورات التقنية لتتمكن من تنمية مصادرها الورقية والإلكترونية لتناسب مع احتياجات البحث العلمي والمواد الدراسية للمستفيدين من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع المحلي في الجامعات الأردنية ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي .

- دراسة : طلحة (2007) بعنوان "خدمات المعلومات عبر الهاتف النقال : شركة لبيانا للهاتف المحمول نموذجاً " (رسالة ماجستير) هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الهاتف النقال لنقل المعلومات والتعرف على بعض الشركات العالمية ذات الأهمية في مجال الهواتف النقالة ، وأهمية الخدمات التي تقدمها شركة لبيانا من خلال هواتفها النقالة ، وعرض المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لخدمات الهاتف النقال للشركة ، والخروج بتصوير جديد لتطوير واستخدام الخدمات التي تقدمها الشركة ، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي لجمع المعلومات وتحليلها .

- دراسة : الخازمي (2006) بعنوان " الخدمات المكتبية العامة في ليبيا : دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها " (رسالة دكتوراه) هدفت الدراسة إلى التعرف على الوضع الراهن للمكتبات العامة في ليبيا من حيث المبنى والأثاث والتجهيزات ، ومدى تلبية المجموعات المكتبية لاحتياجات المستفيدين والخدمات والأنشطة الثقافية التي تقدمها ، ومدى استخدام المكتبات العامة للتكنولوجيا الحديثة .

- دراسة : بيت المال (2005) بعنوان " خدمات المعلومات في القطاع الطبي : دراسة حالة " (رسالة ماجستير) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الدراسات الطبية العليا ، وأهم المشاكل التي تعترضها ، وكيفية مواجهتها ، والوقوف على خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

- دراسة: تاج (1990) بعنوان " تخطيط الخدمة المكتبية العامة بمحافظة الشرقية " (رسالة دكتوراه) تناولت الدراسة واقع المكتبات العامة بمحافظة الشرقية ومعوقات الخدمة المكتبية العامة سواء الموارد البشرية أو الموارد المادية ، ودراسة للخدمات المقدمة ثم وضع تخطيط للخدمة المكتبية العامة ، ووضع تشكيل مكتبي يشمل المحافظة ، وكان من بين نتائج الدراسة نقص الإمكانيات واقتصار الخدمة المقدمة على خدمة الإعارة الخارجية والاطلاع الداخلي ، وانعدام التعاون بين المكتبات العامة والمؤسسات الثقافية والاجتماعية الأخرى بالمحافظة .

التعقيب على الدراسات السابقة :

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية :

أولا / أوجه التشابه :

1. الدراسات السابقة جميعها تتناول موضوع خدمات المكتبات والمعلومات .
2. يتشابه بعضاً منها في المنهج المستخدم .
3. التشابه في النتائج .

ثانيا / أوجه الاختلاف :

1. تختلف في كون أن أغلبها رسائل ماجستير ودكتوراه .
2. لم تركز بشكل كبير على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات المكتبية.
3. تناولت خدمات المعلومات في أنواع مختلفة من المكتبات مثل المكتبات العامة والقطاع الطبي والمكتبات الجامعية .

مفهوم خدمات المعلومات : الخدمات بشكل عام عبارة عن أعمال وعمليات وانجازات ،أو أنشطة أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ،وهي نشاط أدائي ينفذ للزبون ، أو نشاط استهلاكي مع مشاركة الزبون ،ولكن ليس بقصد تملك التسهيلات أو السلع المنظمة ،والخدمة أيضا منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ، ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس .

أما في مجال المكتبات فالخدمة التي ينتظرها المستفيد هي الحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق ، وأسرعها ، وبأقل التكاليف عبر مجموعة من الإجراءات التي لا بد منها (المدادحه ، 2013،ص47) .

أسس تقديم الخدمات في المكتبات ومؤسسات المعلومات :

دعا King إلى أتباع فلسفة خدمة العملاء المتبعة في الشركات عند تقديم الخدمات للمستفيدين في المكتبات ومؤسسات المعلومات ؛ وذلك في سبيل تقديم أفضل مستوى من الخدمات للمستفيدين ،وتحقيق

أكبر قدر من رضائهم لضمان استمرار ترددهم على المكتبة، وحث King في سبيل ذلك إلى مراعاة أربع عناصر رئيسية لتطبيق تلك الفلسفة هي : (بامفلح ، 2015، ص29)

1. معاملة رواد المكتبة باعتبارهم أشخاصا لهم قيمتهم : يقتضي ذلك استقبال المستفيد بابتسامة ومنحه الوقت الكافي والاهتمام بصورة فردية ، وعدم الانشغال عنه بأمر آخرى ، بل أن الأمر قد يستدعي توجه المكتبي مع المستفيد إلى مكان توافر المعلومات التي يرغب في الحصول عليها بدلا من الإشارة إلى أماكن تواجدها في المكتبة .

2. الاستثمار في المكتبة : تقوم بعض الشركات بتشجيع الموظفين على حسن التعامل مع العملاء بإتباع سياسة تقتضي امتلاك الموظف أسهما في الشركة ، وهذا لا يمكن بهذه الصورة في المكتبة ، ولكن من الممكن إشراك المكتبي في التخطيط لوضع برامج المكتبة ومتابعتها للتعرف على مدى رضا المستفيدين منها ، ومن ثم تلك البرامج بما يحقق أكبر فائدة .

3. معرفة المكتبي بالخدمات : يتحقق ذلك بعدد أساليب من بينها قراءة المجلات العلمية ذات الصلة ، والمشاركة في إجراء بحوث المكتبات ، والإسهام بالكتابة فيها ، كذلك بالالتحاق ببرامج التعليم المستمر ، والتجول بين مجموعات المكتبة للتعرف عليها والتألف مع المكتبة بدرجة أكبر مما يساعده على توجيه المستفيدين إلى مكان توافر مصادر المعلومات بدقة أكبر .

4. التأكد من حصول المستفيد على ما يريد : ينبغي توجيه أسئلة للمستفيد قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة ؛ فقبل أن يقدم المكتبي الخدمة لابد أن يوجه مجموعة من الأسئلة للمستفيد لاستيضاح المطلوب وتحديد دقة ، وعليه يكون مساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاج إليه بدقة وفي أثناء تقديم الخدمة ينبغي أن يحرص المكتبي على التوجه إلى المستفيد وسؤاله عن سير عملية البحث ، وما إذا كان هناك تقدم فيها مما يشعر المستفيد باهتمام المكتبي بتلبية احتياجاته أما بعد تقديم الخدمة فلا بد أن يحرص المكتبي على الاستفسار عن رضا المستفيد عن تقديم الخدمة ، وقد يتم إجراء مسح لقياس رضا المستفيدين بصورة جماعية .

ولعلنا نتساءل لماذا يجب الاهتمام بخدمات المعلومات أو ما هي الدوافع والأسباب وراء هذا التوجه؟ وقد ذكر (شريف، 2005، ص 86) عدة عوامل منها:

1. لمواجهة تفجر المعلومات أو الانفجار المعرفي حيث تتضاعف المعرفة البشرية كل 18 شهرا، لذلك كان لابد من تقديم خدمات المكتبات المباشرة والمطلوبة.
2. مواجهة كم الإنتاج الفكري الضخم في مختلف العلوم والتخصصات المختلفة وظهور التخصص الدقيق في كل مجالات العلوم والمعارف وعدم قدرة العقل البشري على استيعابها جميعا.

3. تعدد أشكال المعلومات بين تقليدية وورقية وغير الورقية وبين المطبوعة وغير المطبوعة في شكل غير ورقي، مع عدم قدرة الإنسان على حصرها واستيعابها.
4. الحواجز اللغوية لقد كانت اللغة الإنجليزية والفرنسية والألمانية هي اللغات المسيطرة على التأليف والنشر، لذلك كان الباحث يحاول تعلم تلك اللغات.
5. ارتفاع أسعار المطبوعات بسبب ارتفاع أسعار الورق ومداد الطباعة وأجور العاملين بها مما يتطلب خدمات معلوماتية في مجال المستخلصات والتكشيف والإحاطة الجارية.
6. التأخر في توصيل المعلومات بسبب تأخر وصول الكتب والمجلات الأجنبية أثناء عمليات الشحن والتصدير والتخليص الجمركي وإجراءات الرقابة على المطبوعات.
7. تشتت الإنتاج الفكري في الدوريات والحاجة إلى خدمات التكشيف والاستخلاص بها.
8. التشتت الجغرافي للإنتاج الفكري حيث يزداد الإنتاج الفكري في الولايات المتحدة الأمريكية وروسيا واليابان وفرنسا وبريطانيا وألمانيا ويقل في الدول النامية بأفريقيا وآسيا.
9. فجوة المعلومات وهي مقدار الجهل بما تحتاج إليه أو ما يمكن الانتفاع به من معلومات وتزداد تلك الفجوة في الدول النامية بينما تتميز المجتمعات المتقدمة أو الصناعية بوفرة في معلوماتها لذلك تقوم بتصديرها إلى الدول النامية دون مراعاة لحاجات تلك الدول لأنها تعتبرها سلعة تدر عليها عائدا ماديا كبيرا.

متطلبات الخدمة المكتبية :

- حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل هناك عدة متطلبات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في الآتي : (احمد ، 2022 ، 614) :
1. مصادر المعلومات بكافة أشكالها : تعتبر مصادر المعلومات التي تفتتها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية فيتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها ، وكلما كانت شاملة من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها ، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها ، وكذلك تعد مصادر المعلومات ذات أهمية كبيرة في إعداد البحوث والدراسات العلمية على وجه الخصوص والثقافة بصورة عامة فهي تساعد في تحقيق أغراض البحوث والدراسات العليا.
 2. الكادر البشري المؤهل : تتحدد الفاعلية التنظيمية لأي مؤسسة أو منظمة على نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم اختيارهم وتطويرهم للعمل فيها ومن الطبيعي أن تعمل المنظمات التي تنطلق إلى تحقيق مستوى عالٍ من الأداء على استقطاب وتعيين الأفراد المناسبين وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني لهم ، فالعامل النموذجي من وجهة نظر هذه المؤسسة هو رأسمالها الحقيقي وهو المصدر الأساسي للجودة والإنتاجية (Tella,Andyinka,2007,16)) لذلك يعتمد نجاح الخدمة اعتمادا

أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى فهمهم ووعيهم لطبيعة العمل المكتبي فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها إذ أن حجم وطبيعة العاملين تتأثر بعوامل عدة أهمها :

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة .
 - نوعية إعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة .
 - طبيعة وحجم المجموعات المكتبية ومقدار النمو السنوي لها .
 - البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها .
- ج. التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين : يجب على المكتبات إن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل ، نذكر منها :
- مناظرة المطالعة والقراءة .
 - القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة .
 - أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات .
 - أجهزة التصوير .

د. المتطلبات المالية (الميزانية) : تحتاج المكتبات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في مجموعة من النفقات منها : النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة وكذلك البرمجيات المختلفة وغيرها (أحمد، 2022، 619) .

العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية :

يقول (النوايسة ، 2000 ، 25) أن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

- مجتمع المستفيدين : حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبية عليها أن تتلاءم مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد .
- حجم المكتبة : يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها ، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر .
- أهداف المكتبة : لكل مكتبة أهداف معينة ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها ، المتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف .

- نوع المكتبة : من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح إن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامية والجامعية والمتخصصة وغيرها ، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ، ويعود ذلك إلى اختلاف أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة .
- العاملون في المكتبة : من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية متقدمة .
- موازنة المكتبة : عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة .

أنواع خدمات المعلومات :

وتذكر (بامفح ، 2015 ، ص32) في كتابها.. يمكن تقسيم الخدمات وفقاً لفئات المستخدمين منها إلى خدمات عامة تقدم لجميع فئات المستفيدين ، وتتوافر تلك الخدمات عادة في كل أنواع المكتبات ، وخدمات خاصة تقدم لفئات معينة من المستفيدين كصغار السن ، أو المعاقين ، أو نزلاء السجون .

كما يمكن تقسيم الخدمات وفقاً لحداتها وتطور أساليب تقديمها إلى خدمات تقليدية وخدمات غير تقليدية . وقد تقسم الخدمات وفقاً لوسائط نقل المعلومات إلى : خدمات المواد السمعية والبصرية وخدمات الأقراص المدمجة ، وخدمات المصغرات الفيلمية ، أو وفقاً لمصادر المعلومات نفسها إلى خدمات المراجع ، وخدمات الدوريات ، وخدمات المطبوعات الرسمية وهناك عديد من التقسيمات الأخرى التي يمكن إتباعها لتوزيع الأنواع المختلفة لخدمات المكتبات .

كما بين (شريف ، 2005 ، ص 87) في مؤلفه أن خدمات المعلومات تقدم في عدة أشكال وطرق منها:

1. مركز المعلومات العامة التي تقدمها الدولة للمجتمع ومراكز المعلومات شبه العامة التابعة للجمعيات العالمية والاتحادات المهنية ، أما مراكز المعلومات الخاصة فهي تقتصر خدماتها على من ينتمون لها كالشركات والبنوك ، وهناك المراكز المتخصصة في موضوع معين كالمنسوجات مثلاً ، ومراكز المعلومات الداخلية التي تهتم بما ينتج داخل المؤسسة .

2. شبكات المعلومات حيث يتم التعاون والتنسيق وتبادل خدمات المعلومات بين عدد من المكتبات أو مراكز مصادر التعلم في مجال الفهرسة واسترجاع المعلومات على الخط المباشر آلياً وتبادل الإعارة والمطبوعات .

3. أخصائيو المعلومات والإرشاد القرائي وخدمات المراجع ويعمل في هذا المجال مسميات عديدة منها أخصائيو المعلومات والموثق (مكتبي متخصص) وضابط المعلومات الذي يتلقى الأسئلة والاستفسارات

ويرد عليها ، باحث الإنتاج الفكري وهو يبحث عن الإنتاج الفكري في موضوعات معينة يحتاجها الرواد ، محلل الإنتاج الفكري وهو مكتبي متخصص في استخدام الأساليب غير التقليدية في تحليل الوثائق المكشف يقوم بالتحليل والتكشيف الموضوعي والمستخلص يقوم بإعداد المستخلصات ومحلل المعلومات المرتبط بتحليل المعلومات أما محلل النظم فيرتبط باستخدام الحاسبات الإلكترونية ، والمبرمج مسئول عن كتابة البرامج اللازمة للحاسب الإلكتروني .

4. التكشيف احد خدمات المعلومات ويقوم بعملية التحليل الموضوعي لأوعية المعلومات ويتم التكشيف يدويا أو آلياً لخدمة أغراض الاسترجاع والبيث.

5. خدمة الاستخلاص وهي تعني التحليل والقراءة المركزة من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل ومعلومات وحقائق.

6. خدمات الترجمة اليدوية والآلية والتي يقوم بها الأفراد والهيئات لحل مشكلة التشتت اللغوي للمطبوعات.

7. خدمات استرجاع وبيث المعلومات من خلال الإحاطة الجارية ويتم ذلك من خلال عدة طرق كالمقابلات الشخصية والاتصالات التليفونية والنشرات الإعلامية وقوائم الإضافات الجديدة وتميرير الدوريات والكتب، وأخير البيث الانتقائي للمعلومات وهو يهدف إلى الحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل مستفيد على حده.

8. خدمات الاسترجاع على الخط المباشر ومراسد البيانات وبنك المعلومات وخدمات الاسترجاع على الخط المباشر عبارة عن مراسد بيانات إلكترونية يمكن البحث فيها عن طريق منفذ للاتصال بالحاسب الإلكتروني .

ويمكن تقسيم خدمات المكتبات وفقاً للغرض الذي تؤديه للمستفيدين منها على النحو التالي :

أولاً : الخدمة المرجعية **Reference Service** :

الخدمة المرجعية Reference Service: يقدم مكتبي المراجع هذه الخدمة سواء من خلال المراجع المتاحة في شكل تقليدي ، أم من خلال قواعد البيانات المتاحة في شكل آلي ، ويستعين أخصائي المراجع بالمصادر المرجعية المختلفة من قواميس ، وكشافات ، وببليوجرافيات وأدلة وكتب تراجم ومختصرات حقائق ، وموجزات إرشادية ، وما سوى ذلك من مواد للإجابة عن أسئلة المستفيدين التي قد تكون إجابة بمعلومات محددة من خلال نظم استرجاع الحقائق Fact retrieval systems ، أو إجابة بإحالة المستفيد إلى مصدر معلومات معين ، وربما تتجاوز ذلك إلى تزويد المستفيد بقائمة ببليوجرافية بمصدر المعلومات التي تقدم الإجابة عن تساؤل المستفيد وذلك من خلال بحث الإنتاج الفكري literature search (ألس ، 1417، 137-138) .

لقد استفادت الخدمة المرجعية من تطورات تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، وكان استخدام النظم الخبيرة في تقديم الخدمة المرجعية أحد أوجه تلك الإفادة ؛ حيث أصبحت بعض المكتبات تستخدم النظم الخبيرة

في الرد على استفسارات المستفيدين ، وتقديم الخدمات المرجعية لهم ومن ذلك نظام Reference Expert و Index Expert ، و اللذان بدأت تجربتهما في مكتبة جامعة هيوستن بالولايات المتحدة الأمريكية عام 1989م . وقد صمم النظام الأول لمساعدة المستفيدين في اختيار المراجع الملائمة لاحتياجاتهم سواء أكانت مراجع مطبوعة أم إلكترونية أما الثاني فهو لمساعدة المستفيدين على اختيار الكشافات والمستخلصات الملائمة لاحتياجاتهم من المعلومات (بامفلح ، 2000 ، 53) .

وفي ظل التقنية الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصراً على الحدود المكانية للمكتبة فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط ، بل أصبحت تقدم عن بُعد بأساليب متعددة تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبة ، وقد أتاحت التقنية الحديثة وبشكل خاص شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين ، وتلك الأساليب هي :

1. استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين والإجابة عنها ، وقد ظهر هذا الأسلوب منذ بداية النصف الثاني من التسعينيات من القرن العشرين ، ويتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية ، ومتابعة الموظفين لصندوق البريد بانتظام وتستغرق الإجابة عن الاستفسارات أوقات تتراوح ما بين الدقائق والساعات (kluegel ، 1995 ، 142) .
2. استخدام نماذج Web forms متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية ومصممة خصيصاً لتوجيه أسئلة إلى أخصائي المراجع ، ويشبه هذا الأسلوب سابقه ؛ حيث يحصل المستفيد على نموذج ؛ ومن ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض وهذا يجعل البعض ينظر إلى النماذج على أنها مجرد واجهة front – end لخدمة البريد الإلكتروني الذي تتم متابعته من قبل موظفي قسم المراجع . وتسمح النماذج للمكتبات بالحصول على معلومات معينة عن المستفيد ؛ مثل مهنته : طالب ، أو عضو هيئة تدريس ، أو موظف ، أو مواطن ، أو ما سوى ذلك (Joseph ، 12-14,2002) .

3. استخدام الدردشة Chat technology لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي ، وتتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن للمكتبات أن تستعين بها لتقديم تلك الخدمات ، ويطلق عليها Customer Relationship Management (CRM)) وقد تم تطويرها بغرض المساعدة المباشرة للمستفيدين ، ويتميز هذه الأسلوب بالآتي :

- الدردشة باتجاهين بشكل مباشر ، يتيح إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة أو الدردشة المباشرة ، أو المراسلة الفورية Instant messaging

- إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة ، بدلاً من قيامه بكتابة العناوين .URL
- التصفح المشترك ؛ حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الويب التي يقوم بها أخصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستفيد في الوقت نفسه ، وهذا يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي ، وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الإلكترونية .
- الاتصال الصوتي ، ويتطلب استخدام حاسوب مجهز بمكبر للصوت ، وميكروفون من قبل كل من أخصائي المراجع والمستفيد . ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة داعمة هذه الخاصية (بامفلح ، 2015 ، 37) .

ثانيا : خدمات الإعارة **Borrowing Services** :

خدمات الإعارة من أهم الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات لروادها لأن الإعارة تنشط حركة القراءة والاطلاع والإقبال على المكتبات وتزيد من قناعة الرواد بأهمية المكتبات في عصر المعلومات ، وتشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام واحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة ، وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحديد أهدافها .

وتعرف الإعارة " بأنها الخدمة التي تمكن القارئ من استعارة عدد معين من الوثائق لفترة زمنية معينة ، ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة ونوعها وحجم المستفيدين من هذه الخدمة" . ومن مبررات الإعارة:

1. قد لا يكون الجو العام للمكتبة مناسباً للمطالعة.
2. في كثير من الأحيان لا يتناسب دوام المكتبة مع أوقات فراغ المستفيدين
3. بُعد المكتبة أحيانا عن أماكن تواجد المستفيدين.
4. عدم مقدرة القراء على شراء كل ما يرغبون في قراءته مما يدفعهم إلى الاستعارة كبديل للشراء.
5. وجود عادات معينة لدى القراء تجعلهم يفضلون عدم المكوث في المكتبة لغايات المطالعة كالقراءة بصوت مرتفع أو الجلوس بطريقة معينة عن المطالعة (عابدة، د.ت، ص 73).

وتنقسم الإعارة إلى قسمين:

أولاً / الإعارة الداخلية: ويقصد بها إتاحة المواد للاطلاع الداخلي في المكتبة ، سواء أكانت لغير الراغبين في استعارة تلك المواد خارجياً ، أم للقيود التي تفرضتها المكتبات على بعض مصادر المعلومات التي تمنع إعارتها خارجياً (الحزيمي ، 1994 ، 13).

ثانيا / الإعارة الخارجية: وهي الإجراءات المتبعة لإتاحة استخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقا لضوابط معينة تضعها المكتبة. ويتعلق بعض تلك الضوابط بفترة الإعارة المسموع بها وعدد المواد المسموع بإعارتها والتي يتم تحديدها تبعا لفئات المستفيدين، وكذلك المواد التي لا يسمح بإعارتها والجزاءات التي تتخذ في حالة تأخير مصادر المعلومات أو إتلافها أو فقدانها.

ومن الأمور البديهية أن عملية الإعارة بكافة جوانبها من استعارة وإعادة الوثائق وإرسال الإشعارات بإرجاع الكتب المتأخرة... الخ تأخذ الكثير من الجهد ووقت العاملين في هذا القسم، مما دفع المختصين في شؤون المكتبات إلى تبني الإعارة المبنية على الحاسوب سواء أكانت هذه النظم جاهزة أو قامت المكتبة نفسها بتطوير هذه النظم (عابدة، د.ت، 48).

لقد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات إلى التطور في أسلوب تقديم خدمة الإعارة على الحاسب الآلي، كما أدت إلى اتساع وسائط المعلومات التي يسمح بإعارتها؛ فقد اتسعت خدمات الإعارة لتشمل الوسائط الإلكترونية، وأصبح عديد من المكتبات يسمح بإعارة تلك المواد. وستناول نموذجين من تلك المواد وهما: الأقراص المدمجة، والكتب الإلكترونية.

(أ) الأقراص المدمجة: تقوم بعض المكتبات بإعارة الأقراص المدمجة لتستخدم داخل المكتبة وتلقي بهذا العبء على قسم الإعارة. وهناك مكتبات في بعض دول العالم بدأت تتجه نحو إعارة الأقراص المدمجة للمستفيدين ليستخدموها خارج المكتبة (Paul T، 1994، 46)). ويذكر أن بعض الناشرين يشجعون على إعارة الأقراص المدمجة.

(ب) الكتب الإلكترونية: ويطلق مصطلح الكتاب الإلكتروني على ذلك الكتاب المقدم في صيغة رقمية digital format مثل pdf أو xml أو غير ذلك، كما يستخدم مصطلح الكتاب الإلكتروني للإشارة إلى أجهزة قراءة تلك المواد أيضا book reading device وتشارك المكتبات بنسخة واحدة أو أكثر من الكتب الإلكترونية، وفي حالة الاشتراك في أكثر من نسخة فإنه سيكون بإمكان المكتبة استخدامها لأكثر من شخص في الوقت الواحد، وقد تعمل المكتبات على توفير الأجهزة القارئة لتلك الكتب، ومن ثم تعمل على إعارتها للمستفيدين عند إعارتهم الكتب الإلكترونية. وقد يشتري المستفيدون أجهزة القراءة الخاصة بهم، ويكون دور المكتبات في هذه الحالة هو إتاحة المحتوى للمستفيدين (Ronald، 2001، 104)).

ثالثا / الخدمات الببليوجرافية Bibliographic Service:

ويقصد بها نسخ أو كتابة الكتب، أي بمعنى وصف وتاريخ الكتب من ناحية التأليف والطباعة والنشر وغير ذلك وقائمة الكتب الخاصة بمؤلف أو ناشر أو فكرة معينة أو موضوع معين (قاموس أكسفورد، 2013، 117). وتعد هذه الخدمة على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا

ولهذا تعتبر أساسية وضرورية في المكتبات وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته واحتياجات الباحثين وأهمية الوقت في حياتهم .

ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات في مجال الخدمات الببليوجرافية في الآتي :

- اختيار الببليوجرافيات المختلفة اللازمة والمناسبة .
 - توفير الببليوجرافيات المختلفة للباحثين وإعلامهم عن توافرها .
 - إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام الببليوجرافيات المختلفة .
 - تقديم معلومات ببليوجرافية عن بعض المصادر للباحثين .
- وكذلك تقوم المكتبات بإعداد قوائم ببليوجرافية مختلفة تأتي بناء على طلب الباحثين أو توقعاً لحاجة معينة قد تظهر في مناسبة معينة منتظرة .

رابعاً / خدمة البحث بالاتصال المباشر **Online Searching** :

تعرف بأنها "عبارة عن نظام استرجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك قواعد المعلومات المقررة آلياً " وتتطلب الخدمة أربعة عناصر أساسية :

- قواعد أو بنوك المعلومات مخزنه بأسلوب الحاسوب وتقرأ آلياً .
- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين .
- مكتبات تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها .
- باحث يستطيع التعامل مع الخدمة (ألين لألي، 2005، 123) .

خامساً / خدمة الإحاطة الجارية **Service Current Awareness** :

تتطوي خدمات الإحاطة الجارية على عدد من الخدمات يقصد بها تعريف المستفيد بأخر ما هو متاح في مجال تخصصه . وقد تقدم المكتبة الإحاطة للمستفيدين المتواجدين بداخلها ، كما تقدمها للمستفيدين سواء داخلها أم خارجها (قاسم ، 1984 ، 331) .

لقد استفادة خدمات الإحاطة الجارية من تكنولوجيا المعلومات ، ونظم الاتصالات ، ودخول شبكة الإنترنت إلى حيز الاستخدام في المكتبات حيث أصبح بالإمكان إيصال النشرات الإعلامية إلى البريد الإلكتروني للمستفيدين ، كما أصبح بالإمكان الاستفادة من موقع المكتبة على الإنترنت لإحاطة المستفيدين لما وصل حديثاً من كتب ودوريات ومصادر معلومات أخرى إلى المكتبة (Ellen&Allan، 1997، 542) .

سادساً / خدمة البث الانتقائي للمعلومات **(SDI Selective dissemination of information)** :

تُعد أحد أنواع الإحاطة الجارية ، إلا أنها تعتمد على استخدام الحاسب الآلي في تقديمها ؛ حيث ارتبطت من بداية ظهورها باستخدام الحاسب في معالجة البيانات الببليوجرافية ، وتتميز بأنها موجهة لكل

مستفيد بصفة فردية لتقابل احتياجاته الخاصة به دون غيره ، وبذلك فإنها توفر على المستفيد الوقت والجهد الذي من الممكن أن يبذله للتعرف على الوثائق المطابقة لاحتياجاته من بين الوثائق التي تقدمها إليه خدمة الإحاطة الجارية ، ويتم ذلك عن طريق مضاهاة الوثائق المتاحة بسمات المستفيدين التي تعبر في حد ذاتها عن احتياجاتهم .

سابعا / خدمة الاستخلاص Abstracts Services :

تُعنى هذه الخدمة بإعداد المستخلصات ؛ حيث يقصد بالاستخلاص " عملية إنتاج المستخلصات " أو " فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة ، والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات " وتعرف المستخلصات بأنها " تمثل مختصر دقيق وموضوعي لمحتويات وثيقة ما ، وعادة ما يكون مصحوبا بوصف ببليوجرافي يتيح الوصول إلى الوثيقة الأصلية " (عبد الهادي ، عبد الحليم ، 2000، 9) .

ودخل الاستخدام الآلي في عملية الاستخلاص وهو عملية اقتباس لعبارات معينة من الوثيقة لتعبر عن محتواها ، ويتم تحديد العبارات المقتبسة بناء على معايير معينة ، ومن ذلك على سبيل المثال :

(1) برمجة الحاسب الآلي لقراءة الوثيقة وكتابة مستخلص لها ؛ عن طريق برمجة الحاسب الآلي لاختيار جمل معينة من الوثيقة . ويمكن أن يتم ذلك اعتمادًا على ترديد كلمات معينة في الجملة ، وترتيبها وفقا لتكرار ورود الكلمات .

(2) برمجة الحاسب الآلي لالتقاط الجمل ذات الأهمية ؛ مثل الجمل الأولى والأخيرة في الفقرة .

(3) تخزينه في الحاسب الآلي ، ويساعد على تحديد الجمل والكلمات المهمة التي اقتبسها (بامفاح ، 2015 ، 61).

ثامنا / خدمة التكشيف Full-Text :

يُعرف التكشيف بأنه " دليل منهجي للوحدات items التي تتضمنها مجموعة ما ، أو المفاهيم المشتقة من مجموعة ما ، وتمثل هذه الوحدات أو المفاهيم المشتقة بواسطة مداخل ترتيب وفقا لترتيب معروف أو مقرر سلفا مثل الترتيب الهجائي أو الترتيب الزمني أو الترتيب الرقمي (Joan.M، 2000,337) . ويتكون الكشاف من جزأين رئيسيين هما:

- الدوال: المداخل التي تعبر عن محتوى المواد التي يتم تحليلها، وقد تكون كلمات مفتاحيه أو رموز ، أو ما سوى ذلك .

- الروابط: تمثل مكان وجود المواد، وقد تأتي في شكل بيانات ببليوجرافية، أو أرقام صفحات، أو أرقام ملفات أو غير ذلك (عبد الهادي، 1988، 9).

ويمكن الاستعانة بالحاسب الآلي في إعداد الكشافات أو أجزاء منها، سواء أكان التكشيف للمفاهيم، أم للكلمات:

1. تكشف الكلمات Word Indexing : يتم من خلاله إعداد المداخل الكشفية اعتماداً على الكلمات الواردة في الوثيقة الأصلية ، ويمكن أن يتم استخراج تلك المداخل من النص الكامل للوثيقة فيما يطلق عليه كشف النصوص concordances ، أو يتم استخراج المداخل من عناوين الوثائق من خلال ما يعرف بكشف الكلمات الدالة (KWIC Key word in context) .

ويمكن إعداد كشافات الكلمات بسهولة باستخدام الحاسب الآلي ؛ حيث يتم تزويد الحاسب الآلي بقائمة الاستبعاد stop list التي تحصر الكلمات غير الدالة التي سيتم استبعادها من عملية الكشف مثل أسماء الإشارة ، وحروف الجر وما شابه ذلك ؛ ومن ثم يقوم الحاسب بالتعامل مع كل كلمة واردة في النص أو العنوان ككلمة دالة بعد استبعاد الكلمات الواردة في قائمة الاستبعاد (عبد الهادي ، 1988 ، 67). وقد يتم تحديد المصطلحات الكشفية اعتماداً على تكرار ورودها في نص الوثيقة ، وذلك بعد استبعاد الكلمات التي لا تحمل دلالة موضوعية والواردة في قائمة الاستبعاد ، ويتم ترتيب المصطلحات تنازلياً وفقاً لعدد مرات تكرارها ؛ ومن ثمّ اعتماد عدد معين من المصطلحات الكشفية لكل وثيقة ، أو الاكتفاء بالمصطلحات التي يزيد عدد مرات تكرارها عن حد معين في الوثيقة الواحدة . وقد يتم الاعتماد على برامج تعتمد فقط على جذور الكلمات دون الوضع في الاعتبار اشتقاقاتها المختلفة ؛ وذلك في محاولة للتغلب على تعدد الأشكال النحوية للكلمة الواحدة (قاسم ، 2000 ، 262).

تاسعا / خدمة الترجمة Translation Service :

ساعدت خدمة الترجمة في التغلب على الحواجز اللغوية التي تقف عائقاً أمام إفادة البعض من الإنتاج الفكري الصادر بلغات مختلفة غير لغتهم الأصلية ؛ معظم المؤلفين يفضلون الكتابة بلغاتهم لضمان أكبر قدر من مواطنيهم لكتاباتهم . وبدأ استخدام الحاسبات الآلية في إعداد الترجمات بعض الحرب العالمية الثانية ومرت الترجمة الآلية بعدد من المشكلات الرياضية والهندسية واللغوية التي سعى المهتمون بالتغلب عليها عبر المراحل المختلفة لتطور الترجمة الآلية آلياً إلا أن ناتج العمليات لا يرقى إلى مستوى جودة الترجمة البشرية ، بل إنه يعد أكثر تكلفة منها ؛ حيث يتطلب الأمر جهداً ووقتاً بشرياً يلي إعداد الترجمة الآلية لإجراء التعديل والتصحيح الملائم للنصوص المترجمة حتى تكون صالحة للاستفادة منها .

ولعل نتاج الترجمة الآلية يكون أفضل في الحالات التي يكون فيها اللغة المستخدمة لكتابة النص أقرب إلى التقنين والمعيارية ؛ فترجمة نصوص في الرياضيات أفضل من ترجمة نص في الفيزياء أو الكيمياء ، وترجمة نص في الفيزياء أو الكيمياء يمكن أن تكون أفضل من ترجمة نص في النظريات السياسية / كما أن ترجمة نص في النظريات السياسية قد تكون أفضل من ترجمة نص في النقد الأدبي وهكذا كلما اتسع مجال البدائل اللغوية انخفض مستوى ناتج الترجمة الآلية (قاسم ، 2000 ، 308) .

خدمات المعلومات عبر شبكة الإنترنت:

وكتب (محمد، 2007، 209) في مقالته نحو تقييم موضوعي لواقع المكتبات على الشبكة العنكبوتية. أنه مع ظهور شبكة الإنترنت وانتشار استخداماتها، أصبحت مؤسسات المعلومات ومن بينها المكتبات تتيح خدماتها للمستخدمين عن بُعد مستثمرة الإمكانيات التي إتاحتها تلك الشبكة فأصبحت خدمات المكتبات بمختلف أنواعها كلها متاحة من خلال شبكة الإنترنت، وهذا ما جعل المستخدمين يحصلون على خدمات المعلومات من خارج حدود المؤسسات التي ينتمون إليها أو الدول التي يعيشون فيها. وتحقق المكتبات من خلال مواقعها عبر شبكة الإنترنت أهدافا عديدة من بينها:

- إتاحة خدمات المعلومات في الأوقات التي تغلق فيها المكتبة أبوابها سواء لانتهاء أوقات العمل، أم بسبب العطلات أم خلال فترة الصيانة.
- تقديم خدمات المعلومات لطلاب التعليم عن بُعد الذين قد يتواجدون في مناطق أو مدن بعيدة عن مكان وجود مبنى المكتبة.
- إتاحة المجال للمستخدمين الذي يعانون الخجل أو الحرج في التواصل مع الآخرين للحصول على الخدمات ذاتياً للحصول على الخدمات دون الحاجة للتواصل مع أخصائي المعلومات.
- إتاحة المجال لأخصائي المعلومات الذين يفتقرون إلى القدرة على التواصل الجيد مع الآخرين من تقديم خبراتهم للمستخدمين عبر خدمات المعلومات المتاحة من خلال الإنترنت.
- تخفيف الأعباء الوظيفية عن المكتبيين بتقديم إجابات عن التساؤلات التي يكثر توجيهها من قبل المستخدمين .

وتقدم المكتبات خدماتها للمستخدم عبر الإنترنت من خلال :

1. البريد الإلكتروني e-mail .
2. الجماعات الإخبارية News groups .
3. الوصول إلى الملفات عن بعد FTP .
4. الدخول إلى حاسبات أخرى على الشبكة Telenet .
5. البحث في قواعد البيانات بشكل مباشر (أركي ، جوفر ، ووايز) .
6. مناقشة الآخرين باستخدام الدردشة IRC .
7. الوصول إلى نظم المعلومات من خلال الشبكة العنكبوتية World Wide Web .

الصعوبات

التي تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدماتها:

من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث والكتابات التي تناولت هذا الموضوع تبين أن هناك عدة صعوبات تواجه بعض المكتبات ومراكز المعلومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين فقد جمعها الباحث في :

1. عدم توفر ميزانية لتغطية نفقات استخدام التقنية الحديثة.
2. عدم توفر الإمكانيات اللازمة من أجهزة وأدوات اتصالات وغيرها.
3. نقص الخبرة لدى العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات في استخدام تقنيات المعلومات.
4. ضعف شبكة الإنترنت وانقطاعها في بعض الأوقات.

ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة:

1. أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم بشكل كبير في فاعلية خدمات المعلومات.
2. هناك تطور كبير في تقديم خدمات المعلومات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. تعتمد خدمات المعلومات على متطلبات أساسية لتحقيقها.
4. توجد عوامل مؤثرة على تقديم خدمات المعلومات.
5. تضمن الوصول عن بُعد إلى المستخدمين.
6. تضمن الوصول إلى المستخدمين على مدار الساعة .
7. تضمن الوصول إلى معلومات غير محدودة من مصادر مختلفة .
8. تضمن مرونة المعلومات ليتم استخدامها من قبل أي فرد لمتطلباته .
9. توصيل المستندات الإلكترونية .

توصيات الدراسة :

1. الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات المعلومات .
2. أهمية أن تمتلك المكتبات ومؤسسات المعلومات مواقع إلكترونية خاصة بها ومستقلة عن مواقع الجهات التابعة لها لغرض تسهيل التواصل مع المستخدمين .
3. ينبغي التحول الإلكتروني لجميع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات.
4. توعية العاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات بأهمية خدمات المعلومات الإلكترونية .
5. تدريب العاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات حول كيفية تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية.
6. تقديم التسهيلات اللازمة للمكتبات ومؤسسات المعلومات لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات وخاصة شبكة الإنترنت .
7. التعاون بين المكتبات في تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية .
8. تقديم الدعم المادي للمكتبات لاقتناء وسائل التقنية اللازمة لخدمات المعلومات الإلكترونية.

قائمة المراجع

أولا : المراجع العربية

1. إبراهيم حسن محمد (2007). نحو تقييم موضوعي لمواقع المكتبات على الشبكة العنكبوتية .- مجلة مكتبة فهد الوطنية ، مج13 ، ع2 (يوليو - ديسمبر) .
2. احمد علي محمد تاج (1990) . تخطيط الخدمة المكتبية العامة بمحافظة الشرقية - إشراف محمد فتحي عبد الهادي .- القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم الوثائق والمكتبات ،- رسالة دكتوراه.
3. احمد نافع المدادحه (2013). تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات.- عمان : دار المعتر للنشر.
4. أحمد محمد بدح وآخرون(2015) .تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها .- مؤته للبحوث والدراسات ، مج 30 ، ع 2.
5. اشرف السعيد أحمد (2013). تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني .-القاهرة :دار الكتاب الحديث.
6. إلين لألي (2005). رؤية باحث في الاتصال العلمي الإلكتروني ؛ ترجمة محمد إبراهيم .- مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج10 ، ع2 (مايو) .
7. بوسي وحيد نمر أحمد (2022) . دراسة ميدانية لواقع الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة المنيا .- مجلة البحث في التربية وعلم النفس .- مج37 ، ع4 (أكتوبر) .
8. حسان عابده (د.ت).أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية .- عمان : دار المعتر للنشر والتوزيع .
9. حشمت قاسم (2000). المدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص .- القاهرة: دار غريب،
10. حشمت قاسم (2002). المكتبة والبحث .- القاهرة: مكتبة غريب ،.
- 11.سعود بن عبدالله الحزيمي(1994). خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
- 12.صلاح الدين عمر الخازمي (2006). الخدمات المكتبية العامة في ليبيا: دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها -إشراف عبد الله محمد الشريف .- طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا - قسم المعلومات ،. رسالة دكتوراه .
13. غالب عوض النوايسة (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان : دار الصفاء ،.

14. فاتن سعيد بامفلح (2000). تكنولوجيا النظم الخبيرة: مفاهيمها وتطبيقاتها مع استصلاح حول استخداماتها في مكتبات جدة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . - مج5 . - ع2(رجب - ذو الحجة 1420/ نوفمبر - ابريل) .
15. فاتن سعيد بامفلح (2015). خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية. - ط3. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، .
16. ماونت، أس (1417). المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات / ترجمة علي سليمان الصوينع. - الرياض: معهد الإدارة العامة.
17. محمد فتحي عبد الهادي (2014). مقدمة في علم المعلومات نظرة جديدة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
18. محمد فتحي عبد الهادي، يسرية محمد عبد الحليم(2000). التكتيف والاستخلاص: مفاهيم، الأسس التطبيقات. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية
19. نعيمة القذافي بيت المال (2005). خدمات المعلومات في القطاع الطبي: دراسة حالة / مجلس التخصصات الطبية، إشراف / نصر الدين الزغبى. - طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا - قسم المعلومات، - رسالة ماجستير .
20. هالة الأمين طلحة (2007). خدمات المعلومات عبر الهاتف النقال - إشراف / مبروكة عمر محيريق. - طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا - قسم المعلومات ، - رسالة ماجستير .

ثانيا : المراجع الإنجليزية

1. Altman , Ellen & Pratt, Allan .- The JAL guide to Professional Literature :Current Awareness Services .- Journal of Academic Librarianship .- vol . 23,no 6 (Nov.97) .- pp.542-543.
2. Janes ,Joseph. Live Reference : too Much ,Too Fast .- School Library Journal .- vol.48,no.11(Fall2002).
- Jantz, Ronald. E- book and New Library Services Models : an analysis the impact of E-Book technology on academic libraries .- Information technology & libraries .- vol 20,no .2 (June 2001) .- pp104-113 .
3. Kathleen M. Kluegel . Trends in electronic reference services Trends in electronic reference :opportunities and challenges in reference and information

services : an introduction / Richard E. Bopp , Linda C. Smith .-2nd ed .- Englewood Colorado: Libraries Unlimited , Inc ,1995 .

4. Nicholls , Paul ..The Time has come : Circulating the CD ROM collection .- CD ROM Professional .- vol 7,no .3 (May/June 1994) .- pp46-54 .

5. Reitz , Joan M. ODLIS- Online Dictionary for Library and Information Science .- available at: <http://lu.com/odlis/d.cfm> (16/7/2023).

6. "Journal of Humanities and Social Sciences,Vol.8No2(2016)

<Http://www.ajoi/ino/index.php/ijhss/article/vieww/153563> .