



إن التغيير الواضح فى مهنة المكتبيين وضخامة الدور الذى ينهضون له فى عصر المعلومات أو عصر النظم البارعة فى انتقال المعلومات، لم يسمح لأمس المكتبة أو المكتبي أن يكون مجرد حارس للكتاب أو المكتبة، أو مجرد حلقة ووسيط بين الكتاب وقارئه، ولم تعد مهمته الأساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكرى لها، ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بحث الإنتاج الفكرى وخدمات الإجابة على الأسئلة المعتمدة لهه المواد، بل أصبحت الوظائف الأساسية التى ينجزها أخصائيو المعلومات، تتمثل فى تحديد المعلومات المطلوبة، وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين وكذا الطلبة باستخدام وسائل الاتصال كالإنترنت (Internet)، والبحث فى قواعد البيانات وشبكات المعلومات، وإحاطة المستفيد علماً بالجدید فى مجال اهتمامه، أو الاتصال بفهارس المكتبات وغير ذلك من الخدمات. والمتتبع للأدب المكتبي حول خدمات المعلومات يدرك بشكل واضح ما يشكله التطور فى خدمات البحث والاسترجاع من تحد كبير وملموس للمكتبات ومراكز المعلومات، فقد تميز النصف الثانى من القرن العشرين بغلبة التقنيات المتسارعة التطور واحتلالها الحيز الأكبر من التطور فى المكتبات لاسيما أجهزة الحاسب وأنظمة المعلومات والكمبيوتر التى أصبحت الشيء المألوف فى كثير من المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات المتطورة.

خدمات المكتبات والمعلومات:

مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات فى كافة التسهيلات التى تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، ويمكن القول أن خدمات المكتبات والمعلومات فى كافة التسهيلات التى تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، ويمكن القول أن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعلميات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التى تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة فى العاملين لديها، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.

وكذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، ويتم ذلك بفعل إجراء عمليات وإجراءات فنية، تتمثل في تجميع المعلومات، وتحليلها، وتنظيمها وتوفير كادر متخصص له خبرة عملية وأكاديمية ووسائل اتصال وأجهزة معلومات مختلفة، ويمكن تقديم هذه المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو آلي من قبل المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.

دور المكتبي في مجتمع المعلومات:

ويتضح دور المكتبي في مجتمع المعلومات. في أن المكتبي هو أخصائي معلومات تبعاً لما تفرضه متطلبات مجتمع المعلومات، وعليه أن يتعامل مع الحاسبات الإلكترونية وقواعد البيانات وإقراض الليزر وكذا الاتصال مع المستخدمين ومساعدتهم في إستراتيجيات البحث، والتعامل مع التقنيات المتطورة وخلق قواعد بيانات.

أقسام خدمات المعلومات:

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى الآتي:-

أولاً: الخدمات الفنية:

أو الخدمات غير المباشرة Technical Services ويقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستخدم مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات. وتشتمل الخدمات الفنية والطب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والأعداد الببليوجرافي لها.

ثانياً: الخدمات العامة :

أو الخدمات المباشرة Public services والخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستخدمين مباشرة. وتشتمل هذه الخدمات: الإعارة، والخدمة المرجعية والإرشادية، الخدمات الإعلامية، وخدمات الدوريات

وغيرها، وقد أصبحت الخدمات المكتبية والمعلوماتية متداخلة ولم تعد عملية الفصل بين الخدمات الفنية والعامة سهلة هذه الأيام.

متطلبات خدمات المكتبات والمعلومات

تتطلب خدمات المكتبات والمعلومات مجموعة من المكتبات الأساسية التي لا بد من توفير لكي تكون هذه الخدمات فاعلة، وتتلخص هذه المتطلبات في الآتي:

١. مخصصات مالية أو موازنة كافية.
٢. مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها.
٣. كادر بشري مؤهل ومتخصص ومدرب على تقديم هذه الخدمات.
٤. بيئة ومناخ وجو عام وتسهيلات مناسبة للقراءة والمطالعة والبحث.

وفي مجتمع المكتبات المصري تتفاوت الخدمات المكتبية بين المكتبات الجامعية والمكتبات العامة والمكتبات المتخصصة، ومكتبات الأطفال بسبب الوضع الخصوصي لكل مكتبة وسأتناول الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بشكل عام.

الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية

١. خدمات الإعارة: تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة من طلبة عاديين وطلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة تدريس وعاونهم، وإداريين تشمل خدمات الإعارة في المكتبات ما يلي:-

◆ **المطالعة:** أو القراءة الداخلية والتي بلغت في بعض الكليات بـ ٣٥٠ قارئ يومياً.

◆ **الإعارة الخارجية:** وهي الإعارة التي يستطيع المستفيد فيها إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو

أى مكان آخر ويصل عدد الإعارات فى بعض الكليات إلى ٧٥٠٠ فى السنة ، وعدد المستعيرين ٦٠٠٠ سنوياً.

◆ **تجديد الإعارة:** للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة لها.

◆ **حجز الكتب :** عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها.

◆ **متابعة المواد:** المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك.

◆ **الإعارة المتبادلة:** بين المكتبات المختلفة.

٢. **الخدمات المرجعية:** تقسم الخدمة المرجعية فى المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس:

◆ **الخدمات المرجعية المباشرة** وتشمل الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر. وإرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها فى المكتبة. وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة. وتقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة.

◆ **الخدمات المرجعية غير المباشرة** وتشمل: لآ اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم. وترتيب المراجع على أرفف و أعاده المراجع إلى إماكنها الصحيحة. وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة. وتبلغ خدمات المعلومات فى بعض الكليات لدرج المراجع حوالي ٥٠٠ استفسار كل ثلاثة أشهر وتبلغ خدمات المعلومات من خارج الجامعة حوالي ٢٥٠ استفسار كل ثلاثة أشهر. وتكثير الخدمة فى هذا المجال فى رسائل الماجستير والدكتوراة والدوريات العلمية خاصة لطلاب الدراسات العليا فى معظم المكتبات.

٣. **خدمات الإحاطة الجارية:** وهى عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً فى المكتبات ومراكز المعلومات. واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل اعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعتبر خدمة

البث الانتقالي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية. وتهدف إلى أبقاء المستفيد متمشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعديلها بين الحين والآخر. وأن ما يميز خدمة البث الانتقالي خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استخدام الحاسب الآلي لتقديمها. بعض الكليات تصدر مجلة الإحاطة الجارية (Current awareness) (وهي مجلة تحتوى على جداول المحتويات لعدد من الدوريات المحلية والعربية المنتفأة ومتابعتها).

٤. خدمات البحث بالاتصال المباشر: وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الالى والمحطات الطرفية (Terminals) التى تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة فى نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة ألياً أما خطوات الخدمة فتتلخص فى مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجته للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث، اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب وأجراء البحث المباشر، وتقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها. وتقدم من خلال البحث فى قواعد البيانات المخزنة على أسطوانات الليزر CD-ROM الموجودة بالمكتبة. وتقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر On-Line search من خلال قواعد البيانات والمعلومات التى تشترك بها المكتبة دون مقابل البحث على شبكة الإنترنت. تقوم البعض من المكتبات بتوفير مقالات وأبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تعطي خدمة (Full Text) عن طريق شبكة الإنترنت وقد بلغ عدد المستخدمين فى بعض المكتبات الجامعية بـ ١٦٠٠٠ مستخدم سنوياً.

٥. خدمات خدمة التصوير والاستنساخ: وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية فى جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التى تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها، لأنها تعتبر خدمة مكملة لخدمة الإعارة، خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم ، وتسهم هذه الخدمة فى تقليل عمليات السرقة والتزويق للمواد المكتبية المختلفة تقوم

بتوفير خدمة المسح الضوئي Scanning من أجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون اليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة.

٦. **خدمات تدريب المستفيدين:** من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم. إن تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام تعتبر قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة).

٧. **أعداد قوائم ببليوجرافية:** سواء كانت هذه القوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطبعتها على الورق أو نسخها على قرص ضوئي مرن بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة.

بعض المشاكل التي تعاني منها المكتبات الجامعية

- ◆ قلة الموارد المالية المخصصة للمكتبات والارتفاع الهائل في أسعار الكتب والدوريات العلمية وكذا ارتفاع أسعار الاشتراك في قواعد البيانات وخاصة العلمية والطبية.
- ◆ النقص في إعداد المؤهلين العالمين في مراكز المعلومات والمكتبات.
- ◆ تدنى الوعي بأهمية المعلومات والمكتبات وما تمثله في جميع الأنشطة ومجالات الحياة اليومية.
- ◆ الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات ومهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية وخاصة ما يخص الحاسب الآلي وقواعد البيانات.
- ◆ استخدام الحاسب الآلي في العمليات الفنية لا يزال في مرحلة الأولى في بعض المكتبات. وارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة في المكتبات.
- ◆ افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلي الأجهزة والمعدات والأدوات اللازمة لتسيير أعمالها.

◆ افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى اللوائح التنظيمية والسياسات المكتوبة اللازمة لتأدية هذه المؤسسات لأعمالها مثلًا الوصف الوظيفي، اللوائح الإجرائية والتعليمات للأعمال اليومية.

◆ انعدام الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة ومراكز المعلومات.

◆ انعدام التعاون بين المكتبات المختلفة . وعلى سبيل المثال انعدام التعاون والتنسيق فيما يخص استيراد التقنيات الحديثة أو فيما يخص البرامج الجاهزة.

◆ انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع س أن يعمل على التنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات وتنظيم أوجه التعاون بينهما.

◆ عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات ومراكز المعلومات الذي يعتبر أحد البنى التحتية الوطنية في مجال المكتبات والمعلومات، والذي يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية البليوجرافية التي تمثل النتاج الفكري المنشور وغير المنشور والموجود في المكتبات الجامعية على هيئة قاعدة معلومات بليوجرافية ضخمة تقوم على مواصفات ومعايير عالمية من شأنها توحيد بيانات أوعية المعلومات وتسهيل تبادل التسجيلات البليوجرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات داخل المكتبات الجامعية.

المقترحات: ولكي تفي المكتبات الجامعية بالاحتياجات الثقافية والمعلوماتية للمستفيدين يجب وضع الأسس الراسخة القوية والاستخدام القوية والاستخدام المستمر في مجال التكنولوجيا الحديثة.

وفي النهاية لابد من تقديم بعض المقترحات مساهمة منا عن أهم الآليات التي إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل تتجاوز مكتباتنا الكثير من العراقيل فتقوم بتأدية خدماتها على أكمل وجه :-

◆ استغلال الإمكانيات المتوافرة حالياً وتدعيمها بوسائل أكثر فاعلية وتعميها على جميع المصالح والهيكل التنظيمية في المكتبات الجامعية.

- ◆ تطبيق الإدارة العلمية لتوجيه الأعمال والخدمات نحو الأفضل، وذلك لبناء إستراتيجية عمل مضبوطة لمراقبة ومتابعة تحقيق الأهداف المرجوة بعيداً عن الانعزالية والارتجالية في العمل.
 - ◆ السعي لتجاوز المشاكل والعوائق التي تحول دون إنشاء نظام وطني للمعلومات.
 - ◆ العمل على إنشاء الفهرس الموحد للمكتبات.
 - ◆ توحيد وإرساء قواعد التعاون بمكتباتنا، التي تملك أرصدة هامة تبقى دائماً حكراً على مؤسسة دون الأخرى، لذلك يجب ترسيخ مبدأ تشاطر المعلومات والخبرات في ظل شبكة موحدة.
 - ◆ الاهتمام بالعنصر البشري المتمثل في أخصائي المعلومات وتكوينهم تكويناً أكاديمياً يمكنهم في التعامل مع متطلبات مجتمع المعلومات.
 - ◆ التعاون بين المكتبات في محاولة لحصر النتاج الفكري العربي المنشور إلكترونياً (Full Text)، والتعاون من أجل الوصول إلى قواعد البيانات المختلفة بغض النظر عن اللغة.
- خلاصة القول:** لا بد من أن تتأثر الخدمات التي تقدمه المكتبات الجامعية بالتكنولوجيا الحديثة وتتحول المكتبة من مكتبة تقليدية إلى مكتبة إلكترونية أو رقمية نتيجة لتقديمها خدمات النشر الإلكتروني الذي يخدم الباحث على الخط المباشر عبر الشبكة الدولية للبحث في قواعد المعلومات الببليوجرافية حيث أصبح استخدام هذه الشبكة مألوفاً الآن في المكتبات الجامعية.