

خدمات المعلومات (مدخل)

- * مؤسسات المعلومات.
- * خدمات المعلومات والاتجاهات الحديثة في تقديمها.
- * ركائز خدمات المعلومات.
- * فئات العاملين في مجال خدمات المعلومات.

تمهيد :

«المعلومات» هي كل ما يعرفه الانسان ويستوعبه عن طريق حواسه الخمس (البصر، السمع، اللمس، الشم، التذوق). وبدون هذه المعلومات لا يمكن أن يكون هناك بحث علمي أو تقدم أو ازدهار.

ولا يتسع المجال هنا لذكر العديد من التعريفات لكلمة «المعلومات» خاصة وأن منها ما هو فلسفي، ومنها ما هو رياضي (نسبة الى الرياضيات)، وغير ذلك كثير. وما يعيننا هنا - عمليا - ارتباط مفهوم «المعلومات» بالبيانات وعلاقتها بها.

ويعرف العديد من علماء المعلومات «البيانات» Data بأنها: المادة الخام المسجلة، والتي تتخذ أشكال عدة كالرموز أو الأرقام، أو العبارات، وهي لا تؤدي في الغالب إلى اتخاذ القرارات، بل تمهد لها.

أما «المعلومات» Information فهي حصيلة البيانات وتجهيزها نتيجة: النقل، أو الاختيار، أو التحليل، أو التفسير، وعادة ما تأخذ شكل نص أو تقرير أو نظرية أو غير ذلك.

وفي تقييم البعض للمقومات الأساسية للانتاج الوطنى أو القومى، وهي: المادة، والطاقة، والمعلومات، يرى أن المعلومات أصبحت تتبوأ المكانة الأولى من حيث الأهمية. كما يؤكد البعض الآخر - خاصة فى مجال الاقتصاد - أن الوضع السئ والمتدهور لاقتصاديات معظم الدول النامية قد يزداد سوءا وترديا اذا استمر اهمال

قطاع المكتبات ومراكز المعلومات فيها، والأخيرة كما هو معلوم: مجال تجميع المعلومات وتنظيمها، واختزانها واسترجاعها، والافادة منها فى كل مجال يهم الفرد والجماعة.

وفى دراستها الهامة بعنوان: «اليابان سنة ٢٠٠٠م» العديد من التصورات والتوصيات عن المجتمع اليابانى واعداده وتهيئته لعصر المعلومات، الذى ستسوده نظم الاتصال عن بعد، والاستخدامات العديدة والمتنوعة للحاسبات الآلية، وغيرها من النظم التى تعمل بشكل تلقائى بما فى ذلك الروبوت ROBOT أو ما يطلق عليه تجاوزا - الانسان الآلى.

لقد أدرك المواطن العادى وما زال يدرك قيمة البيانات والمعلومات فى حياته العادية، وانجاز العديد من أعماله وحل الكثير من مشكلاته، خاصة إذا كانت هذه المعلومات أو البيانات دقيقة ويتم تقديمها فى الوقت المناسب، وقد ساعد على ذلك الاستخدامات المتعددة فى مختلف المؤسسات للحاسبات الآلية، وغيرها من نظم المعلومات المتقدمة. ونذكر هنا - على سبيل المثال - بعض هذه المجالات:

- ١ - تنظيم وتنسيق قبول الطلاب بالجامعة.
 - ٢ - تنظيم معظم أعمال الوزارات كوزارة الداخلية، والصحة، وغيرها.
 - ٣ - خدمات الحجز للسفر.
 - ٤ - التأكد من سلامة كل ما يرد إلى البلاد وصلاحيته عن طريق تحديد نسب الاشعاع. وغير ذلك كثير ولا مجال هنا لحصره.
- إن المعلومات وتقنياتها - اليوم وغدا - تمثل الركائز الأساسية للتنمية بكل أبعادها وأشكالها. ويقدر توفير المعلومات المناسبة، وفى الوقت المناسب، للشخص المناسب، يكون القرار المناسب.

وفى مدخلنا هذا عن المعلومات وخدماتها نتناول هذه الموضوعات:

أولاً: مؤسسات المعلومات.

ثانياً: خدمات المعلومات والاتجاهات الحديثة فى تقديمها.

ثالثاً: ركائز خدمات المعلومات.

رابعاً: فئات العاملين فى مجال خدمات المعلومات - كوحدة من أهم الركائز.

أولاً : مؤسسات المعلومات :

تتنوع مؤسسات أو مرافق المعلومات فمنها ما هو دولي أو إقليمي، ومنها ما هو وطني، ومنها ما هو تخصصي، وغير ذلك. ويقدم النوع الأول (الدولي أو الإقليمي) خدماته على الصعيد الدولي أو الإقليمي ومن أمثله نذكر على سبيل المثال:

١ - المركز الوثائقي الأوروبي للذرة.

٢ - المركز الإقليمي العربي للبحوث والتوثيق في العلوم الاجتماعية (بالقاهرة).

أما المراكز أو المؤسسات الوطنية، فتشمل خدماتها الدولة بأسرها ومنها على سبيل المثال:

١ - المركز الوطني للمعلومات العلمية والتكنولوجية بالكويت.

٢ - مركز المعلومات الوطني للعلوم والتكنولوجيا بالرياض.

٣ - مركز معلومات المصادر التربوية ERIC بالولايات المتحدة الأمريكية.

وهناك بالإضافة إلى ما تقدم مراكز أو مؤسسات المعلومات المتخصصة. وقد يكون التخصص فيها في الموضوع أو طبيعة الوثائق التي تعتبر مصدر للمعلومات ومنها على سبيل المثال:

١ - مركز معلومات الخواص الألكترونية.

٢ - المركز القومي للمعلومات التكنولوجية (بالولايات المتحدة الأمريكية).

وهذه وغيرها كثير، غير النوعيات الأخرى التي قد تتخصص في خدمات الإرشاد، والإحالة إلى المصادر، أو تحليل المعلومات أو بث المعلومات أو البيانات في مجال معين. هذا فضلا عن المراكز أو المؤسسات التي تقدم خدمات التكشيف والاستخلاص، ونذكر منها على سبيل المثال:

١ - خدمة معلومات علوم الأحياء الخاصة بالمستخلصات البيولوجية.

٢ - مركز الاحالة الوطني (يتبع مكتبة الكونجرس الأمريكية).

٣ - مركز تحليل معلومات الفلزات والخزف... بالولايات المتحدة الأمريكية.

ثانياً: خدمات المعلومات والاتجاهات الحديثة في تقديمها:

خدمات المعلومات هي الجهود الرامية إلى التعريف بمصادر المعلومات، وتهيئة سبل الإفادة منها، ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين على أن يسلكوا بأمان في دروب ما يسمى بغابة الوثائق أو المعلومات ومن شأن هذه المعلومات - كما يقولون - مساعدة الباحث في العثور على الابرة في تلال الهشيم أو في كومة قش، كما أن من شأنها أيضا إذا ما تهيأت لها الظروف المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار المعلومات لصالح الفرد والجماعة، ومن ثم تحقيق أهداف التنمية بمعناها الشامل.

وتحقق خدمات المعلومات ما يلي:

أ - توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين، مع إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين.

ب - مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية.

ج - سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.

د - مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.

هـ - تلافى النقص فى المعلومات الناتج عن تشتت الانتاج الفكرى.

ونستهل الحديث عن خدمات المعلومات، والاتجاهات الحديثة فى تقديمها بخدمات الاطلاع الداخلى أو ما يطلق عليه أحيانا الاعارة الداخلية:

١ - خدمات الاطلاع الداخلى:

توفر المكتبة أو مركز المعلومات الأماكن المناسبة والمريحة لكافة المترددين عليها للبحث أو الاطلاع. ويفترض فى هذه الأماكن أن تكون محصنة ضد الضوضاء، فضلا عن تكييفها صيفا وشتاء، وأن يغمرها الضود الطبيعى قدر الإمكان، وهذا غير الضوء الصناعى المناسب.

وتجهز بعض مؤسسات المعلومات غرف أو خلوات أو ما يطلق عليه معتكفات خاصة للدراسة والبحث. كما يخصص البعض الآخر أماكن خاصة لحجز بعض مصادر المعلومات لأغراض الدراسة والبحث كذلك، وبناء على طلب محدد، ولمدة معينة.

٢ - خدمات الإعارة الخارجية:

عادة ما تقتصر الإعارة الخارجية على الأعضاء المسجلين بالمكتبة أو المركز. ويصرح لكل عضو مسجل باستعارة عدد محدد من المواد فى نفس الوقت طبقا للوائح المنظمة لهذه الخدمة، وغالبا ما تكون فترة الاعارة محددة (اسبوعين أو أكثر)، وبالنسبة للمواد التى يشدد الطلب عليها فإن فترة إعارتها تكون أقصر من فترة المواد الأخرى. وتفرض بعض مؤسسات المعلومات غرامات تأخير وذلك لضمان التزام المستفيدين بفترة الاعارة المسموح بها. كما تسمح بعض المؤسسات بتجديد استعارة ما لدى المستعير من مواد أو بعضها ما لم تكن محجوزة أو مطلوبة من

مستعيرين آخرين. وتسمح بعض مؤسسات المعلومات بإعارة الدوريات، والمواد السمعية والبصرية وغيرها بما فى ذلك المراجع، والنسخ الوحيدة أو الأخيرة خاصة فى نهاية الأسبوع، أو نهاية فترة العمل اليومي، على أن تعاد صباح اليوم التالى فى الموعد الذى تحدده المكتبة أو المركز.

ويرتبط بخدمة الإعارة الخارجية خدمات أخرى كالحجز والتصوير، وتبادل الاعارة بين المكتبات أو مراكز المعلومات. كما توفر بعض المكتبات ما يحتاج إليه المستفيد من مصادر غير متوفرة بالمكتبة من خلال المكتبات أو المراكز الأخرى المتعاونة معها، أو من بعض الجهات التى توفر هذه المصادر بمقابل مادي، خاصة إذا كان هناك اقتناع بجدية الحاجة إليها، ولهذا تطلب بعض المكتبات من المستفيدين بيان دواعى الحاجة إلى المصدر أو الوثيقة وأهمية ذلك، قبل أن تتخذ اجراءات توفيرها.

هذا وبعد التصوير كخدمة مكاملة ومدعمة لخدمات الإعارة الخارجية بمثابة البديل عن الإعارة فى بعض الأحيان خاصة بالنسبة لبعض المواد كالدوريات والمراجع وغيرها من مصادر المعلومات التى لا يسمح بإعارتها.

ويسهم التصوير بأنواعه التقليدية فى حل الكثير من المشكلات المتعلقة بالتزويد، والاختزان، والمحافظة على المجموعات وتيسير الإفادة منها، واستخدامها.

ويدخل التصوير - الذى يعد اليوم علامة بارزة فى مجال المعلومات لا تقل عن اختراع الطباعة - يدخل بجوانبه النظرية والتطبيقية فى نطاق اختصاص مجال فنى جديد يطلق عليه علم الاستنساخ " Reprography " .

هذا ولكى يؤتى تبادل الإعارة بين المكتبات ثماره المرجوة كخدمة، فإنه ينبغى أن يتم بناء على اتفاقيات تعاونية بين مجموعة من المكتبات المتعاونة بهدف اتاحة سبل الإفادة الممكنة من مقتنيات المكتبات إلى أقصى حد ممكن، على أن تحدد طبيعة

المواد التى يتم تداولها، وشروط التداول، ومسئولية الارسال، وتكاليفه، وسبل التأمين على المواد وغير ذلك من الأمور.

ومن أهم مقومات نجاح هذه الخدمة وجود أدوات التعريف بمقتنيات المكتبات المتعاونة كالفهارس المطبوعة وغيرها. كما يلعب التصوير دوره فى النجاح هذا النوع من الخدمات حيث يستعاض بالتصوير عن الاعارة خاصة بالنسبة لبعض المواد التى يخشى عليها من الفقد كالمكتب النادرة والمخطوطات وغيرها.

وفى الوقت الحالى تستخدم مكتبات عديدة ومراكز للمعلومات الحاسبات الآلية فى علميات الاعارة بعد أن تبين وبشكل عملى أن ميكنة عمليات تداول مصادر المعلومات وضبطها تتم بكفاءة عالية وفى أقل وقت، كما تحقق أكبر قدر من الاستخدام للأوعية.

٣ - الخدمات الإرشادية:

تخظى هذه الخدمات باهتمام متزايد، وهذا الاهتمام تأكيد للوظيفة الاجتماعية للمكتبات وتحويلها إلى مراكز للإرشاد والإعلام، وما أسهمت به التطورات التكنولوجية من تيسير سبل اتصال المكتبات ببعضها البعض، والاتصال بينها وبين المستفيدين من خدماتها.

والخدمات الإرشادية هى كل ما يبذله العاملون بالمكتبة أو المركز من جهود، وكل ما يتم توفيره من أدوات وامكانيات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الافادة من مصادر المعلومات أينما وجدت. وتتصف هذه الخدمات بالديناميكية التى تكفل تألف المستفيدين مع موارد المكتبة أو المركز وخدماتهما، وحثهم على الإفادة من هذه الموارد والخدمات.

هذا وإذا لم نجد المكتبة ما يسعفها من امكانياتها البشرية والمادية الخاصة لتقديم ما يحتاجه أحد المستفيدين من بيانات أو معلومات فإنها ترشده إلى أبواب أخرى يمكن أن يطرقتها التماسا لما يحتاجه.

٤ - الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة والاستفسارات:

وتهدف إلى مساعدة المستفيد في استخدام مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة أو مركز المعلومات والافادة منها، وتعتمد بصفة عامة في تقديمها على مختلف المصادر المتوفرة بالمركز أو المكتبة، ولكنها تقوم أساسا على مجموعة المراجع التي تتمثل في الموسوعات، والقواميس اللغوية، والقوائم البليوجرافية (الورقيات) وغيرها. وتتدرج هذه الخدمة من مجرد الاجابة عن أسئلة تتطلب بيانات أو حقائق محدودة وموجزة، إلى الاجابة عن أسئلة تتناول موضوعات معقدة ومتشابكة.

وتتضمن اجراءات تقديم هذه الخدمة:

أ - تلقي السؤال أو الأسئلة من خلال زيارة المستفيد للمكتبة، أو اتصاله هاتفيا أو بالبريد أو التيلكس أو الفاكس أو غير ذلك.

ب - تحليل السؤال أو الأسئلة، لادراك ما يحتاجه المستفيد بالفعل وبشكل دقيق.

ج - البحث عن الإجابة.

د - تقديم الاجابة، والاحتفاظ بصورة أو نسخة مكتوبة منها للرجوع إليها عند الحاجة.

٥ - الخدمات البليوجرافية أو البحث عن الانتاج الفكرى:

ويطلق على هذه الخدمات فى نظم المعلومات الحديثة عمليات البحث الراجع Retrospective Search وقد يتم تقديمها دون طلب - توقعا أو تنبؤا بالحاجة إليها - أو بناء على طلب أو طلبات محددة.

وتتمثل هذه الخدمة أو الخدمات أساسا فى اعداد قائمة بليوجرافية (وراقية) على أن يسبق الاعداد تحديد المجال الموضوعى للقائمة بدقة، وكذلك فترة التغطية

الزمنية، وأشكال مصادر المعلومات (كتب، دوريات، تقارير، مراجع، أفلام - الخ) وكل ذلك وفقا لأهداف القائمة، واحتياجات المستفيد أو المستفيدين.

وأحيانا يقوم المركز أو المكتبة باعداد كشاف تحليلى موضوعى للمقالات المنشورة بالدوريات، وغيرها من مصادر المعلومات فى مجال التخصص أو الاهتمام. وهذا غير نشرة المستخلصات التى تتضمن خلاصات لمختارات من الانتاج الفكرى فى المجال وتفيد الأخيرة فى متابعة وملاحقة الانتاج الفكرى المنشور باللغات الأجنبية التى يجيدها الباحث. وفى الغالب تعد هذه المستخلصات باللغة التى يعرفها أو يجيدها الباحث أو المستفيد.

وتتوافر لبعض المراكز أو المكتبات امكانيات استخدام الحاسوب فى هذا المجال، كما تفيد هذه المراكز والمكتبات من كافة نظم الاسترجاع الآلية أيا كان مصدرها، ونمط الافادة منها خدمة للباحثين والمستفيدين.

ويقدم المستفيد أو الباحث عادة إلى المكتبة أو المركز ما يؤكد حاجته الماسة إلى التجميع البيولوجرافى أو الوراقى وجدية هذه الحاجة نظرا لما تتطلبه مثل هذه التجميعات من وقت وجهد ومال.

وهناك الآن العديد من المكتبات أو المراكز التى تتيح للمستفيدين امكانية الاتصال بمراسد البيانات الألكترونية على الخط مباشرة لاسترجاع بيانات ما يحتاجون إليه من وثائق. وقد تطورت أخيرا لغة الاتصال بمراسد البيانات هذه، وتم تبسيطها بحيث أصبحت أقرب ما تكون إلى اللغة العادية.

٦ - خدمة الترجمة:

وتتضمن التعريف بالترجمات المنشورة وإتاحتها للمستفيدين، أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة. وهناك تحذير من البدء فى ترجمة مادة معينة إلا بعد التأكد من عدم امكان الحصول على هذه المادة باللغة التى يمكن الافادة منها من جانب

الباحث أو المستفيد، وعلى ذلك فإنه من الضروري التعرف على أقسام الترجمة في المكتبات والمراكز وغيرها من مؤسسات المعلومات، ودراسة امكانية، التعاون مع هذه الأقسام، والافادة من خدماتها.

ومن البليوجرافيات أو الأعمال الخاصة بالمواد المترجمة التي تفيد في هذا المجال وعلى سبيل المثال:

Index Translationum وهي من اصدار منظمة اليونسكو.

٧ - خدمات النشر:

ويقصد بها اصدار المطبوعات وتوزيعها، خاصة البحوث والدراسات ذات القيمة، وتقارير البحوث، ومحاضر اللجان، وأعمال المؤتمرات، فضلا عن الكشافات (التي تحلل محتويات الدوريات)، والنشرات (التي تشتمل على قوائم محتويات الدوريات)، ونشرات المستخلصات وغيرها.

٨ - خدمات الاحاطة:

وتتداخل في أشكالها مع الخدمات سالفه الذكر - خدمات النشر - وتهدف إلى اتاحة الفرصة أمام المستفيد لملاحقة الانتاج الفكرى ذو الصلة بمجال اهتمامه أو تخصصه أو عمله، وتتخذ أشكال ووسائل عدة، نذكر منها على سبيل المثال:

أ - نشرة المتقنيات الحديثة.

ب - تمرير الاعداد الحديثة من الدوريات أو تصوير صفحات محتويات الدوريات.

ج - الكشافات التحليلية لمحتويات الدوريات.

د - نشرات المستخلصات.

٩ - خدمة البث الانتقائى للمعلومات :

وهى شكل متطور من أشكال الإحاطة الجارية. والانتقاء فى تقديم هذه الخدمات يعنى التوجيه الذى يكفل تعريف الباحث أو المستفيد بالوثائق ذات الصلة باهتمامه فقط .

وتقدم هذه الخدمة على أساس فردى أو جماعى، وتبدأ بتحديد الاهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو لكل مجموعة من المستفيدين، ويتم التعبير عن الاهتمامات بمجموعة من المصطلحات (السمات الموضوعية للمستفيد)، ثم تضاهى سمات المستفيد بسمات الموضوع، ويزود المستفيد، بما تتفق سماته الموضوعية من الانتاج الفكرى مع السمات الموضوعية له.

١٠ - تدريب المستفيدين :

ويتم - كخدمة - بشكل عرضي أو رسمى - ويهدف إلى إكساب المستفيدين المهارات الأساسية التى تساعدهم على الاستخدام الأمثل لامكانيات وخدمات وموارد المركز أو المكتبة، فضلا عن الاسهام الفعال فى نظام المعلومات من جانب المستفيدين كمستخدمين للمعلومات ومنتجين لها.

وتتنوع أساليب التدريب، ونذكر منها على سبيل المثال:

الجولات واللقاءات، الأدلة، الأفلام، الدوائر التليفزيونية المغلقة، وغيرها كثير.

١١ - خدمة المجتمع :

وتمثل اتجاهها جديدا فى الخدمة يتمثل فى فتح أبواب المركز أو المكتبة لجميع فئات الجمهور (المجتمع) وأفراده، خاصة الباحثين، بحيث يفيدوا من التيسيرات والخدمات والأنشطة والموارد الخاصة بالمكتبة أو المركز.

١٢ - خدمات الفئات الخاصة:

وتشمل هذه الفئات المعاقين بمعاهد ومدارس ومؤسسات التعليم وغيرها، وكذلك الموهوبين، والمسنين، وكبار السن حديثي التعلم، وغيرهم من الفئات الذين يحتاجون إلى رعاية وخدمة خاصة تدبرها وتقدمها لهم المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها.

ومن هذه الخدمات نذكر على سبيل المثال: تعليم الكبار ومحو الأمية والذي تقوده المكتبات العامة في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء.

وبعد: فإننا ونحن نقدم خدمات المعلومات في حدود الامكانيات والموارد والتيسيرات المتاحة، وفي أطار أو أطر النظم الحالية المطبقة والمعمول بها في مكتباتنا ومراكزنا.. علينا أن ندرك طبيعة وحجم المشكلة.. التي تواجهنا والتي ينبغي علينا أن نتصدى لها، والتي صاغها د. محمد محمد الهادي في كتابه تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (١٩٨٩) كما يلي:-

«إن القضية التي تواجهنا هي ضرورة التجاوب مع التحدى، والنهوض بتبعيات ثورة تكنولوجيا المعلومات، وتحويلها إلى عناصر تفيده في التنمية والتقدم».

إننا كما يقول مؤلف كتاب تكنولوجيا المعلومات...

«نسير ببطء شديد (سير السلحفاة)، بجانب من يسير بسرعة الصاروخ»

ثالثاً: ركائز خدمات المعلومات

نتناول هنا بإيجاز شديد العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات أو ما أتفق على تسميته بالركائز أو عناصر الخدمة وأولى هذه الركائز وأهمها على الإطلاق الإدارة فهي التي تتولى مهام: التخطيط، والتنظيم، والتوظيف، والتوجيه والتنسيق والتمويل، وغيرها من المهام والمسئوليات التي تناط بالإدارة في أى نظام من نظم

المعلومات. وعلى قدر تأهيل وخبرة هذه الفئة وإخلاصها يحقق النظام أهدافه، وينعكس ذلك فى النهاية على خدمات المعلومات وفعاليتها.

يلى ذلك - من حيث الأهمية :-

العاملين فى مجال خدمات المعلومات، والذين يقفون بكامل طاقتهم وإمكاناتهم خلف الإدارة يعضدونها ويساندونها من خلال ترجمة أهداف نظم المعلومات إلى خدمات وأنشطة وهؤلاء سنتناولهم بالتفصيل خاصة فئاتهم ومسمياتهم فى نظم المعلومات الحديثة والمعاصرة.

وإذا كانت الإدارة العليا، والعاملين (الإدارة الوسطى) هى التى تقدم الخدمة فإن المستفيدين هم الذين تقدم لهم الخدمة، والذين من أجلهم خططت ونظمت ومولت نظم المعلومات على اختلاف أنواعها ومستوياتها وأحجامها خدمة وتحقيقاً لأهداف التنمية الشاملة للفرد والجماعة.

إن التعرف على فئات المستفيدين، وتحديد أحجامهم واحتياجاتهم واهتماماتهم ورأيهم فى الخدمات التى تقدم لهم يمثل حجر الزاوية فى أى نظام من نظم المعلومات واستمراره، ونجاحه، وتحقيقه لأهدافه. كما أنه فى الوقت ذاته يمثل محور جميع الجهود الرامية لتنظيم المعلومات وتقديم خدمات المعلومات.

وحتى يتم تقديم المعلومة أو المعلومات المناسبة للشخص المناسب، وبالقدر المناسب وفى الوقت المناسب فإن العاملين فى مجال خدمات المعلومات ينبغى عليهم التعرف على مثل هذه المعلومات ذات الصلة بالمستفيدين:

- اهتمامات المستفيد الموضوعية.

- التأهيل، والتدريب، والخبرات الخاصة للمستفيد.

- المقدرة على استخدام اللغات الأجنبية.

- الوظائف والمسئوليات داخل المؤسسة.
- نوعيات التقارير التي يتلقاها والتي لا يتلقاها المستفيد.
- الدوريات التي يشترك فيها، والتي لا يشترك فيها، ويود الاطلاع عليها.
- انواع مصادر المعلومات التي يفضلها.
- انواع خدمات المعلومات التي يفضلها.

هذا عن الموارد البشرية: أى من الذى يقدم الخدمة؟ ومن الذى يفيد منها؟ ويبقى كمورد تحديد الموارد المادية، ونعنى بها: الميزانية، التيسيرات أو التسهيلات المادية المتمثلة فى موقع المكتبة أو المركز، والمبنى والأثاث، والتجهيزات والأدوات ثم مصادر المعلومات.

وإذا كانت الادارة - كعنصر - تمثل أهم العناصر على الاطلاق خاصة إذا كانت مؤهلة للقيام بمسئولياتها، فإن الميزانية أو تمويل نظام المعلومات والانفاق عليه يأتى فى المرتبة الثانية من حيث الأهمية. فالتمويل هنا لاختيار وتوظيف أكفأ الموارد البشرية (الادارة والعاملين)، ولاجراء الدراسات والمسوح الخاصة بالمستفيدين والتعرف على رأيهم فيما يقدم لهم من خدمات (تقييم خدمات المعلومات)، ولاعداد وتطوير النظم والتشريعات واللوائح، وتوفير كافة التسهيلات المادية والتيسيرات، وكذا مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها، ومستوياتها، ولغاتها، وموضوعاتها، وغير ذلك كثير.

وتمثل الاجابة عن مثل هذه الأسئلة نوع وأشكال التيسيرات والتسهيلات التي تقدمها المكتبة أو المركز للمستفيدين والعاملين على السواء. ومن هذه الاسئلة نذكر على سبيل المثال:-

- هل يحول موقع المكتبة أو المركز دون سهولة الوصول إليه؟

وهل يسهم الاختيار الجيد للموقع في كثرة استخدام المكتبة أو المركز؟

- ما مرافق مكتبتك وأقسامها؟ وكيف يتم توزيع القاعات؟ وما عدد القاعات المستخدمة في الأنشطة غير القراءة؟ وهل تسمح للمستخدمين باستخدام الكافيتريا الخاصة بالعاملين وكذلك دورات المياه، وغيرها من التسهيلات، أم أن ذلك قاصر على الموظفين فقط (Staff only)؟!.

- هل يحول النقص في الأثاث والتجهيزات والأدوات - خاصة الحديثة والمتطورة - دون تقديم خدمات معلومات فعالة؟ وما مظاهر هذا النقص؟

وبالنسبة لمصادر المعلومات فإن الإجابة عن مثل هذا السؤال تحدد سرعة وسهولة الإجراءات أو عكس ذلك، ومدى تحقيق المبدأ القائل: تقديم المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وبالقدر المناسب للشخص المناسب.

س: ما متوسط المدة بين اقتراح طلب مصدر من مصادر المعلومات (كتاب مثلاً) ووصول هذا الكتاب وإعارته لطالبيه؟ إن وصول الكتاب بعد ساعة من طلبه أو بعد سنة أحياناً - إن وصل - يمثل الفرق بين نظام متخلف للمعلومات ونظام آخر متقدم وفعال.

وإذا كانت العناصر سالفة الذكر تمثل الموارد بمعناها الواسع (بشرية ومادية) فإن العنصر التالي لها في الأهمية، والترتيب هو: النظم والتشريعات واللوائح، ونعني به كل ما له صلة بنظام المعلومات من قواعد ونظم وتشريعات ولوائح ومعايير، والتي يكفل اتباعها وتطبيقها تحقيق الأهداف المنشودة من نظام المعلومات.

ويبقى العنصر الأخير والذي يمثل الضلع الثالث في مثلث الركائز ونعني به الدعوة أو ما يطلق عليه التوعية أو الأنشطة «أو برنامج العلاقات العامة»، والذي يرتبط ارتباطاً عضوياً بالمستخدمين فهو موجه أساساً لهم، وهو أحد نشاطين أساسيين

يقوم بهما أى مركز أو مكتبة يراد لخدماتها أن تكون فعالة وفاعلة: النشاط الأول يتمثل فى التعرف الدائم والمستمر على المستفيدين (قبل وأثناء وبعد انشاء المركز)، وخاصة احتياجاتهم، والنشاط الثانى يتمثل فى تعريف المستفيدين بكل ما له صلة بالمكتبة أو المركز من أهداف وخدمات ووظائف وغير ذلك.

إن نقص أى عنصر من عناصر الخدمة سواء أكان رئيسيا كال مورد البشرى أو فرعيا كمصادر المعلومات أو غيرها يؤثر لا محالة - سلبيًا - فى خدمات المعلومات التى تعد حصيلة تفاعل كل عناصر الخدمة الرئيسية والفرعية.

رابعاً: فئات العاملين فى مجال خدمات المعلومات

فى تصنيفه للعاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات يذكر الدكتور أحمد بدر فى كتاب المكتبات المتخصصة هذه الفئات:

المكتبى، المكتبى المساعد، المساعدون، اختصاصى المراجع، أمين التزويد، باحث الانتاج الفكرى، المترجم، المفهرس، المصنف، المستخلص، المكشف، البيليوجرافى العلميون أو اختصاصى الموضوعات، السكرتير، الكاتب، وغيرهم.

وفى كتابه خدمات المعلومات يذكر الدكتور حشمت قاسم هذه الفئات الخمس من العاملين فى حقل المعلومات:

- ١ - علماء المعلومات أو المنظرين.
- ٢ - المهنيون ومنهم محلل النظم، والمترجم، والمبرمج، وغيرهم.
- ٣ - المساعدون، وهم فى مرتبة وسط ما بين المهنيين والكتائبيين.
- ٤ - الفنيون ومنهم من يشغل ويتولى صيانة الأجهزة والمعدات ويجهز مدخلات الحاسوب ويشغل أجهزة الاتصال عن بعد.
- ٥ - الكتائبيون.

ومن هؤلاء جميعا نذكر - بايجاز -

١ - اختصاصى المراجع:

من الوظائف الأساسية فى جميع المكتبات، وهو من أقرب العاملين بالمكتبة إلى المترددين عليها وأكثرهم اتصالا بهم حيث يحتل دائما مكانا بارزا بمدخل المكتبة أو قاعة الاطلاع بالقرب من مجموعة الكتب المرجعية.

٢ - اختصاصى المعلومات:

ويتولى مهام ومسئوليات ادارة خدمات المعلومات، وتحليل مصادر المعلومات، والبحث عن الانتاج الفكرى (فى حالة عدم وجود موظف متخصص فى هذا المجال)، فضلا عن قيامه باسترجاع المعلومات.

٣ - ضابط المعلومات:

ويتولى ارشاد المستفيدين إلى كيفية الافادة من موارد المكتبة أو مركز المعلومات وخدماته، ويعد حلقة الصلة بين المستفيدين وأقسام الخدمات بالمكتبة أو المركز.

٤ - باحث الانتاج الفكرى:

وهو من أقرب الفئات إلى ضباط المعلومات، وتعد مهمته من المهام الارشادية، وهى البحث عن الانتاج الفكرى فى موضوع معين، ويشترط أن يكون متخصص فى مجال موضوعى وملم بالمصادر المرجعية خاصة الوراقيات (الببليوجرافيات) ويشترط أن يكون عارفا وبشكل واع بمراصد البيانات الالكترونية، وحدود تغطيتها، وما تقدمه من معلومات واللغات المستعملة فى التكشيف والاسترجاع، فضلا عن لغات التعامل مع نظم الاسترجاع على الخط المباشر.

٥ - محلل الانتاج الفكرى:

وفى عمله يستخدم الاساليب غير التقليدية فى تحليل محتويات الوثائق، حيث

يشمل ذلك الكشف والاستخلاص لهذا يشترط أن يكون متمكنا من طرق الكشف، وقادرا على التعامل الفعال مع الحاسوب.

٦ - محلل المعلومات:

ويرتبط عمله بفئة حديثة ومتميزة من خدمات المعلومات وهي مراكز تحليل المعلومات. ومن مهامه تحليل الحقائق والبيانات والمعطيات بهدف الربط والخروج بحقائق ومعلومات جديدة. ولأداء واجباته بكفاية فإنه في حاجة إلى قدرات تحليلية تقييمية منهجية.

٧ - محلل النظم:

وهذه الوظيفة من الوظائف المرتبطة باستخدام الحاسوب ومن واجبات المحلل تحليل أدق دقائق النشاط في خطوات تنفيذية (اجرائية)، ويعبر عن نتائج التحليل في شكل خرائط تدفق. ويسبق عمله مهمة وضع البرامج ومن أهدافه تيسير هذه المهمة.

ولكى يؤدي عمله بنجاح فإنه ينبغي أن يكون متمكنا من امكانات وأساليب استخدام الحاسوب، وملم بنظرية النظم وما يتصل بها من رياضيات ومنطق، والاحاطة بوظائف مراكز المعلومات وأساليب العمل بها.

٨ - المستخلص:

ويقوم باعداد المستخلصات (تحليل الوثائق).

٩ - المكشف:

ويقوم بإحدى عمليات التحليل الموضوعي، وهي الكشف، وقد تغيرت متطلبات تأهيل المكشف لاستخدام الحاسوب.

١٠ - مبرمج الحاسوب:

ومن مسؤولياته اعداد وكتابة البرامج اللازمة لاستخدام الحاسوب ويشترط أن يكون مؤهلا في أحد التخصصات المناسبة كالرياضيات أو الفيزياء أو الاقتصاد أو الادارة (مؤهل جامعي)، وأن يكون دارسا لبعض لغات الحاسوب، ومتمرسا في

استخدامها وملما بمجالات استخدام الحاسوب فى مراكز المعلومات والمكونات الأساسية لنظم استرجاع المعلومات، وأنماط الافادة من هذه النظم.

١١ - المترجم:

ويشترط أن يكون قادرا على التعامل الكفاء والفعال مع اللغة الرسمية، متمكنا من لغة أخرى على الأقل خلاف اللغة الرسمية وأن يساعد المستفيدين على تخطى الحواجز اللغوية، ملما بالمجال الموضوعى ومصطلحاته، قادرا على الحكم على مدى جدارة بعض الوثائق بالترجمة.

١٢ - الموثق:

وهو مصطلح قديم نسبيا. يشترط لصاحبه أن يكون متخصصا فى أحد المجالات الموضوعية، ويتطلب عمله الاحاطة بأساليب المعالجة الوراقية (الببليوجرافية) خاصة الأساليب غير التقليدية.

١٣ - مسئول التزويد:

ويطلق عليه أحيانا: ضابط التزويد، أو ضابط الاقتناء وهو مسئول عن التعرف على اهتمامات المستفيدين من خدمات المعلومات، وهو الذى يتولى وضع سياسة الاقتناء، ويحدد سبل تنفيذ هذه السياسة ويشرف على تنفيذها.

١٤ - المساعدون:

وتعهد إليهم بعض المهام التى لا تحتاج قدرات مهنية مرتفعة مثل: تسجيل الاعارات، وتسجيل الدوريات، والتجليد، وترتيب الكتب على الرفوف، وغير ذلك.

١٥ - الفنيون:

وهى الفئة المسؤولة عن تشغيل وصيانة الأجهزة والمعدات المستعملة فى التصوير

المصغر والطباعة، والاستنساخ، وتجهيز مدخلات الحاسوب، وتشغيل أجهزة الاتصال عن بعد، وغيرها.

١٦ - الكتائبون:

ومن المهام المسندة إليهم: الطباعة، وحفظ الملفات، وغير ذلك من المهام التي تتصف بالروتينية والتكرارية.

مراجع مختارة

- ١ - أثرتون، بولين
مراكز المعلومات: تنظيمها وادارتها وخدماتها /
ترجمة حشمت قاسم القاهرة: مكتبة غريب،
١٩٨١.
- ٢ - أحمد بدر.
المكتبات المتخصصة، ادارتها وتنظيمها
وخدماتها. الكويت: وكالة المطبوعات،
١٩٧٢.
- ٣ - جاسم محمد جرجيس.
مصادر المعلومات فى مجال الاعلام والاتصال
الجماهيرى / تأليف جاسم محمد جرجيس،
بديع القاسم. - الكويت: شركة المكتبات
الكويتية، ١٩٨٩.
- ٤ - حشمت قاسم.
خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. -
القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤.
- ٥ - شوقى سالم.
نظم المعلومات والحاسب الالىكترونى: مبادئ
تحليل النظم، تصميم النظم، تنفيذ النظم،
قياس الأداء - الكويت: دار البحوث العلمية،
١٩٨٧.
- ٦ - محمد فتحى عبد الهادى.
دراسات فى المكتبات والمعلومات.. - الرياض: دار
المريخ للنشر، ١٩٨٨.

- ٧ - محمد فتحى عبد الهادى . مقدمة فى علم المعلومات . - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤ .
- ٨ - محمد محمد أمان . خدمات المعلومات مع اشارة خاصة إلى الاحاطة الجارية . - الرياض: دارالمريخ للنشر، ١٩٨٥ .
- ٩ - محمد محمد الهادى . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها . - القاهرة: دار الشروق، ١٩٨٩ .