

# الفصل الثالث

أخصائي المكتبة العامة  
ودوره الثقافي

obeikandali.com

## مفهوم المكتبات العامة

مصادر المعلومات تسجل الإنتاج الفكري ، والمكتبة تجمع وتنظم وتنشر الأفكار والمعلومات التي تضمها مصادر المعلومات . ومنذ أن بدأت النظرة إلى المكتبة العامة تتشكل باتجاهات العدالة الاجتماعية أصبحت الأفكار والمعلومات في متناول جميع أفراد المجتمع بالتساوي وبدون مقابل بصرف النظر عن مهنة الفرد أو عقيدته أو طبقته الاجتماعية أو جنسه أو لونه .

وذكرت الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات والمعلومات أن مفهوم المكتبة العامة هي "المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من أجل المنفعة العامة والاستخدام العام ، ولذلك فإنها تقوم بجمع المعلومات والمعرفة والإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري وحفظه وتنظيمه واسترجاعه وبثه وتوصيله لجميع فئات المجتمع " .

**ويقوم مفهوم المكتبات العامة على أربعة مبادئ أساسية ، وهي :**

- أن المكتبة العامة تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو غير ذلك، وهي تقدم خدماتها لجميع الأعمار: الأطفال والشباب والكبار والشيوخ وأيضاً لجميع المستويات الثقافية والتعليمية.
- أن المكتبة العامة تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة ، بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها ومصادرها سواء عامة أو خاصة.
- أن المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التي توجد بها ، سواء أكانت محافظة أم مدينة بأكملها أم أحد أحيائها أم قرية أم نجعاً أم غير ذلك . ويقتضي هذا اقتناء أوعية المعلومات بكافة أشكالها في مختلف فروع المعرفة البشرية ، وإن كان هذا لا ينفي

ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة ، التي توجد بها المكتبة سواء أكانت زراعية أم صناعية .. إلخ .

- أن المكتبة العامة هي المكان الذي يرتاده الفرد دون إجبار أو دون إكراه وإنما من تلقاء نفسه .

### أهداف المكتبات العامة

للمكتبة العامة أهداف كثيرة ولكنها محددة وواضحة تتلخص في عناصر أساسية

أهمها:

**التثقيف :** وهو من أهم أهداف المكتبات العامة؛ حيث إن التكوين الفكري والثقافي لأفراد المجتمع هدف تسعى إليه الحكومات، والمكتبات العامة هي المؤسسات التي أنشأتها الحكومات لتحقيق هذا الهدف فتساهم في تنمية ثقافة أفراد الشعب وتوسيع مداركهم في كافة المجالات ، وخصوصاً مع ارتفاع أسعار أوعية المعلومات بالمقارنة بالمستوى المعيشي لأفراد المجتمعات وبخاصة النامية ومنها بالتأكيد معظم المجتمعات العربية.

**التعليم :** فهذا الهدف التعليمي يعتمد على أن المكتبة العامة تهدف إلى تعليم الأطفال قبل دخولهم المدرسة ، كما أنها تساند المكتبات المدرسية في القيام بوظائفها الأساسية فتعير لها مجموعات إذا عجزت ميزانية المكتبات المدرسية على الوفاء باحتياجات تلاميذها . كما أن للمكتبة العامة دوراً أساسياً وهدفاً سامياً أيضاً في المشاركة في تعليم الكبار ومحو أميتهم وتوفير المواد التي تساعد على استمرار المهارة الجديدة التي اكتسبوها.

**الترفيه :** الترفيه والمساعدة على قضاء أوقات الفراغ هو أهم أهداف المكتبات العامة وخصوصاً في مجتمعاتنا الحالية التي تمتلئ بالأشياء التي تجذب جميع أفراد المجتمع إليها دون فائدة مرجوة حقيقية منها ، فنجد منها اللهو الرخيص والفكر الرخيص ومزالق الفساد، فننحى المكتبات العامة بمجتمعها عن ذلك وتساعدهم على إبراز القيم العليا والهوايات الصالحة والنافعة والغايات النبيلة، وتشجع على الانتفاع بأوقات الفراغ بما يعود على أفراد المجتمع بالنفع.

**النشر :** فمن أهداف المكتبات العامة أيضاً نشر الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع وبذلك ترسي المبادئ الحميدة والأخلاقيات والعادات المجتمعية الصحيحة

**تنمية الهوايات والعلاقات الاجتماعية :** السمو بالمستوى الفني والجمالي والذوقي لأفراد المجتمع من أهداف المكتبات العامة من خلال معارض وحفلات موسيقية ومحاضرات وندوات وأمسيات شعرية ويساعد هذا أيضاً على توطيد العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

### **انشطة ووظائف المكتبة العامة ودور اخصائي المكتبات في تفعيلها :-**

ان اول واهم وظائف المكتبة العامة هي ايجاد مجتمع المعلومات ونشر الوعي المعلوماتي بالمجتمع ، إن التغير الواضح فى مهنة المكتبين وضخامة الدور الذي ينهضون به فى عصر المعلومات أو عصر النظم الفائقة فى انتقال المعلومات ، لم يسمح لأخصائي المكتبات أن يكون مجرد حارس للكتاب او المكتبة ، أو مجرد حلقة ووسيط بين الكتاب وقارئه ، ولم تعد مهمته الأساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها ، ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بحث الإنتاج الفكري وخدمات الإجابة على الأسئلة المعتمدة له المواد ، بل أصبحت الوظائف الأساسية التي ينجزها أخصائيو المعلومات ، تتمثل فى

تحديد المعلومات المطلوبة ، وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين وكذا الطلبة باستخدام وسائل الاتصال الحديثة ، والبحث فى قواعد البيانات وشبكات المعلومات ، وإحاطة المستفيد علماً بالجديد فى مجال اهتمامه . وفيما يلي عرض لتلك الوظيفة بشيئ من التفصيل :-

### اهمية خدمات المعلومات :-

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين .
- أدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات .
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة .
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات .
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته .
- تلافي النقص فى المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكرى فى منافذ النشر المختلفة .
- ولابد من التأكيد بان الارتباط بين المعلومات وخدمات المعلومات قد رافق تقنيات المعلومات وواكب تطور هذه الخدمات جميع التغيرات التى طرأت على تقنيات المعلومات مثل الأساليب المتبعة فى تسجيل المعلومات وتجميع أوعية المعلومات وتنظيمها وبت المعلومات المتعلقة بها وهكذا ارتبط تقديم هذه الخدمات باستخدام الأساليب غير التقليدية فى تنظيم مصادر المعلومات .

وفي تحليل هذه المصادر وتخزين البيانات المتعلقة بها ومن ثم استرجاعها تبعا للحاجة المتوفرة للمعلومات والمقدمة من قبل الباحث او المستفيد .

### انواع خدمات المعلومات :-

#### - أ. الخدمات الفنية او الخدمات غير المباشرة .

- ويقصد بها الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل خدمات المعلومات الفنية التي سنتناولها بشيء من التفصيل في الفصول القادمة المتعلقة بإجراءات تنمية المقتنيات وعملية الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص .

#### - ب. الخدمات العامة او الخدمات المباشرة .

- وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة او التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات : الإعارة ، الخدمة المرجعية والإرشادية ، خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات الترجمة وتحليل المعلومات وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري وغيرها من الخدمات التي سوف نتناولها في هذا الفصل وكما يلي :

#### أولا : الخدمات المرجعية :

تشمل الخدمات المرجعية أنماط الخدمة التي تقدمها المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات للمستفيدين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم يطلق عليه ( قسم المراجع او قسم المعلومات ) . وفي المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة يكون هذا القسم واسعا يعمل فيه عدد من الموظفين يتأرسهم كبير اخصائي المعلومات

بينما في المكتبات او مراكز المعلومات المتوسطة الحجم تعهد مسؤولية هذا القسم إلى شخص واحد ، وفي المكتبات ومراكز المعلومات الصغيرة يقوم الشخص المسؤول عنها بهذه المهمة إضافة إلى مسؤولياته الأخرى.

ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون وإنما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها والتي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين وتتضمن هذه الخطوة غالباً اختيار المجموعة المرجعية واعدادها وتنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها واعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات وتدريب العاملين وتأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية ووضع العلامات الدالة واعداد النشرات التي تسهل مهمة المستفيدين من أوعية المعلومات وتعليمهم استخدام الفهارس ومساعدتهم في اختيار أوعية المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم وتقسيم الخدمة المرجعية إلى مباشرة وغير مباشرة :

#### ١- الخدمة المرجعية المباشرة .

ويتضمن هذا النوع من الخدمة :

أ. خدمات المراجع والمعلومات ومن خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات . وان طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستفيدين الذين صممت لخدمتهم وباختلاف المكتبات ومراكز المعلومات ، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببليوغرافي الذي يتم من قبل اخصائى المعلومات والمراجع .

ب. تعليم المستخدمين استخدام المكتبة او مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها . ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستخدمين ومساعدتهم لاستخدام الفهرس البطاقي إلى تخصيص جولات او محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والوصول إلى كتاب او مقالة معينة او آية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات والوسائل المرجعية الأخرى .

## ٢- الخدمة المرجعية غير المباشرة :

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستخدم إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها ويمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم خدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراكز معلومات أخرى . ولهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات معلومات كافية إلى المستخدمين .

ومن ابرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات والتي تقع ضمن هذا الخط من الخدمة المرجعية هي ما يأتي :

أ. اختيار مصادر المعلومات ، وتتضمن هذه الخدمة مشاركة اخصائي المعلومات في اختيار أوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكاتب والدوريات والمخطوطات والصحف وآية مواد أخرى يمكن أن تضمها المكتبة . ويدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد والتنقية للمجموعة المكتبية .

ب. ترتيب وادارة المواد المرجعية ، ويقصد بهذه العملية ترتيب وادارة المجموعة المكتبية والتوظيف الفعال لإمكانات العاملين في أقسام المراجع والمعلومات .

ج. تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى ، إذ أن زيادة التركيز على شبكات المعلومات والتطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة وسهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد او خارجه ونتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة .

د. تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات ، وتتضمن هذه العملية دراسة ومراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجمهور بشكل عام ومستوى الأداء والأمور التي تحسن العمل في القسم . وهذا التحليل يتطلب تقييما ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع ومصادر المعلومات في المكتبة وتنظيمها .

و. مهام أخرى متنوعة ، إذ أن هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع وتشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستنساخ وترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية وفحص المواد المكتبية والأشراف على قاعات المطالعة واعداد التقارير والإحصائيات عن أنشطة القسم والمكتبة .

#### ثانيا : خدمة الإحاطة الجارية :

تعني [ الإحاطة الجارية ] معرفة التطورات الحديثة عن أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات .

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثا واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد او مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض أشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم .

### وتشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر الآتية :

أ. مراجعة الوثائق او تصفحها او سجلات الوثائق في بعض الأحيان .  
 ب. اختيار المواد او المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة .ج.أعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد او معلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم .وهناك وسائل وطرق عديدة لتمكين المستفيدين من الاستفادة من خدمات الإحاطة الجارية وهي:

- توزيع قوائم المقتنيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية .
- البث الانتقائي للمعلومات .
- تمرير الوثائق والدوريات على المستفيدين .
- عرض المطبوعات الحديثة نفسها او أعلفتها .
- بث البيانات والمعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية والهاتفية .
- الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين .
- النشرة الإعلامية ونشرة الإحاطة الجارية .
- استنساخ قوائم محتويات الدوريات .
- التعريف بالبحوث الجارية .

### ثالثا : خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

وهي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات آيا كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية .

ويمكننا أيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات ( الوثائق ) الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه او عمله وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان او مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية موضوعات بحثه ( بحثه ) الجارية واهتماماته العلمية او الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه او عمله . وتضاهى هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد لاستخلاص ماله أهمية واستبعاد ما ليس له أهمية .

وقد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات واهتمامات المستفيد واصفات او رؤوس موضوعات استخدمت لهذا الغرض او رموز أخرى مثل أرقام التصنيف .

ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت تقدم باستخدام الأساليب اليدوية بينما في الوقت الحاضر يتم استخدام الحاسب الإلكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها وانتشارها .

وهناك عدة مميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير وقت المستفيدين واسترجاع كل ما له علاقة باهتماماتهم وضمان عمل مسح شامل للإنتاج الفكري في موضوعات تهم المستفيد، والتعرف على أعلام ومشاهير المتخصصين في موضوعات معينة، وتكوين حلقات خاصة للمستفيدين والتعرف على دوريات ومصادر لم تكن معروفة سابقا والمساعدة في تدريس موضوع او موضوعات معينة وفي تحسين خطة تنمية الجامع في المكتبة .

#### رابعا : خدمة البحث عن الإنتاج الفكري :

أصبحت مشكلة الإنتاج الفكري في غاية التعقيد بالنسبة لجميع مجالات التخصص المعرفي بحيث اصبح كل متخصص في المجالات المختلفة للمعرفة بحاجة إلى طرق جديدة

لبحث الإنتاج الفكري وتقييمه في ذلك المجال وتفرض هذه الحالة على المكتبة أو مركز المعلومات أن يساعد المستفيدين كل حسب مجال اختصاصه واهتمامه في متابعة ما يستجد وذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم .

**وهناك خطوات ينبغي اتخاذها عند إجراء عملية البحث عن الإنتاج الفكري وهي :**

أ. بروز سؤال أو مشكلة ما تم التحقق منها ولا بد من التعبير عنها أو تسجيلها لتوصيلها لنظام البحث .

ب. تحليل السؤال لاختيار المداخل التحليلية ( المفاتيح ) التي تنفع في تخطيط استراتيجية البحث .

ج. تحويل المداخل التحليلية المختارة إلى إحدى اللغات وإلى خطة استراتيجية تتفق وتلك المداخل التي استخدمها النظام لتحليل وثائق المجموعة واختزانها .

د. صياغة المداخل التحليلية واستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة والبرنامج اللذين يتفقان مع المداخل المستخدمة في الوسيلة المتبعة في البحث .

و. لا بد من تشغيل جهاز البحث .

وان هذه الخطوات التي يتبعها اختصاصيو المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين لا تختلف من حيث أساسها سواء عند استخدام الأسلوب اليدوي أو استخدام الحاسب الإلكتروني .

**خامسا : خدمة الإجابة عن الاستفسارات :**

تعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها أخصائي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل إلى المعلومات والإجابات المطلوبة .

وتكون حاجة السائل دائماً إحدى احتمالات عديدة ، فقد يسمى السائل وثيقة او مجموعة وثائق يمكن معرفتها عند الرجوع إلى فهرس المكتبة او البليوغرافيا ذات العلاقة وقد يبحث السائل عن حقيقة او بيان محدد ويحل هذا الاستفسار عن طريق المصدر الذي يتضمن الإجابة ، وقد يعرف السائل السؤال الذي يهمله وهذا هو أكثر الاستفسارات حدوثاً بل وربما أهمها وغالباً ما يكون الجواب عن مثل هذا الاستفسار على شكل بليوغرافيا او مسح لأدبيات الموضوع .

وهذا يفرض معرفة حاجة السائل على وجه التحديد علماً بان السائل يطرح سؤاله عادة بعبارات تعكس ما يعرفه وليس ما لا يعرفه .

وكذلك قد تتسلم المكتبات استفسارات عن طريق البريد او بواسطة وسائل الاتصالات الأخرى .

وتعتمد درجة الشمول في الإجابة عن هذه الأسئلة والاستفسارات على الفترة الممنوحة وعلى مستوى السائل نفسه وإمكانيات المكتبة من حيث مستوى العاملين فيها ومدى توافر المصادر فيها .

وتتمكن المكتبة من استخدام قواعد المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى ولو لم تكن المكتبة مالكة للحاسب ويتم ذلك بتوجيه الاستفسارات إلى تلك القواعد والتي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب .

#### سادساً : خدمة الإعارة :

تعتبر خدمات الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات و أحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها .

وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا ( الإعارة الداخلية المضبوطة ) او إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة او مركز المعلومات ( الإعارة الخارجية ) لمدة معينة من الزمن وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه . ويمكن أجمال خدمات الإعارة بالآتي :

١. المطالعة او القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة ( من خلال تسجيل المادة المعارة ) او غير مضبوطة ( دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير ) .
٢. الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في أي مكان آخر غير المكتبة .
٣. تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولازال المستعير بحاجة لها ويمكن أن تتم هذه الخدمة من خلال الهاتف .
٤. حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الاطلاع عليها داخليا .
٥. الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة ، ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها .
٦. متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر او من خلال إشعارات خاصة او عن طريق الهاتف .

ولكى تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتجب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها المستفيدون من نوع :

- من يحق له الإعارة ؟
- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها ؟
- ما هي مدة الإعارة للمواد المختلفة ؟
- ما هي المواد التي يمكن استعارتها ؟ والمواد غير المسموح بإعارتها ؟
- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة ؟
- وتحتاج خدمات الإعارة أيضا إلى وجود نظام يسمح للمستفيدين بالوصول إلى الأرفف والتجول بينها للبحث والاطلاع والاختيار ( نظام الأرفف المفتوحة ) وكذلك إلى نظام للإعارة الخارجية يتصف بالبساطة والمرونة والدقة .
- ويعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد هو النظام المتمكن من ضبط المعلومات التالية المتعلقة ب:

- ١- المستعير: ( اسمه الكامل ، رقم هويته المكتبية ، عنوانه ) .
  - ٢- المادة المستعارة ( اسم المؤلف، عنوانها ، رقم التصنيف، رقم التسلسل وآية معلومات ببليوغرافية أخرى ضرورية )
  - ٣- مدة الإعارة ( وتتضمن تاريخ الإعارة ، تاريخ إرجاع المادة ) .
- وتوجد حاليا أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جدا كنظام السجل والمتقدمة جدا كالإعارة الآلية . وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزات الخاصة ووضعت لتناسب أنواعا معينة من المكتبات مثل نظام الجيوب او نظام براون الذي يناسب المكتبات العامة والجامعية .

ومن الاتجاهات الحديثة في مجال خدمات الإعارة بدأت العديد من المكتبات في الدول المتقدمة في استخدام نظم الإعارة المبنية على استخدام الكمبيوتر التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة :

١- الاحتفاظ بملف للمستفيد والذي يمكن تحديثه والبحث فيه من اجل معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة ويسر.

٢- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة والذي يمكن تحديثه والبحث فيه بالطرق التالية :

أ. القدرة على البحث فيه لتقرير وضع مادة ما ومكانها وذلك عن طريق اسم المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي ( ISBN ) ورأس الموضوع .

ب. القدرة على إضافة المسجلات وحذفها بسهولة ويسر خاصة فيما يتعلق بالإضافات الجديدة والمواد المفقودة .

ج. القدرة على تحديد فترات الإعارة المسموح بها لأية مادة مكتبية .

٣- الاحتفاظ بملف بالسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد المكتبة ويجب أن يمتلك هذا الملف القدرات التالية :

أ. امكانية البحث فيه لتحديد وضع مادة ما .

ب. امكانيه تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة والراجعة والمواد التي تم تجديد أعارتها ... الخ .

ج. التعرف على المواد المسترجعة في حالة طلبها من مستخدم آخر .

د. القدرة على خلق ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الإدارة والسجلات الإحصائية او قائمة بالمواد المعارة لشخص ما .

و. التعرف على المواد المتأخرة الواجب استرجاعها .

ز. القدرة على طباعة ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها.

٤- أعداد الإحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل مادة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين ( يوميا وأسبوعيا وشهريا ... ) وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية ... الخ والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب ودوريات وقصص ... الخ .

ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الكمبيوتر في عمليات الإعارة ما خطت له المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة ( OCLC ) منذ سنوات وبدأت بتنفيذه حيث أمكن إدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات طرفية ( نهائيات ) وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة .

ومن أمثلة الإعارة المحوسبة الجاهزة :

أ- نظام Circulation plus الذي توزعه شركة High Smith الأمريكية ويلائم المكتبات الصغيرة نسبيا والذي لا يزيد حجم مقتنياتها عن ٢٥ ألف مجلد وحجم الاستعارات عن ٨ ألف مجلد ويمكن لهذا النظام إصدار أكثر من ثلاثين نوعا من التقارير الخاصة بعمليات الإعارة وخدماتها .

ب- Online Circulation الذي يمكن تشغيله على الكمبيوتر الصغير ويناسب المكتبات التي لا تزيد عدد مقتنياتها عن ٦٥ ألف مجلد وعدد المستعيرين عن عشرة آلاف شخص .

وهناك نظم إعارة آلية أخرى تعتمد على تقنية ( القلم الضوئى ) فى عملية إدخال وحذف البيانات الخاصة بالاستعارة مثل نظام بليسي ونظام تلبن .

### سابعاً : خدمة البحث بالاتصال المباشر :

وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الكمبيوتر والمحطات الطرفية ( Terminals ) التى تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة فى نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات

### عناصر خدمة البحث والاتصال :-

- ١- قواعد او مرادد للمعلومات مخزنة بالكمبيوتر وتقرأ آلياً .
- ٢- موزع او مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين .
- ٣- مكاتب ومراكز معلومات ومؤسسات بحثية تشترك فى هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها .
- ٤- باحث يستطيع التعامل مع الخدمة وعارفا بإجراءاتها والمستفيد النهائى من الخدمة .

### وقد لخصت " تيد " فوائد خدمة البحث بالاتصال المباشر بالآتي :

- ١- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات .
- ٢- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول إلى المعلومات المخزنة آلياً .
- ٣- عمل كتابي اقل ضجراً والقدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج
- ٤- حداثة أكثر فى المعلومات .
- ٥- بحث أسرع ويصل إلى ٥ ٪ من الوقت الذى يحتاجه البحث اليدوي .
- ٦- إمكانية البحث فى قواعد للمعلومات غير متوفر بشكل مطبوع .

### أما خطوات تقديم الخدمة فتتلخص في :

- مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث .
  - اختيار قاعدة او قواعد المعلومات المناسبة .
  - الاتصال بنظام المعلومات المناسب وأجراء البحث المباشر .
  - تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد النهائي والاحتفاظ بنسخة منها .
- ويمكن أن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة ، وتقدم حاليا من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على اسطوانات الليزر ( CD-ROM ) .

### ثامنا : خدمة تدريب المستفيدين :

أن من ابرز الخدمات التي بدأت تحظى بأهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم .

لقد وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من اجل الاستخدام للأغراض البحثية والتعليمية المختلفة ولهذا فان تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية مهمة للطرفين ( المستفيد والمكتبة ) وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية والعامه بسبب ضخامتها وضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات .

### أن تنظيم برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تأصيل الأبعاد التالية :

- ١- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات
- ٢- تعريفه بالأساليب والوسائل للحصول على المعلومات .

٣- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجد وتوافر هذه المعلومات في المركز.

٤- خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المركز بشكل خاص .

وأيا كانت الطريقة المتبعة في تعليم المستفيدين ووسائل الإفادة من خدمات المعلومات المتاحة في المكتبات ومراكز المعلومات فمن الضروري أن يتناول برنامج التدريب الأمور التالية عن المكتبات ومراكز المعلومات :

#### عناصر برنامج تدريب المستفيدين بالمكتبات :-

- مكان الخدمات وأقسام المكتبة او المركز.
- قواعد ولوائح المكتبة .
- استخدام الفهارس .
- وسائل الإفادة من أوعية المعلومات .
- شرح للخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة .
- أين يتم البحث عن المعلومات ؟ وكيف يتم البحث ؟
- ما هي أنواع المعلومات ؟
- كيف يتم الاستفادة المثلى من المعلومات المتاحة ؟
- شرح تفصيلي لمكونات النظام في المكتبة ومراحل تقييم خدمات المعلومات .
- كيف يتفاعل ويتكامل نظام المعلومات بالمركز او المكتبة مع نظام المعلومات ومراسد البيانات العالمية والإقليمية والمحلية .

- كيف تعرض المشكلة او كيف يصاغ الاستفسار لي طرح على مركز المعلومات .
  - التعريف بالأساليب والطرق المستخدمة في الحصول على البيانات ، وكذلك قواعد مخاطبة الملفات الآلية المخترنة في الحواسيب .
  - وعند محاولة التخطيط لبرنامج تدريب جديد يجب على المهتمين بالموضوع الإجابة على تساؤلات أساسية تتعلق بالقراء والمكتبة والموظفين، وهذه التساؤلات هي :
    - ١- لمن سيقدم البرنامج ؟ وذلك بدراسة خصائص القراء الذين سيقدم لهم البرنامج وعددهم .
    - ٢- ما هو محتوى البرنامج او ماذا سيقدم للقراء ؟ ويتم ذلك بتحديد محتوى ومستويات الجوانب المختلفة التي سيغطيها البرنامج .
    - ٣- من سيقدم البرنامج ويشرف عليه ؟ هل هي مسؤولية موظفي المكتبة فقط أم أن هناك إمكانية التعاون بينهم وبين جهات أخرى ؟
    - ٤- ما هو المكان المناسب الذي ستقدم به المحاضرات والمهارات المختلفة من خلال التدريب ؟
    - ٥- ما هو الوقت المناسب لتقديم البرنامج ؟ ويجب اختيار التوقيت المناسب مع مراعاة كافة الظروف ذات العلاقة .
    - ٦- ما هي طرق التدريب التي ستستخدم في البرنامج ؟ وهنا يجب أن يتم اختيار طرق التدريس المناسبة لطبيعة القراء ولاهداف البرنامج وهذه الطرق لا تختلف عادة عن طرق التدريس العامة في التربية .
- بعد الانتهاء من كافة مراحل البرنامج لابد من محاولة تقييمية وذلك حتى يتم تجنب أية أخطاء او مشاكل ربما تظهر في المستقبل وحتى تتعرف على ردود فعل القراء

وأرائهم حول الجوانب المختلفة للبرنامج وخاصة المحتوى وطرق التدريس ، ولهذه الآراء عادة قيمتها عند التخطيط لبرنامج جديد ويمكن تقييم البرنامج باستخدام أساليب مختلفة كالملاحظة وأجراء المقابلات مع بعض الذين اشتركوا في البرنامج او عن طريق توزيع استبيان خاص وتحليل نتائجه .

### ثامنا : خدمة الترجمة :

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات ، والترجمة ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية وقد حرص العرب في أزهى عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى .

ومما لا جدال فيه أن هذه الخدمة تشكل أساسا متينا لحركة البحث العلمي . وقد كان للاكتشافات العلمية التي تحققت في غضون الحرب العالمية الثانية وللتقدم العلمي والتكنولوجي آثارها على تنظيم خدمات الترجمة وان زيادة عدد اللغات التي ينشر فيها الإنتاج الفكري كان السبب الرئيسي وراء ظهور خدمة الترجمة وتطورها .

وتأخذ الجهود التي تبذل في سبيل حل مسألة الترجمة وتوفير خدماتها عدة قنوات منها اشتراط بعض المؤسسات على المتقدمين فيها معرفة لغات أجنبية كشرط من شروط توظيفهم او أن تقوم بتأسيس دوائر للترجمة وتوفير المتطلبات اللازمة لها لتغطية جميع الموضوعات واللغات او التشجيع على الكتابة البحثية باللغات الشائعة او أن تعد المؤسسة حصرا بالترجمين لتستفيد منهم عند الحاجة .

ومما يجدر ذكره أن هناك جهودا لترجمة بعض الدوريات بصورة كلية او جزئية .

### تاسعا : خدمة التصوير والاستنساخ :

تعد هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستفيدين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث او المقالات او الدراسات المنشورة واجزاء معينة من كتب مطبوعة او مخطوطة . وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في انتشار هذه الخدمة حيث أدى ذلك إلى تطوير العديد من عمليات الاستنساخ المختلفة .

وغالبا ما تكون خدمة التصوير والاستنساخ مكملة لعملية الإعارة ، ويكون ذلك على

نوعين وهما :

أ- التصوير والاستنساخ على الورق ويكون هذا بنفس الحجم او الصغر وذلك حسب الحاجة .

ب- التصوير المصغر ويكون هذا أما على شكل ميكروفيلم او ميكروفيش وهناك قواعد متعارف عليها في المكتبات بالنسبة لخدمة التصوير والاستنساخ وهي :

١- عدم السماح بأستنساخ المجلدات الكاملة لأي مطبوع آلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسؤولة عن التأليف او النشر ، أحيانا يكون الاستنساخ لصالح المكتبة نفسها للحاجة لتوفير نسخة من المطبوع لا يمكن الحصول عليه .

٢- مراعاة قانون حقوق الطبع .

٣- لا يجوز استنساخ مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة .

٤- أحيانا يلزم المستفيد بدفع رسم خاص .

**عاشرا : خدمة النشر :**

وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة او أن يؤسس لها جهاز خاص . وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها ، فبدون النشر لا تصبح

للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو إصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات الجبليويوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة ... الخ. وتضمن مؤسسات النشر مسؤولية التحرير والمراجعة اللغوية وطريقة عرض الموضوع والشكل الذي سيظهر فيه . وقد يستعين المحرر بخبرات خارجية .

**وهكذا تعد عملية النشر من العمليات الضرورية في مراكز المعلومات ويتم ذلك عن طريق :**

- ١- إصدار دوريات متخصصة في مجالات المعلومات وغيرها .
  - ٢- إصدار نشرات او وثائق في موضوعات قائمة بذاتها .
  - ٣- تصوير بعض المقتطفات من وثائق معينة او وثائق بأكملها .
- ومما يجدر ذكره أن هناك عدة عوامل تؤخذ بنظر الاعتبار في مجال خدمة النشر ومن أبرزها الأسلوب وطول المقال وطريقة تدوين المراجع وطريقة كتابة الحواشي وأسلوب عرض الجداول والرسوم وأحيانا يرفق مستخلص للمقال .
- وتتبع عملية الأشراف على تحرير عملية الطباعة والتوزيع . كما يتصل بهذه الخدمة مسألة التوزيع والتي تتوقف ترتيباتها الخاصة على ما إذا كان المطبوع سيباع مقابل ثمن او سيتم توزيعه مجانا او على أساس التبادل ، وإذا كان التوزيع مجانا فلا بد من أعداد قائمة التوزيع وتحديثها باستمرار ، أما التوزيع على أساس التبادل فيستدعي معرفة أساليب التبادل القائمة في المؤسسة الأخرى سواء كانت على أساس قطعة مقابل قطعة او على أساس تكافؤ القيمة المادية للمطبوعات المشمولة بالتبادل او غير ذلك من الأسس .

### مراجع الفصل الثالث

- ١- المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية / أحمد أنور عمر. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٧.
- International encyclopedia of information and library science .  
- London : Routledge ، 1997 . - p 38. .
- ٢- المكتبات العامة/ محمد فتحي عبدالهادي ، نبيلة خليفة جمعة . - ط ١ . - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٠٠٢ .
- ٣- العرب وعصر المعلومات / نبيل علي. - الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، ١٩٩٤ . - ( سلسلة عالم المعرفة ؛ ١٨٤ )
- ٤- المكتبات والمعلومات والتوثيق : أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي / سعد محمد الهجرسي ، سيد حسب الله . - الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ١٩٩٨ .