

المحاضرة الحادي عشر: الخدمات المكتبية المباشرة

تمهيد :

تسمى أيضا بخدمات المستفيدين وتشمل على كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة وتضم هذه الخدمات: الإعارة , الخدمة المرجعية والإرشادية , خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات , الترجمة وتحليل المعلومات وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري وغيرها من الخدمات .فهي كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة مباشرة مع القارئ ويعتمد في تقديمها على الخدمات غير المباشرة وتساهم هذه الخدمات في توطيد العلاقة بين المكتبي والمستفيد. سنتطرق من خلال هذه المحاضرة الى أهم الخدمات .

1/ الإعارة:

هي خدمة مكتبية بالغة الأهمية، إذ تعتبر إحدى القنوات الرئيسية لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وهي أقرب الخدمات للمستفيد إذ تمكنه من إعارة عدد محدد من الوثائق وذلك خلال فترة زمنية محددة. ويمكن تحديد نشاط المكتبة وتأثيرها في المجتمع بما يقاس من عدد الكتب والمواد المكتبية الأخرى التي أعارته المكتبة في فترة زمنية معينة. فهي معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها .

كما تعتبر خدمات الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي واحدة من أهم مرتكزات خدمات المعلومات وهي المعيار الحقيقي لما تقدمه المكتبة من خدمات للقراء والباحثين والدارسين.

ويمكن أن نعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل وإخراج المواد المكتبية لاستخدامها خارج جدران المكتبة ولفترة زمنية محدودة.

ويعرفها سعيد أحمد حسن بأنها "عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لإستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة".

وهناك عدد من الأسباب أو الدوافع التي تدفع المكتبات إلى تقديم خدمة الإعارة بمختلف أشكالها ومستوياتها وهي:

- يلعب الجو العام للمكتبة دورا أساسيا في عملية الإعارة فقد لا يكون الجو مناسباً للمطالعة والبحث الأمر الذي يجعل المستفيدين يفضلون القراءة في البيت بإعتباره المكان الأنسب في كثير من الأحيان.

- قد لا يتوفر الوقت الكافي للقارئ لإستخدام المكتبة أو قد لا يتلاءم فراغ المكتبة مع فراغ القارئ.

- عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة من المستفيدين وخاصة في أوقات الإمتحانات.

- الدوافع النفسية للمستعيرين، فينعدم وجود الإستعداد النفسي للمطالعة لدى البعض في الأماكن المكتظة.

- الدوافع الإقتصادية، حيث لا يستطيع القراء شراء كل ما يودون شراءه.

2/ الإحاطة الجارية :

يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها خدمة تزود المستفيدين بأحدث المعلومات أو المواد المطلوبة والمرتبطة بموضوع ذو أهمية خاصة بهم. وهذه الخدمة تهتم بجميع التقارير والبحوث العلمية وخاصة الدوريات لأنها متعددة وسريعة الصدور، ومن ثم إحاطة الباحث بكل ما هو جديد.

وهي تعمل على تعريف الباحث وإحاطته بالمعلومات الحديثة في مجال علمه أو مهنته خصوصا بالنسبة للمشكلات أو أساليب البحث أو الفروض والنظريات الجديدة؛ أي أن الإحاطة الجارية تتعلق بالمعلومات المنشورة حديثا ثم اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الباحثين والمتخصصين ثم إرسال بيانات عنها بمختلف وسائل الاتصال.

والإحاطة الجارية تستقصي المستفيد من أجل توصيل المادة المعنية عليه بحيث تكمن أهمية هذه الخدمة كون الباحثين يحتاجون دوماً إلى التجديد من المعلومات وإحاطتهم علماً بما يتوفر داخل مكنتهم من جديد في مجال تخصصهم وتفيدهم في أبحاثهم ودراساتهم وتوفر لهم الجهد في البحث عن الجديد وبالتالي المساهمة في إعداد البحوث العلمية وتطويرها.

ومن فوائدها:

- الدقة في تحديد المواد التي ستختار وفق اهتمامات المستفيد .
 - توفير تغطية كاملة للوثائق التي يصعب على المستفيد أن يكتشفها وذلك من خلال الارتباط بمراكز معلومات أخرى أي تحقيق الشمولية في التغطية.
 - السرعة في الحصول على منشورات حديثة من خلال وسائل الاتصال المتطورة مثل: البريد الإلكتروني .
 - إعلام المستفيدين بالمنشورات قيد الطبع.
- وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية :
- أولاً : استعراض الوثائق ومصادر التي تصل المكتبة أو مركز المعلومات وتصفحها.
- ثانياً : اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستفيدين.
- ثالثاً : إشعار المستفيدين وإعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة .
- وقد تطورت أشكال هذه الخدمة مع تطور أساليب تنظيم المعلومات وبها حيث أصبحت تتخذ شكل الكشافات التحليلية لمحتويات الدوريات ونشرات المستخلصات والبرث الانتقائي للمعلومات المعتمد على النظم الإلكترونية لاسترجاع المعلومات وهو شكل متطور من أشكال خدمة الإحاطة الجارية وهذه الأخيرة ما هي إلا شكل من أشكال البرث السريع للمعلومات والتوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتمامه دون غيرها.

3/ البث الإنتقائي للمعلومات:

تعتبر خدمة البث الإنتقائي للمعلومات نمطا متميزا يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل مستفيد على حدى، كما تسعى إلى إعفائه من مشقة البحث عن هذه المعلومات وغيرها.

والبث الانتقائي للمعلومات ليس إلا شكلا متطورا من أشكال خدمات الإحاطة الجارية. والمقصود بالانتقاء هنا هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته دون غيرها. ويهتم بصفة أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة على اختلاف مصادرها.

والهدف الأساسي من هذه الخدمة؛ هو توفير وقت الباحث في الإطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوعات التي تهتم ببحثه، وعمله بأقل جهد، وفي أسرع وقت ممكن.

هذا ومن الممكن تقديم خدمات البث الانتقائي على أساس فردي لكل باحث على حدة أو على أساس جماعي لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة.

وورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات التعريف التالي " البث الإنتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري إختيارها وفقا لاتجاهات وإهتمامات المستفيدين"

وتحتاج هذه الخدمة لكي تقدم بفعالية إلى نظام متكامل يمكن الباحث من استلام المصادر والوثائق والمعلومات الجديدة التي تقع ضمن دائرة اهتمامه وعمله بصورة سريعة ومستمرة دون أن يفقد أو يغيب عنه مصدر مهم أو معلومة مهمة.

وأهم ما يميز خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن خدمات الإحاطة الجارية فهو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها وذلك بسبب انفجار المعلومات وصعوبة السيطرة عليه دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب في مجال تخزين واسترجاع وبث المعلومات.

4/ الخدمة المرجعية :

تعرف الخدمة المرجعية بأنها ذلك النوع من عمل المكتبي الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات واستخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث.

فهي كل ما يبذله العاملون بالمكتبات ومرافق المعلومات من جهد وكل ما توفره هذه المرافق من أدوات وإمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء، والرد على استفساراتهم وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة. وتتجلى وظائف الخدمة المرجعية المقدمة للمستخدمين من طرف قسم المراجع في المكتبة في النقاط التالية:

- الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يتوجه بها المستخدم للحصول على معلومات معينة.
- إرشاد القراء إلى المعلومات التي تمس موضوع البحث أو الدراسة.
- تقييم الخدمات التي قدمت للقراء ومجالات تحسينها.
- وتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين رئيسيين هما:
- أ/ الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل :
 - الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستخدمون بشكل مباشر.
 - إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة .
 - تعليم وتدريب المستخدمين على استخدام المراجع المختلفة .
 - تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوغرافية عند الضرورة .
 - تصوير بعض الصفحات من المراجع .
- ب- الخدمات المرجعية الغير مباشرة وتشمل :
 - اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم.

- ترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة .
 - تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات .
 - تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة .
 - خدمات أخرى مثل ضبط الإعارة الداخلية للمراجع والإشراف على قائمة المراجع وإعداد فهرس خاص للمرجع المتوفرة في القسم وإعداد الإحصاءات والتقارير اللازمة حول القسم وخدماته وإعداد دليل للقسم .
5. خدمة الترجمة :

تتضمن التعريف بالترجمات الضرورية وإتاحتها للمستخدمين أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة وهي تيسير الاستفادة من هذه المواد بإزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام المستخدمين بهذه اللغات. فهي تهدف إلى تخطي العقبات اللغوية التي يواجهها المستخدمين من جراء تعدد لغات الأوعية الفكرية. وتعرف أيضا بأنها هي نقل المصطلح الأجنبي من لغة إلى لغة أخرى بمعناه لا بلفظه فيختار المترجم من الألفاظ ما يقابل معنى المصطلح الأجنبي. وهي وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستخدم إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات , والترجمة ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية.

6. خدمة البحث بالاتصال المباشر:

- وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة أليا . حيث تتلخص خطوات تقديم الخدمة في ما يلي :
- مقابلة المستخدم قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث .
 - اختيار قاعدة او قواعد المعلومات المناسبة .
 - الاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر .
 - تقييم النتائج وتقديمها للمستخدم النهائي والاحتفاظ بنسخة منها .

ويمكن تلخيص فوائد خدمة البحث بالاتصال المباشر بالآتي :

- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات .
- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول إلى المعلومات المخزنة آليا .
- عمل كتابي اقل ضجرا والقدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج .
- حداثة أكثر في المعلومات .
- إمكانية البحث في قواعد للمعلومات غير متوفر بشكل مطبوع .

7. خدمة التصوير والإستنساخ:

هي خدمة أساسية مكملة لخدمة الإعارة بحيث تساعد على تلبية احتياجات كثيرة للمستفيدين من الوثائق والإفادة منها ببقائها الدائم وعدم إعارتها، خاصة الوثائق التي يصعب تركها في متناول المستفيدين لقلّة نسخها أو لضخامة حجمها. والمقصود بالتصوير هو الطرق المختلفة التي يمكن بواسطتها استنساخ الأصل من الوثيقة أو المقالة أو المخطوطة سواء كان ذلك نسخة واحدة أو أكثر أو كان ذلك للحفظ في المكتبات أو النشر بشكل محدد.

وتتوقف نوعية المكتبة وكفاءتها على حجم مصلحة استنساخ الوثائق وتصويرها، وهيكلها على حجم أعمال الاستنساخ المطلوبة منها.

وتكمن الأهداف الرئيسية وراء هذه المصلحة في تمكين المستفيدين من الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة وبأقل تكلفة، كما تحافظ على المجموعات المكتبية من الضياع، والتلف بالإضافة إلى ذلك أنها وسيلة للتمويل المالي الذاتي للمكتبة.

وقد لعبت هذه الخدمة دورا كبيرا في التأثير على خدمات المعلومات بالإيجاب، بالرغم من أن المكتبات الجامعية تعمل على إتاحة الوثائق في شكلها الأصلي للباحثين، إلا أن تقديم الأصل قد لا يكون مناسباً أو متوفراً، فالتصوير يساعد على الحفاظ على المجموعات من التلف أو ضياع الأصل.

8. خدمة تكوين المستفيدين :

تعرف خدمة تكوين المستفيدين على أنها: عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع نظم المعلومات وإكساب المستفيدين القدرة على الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات والخدمات المعلوماتية المتاحة. ومن الإشكال المتطورة للتدريب نجد تدريب عن بعد فهو تحدي آخر للمكتبات الحديثة.

وتأتي مبررات تنظيم برامج تدريب المستفيدين في النقاط التالية :

أولاً : يأتي المستفيدون وخاصة الجدد منهم إلى المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها.

ثانياً : النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما خلقه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.

ثالثاً : الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على العاملين إلا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألونهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أم كبيرة .

رابعاً : معظم المستفيدين وبخاصة من مجتمع المكتبات الأكاديمية والعامية يجهلون تماما مصادر المعلومات المختلفة وسبل تنظيمها وطرق استرجاعها وكيفية استخدامها للأغراض المختلفة.

وتجدر الإشارة أن تنظيم برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تأصيل الأبعاد التالية :

— تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات .

— تعريفه بالأساليب والوسائل للحصول على المعلومات .

— 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.

— خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات وتجاه خدمات المركز .

فتدريب المستفيدين خدمة تتم عبر تقديم برامج تعليمية أو تكوينية للمستفيدين من المكتبات حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات .