

مقالة بعنوان :-

خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

إعداد

د/ مصباح الطاهر بن نوبة

عضو هيئة تدريس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب/ جامعة طرابلس

- خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.- مجلة كلية الآداب/ جامعة طرابلس: دورية محكمة نصف سنوية ، العدد 23، لسنة 2013م.

تمهيد:

إن الهدف الرئيسي لأي مركز معلومات أو مكتبة مهما اختلف نوعها، هو تقديم خدمات معلومات متنوعة ومتعددة للمستخدمين منها، وذلك لتلبية رغباتهم في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها، حيث يعد تنوع خدمات المعلومات ومدى توفرها، هو المقياس الحقيقي لمدى نجاح مركز المعلومات أو المكتبة في القيام بوظائفها ومهامها، إذ تحظى دراسات خدمات المعلومات باهتمام كبير من قبل المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وخاصة خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، والمكتبات الجامعية والبحثية، نظراً لأهمية دورها في مواكبة التقدم السريع، والتطورات الحاصلة في مختلف مجالات المعرفة البشرية، وذلك من خلال ما يمكن إتاحته من معلومات وبيانات متخصصة ومحددة بشكل سريع وسهل للباحثين والمستخدمين منها .

وبالتالي فإن الوظيفة الرئيسية لخدمات المعلومات تتمثل في إيجاد الاتصال بين المستخدم، وما يحتاجه من مصادر المعلومات المتنوعة والمتعددة بصورة فعالة وسريعة، حيث يتم ذلك من خلال ما تحتويه المكتبة أو مركز المعلومات من مصادر معلومات، وما توفره من تسهيلات للرواد، ومساعدتهم على كيفية الاستفادة من هذه المصادر، عن طريق القوى العاملة المتخصصة والمؤهلة في هذا المجال، وبالإستعانة بالتقنيات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات، والتي تُسهم بشكل كبير في الرفع من مستوى فاعلية خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.

1 - مفهوم خدمات المعلومات:-

يعد مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة نسبياً، والتي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات، وقد استخدم مصطلح خدمة المعلومات information services في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية كمرادفاً لمصطلح مركز المعلومات information center ، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية فقد استخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات، حيث ظهرت العديد من المصطلحات المرادفة لمصطلح خدمات

المعلومات في أدبيات علم المكتبات والمعلومات الصادر باللغة العربية، فمنها على سبيل المثال مصطلح الخدمات المكتبية، ومصطلح خدمات المستفيدين، ومصطلح خدمات القراء، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات يعتبر الأشمل والأكثر حداثة لارتباطه بدور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات للمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، وتسهيل مهمتهم في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والإفادة منها.

ولقد ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات، وكان أبرزها تعريف خدمات المعلومات " بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات، والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين، وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات ".⁽¹⁾

كما عرفت بأنها تلك " 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 ".⁽²⁾

ويمكن تعريف خدمات المعلومات بأنها عبارة عن مخرجات لمجموعة من الأنشطة والعمليات الفنية التي تتم داخل أنظمة المكتبات ومراكز المعلومات، وهذه المخرجات تتمثل في شكل تسهيلات منظمة تقدم لجمهور المستفيدين، بهدف تلبية رغباتهم واحتياجاتهم المعلوماتية.

وبالتالي تُعد خدمات المعلومات هي المرآة التي تعكس مدى نجاح أو فشل المكتبة في القيام بوظائفها المنوطة بها، إذ تعتبر الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين منها، النتيجة النهائية لمجموعة من العمليات والإجراءات التي تقوم بها،

¹ - حشمت قاسم. خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها .- القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص 65 .

² - محمد مجاهد الهلالي. بحوث و دراسات في المعلومات و المكتبات / تقديم محمد فتحي عبد الهادي .- ط 1 .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1999 ، ص 207

حيث إن قدرة المكتبة على تقديم خدمات متنوعة ومتعددة للمستفيدين منها، تعد مقياس حقيقي لمدى نجاحها أو فشلها؛ وهنا تبرز أهمية خدمات المعلومات في كونها ينبغي أن تعمل على :- (1)

- 1 . توفير مصادر المعلومات التي تتناسب مع احتياجات المستفيدين .
 - 2 . الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات .
 - 3 . متابعة وفهم احتياجات المستفيدين والتي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات .
 - 4 . مراعاة الدقة في تقديم المعلومات .
 - 5 . تلافي النقص في المعلومات، والناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة .
 - 6 . مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم مع احتياجات المستفيدين وإمكانياتهم .
- والجدير بالذكر هنا إن أنشطة المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات تتمثل في جانبين أساسيين هما :- (2)

الجانب الأول: الإجراءات : وتسمى أحياناً الإجراءات الفنية أو العمليات الفنية، وتشتمل على إجراءات التزويد، وما يرافقه من عمليات اختيار واقتناء لمصادر المعلومات المختلفة، وإجراءات الفهرسة والتصنيف، وإجراءات أو عمليات التكشيف والاستخلاص، وغير ذلك من الإجراءات التوثيقية والفنية .

الجانب الثاني: الخدمات : وهي خدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات ومراكز المعلومات للباحثين والمستفيدين منها، وهي النتيجة الحتمية والمطلوبة من تلك الإجراءات والعمليات الفنية التي سبق ذكرها.

وبالتالي فإن قدرة مركز المعلومات أو المكتبة ونجاحها في تقديم خدمات معلومات متنوعة ومتعددة للمستفيدين منها، يعتمد بالدرجة الأولى على مجموعة من

¹ - غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .- ط 2 مزيدة و منقحة.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002 ، ص 149 .

² - عامر إبراهيم قنديلجي. " استخدام الحواسيب في خدمات المعلومات : ملامح عن التجربة العراقية".- المجلة العربية للمعلومات . مج 15 ، ع 1 ، (1994) ، ص 55 .

العناصر المتداخلة والمرتبطة ببعضها، حيث تتمثل هذه العناصر في القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة وذات الخبرة والكفاءة العالية، أضف إلى ذلك القدرة على استخدام تقنيات المعلومات، وتوفير مصادر المعلومات المتنوعة والمناسبة، بالإضافة إلى السرعة في تقديم المعلومات الدقيقة والحديثة، وطبيعة الخدمة ونوعيتها، ومدى ملاءمتها لاحتياجات المستخدمين .

2 - أنواع خدمات المعلومات :-

لقد تعددت وتنوعت أشكال تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، نظراً لطبيعة تنوعها، كما أن التطورات الحديثة التي حصلت في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإدخالها في أنشطة وأعمال المكتبات ومراكز المعلومات، كان له الدور الكبير في تطوير خدمات المعلومات، وزيادة قدرة فاعليتها وتنوعها، حيث يذهب البعض إلى تقسيم أنواع خدمات المعلومات إلى قسمين _ وهما:-

خدمات تقليدية : وتعتمد في طريقة تقديمها على الطريقة المباشرة في تقديم المعلومات للمستخدمين، وأبرز أنواع هذه الخدمات يتمثل في خدمات الإعارة الداخلية والإطلاع الداخلي، وخدمات الإعارة الخارجية، والخدمات المرجعية والرد المباشر على الأسئلة والاستفسارات، وإعداد البليوغرافيات وقوائم الدوريات وغيرها من الخدمات التي يتم تقديمها بالشكل التقليدي الكلاسيكي.

خدمات غير تقليدية: وتعتمد في طريقة تقديمها لجمهور المستخدمين، على استخدام تقنيات الحاسوب، وتقنيات المعلومات الأخرى، لغرض تلبية احتياجاتهم، وأبرز أنواع هذه الخدمات يتمثل في خدمات البحث المباشر في قواعد البيانات وبنوك المعلومات، وخدمات البث الانتقائي للمعلومات، وخدمات الإنترنت ... وغيرها من الخدمات الأخرى، وفيما يلي نستعرض أنواع خدمات المعلومات بشكل عام، والتي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها.

1/2 خدمات الإعارة:-

تعد خدمات الإعارة من ضمن أقدم الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين منها، " ويعني بها إعارة الكتب والمواد المطبوعة

وغير المطبوعة للباحثين والمستفيدين، بغرض استخدامها داخل المكتبة، أو خارجها، حسب ظروف تلك المكتبة، وطبيعة المستفيدين من خدماتها، وإمكانياتها وتعليماتها".⁽¹⁾ وينقسم هذا النوع من الخدمات إلى قسمين هما: خدمات الإعارة الداخلية _ وخدمات الإعارة الخارجية.

وتهدف خدمة الإعارة الداخلية إلى إتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين للإطلاع عليها واستخدامها، حيث يدخل المستفيد إلى المكتبة أو مركز المعلومات، ويتجول بين الرفوف ويختار منها ما يحتاجه، أو يطلب من أخصائي المعلومات أن يساعده في الحصول على ما يريده، ثم يجلس في المكتبة أو المركز ويطلع على المطبوع.⁽²⁾

أما خدمة الإعارة الخارجية فهي تهدف إلى إمكانية إتاحة مصادر المعلومات للاستخدام خارج المكتبة أو مركز المعلومات، ويمكن تقديم هذا النوع من الخدمة وفقاً لنظام معين تتبعه المكتبة أو مركز المعلومات، حيث أن وجود قواعد خاصة لتنظيم الاستفادة من مجموعات المكتبة، يمكنها ذلك من تقديم هذا النوع من الخدمات للأفراد دون تمييز، إذ يجب مراعاة هذه القواعد أو ما يسمى بلائحة الإعارة، باعتبارها إجراءات معترف بها من جانب الجميع، وهدفها الأساسي هو ضمان حق كل من له الحق في الاستفادة بالمكتبة أو مركز المعلومات، حيث يجب أن تتضمن هذه اللائحة عدد المجلدات التي تعار للفرد الواحد في وقت واحد، ثم تحديد مدة الاستعارة، ويتوقف تحديد عدد المجلدات أو المواد التي يسمح بإعارتها لكل مستعير في وقت واحد على عدد المستعيرين الفعليين، وحجم مجموعات المكتبة، وعدد البحوث التي يقوم بها العاملون بالمؤسسة، وكذلك مدة الإعارة، ومدى قرب أو بعد المستعيرين عن مقر المكتبة.⁽³⁾

¹ - نفس المصدر السابق، ص 63 .

² - محمد فتحي عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات. - القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1984، ص ص 145 - 146 .

³ - أحمد بدر، حشمت قاسم. المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها . - ط 2. - الكويت: وكالة المطبوعات، 1978، ص ص 343-344 .

2/2 خدمات الإطلاع الداخلي والإرشاد:-

تحرص جميع المكتبات بلا استثناء تقريباً على توفير الأماكن المناسبة والمريحة للمتريدين عليها لأغراض الإطلاع، وتسمى هذه الأماكن بقاعات الإطلاع، وعادة ما تكون محصنة ضد الضوضاء، كما تقوم بعض المكتبات بتجهيز غرف أو خلوات، غالباً ما يطلق عليها معتكفات خاصة للدراسة والبحث، وذلك لتيسير سبل الإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة داخل المكتبة.⁽¹⁾

إن توفير الفرصة المناسبة لالتقاء القارئ بالكتاب، هي أقدم التزامات المكتبات اتجاه جمهورها ومجتمعها، حيث كانت تتخذ التدابير التي تحول دون خروج الكتب من المكتبات، ولم تأتي الإعارة الخارجية إلا في مرحلة لاحقة مصاحبة لتوافر الكتب بنسخ متعددة، بحيث يمكن تعويض ما يتعرض منها للفقدان أو التلف، ويقصد بخدمات الإطلاع الداخلي والإرشاد، هو كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد، وكل ما توفره هذه المكتبات من أدوات وإمكانيات من شأنها الارتقاء بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت، وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء، والرد على استفساراتهم، وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة، كاصطحابهم في جولات موجهة في أقسام المكتبة، وتدريبهم على استعمال أدوات معينة، مثل التعامل مع الفهارس، وإعداد الفهارس وتزويدها بالأدوات الإرشادية، وإصدار الكشافات... إلى آخر ذلك من الخدمات الديناميكية التي تكفل تألف المستفيد مع موارد المكتبة وخدماتها، وتحثه على الإفادة من هذه الموارد والخدمات.⁽²⁾

3/2 الخدمة المرجعية :-

ويقصد بها تقديم المساعدة الشخصية المباشرة لرواد المكتبة والباحثين، بغية تزويدهم بالمعلومات اللازمة، باستخدام مختلف وسائل الاتصال، والخدمة المرجعية هي عبارة عن صلة إنسانية بالدرجة الأولى، لأنه لا يمكن أن تكون الصلة بين

¹ - محمد مجاهد الهلالي. بحوث و دراسات في المعلومات والمكتبات؛ مصدر سبق ذكره ، ص 208 .

² - حشمت قاسم. المكتبة والبحث . - ط 2 . - القاهرة : مكتبة غريب، 1993، ص ص 198 - 199 .

أخصائي المراجع، والقارئ تتصف بالعمل الآلي، كما هو الحال في عمليات الفهرسة أو الإعارة،⁽¹⁾ إذ يتمثل نشاط هذه الخدمة في تقديم المعلومات والبيانات والحقائق المطلوبة من قبل القراء، وإرشادهم إلى استخدام المصادر والمراجع، وكيفية التعامل مع المرجع واستخراج المعلومة المطلوبة، وغالباً ما تتدرج هذه الخدمة بين تقديم ردود سريعة وفورية عن أسئلة واستفسارات المستفيدين، وبين الردود الأكثر تعمقاً وشمولاً، والتي يتطلب الرد عليها الرجوع إلى عدد كبير من المراجع، كما يمكن أن يتم تقديم المعلومات المطلوبة إلى المستفيد، عن طريق إرشاده إلى المراجع التي يجد فيها المعلومات التي تلبى احتياجاته، وكذلك فإن هذا النوع من الخدمات عادةً ما تخصص له المكتبة قسماً خاصاً، ويسمى قسم المراجع، ويتولى فيه المهام أخصائي المراجع.⁽²⁾

وتعد الخدمة المرجعية من الخدمات الجوهرية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها، إذ تتضمن إجراءات تقديم هذه الخدمة مجموعة من الخطوات تتمثل في:-⁽³⁾

1 . تلقي السؤال أو الأسئلة من خلال زيارة المستفيد للمكتبة أو مركز المعلومات، أو اتصاله هاتفياً أو بالبريد أو التيلكس أو الفاكس، أو غير ذلك من وسائل الاتصال.

2 . تحليل السؤال أو الأسئلة، لإدراك ما يحتاجه المستفيد بالفعل وبشكل دقيق.

3 . القيام بالبحث عن الإجابة .

4 . تقديم الإجابة، والاحتفاظ بصورة أو نسخة مكتوبة منها للرجوع إليها عند الحاجة.

وتتفاوت أنواع الأسئلة المرجعية من مجرد الإجابة على أسئلة تتطلب حقائق أو بيانات محددة سريعة، إلى الإجابة على أسئلة تتناول موضوعات معقدة وتتطلب

¹ - عبد الحافظ محمد سلامة. خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية .- عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، ص 158 .

² - جيهان محمود السيد. المستفيدون من مكتبات المراكز الثقافية الأجنبية بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية وتحليل الاتجاهات والمشكلات.- رسالة ماجستير .- كلية الآداب . جامعة الإسكندرية، 1995 ، ص 75 .

³ - محمد مجاهد الهلالي . بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات؛ مصدر سبق ذكره ، ص 211 .

بحثاً مطولاً في مصادر المعلومات، ويمكن تقسيم الأسئلة المرجعية وفقاً لطبيعة المعلومات المطلوبة إلى ثلاثة أنواع وهي:-(1)

1 . الأسئلة الخاصة بمعلومات تتعلق بحقائق محددة، وقد يكون المطلوب عنصراً واحداً، أو مجموعة من الحقائق المتصلة ببعضها، ومن أمثلة هذه الأسئلة- ما هي درجة انصهار الحديد؟

2 . أسئلة تتعلق بمراجع مختارة عن موضوع محدد، وتتطلب الإجابة عليها تقديم قائمة مختصرة بالمراجع التي تتناول موضوعاً محدداً، ومن أمثلة هذه الأسئلة- ما هي الطرق المستخدمة لإزالة الحبر من المطبوعات الحديثة؟

3 . أسئلة تتطلب الإجابة عليها إعداد بليوغرافية شاملة تضم كل أنواع المعلومات الموجودة في مختلف الأوعية، ومن أمثلة هذه الأسئلة- كيف يتم تصميم قنوات التلفزيون؟

4/2 خدمة التصوير والاستنساخ :-

على الرغم من أن المكتبات ومراكز المعلومات تعمل على إتاحة مصادر المعلومات في شكلها الأصلي للباحثين والمستفيدين منها، إلا أن تقديم الأصل قد لا يكون مناسباً أو متوفراً في بعض الحالات، كمثل صعوبة الحصول على مصادر المعلومات في شكلها الأصلي، إما لندرتها، أو لقلّة النسخ المتاحة منها، أو لعدم وجودها أساساً في المكتبة أو مركز المعلومات، بالإضافة إلى أن هناك بعض مصادر المعلومات، يعتبر الحصول عليها في شكلها الأصلي أمراً غير مقبول، لسبب ضخامة الحيز الذي تشغله، أو بسبب منع تداولها خارج المكتبة أو مركز المعلومات، أضف إلى ذلك أن المستفيد نفسه قد لا يرغب في الحصول على مصادر المعلومات في شكلها الأصلي، وإنما يرغب في صورة مستنسخة منها لغرض الاحتفاظ بها شخصياً.(2)

¹ - هالة عبد المنعم على محمد. خدمات المستفيدين بمكتبات مراكز ومعاهد البحوث بالقاهرة .. رسالة ماجستير .- كلية الآداب . جامعة القاهرة، 1992 ، ص ص 159 . 160 .

² - محمد فتحي عبد الهادي . مقدمة في علم المعلومات ، مصدر سبق ذكره ، ص ص 148- 149 .

إن خدمة التصوير من الخدمات الضرورية في أية مكتبة أو مركز معلومات، حيث إنها تتيح للمستفيد الحصول على نسخ من المواد التي يرغب في الاحتفاظ بها، ولا تسمح المكتبة بإعارتها خارجياً، إذا تبرز أهمية هذا النوع من الخدمات في كونها تعد بديلاً عن خدمة الإعارة الخارجية بالنسبة لبعض الأوعية، كالدوريات والكتب التي لا يسمح بإعارتها، مما يساهم ذلك بشكل كبير في حل الكثير من المشكلات المتعلقة بالتزويد، والتخزين والمحافظة على المجموعات، وتيسير الاستفادة منها لاستخدامها من قبل المستفيدين من المكتبة، ونظراً لارتباط التصوير بحقوق النشر، فإنه عادة ما يخضع للرقابة من جانب القائمين على الخدمة المكتبية، حيث لا يسمح مثلاً بتصوير كتاب كامل، أو عدد كامل من إحدى الدوريات، وإنما ينبغي أن يكون التصوير دائماً جزئياً، وقد أدى تطور أساليب التصوير السريع إلى التوسع والانتشار لهذه الخدمة.⁽¹⁾

وترتبط خدمة التصوير بحجم المكتبات والخدمات التي تقدمها لروادها، حيث أنه كلما كانت المكتبة أكبر، وتنوعت خدماتها، كلما كانت الحاجة لخدمة التصوير أكبر، حيث يلاحظ وجود أقسام كبيرة للتصوير في المكتبات الكبيرة مع عدد كبير من الكوادر المتخصصة بعمليات التصوير المختلفة كالميكرو فلم والميكروفيش، والطباعة والاستنساخ، إلا أن خدمات التصوير المختلفة تدخل في إطار الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها، وعليه يلاحظ أن إدارات المكتبات تتجه إلى ربط هذه الخدمات بقسم الخدمات العامة من المكتبة، والذي يشتمل على أقسام المراجع والإعارة وغيرها من شعب الخدمات العامة، وتعتبر خدمات التصوير امتداداً طبيعياً لخدمة الإعارة؛ وينقسم التصوير إلى نوعان هما: **التصوير الفوتستاتي**، وهو تصوير لصفحات من الكتب أو الدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية، وقد يكون هذا التصوير بنفس الحجم أو أقل بقليل، **والتصوير**

¹ - حشمت قاسم . المكتبة والبحث ؛ مصدر سبق ذكره ، ص 210 .

المُصغَر، وهو عملية نقل الوثائق من حالتها العادية على الورق إلى أشرطة التصوير المُصغَر بنسب مختلفة.⁽¹⁾

5/2 خدمة الترجمة العلمية :-

تعتبر الحواجز اللغوية من المعوقات الأساسية التي تحول دون استثمار الإنتاج الفكري الأجنبي، والاستفادة من معلوماته من قبل الباحثين والمستفيدين الذين لا يتقنون هذه اللغة، أو تلك من اللغات الأجنبية العالمية،⁽²⁾ وبالتالي برزت الحاجة إلى خدمة الترجمة العلمية إذ تتولى المكتبات ومراكز المعلومات القيام بتقديم هذه الخدمة للمستفيدين منها، لتلبية متطلباتهم وحاجتهم إلى المعلومات، اعتماداً على الخبرات المتوافرة محلياً، أو باللجوء إلى الجهات الحكومية أو الاتحادات المهنية أو مكاتب خدمات الترجمة التجارية.

ويقصد بالترجمة العلمية المتخصصة أيّاً كان مجالها الموضوعي من لغة إلى لغة أخرى، ويعني ذلك أن وصف الترجمة بالعلمية لا يقصد به ترجمة النصوص المتخصصة في العلوم والتكنولوجيا فحسب، وإنما ينطبق ذلك التعريف على ترجمة النصوص المتخصصة في أي مجال موضوعي، ما دامت تلك النصوص أعمالاً علمية يهتم بها باحث أو مجموعة من الباحثين المهتمين بذلك المجال.⁽³⁾ ويمكن أن تتبع المكتبات ومراكز المعلومات أربعة طرق أساسية لتقديم هذه الخدمة، لتلبية احتياجات المستفيدين من الترجمات، وهي :-⁽⁴⁾

- 1 . الحصول على ترجمات جاهزة من مصادر خارجية، سواءً عن طريق الشراء أو التبادل أو الإعارة أو أية وسيلة أخرى.
- 2 . ترجمة مصادر معلومات حسب الطلب.

¹ - غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . - ط 2 مزيدة ومنقحة . - عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2002، ص ص 71- 72 .

² - عامر إبراهيم قنديلجي. استخدام الحواسيب في خدمات المعلومات ... مصدر سبق ذكره ، ص 63 .

³ - ناصر محمد عبد الرحمن رمضان. الحواجز اللغوية التي تواجه الباحثين الأكاديميين في مصر: دراسة تحليلية وصفية عن عينة من جامعة القاهرة لاستنباط أسس تنظيم خدمة الترجمة العلمية. - رسالة دكتوراه . - كلية الآداب - جامعة القاهرة، 2001، ص 111.

⁴ - حشمت قاسم . خدمات المعلومات ... مصدر سبق ذكره ، ص 298 .

3 . ترجمة ونشر مقالات مختارة يتم انتقاؤها على أساس ما لها من أهمية في مجال تخصصها.

4 . نشر ترجمات كاملة للدوريات ذات الأهمية الخاصة.

6/2 خدمة التكشيف :-

تعد خدمة التكشيف من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للباحثين والمستفيدين منها، حيث يوفر هذا النوع من الخدمات للباحث أو المستفيد، الكثير من الوقت والجهد أثناء البحث عن المعلومات التي تلبى احتياجاته.

وتجدر الإشارة إلى أن " التكشيف هو عملية خلق المداخل في كشاف، أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها، أي أن التكشيف هو عملية تحليل المحتوى الموضوعي، لسجلات المعرفة والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف، حيث تقوم المكتبة بعملية التكشيف لغرض تنظيم مصادر المعلومات وتحليل محتوياتها، وإعداد الأدوات التي تتيح إمكانية الاسترجاع، وتيسير الاستفادة من مصادر المعلومات والوثائق المتوفرة بها " (1).

وتعتمد عملية التكشيف على القيام بخطوتين أساسيتين، وهما خطوة تحليلية تلخيصية يتم فيها تحديد الموضوعات التي يراها المكشف جديرة بالتكشيف، والخطوة الثانية تتمثل في قيام المكشف بالتعبير عن الموضوعات التي وقع عليها الاختيار باستعمال لغة التكشيف، وعادةً ما تتم عملية التكشيف في سياق تخصص موضوعي معين ولصالح فئات معينة من المستفيدين، ولهذا فإن التخصص في المجال الموضوعي للوثائق، والقدرة على إدراك احتياجات المستفيدين المحتملين من ناتج التحليل؛ من المواصفات التي ينبغي توافرها فيمن يضطلعون بمهمة التكشيف، ذلك لأنه يتعين على هؤلاء ممارسة نوع من التقييم لمحتوى ما يطلعون عليه من وثائق واختيار أهم وانسب الموضوعات من وجهة نظر كل من المؤلفين والمستفيدين المحتملين على السواء، هذا بالإضافة إلى أن التخصص في الموضوع يكفل

¹ - محمد فتحي عبد الهادي. التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات. - جدة : مكتبة العلم، 1982 ، ص ص 11- 13 .

للمكشف الإلمام بلغة المجال ومصطلحاته، فضلاً عن كفاءة استعمال هذه المصطلحات، وذلك لأن المكشف هو من يقوم بدور الوسيط بين المؤلف والقارئ أو المستفيد،⁽¹⁾ وقد تعددت الكشافات وتنوعت نتيجة لتنوع مصادر المعلومات والحاجة إليها، فظهرت كشافات خاصة بالكتب، وكشافات الدوريات، وكشافات التشريعات والقوانين، وتعددت أنواع هذه الكشافات، حيث يعد الكشاف الموضوعي الهجائي من أبرزها وأكثرها انتشاراً، كما أن هناك أنواع أخرى مثل الكشاف المصنف والكشاف المترابط، وكشاف المؤلف، وأيضاً كشاف الكلمات الدالة في النص، وكشاف الاستشهاد المرجعي.

إن تقديم هذا النوع من الخدمات للمستفيدين من خلال إعداد الكشافات التي تمكنهم من استرجاع المعلومات ومصادر المعلومات بأقل جهد وفي أسرع وقت، ظهر نتيجة لعدة أسباب تتمثل في التضخم الحاصل للإنتاج الفكري المنشور في الدوريات، وتعدد لغاته وتعدد أشكال النشر، بالإضافة إلى تعقد الارتباطات الموضوعية وتشابكها مع بعضها، وتعقد احتياجات المستفيدين وحاجاتهم إلى الخدمة السريعة.⁽²⁾

7/2 خدمة الاستخلاص :-

تعد خدمة الاستخلاص من أبرز أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها، من خلال إعداد المستخلصات التي من شأنها في كثير من الأحيان أن تلبى احتياجاتهم، حيث أصبح الباحثون في مجالات تخصصاتهم يواجهون الكثير من الصعاب والعقبات أثناء بحثهم عن المعلومات التي يحتاجونها، نظراً لكثرة ما ينشر في مجالات تخصصاتهم، سواء كان ذلك في الدوريات أو في مصادر المعلومات الأخرى، الأمر الذي أدى إلى ظهور المستخلصات، وقيام المكتبات ومراكز المعلومات بعمليات الاستخلاص، خدمة للباحثين والمستفيدين منها .

¹ - حشمت قاسم . خدمات المعلومات . - مصدر سبق ذكره ، ص ص 161 - 163 .

² - محمد فتحي عبد الهادي . التكتيف لأغراض استرجاع المعلومات ، مصدر سبق ذكره ، ص ص 12 - 13 .

ويقصد بالاستخلاص هو التمثيل الدقيق والموجز لمحتويات الوثيقة أو مصدر المعلومات، وذلك بأسلوب شبيهه بالأسلوب الخاص بالوثيقة الأصلية، كما يعتبر الاستخلاص جزءاً من التحليل الموضوعي، شأنه في ذلك شأن التصنيف والتكشيف، حيث يقصد به تمثيل المحتوى المعرفي للتسجيلات حتى يستطيع المستفيدين العثور على المعلومات التي يحتاجونها، كما يمكن الاستفادة من معلومات المستخلص على كبدل حقيقي للوثيقة أو مصدر المعلومات نفسه في بعض أنواع المستخلصات، وتقوم المكتبات ومراكز المعلومات بعمليات الاستخلاص وإعداد المستخلصات لتقديم العون للباحث أو المستفيد في تقييم محتويات الوثيقة أو مصدر المعلومات، وأهميته المحتملة بالنسبة له، وبمعنى آخر توفير وقت المستفيد وجُهد في تجميع المعلومات، واختيار المتصل منها باهتماماته، وبالتالي يستطيع المستفيد اتخاذ القرارات السليمة بالنسبة للبحث والتطوير، وتقليل كمية التكرار في البحوث، وإمكانية متابعة التطورات والمكتشفات الحديثة في مجال تخصصه، كما تساعد المستخلصات أيضاً على تخطي الحواجز اللغوية.⁽¹⁾

وقد تعددت أنواع المستخلصات وانقسمت إلى فئات، فمن الممكن تقسيمها وفقاً للغرض من إعدادها إلى مستخلصات إعلامية، ومستخلصات كشفية أو وصفية ومستخلصات نقدية، كما يمكن تقسيمها وفقاً للقائمين بإعدادها إلى مستخلصات المؤلفين، ومستخلصات الأخصائيين الموضوعيين، ومستخلصات المحترفين، كذلك يمكن تصنيف المستخلصات وفقاً لطريقة إعدادها إلى مستخلصات موحدة الشكل ومستخلصات تلغرافية ومستخلصات اقتباسية، وإلى آخر ذلك من التقسيمات.⁽²⁾

8/2 خدمة الإحاطة الجارية :-

خدمة الإحاطة الجارية هي أحد أشكال خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، وخاصة المكتبات المتخصصة، حيث تهدف هذه

¹ - ناريمان إسماعيل متولي. "المستخلصات والاستخلاص : دراسة تحليلية تقييمية". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج 5 ، ع 10 ، 1998 ، ص ص 75 - 77 .

² - حشمت قاسم . خدمات المعلومات ... مصدر سبق ذكره ، ص ص 222 - 223.

الخدمة إلى إعلام المستفيدين من المكتبة أو مركز المعلومات بأهم الكتب والدوريات، والتقارير ومصادر المعلومات المختلفة التي زودت بها المكتبة أو مركز المعلومات حديثاً، وهناك العديد من الأساليب اليدوية والإلكترونية التي عن طريقها يتم إعلام المستفيد بما وصل المكتبة أو مركز المعلومات من مقتنيات حديثة.⁽¹⁾

وفي تعريف أكثر وضوحاً عُرفت الإحاطة الجارية بأنها خدمة مرتبطة بباقي خدمات المكتبة أو مركز المعلومات، والهدف منها تعريف المستفيد بأحدث التطورات العلمية من خلال أحدث المقتنيات في مراكز المعلومات، أي تعريف القارئ بما هو جديد في موضوع تخصصه سواء من الناحية النظرية أو المشاكل وحلولها، أو الطرق والوسائل المستخدمة في حل القديم والجديد من المشاكل، وهذه الخدمة تستلزم الوعي التام من العاملين، والاطلاع الدائم على كل ما هو جديد ثم اختيار ما يناسب المستفيد وإخطاره بأسرع الوسائل، وحدود هذه الخدمة تعرف بأنها الحدود الموضوعية للتغطية، وقد اقتصر على الأوعية الواردة حديثاً، بما في ذلك مقالات الدوريات وأبحاث المؤتمرات، وقد تمتد لتشمل حدود موضوعية خارج نطاق الاقتناء الخاص بالمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الببليوغرافيات، ونشرات المطبوعات عن طريق تبادل الخدمات مع المكتبات ومراكز المعلومات المناظرة، ومستوى الأداء في هذه الخدمة يتراوح ما بين البسيط والمتخصص تبعاً للإمكانيات الشخصية للقائمين عليها، حيث أن الخدمة المتخصصة تتطلب أخصائي معلومات متخصصين موضوعياً، وعلى قدر كبير من الخبرة في نظم الاسترجاع العملية، ومثل هذه الخبرة لا تتأتى إلا بالتمرس عبر سنوات عمل طويلة، للتعرف على طرق متابعة التطور العلمي ومتطلبات خدمة الإحاطة الجارية.⁽²⁾

إن أساليب تقديم خدمة الإحاطة الجارية عديدة ومتنوعة، وقد ازداد تنوعها مع ظهور الحاسبات الإلكترونية، ومن ضمن أبرز أساليب تقديم هذه الخدمات:-

¹ - زين عبد الهادي ، سامر سالم. " الإحاطة الجارية في المكتبات المتخصصة باستخدام نظام النوافذ windows باعتباره أحد برامج تطبيقات الحاسب الآلي". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 5، ع 10، (1998) ، ص 193 .

² - أمينه مصطفى صادق. دور خدمات المعلومات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر. - رسالة دكتوراه. - كلية الآداب- جامعة القاهرة، 1990، ص 250 .

- 1- استخدام الهاتف في إعلام المستفيدين بما يستجد من مصادر معلومات تم وصولها حديثاً إلى المكتبة.
 - 2- النشرة الإعلامية (نشرة الإحاطة الجارية) وتصدرها المكتبة أو مركز المعلومات بشكل دوري في أعداد أسبوعية أو شهرية أو فصلية.
 - 3- إصدار النشرات الإخبارية اليومية.
 - 4- إصدار كتيبات أو قوائم الإضافات الجديدة، وتشتمل على بيانات ببيوغرافية لمصادر المعلومات التي أضيفت حديثاً لرصيد المكتبة.
 - 5- تمرير الدوريات وتداولها بين المستفيدين، أو تصوير صفحات محتويات الدوريات و توزيعها على المستفيدين.⁽¹⁾
 - 6- استخدام البريد الإلكتروني في المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم الأنظمة الإلكترونية الحديثة، وشبكات المعلومات، في إعلام المستفيدين بمصادر المعلومات الحديثة.⁽²⁾
- ولقد برزت الحاجة لخدمة الإحاطة الجارية، نتيجة لتضخم كم ما ينشر من الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، بشكل لم يعد من الممكن معه للباحث أن يحيط بكل ما يمكن أن يستفيد منه، أو أن يتتبعه بانتظام، وبالتالي فإن الهدف من تقديم هذا النوع من الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات، يتمثل في إتاحة الفرصة أمام المستفيد ليتمكن من ملاحقة التطورات والاكتشافات الحديثة في مجال تخصصه.

9/2 خدمة البث الانتقائي للمعلومات :-

يمكن القول بأن البث الانتقائي للمعلومات هو عبارة عن خدمة معلومات متطورة، تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة والمكتبات البحثية، بهدف إعلام المستفيد بمصادر المعلومات التي وصلت المكتبة أو مركز المعلومات حديثاً

¹ - أسامة الفلش. " خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية ببلوان ". عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج 2، ع

1 ، (يوليو 2000) ص 132 .

² - زين عبد الهادي ، سامر سالم ، الإحاطة الجارية ... مصدر سبق ذكره ، ص 193 .

وذلك حسب مجالات اهتمامه واحتياجاته، بحيث تكون هذه الخدمة موجهة إلى الفرد والمستفيد مباشرةً .

إن خدمة البث الانتقائي للمعلومات ليست إلا شكلاً متطوراً من أشكال خدمة الإحاطة الجارية، وقد ارتبط هذا المصطلح باستخدام الحاسبات الإلكترونية في اختزان البيانات الوراقية واسترجاعها، حيث تتيح النظم الإلكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية، حيث من الممكن تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات على أساس فردي، أي لكل باحث على حده، أو على أساس جماعي لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة، وعادة ما يتم تحديد الاهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو لكل مجموعة من المستفيدين، وتسمى بسمات المستفيد، حيث يتم التعبير عن هذه الاهتمامات بمجموعة من المصطلحات، ويتم تحديد علاقة هذه المصطلحات ببعضها البعض، والخروج بصيغة تعبر عن السمات الموضوعية لمفردات الإنتاج الفكري الحديث، وبالتالي يتم تزويد المستفيد ببيانات ما تتفق سماته الموضوعية مع الإنتاج الفكري بالسمات الموضوعية للمستفيد، ويمكن لهذه السمات أن تشتمل أيضاً على بعض المحددات اللغوية والنوعية،⁽¹⁾ هذا ويعتمد أي نظام لتقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات على ثلاثة عناصر أساسية وهي:-⁽²⁾

1. سمات المستفيد: وهو الذي يشكل ملفاً قابلاً للقراءة الآلية، و يتم إعداده مصحوباً بعدد من المصطلحات الكشفية من نفس لغة التكشيف الخاصة بمصادر المعلومات.
2. مرصد البيانات: ويتكون بناءً على تكشيف مصادر المعلومات الواردة واستخلاصها أحياناً، وإعداد التسجيلات المقروءة آلياً.
3. إعداد برنامج البحث الذي يحقق فاعلية مضاهاة سمات المستفيدين، واهتماماتهم بسمات مصادر المعلومات التي يضمها مرصد البيانات .

ويتطلب تقديم هذه الخدمة القيام بمجموعة من الخطوات تتمثل في:-⁽³⁾

¹ - حشمت قاسم. المكتبة والبحث، مصدر سبق ذكره، ص 216 .

² - أحمد بدر. التنظيم الوطني للمعلومات. - الرياض: دار المريخ للنشر، 1988، ص 220 .

³ - هالة عبد المنعم علي محمد. خدمات المستفيدين بمكتبات مراكز ومعاهد البحوث بالقاهرة ... مصدر سبق ذكره، ص 230.

- 1 . عمل مسح شامل للمستخدمين من خدمات المكتبة أو مركز المعلومات.
- 2 . تحديد مجالات اهتمامات المستخدمين وأولويات اهتمامات كل مستفيد.
- 3 . إعداد استمارة السمات الخاصة بكل مستفيد على حده، وتتضمن هذه الاستمارة وصف للسمات بمجموعة من المصطلحات المحددة، والمستخرجة من قائمة المصطلحات المستخدمة في تكشيف وتحليل مصادر المعلومات الواردة إلى المكتبة أو مركز المعلومات.
- 4 . مضاهاة أو مطابقة استمارة سمات كل مستفيد بالإضافة الدورية إلى مرصد البيانات، واسترجاع المعلومات المطابقة لهذه الاستمارة وتزويد المستفيد بها تبعاً. ويمكن أن تُعد خدمة البث الانتقائي يدوياً إذا كان عدد المستفيدين محدوداً، أما إذا زاد عدد المستفيدين وتشعبت مجالات اهتماماتهم، بالإضافة إلى ازدياد عدد مصادر المعلومات المضافة دورياً، أصبح هناك ضرورة إلى استخدام الحاسوب وتقنيات المعلومات المختلفة لإنجاز هذه الخدمة بدقة وبسرعة عالية.

10/2 خدمة الاسترجاع على الخط المباشر:-

تعتبر خدمة الاسترجاع على الخط المباشر من أهم خدمات المعلومات المتطورة، والمعتمدة على تقنيات الحاسوب والاتصالات، والتي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين منها، لتمكينهم من الحصول على المعلومات الحديثة في مجالات اهتمامهم وأبحاثهم العلمية.

أن الاسترجاع على الخط المباشر On Line هو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية Terminals والمحولات Modems إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستخدمين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آلياً.⁽¹⁾

كما يقصد بخدمة الاسترجاع على الخط المباشر تقديم الاستفسارات مباشرةً لمراسد البيانات أو بنوك المعلومات، والحصول على الإجابات بشكل فوري، مهما بعدت المسافة، ويعتمد هذا الشكل من أشكال الاسترجاع على ما حدث من تطور

¹ - غالب عوض النوايسة. خدمات المستخدمين ... مصدر سبق ذكره، ص 240 .

في إمكانات الحاسبات الإلكترونية التي تعمل على أساس تقاسم الوقت، بحيث يتعامل النظام مع أكثر من مستفيد واحد في نفس الوقت، ولا يشعر أي مستفيد بأن هناك من يشاركه في التعامل مع النظام، هذا بالإضافة إلى إن ما حدث من تطور في تقنيات الاتصالات بعيدة المدى، جعل من الممكن للحاسبات الإلكترونية أن تتصل ببعضها البعض عبر شبكات نقل البيانات.⁽¹⁾

ولقد ظهر هذا النوع من الخدمة في الستينيات من القرن الماضي، حيث التوسع الكبير في المعارف البشرية، والتقدم السريع في مجال الاتصالات وتقنيات الحاسوب، ومن ثم تطورت وتبلورت فكرة الاسترجاع على الخط المباشر بشكل أوسع في عقد السبعينيات، حيث تم تطوير برمجيات ونظم استرجاع المعلومات، وتطورت وازداد عدد قواعد وبنوك المعلومات من (100) قاعدة في الستينيات، إلى أكثر من (600) قاعدة في السبعينيات، وظهر عدد من المجالات العلمية المهمة في هذا المجال مثل مجلة الاتصال المباشر On Line 1977 ومجلة عروض الاتصال المباشر On Line Review 1977 إضافة إلى التطورات المهمة الأخرى في مجال المكونات المادية للحاسوب، وكذلك الاتصال عن بُعد، أما عقد الثمانينات يمكن اعتباره فترة جني ثمار التطور في العقدين السابقين، فضلاً عن التطور الكمي أو النوعي الكبير في قواعد المعلومات والتحول الهائل إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية وازدياد التنافس والطلب على المعلومات في مجالات التنمية القومية، واتخاذ القرارات، والبحث العلمي، أما عقد التسعينيات فهو عقد التطور والتكنولوجيا لهذه الخدمة، وكنتيجة لهذه التطورات ظهر العديد من مرادف البيانات المتخصصة والمتاحة على الخط المباشر ومن أبرزها: خدمة الاسترجاع الببليوغرافي Bibliographic Retrivew Service في نيويورك ويعرف النظام باسم ستيرز Stairs، وخدمات ميدلاين Medline الذي تتيحه المكتبة القومية للطب وهو بنك معلومات خاص بعلوم الطب، وأريك IRIC وهو بنك معلومات خاص بعلوم التربية والتعليم وفروعها المختلفة.⁽²⁾

¹ - حشمت قاسم . المكتبة والبحث ... مصدر سبق ذكره ، ص ص 217- 218 .

² - غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين ... مصدر سبق ذكره، ص ص 240- 242 .

11/2/ خدمات الإنترنت:-

قبل الحديث عن خدمات الإنترنت ومجالات استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات، ينبغي الإشارة إلى تعريف الإنترنت، رغم صعوبة وضع تعريف محدد لها، نظراً لتعدد وجهات النظر، واختلاف الآراء إلا أنه يمكن تعريفها بأنها وسيلة من وسائل الاتصالات ونقل المعلومات التي بزغت حديثاً، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة، بسبب طبيعتها الديناميكية التفاعلية، وتقدم هذه الشبكة بجانب الاتصالات المباشرة الأخرى التي تجعل مضمون الاتصالات متاحاً عبر شبكات الاتصالات الأخرى، أساليب متقدمة بواسطتها يستطيع الأفراد والمؤسسات، الاتصال ببعضهم البعض لتبادل المعلومات، والوصول إليها في كل أو معظم الأنشطة التعليمية والعلمية والتجارية والترفيهية... الخ.⁽¹⁾

وقد عرفت أيضاً بأنها عبارة عن شبكة اتصالات يمكن استخدامها في إرسال واستقبال البريد الإلكتروني E-MAIL وهي من ناحية أخرى يمكن استخدامها في عقد لقاءات إلكترونية على بُعد بين أشخاص ربما لن يتقابلوا على الإطلاق، ويكون الهدف من تلك اللقاءات الإلكترونية، هو تبادل المعلومات، وكذلك الاشتراك في إحدى الجماعات ذات الاهتمام بمجال معين عبر البريد الإلكتروني، كما يمكن أيضاً من خلالها الحصول على المعلومات عن أشخاص أو أماكن أو حتى الحصول على بعض البرمجيات SOFTWARE من على تلك الشبكة .

وبالتالي فإن استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، يتيح إمكانية تقديم خدمات معلومات متطورة للمستخدمين منها، نظراً للإمكانيات الهائلة التي تتميز بها شبكة الإنترنت، فمن خلالها يمكن الإطلاع على فهرس المكتبات، والبحث في تلك الفهارس، بالإضافة إلى أنها تقدم العديد من الإجابات على الاستفسارات المرجعية ، كما أنها توفر إمكانية البحث والاطلاع على الدوريات الإلكترونية، هذا إلى جانب إمكانية تبادل الخبرات المكتبية من خلال الاشتراك في مناقشات

¹ - محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات: مع معجم شارح للمصطلحات. - ط1. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001 ، ص 183 .

الجماعات ذات الاهتمام بمجالات المكتبات والمعلومات⁽¹⁾، وفيما يلي نستعرض أبرز مجالات استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، وهي على النحو التالي:-⁽²⁾

- 1- توفر شبكة الإنترنت إمكانية الحصول على بيانات ببيوغرافية لمصادر المعلومات، من خلال البحث في قواعد البيانات البليوغرافية المتاحة على الشبكة، والدخول والاطلاع على فهارس المكتبات في مختلف أنحاء العالم.
- 2- الوصول إلى نصوص الوثائق واسترجاعها والحصول عليها، حيث يحتاج المستفيدون وخاصة في المكتبات الأكاديمية والبحثية، إلى سرعة الوصول لمعلومات حديثة ودقيقة، والحصول على وثائق وطنية وعالمية غير متوفرة في مكتباتهم المحلية.
- 3- تشكل الإنترنت أداة مرجعية مهمة من خلال توفير رصيد ضخم من مصادر المعلومات والمجموعات الإخبارية من مختلف أنحاء العالم .
- 4- من خلالها يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات الاتصال ببنوك وقواعد المعلومات العالمية .
- 5- تتيح شبكة الإنترنت لأخصائي المراجع، عرض أسئلتهم واستفساراتهم المرجعية على اختصاصي المعلومات، وأخصائي المراجع في المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى ، والاستعانة بخبراتهم وتجاربهم للحصول على الإجابات وتقديمها للمستفيدين .
- 6- تتيح شبكة الإنترنت إمكانية تقديم خدمات الإحاطة الجارية، حيث تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بتقديم هذه الخدمة، لتعريف المكتبات الأخرى والمستفيدين بأحدث التطورات والمستجدات والأخبار الحديثة في مجال اهتماماتهم وتخصصاتهم، بالإضافة إلى إمكانية قيام المكتبات بإصدار نشرات الإحاطة الجارية يومياً من خلال موقعها على شبكة الإنترنت، مما

¹ - زين الدين محمد عبد الهادي. " استخدام شبكة الإنترنت INTERNET في المكتبة العربية ". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج 2، ع 3 ، (1995)، ص ص 134 - 135 .

² - مجبل لازم مسلم المالكي. " الانترنت ومجالات استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات ". العربية 3000. س 2، ع 4، (2001)، ص ص 9 - 13 .

- يساهم ذلك في التقليل من الجهد والنفقات، ويعزز مكانة المكتبة ودورها الإيجابي في خدمة روادها والمستفيدين منها .
- 7- تتيح شبكة الإنترنت للمكتبات ومراكز المعلومات إمكانية الاشتراك في الدوريات الإلكترونية، مما يساهم ذلك في توفير معلومات حديثة للمستفيدين منها، من خلال إطلاعهم على مقالات الدوريات المتوفرة عبر الانترنت.
- 8- تساهم في الرفع من مستوى فاعلية التعاون المكتبي، من خلال الحصول على مصادر متنوعة، وبدائل أكثر من خلال الإعارة المتبادلة مع المكتبات المشاركة، حيث تتيح الشبكة للمكتبات المشاركة تشاطر مصادر المعلومات بأقل تكلفة، فضلا عن توفير الخدمات الببليوغرافية والمعلوماتية وسهولة استرجاعها لصالح المستفيدين منها .

وفي ختام هذا العرض الموجز لمفهوم خدمات المعلومات وأنواعها في المكتبات ومراكز المعلومات، ينبغي التأكيد على أن الهدف الأساسي والرئيسي لأي مكتبة أو مركز معلومات مهما اختلف نوع هذه المؤسسات، يتمثل في تقديم الخدمة الفعالة والمرضية لجمهور المستفيدين منها، وذلك لتمكينهم من الوصول السهل والسريع إلى المعلومات التي تلبى احتياجاتهم العلمية والبحثية والثقافية.