



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
معهد الادارة التقني - نينوى



# الحقيقة التعليمية



القسم العلمي: تقنيات  
المعلومات والمكتبات

اسم المقرر: خدمات  
المعلومات

المرحلة / المستوى: الثاني

الفصل الدراسي: الاول

السنة الدراسية-



## معلومات عامة

خدمات المعلومات	اسم المقرر:							
تقنيات المعلومات والمكتبات	القسم:							
معهد الادارة التقني - نينوى	الكلية:							
الثاني	المرحلة / المستوى:							
الثاني	الفصل الدراسي:							
2	عملی	1	نظري	عدد الساعات الأسبوعية:				
3	عدد الوحدات الدراسية:							
LIT202	الرمز:							
كلهما	عملی	نظري	نوع المادة:					
لا	هل يتوفر نظير للمقرر في الأقسام الأخرى							
لا يوجد	اسم المقرر النظير:							
لا يوجد	القسم:							



رمز المقرر النظير

لا يوجد

### معلومات تدريسي المادة

رندہ میسر صالح	اسم مدرس (مدرسی) المقرر:
مدرس مساعد	اللقب العلمي:
2022	سنة الحصول على اللقب
ماجستير	الشهادة :
2019	سنة الحصول على الشهادة
7 سنوات	عدد سنوات الخبرة ( تدريس )



## الوصف العام للمقرر

تعتبر خدمات المعلومات المرأة الحقيقة التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات، و الهدف الاساسي من وجود المكتبة هو تقديم خدمات معلومات للمستفيدين و الاجابة على استفساراتهم ، تتنوع خدمات المكتبات التي تقدمها المكتبات بتتنوع فئات المستفيدين منها او تعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، فضلاً عن ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات

## الأهداف العامة

- سيعمل الطالب مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات
- سيعمل الطالب اهم المتطلبات التي يجب توفيرها لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات
- سيتمكن الطالب من فهم خدمات المعلومات وأنواعها وكيفية تقديم كل خدمة في المكتبات
- سيتمكن الطالب من اعداد كشاف بالمؤلفين ، عناوين ، رؤوس الموضوعات
- سيتمكن الطالب من اعداد مستخلصات اعلامية ووصفية

## الأهداف الخاصة

- 1- تعريف الطالب بمفهوم خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات وأنواعها وطرق تقديمها
- 2- التمييز بين خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة
- 3- اعداد كشاف للكتب والدوريات بكل أنواعها
- 4- اعداد المستخلصات الاعلامية والوصفية

## الأهداف السلوكية او نواتج التعلم

سيكون الطالب قادرا على ان:

- التعريف بمفهوم خدمات المعلومات واسباب ظهورها في المكتبات
- التعريف باهم المتطلبات التي يجب توفيرها لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات
- التعريف باهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وكيفية تقديم كل خدمة
- اعداد كشافات بكل أنواعها واشكالها
- اعداد المستخلصات الاعلامية والنقدية لكافة اشكال مصادر المعلومات

## المتطلبات السابقة

- التعريف بالمكتبات عن طريق عمل زيارات للمكتبات للتعرف بخدمات المعلومات التي تقدمها .....



الأهداف السلوكية او مخرجات التعليم الأساسية		
الآلية التقييم	تفصيل الهدف السلوكى او مخرج التعليم	ت
مناقشة الطلبة حول مفهوم الخدمات المقمنة في المكتبة وانواعها وكيفية الاستفادة منها	يعرف مفهوم خدمات المعلومات وانواع الخدمات المقدمة في المكتبات	1
اختبار الطلبة عن طريق الحوار والمناقشة واعداد تقارير حول الخدمات التي تقدمها المكتبات	يفهم متطلبات تقديم خدمات المعلومات في المكتبة واسباب تقديمها وكيفية تقديم كل خدمة وكيفية استفادة المستفيدين منها	2
اعداد كشاف	يدرك كيفية عمل كشاف هجاني بالعناوين ، المؤلفين ، رؤوس الموضوعات	3
اعداد مستخلص	يدرك انواع المستخلصات وكيفية اعداد المستخلصات بكافة اشكالها وانواعها	4

**أساليب التدريس (حدد مجموعة متنوعة من أساليب التدريس لتناسب احتياجات الطلاب ومحفوظ المقرر)**

الاسلوب او الطريقة	مبررات الاختيار
1. المحاضرة التفاعلية	تقديم المادة النظرية بطريقة تفاعلية تتيح المشاركة النشطة للطلاب من خلال طرح الأسئلة والمناقشات ذكر الأمثلة وال نقاط الرئيسية لوصيل الفكرة للطلبة وتوضيح الجانب العملي لتعزيز الشرح ووصيل الفكرة للطلبة
2. السبورة	اعطاء فرصة للطلبة للتعبير عن الموضوع وتبادل الافكار
3. الافلام العلمية	لاعطاء محاضرات الكترونية والتواصل مع الطلبة واستخدام التطبيقات الحديثة التي تدعم المحتوى العلمي التي تتيح المرونة للطلاب في الوصول للمحتوى وانجاز المهام في اوقات مختلفة ويناسب هذا الجانب النظري والعملي للمقرر
4. الحوار المتبادل	
5. التعليم المدمج , الكلاس روم	
.6	

				عنوان الفصل	
طرق القياس		التقييمات	طريقة التدريس	الوقت	النوعي
			العناوين الفرعية		الأسبوع الأول
امتحان	شرح , مناقشة , اسئلة واجبة	محاضرة نظري	تعاريف خدمات المعلومات	مفهوم خدمات المعلومات القلدية وانواعها	2
	شرح , مناقشة , اسئلة واجبة	محاضرة نظري	العامل التي ادت إلى ظهور خدمات المعلومات		1
امتحان	شرح , مناقشة , اسئلة واجبة السبورة	محاضرة عملي	الكتشافات انواعها اشكالها طريقة اعدادها	انواع خدمات المعلومات	
امتحان	شرح , السبورة	محاضرة	الخدمات المباشرة		
		محاضرة	الخدمات غير المباشرة		
امتحان	السبورة , قوائم رؤوس موضوعات مناقشة	محاضرة	اعداد كشاف رؤوس موضوعات	الكتشافات	
			مفهوم الاعارة وانواعها وكيفية تقديمها		
	عرض بور بوينت , السبورة	محاضرة	خدمة الاعارة		الاسبوع الثالث
	السبورة	محاضرة	اعداد الكتشافات	الكتشافات	

الفصل الثاني							عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العنوان الفرعي			الوقت	عنوان الفصل
النظرية	العملي		العنوان الفرعي	العنوان الفرعية	طريق الدراسة	أمثلة	التوزيع الزمني
	عرض تدريسي ، شرح ، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة					
امتحان	شرح ، سبورة ، عرض بور بوينت			أنظمة الاعارة التقليدية أنظمة الاعارة المحسوبة اعداد كشاف هجائي للكتب بالعناوين	أنظمة الاعارة	2 ساعه	1 ساعه
امتحان	عرض بور بوينت ، شرح ، مناقشة	محاضرة		مفهوم الخدمة المرجعية انواعها اهدافها طرق تقديمها	الخدمة المرجعية	2	1
امتحان عملي	مناقشة واختبار الطلبة من خلال الحوار المتبادل	تقسيم الطلبة الى مجموعات		أنواع الكشافات	اعداد كشاف هجائي للدوريات والكتب		

الفصل الثالث



الفصل الرابع (من المحتوى العلمي)						عنوان الفصل	الوقت
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العناوين الفرعية	العناوين الرئيسية	عملی	نظري	التوزيع الزمني
	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	خدمات استرجاع المعلومات	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات			الأسبوع ....
امتحان نظري + عملي	شرح ، عرض بور بوينت تقديم ومناقشة	محاضرة نظري+عملي	البحث عن المعلومات		2	1	الأسبوع التاسع
			البحث الجاري				الأسبوع العاشر
			والبحث الرابع				الأسبوع الحادي عشر
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة نظرية + عملي	مزايا البحث بالاتصال المباشر	خدمة البحث بالاتصال المباشر			
			خطوات البحث بالاتصال المباشر				
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي ، السبورة	محاضرة نظري+ عملي	خطوات اعداد المستخلصات	أنواع المستخلصات			
			المستخلص الاعلامي				



الفصل الرابع (من المحتوى العلمي)						عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العناوين الفرعية			الوقت
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	العناوين الرئيسية	عملی	نظري	الوقت
امتحان نظري + عملي	شرح ، عرض بور بوينت تقديم ومناقشة	محاضرة نظري + عملي	مفهوم الاقراص المترادفة	خدمات البحث في الأقراص المترادفة	2	الأسبوع الثاني عشر
			البحث عن المعلومات			
			البحث الجاري والبحث الرابع			الأسبوع الثالث عشر
			خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات			
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة نظري + عملي	تعريف الاحاطة الجارية واساليب تقديمها	خدمة الاحاطة الجارية		الأسبوع الرابع عشر
			تقديم الاحاطة الجارية عن طريق الحاسوب			
			اعداد المستخلصات			
			تعريف البث الانتقائي للمعلومات ومتطلبات تقديمها			
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي ، السبورة	محاضرة نظري + عملي	خدمة البث الانتقائي للمعلومات			الأسبوع الخامس عشر
			المستخلص الاعلامي			



# المحتوى العلمي

## خارطة القياس المعتمدة

عدد الفقرات	الأهداف السلوكية						الأهمية النسبية	عناوين الفصول	المحتوى التعليمي
	التقييم	التحليل	التطبيق	الفهم	المعرفة	النسبة			
									الفصل الاول
									الفصل الثاني
									الفصل الثالث
									الفصل الرابع
									الفصل الخامس
									المجموع

## المحتويات (الاسبوع الاول )

رقم المحاضرة: الاولى	
عنوان المحاضرة:	مفهوم خدمات المعلومات
اسم المدرس:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	اكتساب الطالب القدرة على فهم وتقسيير خدمات المعلومات ومفهوم الخدمة ومفهوم المعلومات
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1-تعريف الخدمة 2-تعريف المعلومات 3-تعريف خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات 5-تعريف الطلبة مفهوم خدمة التكشيف
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة النصف الذهني والحوار المتبادل والعرض التقديمي بور بوينت
المهارات المكتسبة	القدرة على فهم معنى الخدمة المقدمة القدرة على تعریف وفهم المعلومات التعرف على مفهوم خدمات المعلومات والخدمات المكتبية الاختبارات الشفوية والامتحان اليومي
طرق القياس المعتمدة	5- المحتوى العلمي

4 - الاسئلة القبلية ما هي الخدمة ,

ما هي المعلومات ؟

ما مدى معرفتك بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ؟

الجانب العملي : ما هو التكشيف

5- المحتوى العلمي

## خدمات المعلومات

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة والسبب في ذلك يعود خدمات ترتبط بشكل كامل او جزئي بالسلع المادية مثل الخدمات الفندقية , بينما تمثل خدمات اخرى عملية مكملة لعملية التسويق مثل خدمات الصيانة , وهناك خدمات تقدم بشكل مباشر دون شرط ارتباطها بسلعة معينة مثل الخدمات الطبية , خدمات التأمين , خدمات الترجمة , خدمات الاحاطة الجارية في المكتبات و مراكز المعلومات .

## مفهوم خدمات المعلومات

تعتبر خدمات المعلومات المرأة الحقيقة التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات , و الهدف الاساسي من وجود المكتبة هو تقديم خدمات معلومات للمستفيدين و الاجابة على استفساراتهم.

قد اخضع مفهوم الخدمة الى تفسيرات متعددة وبالتالي الى تعاريفات مختلفة فقد عرفته جمعية التسويق الامريكية الخدمات بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل ولا يتم نقلها او حزنها وهي تقريباً تقنية بسرعة , وان الخدمات في الغالب يصعب تحديدها او معرفتها لانها تظهر

للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة وغالباً ما تتضمن مشاركة المستفيد بطريقة هامة حيث لا يتم نقل ملكيتها .

وهناك تعريف قدمه ستانتون " ان الخدمة هي نشاطات غير ملموسة او محسوسة تحقق منفعة للعميل او الزبون ، والتي لا ترتبط بالضرورة ببيع السلعة او خدمة اخرى " بمعنى ان انتاج او تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية .

اما مفهوم المعلومات المعلومة هي اصغر وحدة في المعلومات وهي ناتج معالجة البيانات خلال اخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من اجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات وغيرها من خلال العمليات الحسابية المتعلقة بعلم الرياضيات والطرق الاحصائية والرياضية والمنطقية فالمعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة ، فيمكن تعريف المعلومات على انها ما يمثل الحقائق والاراء والمعرفة المحسوسة من صور مقروءة او مسموعة او مرئية او حسية او ذوقية يحصل الفرد على المعلومات من العديد من المصادر مثل الكتب والدوريات والانترنت .

وتعرف المعلومات ايضاً بانها عبارة عن بيانات تمت معالجتها بعرض تحقيق هدف معين يقود الى اتخاذ القرار .

## خدمات المعلومات

تتنوع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بتتنوع فئات المستفيدين منها او تعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، فضلاً عن ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات ، ومع التطورات التقنية الحديثة المتتسارعة في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات مثل شبكة الإنترنت

إذا كان الهدف الأساسي من وجود مكتبات الكلية هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير خدمات مرجعية، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر على المكتبات حالياً غيرت الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات وبالعمل المكتبي كلياً، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانات هائلة في تقديم المعلومات ولعل أبرز هذه الإمكانيات يتمثل في تقليل بعد الجغرافي ومساحات الحفظ والتخزين وأيضاً

الاقتصاد في تكاليف الترميم والصيانة وأيضاً الاقتناء، وبالتالي تقدم مكتبات الكلية فرصة كبيرة لمد وتوسيع خدماتها خارج نطاق جدرانها والتحول تدريجياً نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد وهذا من خلال بعدين أساسين هما:

الأول : ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها، من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهداً للحصول عليها فضلاً عن توفر الخدمات على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدى أيام الأسبوع وطوال أشهر السنة، أي متى احتاج المستفيد إلى المعلومة في أي وقت للحصول عليها دون أن تحول مواعيد فتح المكتبة بينه وبين ذلك.

أما بعد الثاني: فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء عن المكتبة، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهداً كبيراً من موظفي المكتبة لأن الخدمة تقدم مباشرةً من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى تدخل وسيط، فالمكتبي لن يتدخل سوى في تعليم المستفيد وتدريبه على كيفية الاستخدام.

وتحقق خدمات المعلومات في المكتبات ما يأتي :-

- 1- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين ويقتضي ذلك ممارسة التقييم والانتقاء.
- 2- احاطة المستفيدين علماً بكل ما يصل إلى المكتبة من مصادر معلومات في مجال اختصاصه.
- 3- ادراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً للتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية الاحتياجات.
- 4- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات وتلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت النتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.
- 5- مساعدة المستفيد على تخطي الحاجز اللغوي وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال الملائمة لاحتياجات المستفيد وامكاناته.

ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف خدمات المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بعرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة باسرع الطرق وأيسرها وبالتالي إشباع حاجاته العلمية .

كما عرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات خدمة المعلومات بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز

المعلومات وذلك توقعاً لطلباتها ويتم عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الانماط الادبي وقوائم القراءة والختارات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات .

ويظهر الادب المنصور مراراً عديدة للخدمة المكتبة مثل خدمات القراء ، خدمات المستفيدين ، الا ان مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والحدث لانه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين الى المعلومات المطلوبة والافادة منها لانه يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة ويمكن القول ان المفهوم الحديث لخدمات المعلومات في المكتبات لا يتوقف عند حد تقديم الخدمات للمستفيدين بل يمتد ليشمل الخدمات لمن لا يستطيع الحضور الشخصي للمكتبة لسبب او لآخر وفي هذا اشارة الى اهمية استخدام الحاسوب والانترنت لتسويق خدمات المعلومات

ان هذا التطور فـ مجال تقديم خدمات المعلومات يعد احد العوامل التقنية الحديثة التي حطمت عناصر الزمان والمكان لتتيح لكل من يبحث عن المعلومات في أي مكان في العالم الوصول اليها والاستفادة منها فالملعومة أصبحت متاحة للجميع وليس حكراً على احد ونجد ان المستفيد هو محور عمل المكتبة ومن اجله وجدت المكتبة بل ان المستفيد هو محور عمل المكتبة ومن اجله وجدت المكتبة بل ان جميع ما يدور داخل المكتبة من خدمات تصب في النهاية لخدمة ولصالح المستفيد ونجد في المقابل ان محور التركيز في الخدمات المكتبية هي المرأة الحقيقة للمكتبات ومراكيز المعلومات والتي تعكس قدرة المكتبة او مركز المعلومات على تحقيق الفائدة التي يرجوها المستفيد من جراء استخدامه لهذه المكتبة .

محتويات الفصل

تعريف الخدمة

تعريف المعلومات

تعريف خدمات المعلومات

اهداف خدمات المعلومات

## 6- الاسئلة البعيدة

ما هي خدمات المعلومات ؟

ماذا تحقق خدمات المعلومات في المكتبات ؟

الاسبوع الثاني

رقم المحاضرة: الثانية

عنوان المحاضرة:

اسم المدرس:

الفئة المستهدفة :

الهدف العام من المحاضرة :

انواع خدمات المعلومات	عنوان المحاضرة:
رنده ميسر صالح	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني	الفئة المستهدفة :
التعریف بانواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات	الهدف العام من المحاضرة :

1-تعريف انواع خدمات المعلومات وتقسيماتها 2- فهم خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة المقدمة في المكتبات 3- فهم معنى التكشيف واهميته	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
المحاضرة السبورة عرض تقييمي	استراتيجيات التيسير المستخدمة
1-القدرة على التمييز بين انواع خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة 2- القدرة على فهم خدمة التكشيف وانواع الكشافات	المهارات المكتسبة
المناقشة مع الطلبة والامتحان	طرق القياس المعتمدة

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي انواع خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات

ما هي اهم فوائد التكشيف والكشافات ؟

5- المحتوى العلمي

#### انواع وتقسيمات خدمات المعلومات في المكتبات

يعتمد تنوع خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات على طبيعة الحاجة الى خدمة او خدمات معينة من قبل المستفيدين فهناك مكتبات او مراكز معلومات تقصر على تقديم خدمات معلومات محددة على سبيل المثال خدمتي التكشيف والاستخلاص واخرى تقتصر على تقديم خدمات البحث الآلي بينما تقدم بعض المكتبات ومرافق المعلومات خدمات متعددة

لقد صنف حشمت قاسم خدمات المعلومات الى

- البحث عن النتاج الفكري
- التكشيف
- الاستخلاص
- الاحاطة الجارية
- الترجمة العلمية
- الاسترجاع على الخط المباشر
- تدريب المستفيدين

اما عمر همشري فقد صنف خدمات المعلومات الى

اولاً : خدمات المعلومات التقليدية

• خدمة الاعارة

• الخدمات المرجعية

• الخدمات البيلوغرافية

• خدمة الدوريات

• خدمة تدريب المستفيدين

• خدمة التصوير والاستنساخ

**ثانياً : الخدمات الحديثة لخدمات المعلومات**

• خدمات التكشيف والاستخلاص

• خدمات الاحاطة الجارية

• خدمات البحث بالاتصال المباشر

• خدمات توثيق المعلومات

• خدمات التعلم والتعليم عن بعد

• خدمات معلومات أخرى

اما غالب عوض النوايسة فقد قسم خدمات المعلومات الى

**اولاً: الخدمات المكتبية**

• خدمة الاعارة

• الخدمة المرجعية

• الخدمات الاعلامية

• خدمة الدوريات

• خدمة التصوير

• الخدمة البيلوغرافية

• خدمة تدريب المستفيدين

**ثانياً : الخدمات المعلوماتية**

• خدمة الاحاطة الجارية

• خدمة التكشيف

• خدمة البحث بالاتصال المباشر

- خدمة الترجمة

- خدمة البث الالكتروني للمعلومات

- خدمة الاستخلاص

- خدمة استرجاع المعلومات

- خدمة الفئات الخاصة

وبهذا يمكن تقسيم خدمات المعلومات الى

**اولاً : خدمات مكتبية (غير مباشرة)** تعرف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة منذ دخول مصادر المعلومات الى المكتبة لحين وصولها الى الرف مثل الفهرسة , التصنيف , التزويد , الصيانة والجرد

**ثانياً خدمات معلوماتية ( مباشرة )** تعرف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين للوصول الى المعلومات التي يحتاجونها باسهل الطرق وايسراها مثل الاعارة , الخدمة المرجعية , خدمة البحث بالاتصال المباشر, الاحاطة الجارية , البث الالكتروني للمعلومات .

المحتويات (لكل فصل في المقرر )

رقم المحاضرة: الثالثة	
عنوان المحاضرة:	خدمة الاعارة
اسم المدرس:	رندہ میسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعرف الطلبة بخدمة الاعارة
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	تعريف خدمة الاعارة وكيفية تقديمها واهم المتطلبات الازمة لتقديم خدمة الاعارة في المكتبات الجانب العملي تعريف مفهوم الكشافات وانواعها
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقديمي
المهارات المكتسبة	1- القراءة على فهم خدمة الاعارة في المكتبات 2- القدرة على فهم عملية التكشيف في المكتبات وكيفية اعدادها
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي خدمة الاعارة ؟

كيفية تقديم خدمة الاعارة ؟

ما هي انواع الاعارة ؟

7 - المحتوى العلمي

## خدمات الاعارة لمصادر المعلومات

### مفهوم الاعارة لمصادر المعلومات

استعار الشيء منه : طلب ان يعطيه اياه لفتره محددة والاستعارة صك يطلب به القارئ كتاباً من المكتبات يذيله بتوقيعه فيكون سندأً عليه ، وقد اطلقت كلمة إعارة من قبل بعض المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الاربعة الماضية على احدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة ، وهي عملية اتاحة مصادر المعلومات لاستخدامها خارج المكتبة ، كما استخدمت كلمة تداول للتعبير عن المعنى نفسه ولكن على نحو محدود وكان الدافع وراء اختيار الكلمتين الذي يستخدم في circulation السالفتين هو ايجاد مصطلح عربي يقابل المصطلحين الاجنبيين الذي يستخدم في بريطانيا . lending

ظهرت مصطلحات اخرى للتعبير عن circulation و lending و circulation وبجانب المصطلحين الاجنبيين المفاهيم والعمليات الاخرى في الاعارة ومن اهم تلك المصطلحات ما يلي :

1) **قسم الاعارة Circulation Department** وهو ذلك القسم الذي يتولى الاجراءات الخاصة بإعارة مصادر المعلومات للمستفيدين لاستخدامها خارج مبني المكتبة ويقابلها في انجلترا Lending Department

2) **مكتبة نضد الإعارة Circulation Desk** وهو المكان الذي تتم فيه إجراءات الاعارة لمصادر المعلومات ويقابلها في انجلترا Staff Enclosure كما يطلق عليه ايضاً العديد من التسميات الأخرى

3) **خدمات الإعارة Circulation Services** وتشمل كافة النشاطات المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات او الغاء اعارتها بعد ارجاعها الى المكتبة ، مثل إعارة المواد الخاصة والمحجوزة ومتابعة وصيانه السجلات ومراقبة وجمع الكتب المتأخرة وإعداد الإحصاءات اليومية والشهرية .

4) **إحصاءات الإعارة Circulation Statistics** وهي سجلات تراكمية بالمواد المعارة والمواد المعادة وتشتمل على تحليل وتفصيل بالفترات الزمنية وأشكال ومواضيع المواد المعارة وفئات المستعيرين

5) **أنظمة الإعارة Circulation Systems or Charging Systems** ويقصد بها مجموعة السجلات والإجراءات التي يتم أداؤها لإتمام عمليات الاعارة وضبط حركة الكتب في مكتبة ما .

6) **إجراءات الإعارة Circulation Transaction** وهي الاساليب المتتبعة لحصول المستفيدين على المواد المكتبية ثم اعادتها الى المكتبة وفقاً لنظام الإعارة الذي تم اختياره .

## اما من الناحية الاصطلاحية فيمكن تعريف الإعارة بأنها /

مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها اتاحة الفرصة للمستفيد استخدام المصادر المكتبية خارج مبني المكتبة وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر واعادتها في الوقت المحدد

وتعرف الإعارة بانها مجموعة الاجراءات التي تمكن المكتبة او مركز المعلومات من اتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبنها او خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر واعادتها في الوقت المحدد وتشمل ايضاً عمليات الاعارة المتبادلة بين المكتبات ومرکز المعلومات .

ومن خلال التعريف السابق يمكن توضيح ثلاثة انواع من الإعارة وهي :

**1- الإعارة الداخلية** وتعني ان تتاح للمستفيد الحرية لاستعمال مصادر المعلومات والافادة منها داخل المكتبة او مرکز المعلومات ، فالاعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة وتعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المتخصصة لها وتأخذ الاعارة الداخلية لمصادر المعلومات الشكلين التاليين

- الإعارة الداخلية المضبوطة و المؤقتة وفيها يأخذ موظف الاعارة بطاقة المستفيد وبطاقة الكتاب دون ان يطبع عليها اية اختام ومن خلالها يعرف الموظف من يستخدم كتاباً معيناً وذلك للمتابعة وفي هذه الحالة تكون المواد المكتبية موجودة في قاعة تسمى برف الحجز وينتشر هذا النظام في المكتبات الالكترونية .

- الاعارة الداخلية غير المضبوطة في هذه الحالة يقوم المستعير باستخدام المادة المكتبية دون اية عملية تسجيل او تدخل من موظف الاعارة وفي هذه الحالة يقوم المستفيد بإعادة المادة العلمية بنفسه الى الرفوف او يتركها على مناضد المطالعة .

**2- الإعارة الخارجية** وتعني ان تتاح للمستفيد فرصة استعمال مصادر المعلومات والافادة منها خارج نطاق المكتبة او مركز المعلومات وذلك بعد اتمام اجراءات استعارتها

فالاعارة الخارجية لمصادر المعلومات هي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط اوفر لبعض الرواد كالمدرسین او الباحثین في المكتبات الالكترونية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة من المكتبة الا بعد تسجيله وتحديد مدة الاعارة وهذا النوع من الإعارة يتاثر بعوامل اساسية هامة هي :

- عدد افراد مجتمع المستفيدين من المكتبة
- حجم مجموعة المكتبة
- عدد موظفي قسم الاعارة

3- **الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومرافق المعلومات** تعني ان تستعير مكتبة ما من مكتبة أخرى مصادر معلومات تحتاجها وغير متوافرة لديها تلبية لحاجة المستفيدين منها وذلك ضمن اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة وضمن شروط وضوابط محددة ، الإعارة التبادلية احد المظاهر الرئيسية للتعاون بين المكتبات ومرافق المعلومات على مستوى القطر .

### **الاعارة حسب الرفوف**

يقسم نظام الاعارة حسب الرفوف الى نوعين

**اولاً : نظام الرفوف المفتوحة** يسمح هذا النظام لجميع المستفيدين بالدخول الى المكتبة التجول بين الرفوف لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءاتها او استعارتها بعد تصفحها والاطلاع عليها مباشرة ويحتاج هذا النظام الى عدة متطلبات منها

1- ضرورة تدريب المستفيدين على كيفية الوصول الى الرفوف واخراج الكتب المطلوبة منها واعادة ترتيبها بشكل دقيق

2- توفر مساحات واسعة بين الرفوف لاعطاء المستفيدين فرصة للتجول بينها بسهولة.

ويعتبر هذا النظام مطلباً اساسياً وخاصة في المكتبات ومن ايجابياته ان يوفر عدد الموظفين المخصصين لقسم الاعارة ويشجع المستفيدين على استخدام المكتبة الا انه يتطلب قاعات للمطالعة بين الرفوف كما ان الكتب المعادة الى الرفوف يمكن ان توضع في غير اماكنها عمدأً او عن غير قصد ، كما ان فرصة سرقة الكتب او اتلافها ممكنة في نظام الرفوف المفتوحة

**ثانياً : نظام الرفوف المغلقة :** لا يسمح للمستفيد بالوصول الى الرفوف والتجول بينها للبحث او المطالعة إطلاقاً عند اتباع نظام الرفوف المغلقة في المكتبة ، بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص للإعارة يضم معلومات ببلوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستعير ويسلمه لموظف الاعارة المختص الذي يقوم بدوره بالبحث عن الكتاب واحضاره من على الرفوف ويلاحظ على هذا النظام ما يلي :

- 1- يتطلب وقتاً كبيراً من المستفيد للبحث عما يريد في الفهارس ثم لتعبئة النموذج الخاص بالاعارة
- 2- قد لا يستفيد المستعير من الكتاب وخاصة اذا كان عنوانه لا يدل على موضوعه وفي هذه الحالة يقوم بارجاعه بعد استلامه مباشرة
- 3- يحتاج هذا النظام الى عدد أكبر من الموظفين لأن جميع عمليات الاعارة يقول بها الموظف نفسه وليس المستعير وفي هذا ضياع للوقت
- 4- يوفر هذا النظام المساحة الكبيرة المخصصة بين الرفوف في النظام السابق ولا يحتاج الى قاعات للمطالعة بين الرفوف .
- 5- تبقى الكتب على الرفوف منتظمة لأن الموظف المسؤول وهو وحده الذي يعيد تنظيمها .

### **دافع الإعارة لمصادر المعلومات**

الاعارة خدمة لا غنى عنها لفئة المستفيدين كافة ولكنها قد تكون الوسيلة الوحيدة المتاحة امام فئة منهم بسبب الظروف العملية والشخصية التي قد تحول بينهم وبين الوصول الى المكتبة او البقاء فيه لوقت طويل ورغم ما تتطلبه خدمة الاعارة من تكاليف مادية وبشرية وما يصاحبها من سلوكيات سلبية من قبل بعض المستعيرين الا ان معظم المكتبات تحرص على اتاحة هذه الخدمة لعوامل عديدة منها

- 1- تحقيق الاهداف العامة والاجتماعية والثقافية لانشاء المكتبة ونشر الوعي الفكري والثقافي .
- 2- تنشيط استخدام المصادر بما يوازي الموارد المادية والبشرية لاقتنائها .
- 3- الحد من بعض الممارسات السلبية مثل سرقة وتمزيق الكتب
- 4- التقليل من تصوير المصادر وهو ما يوفر كثيراً على المستفيدين ويتوافق ايضاً مع قوانين وانظمة حقوق التأليف
- 5- مراعاة الظروف العلمية والخاصة لبعض المستفيدين مثل الباحثين والموظفين والطلاب وكبار السن والمعاقين والنساء وغيرهم الذين قد تحول بعض الصعوبات والعقبات بينهم وبين استخدام المصادر داخل مبني المكتبة احياناً او بشكل دائم .
- 6- تعد الاعارة في كثير من المكتبات وخاصة في الدول المتقدمة إحدى القنوات المهمة للتعاون مع المكتبات الأخرى ضمن ما يسمى بالمضاربة في استخدام المصادر .

## **وظائف ومهام قسم الإعارة**

تختلف وظائف قسم الإعارة في المكتبة وفقاً لعوامل منها نوع المكتبة واهدافها وعدد المستفيدين من خدماتها ونوع النظام والإجراءات المعتمدة في اداء عمليات الاعارة وبشكل عام يمكن ايجاز تلك الوظائف في الاتي :

أ- المشاركة في إعداد وتطوير السياسات واللوائح و اختيار الانظمة الملائمة لتسهيل عمليات الاعارة وتفسير نصوص ومواد تلك الانظمة عندما تدعو الحاجة الى ذلك .

ب- إنشاء سجلات العضوية للمستعيرين وإصدار البطاقات التي تثبت هوية المستعيرين واحتياطهم في الاستفادة من خدمات الاعارة وتتجدد مدة سريان تلك البطاقات عند انتهاء مدة صلاحيتها وفقاً للشروط والتعليمات المعتمدة .

ت- عمل كافة الاجراءات الخاصة بإعارة او ارجاع المواد المعاشرة وتتجدد الاعارة للمواد التي انتهت مدة اعارتها .

ث- متابعة المواد التي انتهت مدة اعارتها وارسال الاشعارات ومن ثم الانذارات الخاصة بذلك الى المستعيرين .

ج- تطبيق العقوبات النظامية بحق المستعيرين في حالة الكتب المتأخرة او المفقودة او التالفة واعداد الغرامات المالية المتتالية على ذلك وفقاً للقواعد المعتمدة بذلك .

ح- اتخاذ الاجراءات الخاصة بحجز المواد حسب الانظمة المعتمدة في ذلك وتتجدد او الغاء عمليات الحجز وتنظيم ومتابعة الكتب المحجوزة والسجلات الخاصة بها اولاً بأول .

خ- اعداد كافة الاحصاءات والبيانات اليومية والشهرية والسنوية واعداد التقارير الخاصة بقسم الاعارة ونشاطاته المختلفة .

## **عمليات قسم الإعارة**

يتربى على قسم الاعارة في المكتبة عدداً من الاجراءات والعمليات الفرعية لتسهيل عمليات الاعارة ولتقديم خدمات افضل للمستفيدين تؤدي الى استخدام افضل للمواد المكتبية المتوفرة ومن هذه العمليات :

1- الاعارة الداخلية

2- تجديد الاعارة

3- حجز الكتب

- 4 متابعة الكتب المتأخرة
- 5 الكتب الضائعة والتالفة
- 6 احصاءات حركة الاعارة
- 7 الاعارة المتبادل بين المكتبات

رقم المحاضرة: الرابعة	
انظمة الاعارة	عنوان المحاضرة:
رنده ميسير صالح	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني	الفئة المستهدفة :
التعرف على انظمة الاعارة	الهدف العام من المحاضرة :
1-التعرف على انظمة الاعارة التقليدية 3- التعرف على انظمة الاعارة المحوسبة	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقييم	استراتيجيات التيسير المستخدمة
القدرة على التمييز بين انظمة الاعارة التقليدية والمحوسبة القدرة على التعرف على طريقة كل نظام مستخدم في المكتبة	المهارات المكتسبة
الامتحان	طرق القياس المعتمدة

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي انظمة الاعارة المستخدمة في المكتبات ؟

هل هناك انظمة تقليدية وانظمة محوسبة ؟

6- المحتوى العلمي

#### أنظمة الاعارة

يجب ان يكون هناك نظام للإعارة تتبعه المكتبة وذلك لاتاحة الفرصة للمستفيدين لاختيار المواد المكتبية المناسبة واستعارتها ، لكي تتأكد المكتبة من ان مجتمعها فقط هو الذي يستعير ما يحتاجه من موادها المكتبية ، كما يعتبر نظام الاعارة ضرورياً لكي تتمكن المكتبة من ضبط عملية الاعارة من خلال معرفة الوقت المحدد لاعادة المادة المستعارة ولارسال كتب اشعار للمستعيرين في حالة التأخير في ارجاع المواد المكتبية ولتسهيل عمليات الاعارة وحجز الكتب المعاشرة لكل مستفيد إضافة الى الحصول على معلومات احصائية عن مدى استخدام المواد المكتبية

ويعتبر نظام الاعارة الجيد للمكتبة من خلال

1- معرفة المادة المعاشرة : مؤلفها , رقم تصنيفها , رقمها المتسلسل

2- معرفة الشخص المستعير: اسمه , رقم هويته , عنوانه الكامل

### 3- معرفة تاريخ الاعارة او تاريخ الارجاع للمادة المكتبية المعاارة

ويتلخص نجاح النظام من عدمه في اجابته على التساؤلات وقدرته على ايجاد الحلول للمشكلات التي قد تحدث خلال اداء عمليات الاعارة ، وتتوجه المكتبات الكبيرة غالباً الى اختيار الانظمة التي تحقق اكبر قدر من الخدمات لكي تستطيع ادارة المكتبة الاحتياطية بجميع فعاليات الاعارة والمخالفات التي تصاحب ذلك ، بينما تختار معظم المكتبات المتوسطة او الصغيرة الانظمة التي تقدم حدًّا ادنى من الخدمات وهو ما يتنااسب مع حجم عمليات الاعارة وضعف الامكانات البشرية والمادية لديها .  
**الانظمة التقليدية للاعارة**

#### 1- نظام السجل

يعتبر هذا النظام من اقدم انظمة الاعارة ويستخدم حالياً في المكتبات صغيرة الحجم كالمكتبات المدرسية ومكتبات الاطفال او لبعض المستعيرين كأعضاء هيئة التدريس ويقوم هذا النظام على اساس تسجيل عمليات الاعارة واحدة تلو الاخرى ، ويمكن ان ترتب المعلومات باحد الاساليب التالية

- ترتيب الاعارة واحدة تلو الاخرى دون اي فاصل بينهما
- تسجيل الاعارات وفق تاريخ الاعارة من خلال تخصيص صفحة مستقلة لليوم الواحد
- تخصيص صفحة مستقلة لكل مستعير وهذا هو الاسلوب الشائع والمناسب للمكتبات المدرسية وفيه تسطر الصفحة المخصصة عمودياً وتظهر البيانات التالية في اعلى العمدة ، الرقم المتسلسل ، مؤلف الكتاب المعارض ، عنوان الكتاب ، رقم تسجيجه ، تاريخ الاعارة او الارجاع ، توقيع المستعير .

ويمتاز نظام السجل بسهولة الاستخدام ، قلة التكاليف ويمكن من خلاله معرفة عدد الكتب التي استعارها المستفيد وموضوعات الكتب التي يقبل عليها كما يساعد هذا النظام في اعداد الاحصاءات العامة للاعارة او لكل مستفيد .

ومن ابرز عيوبه صعوبة معرفة المستفيد للمادة المعاارة الا بعد البحث في جميع الصفحات ، كما يصعب معرفة ما اذا كانت مادة ما معاارة ام لا ، وخاصة اذا كانت مرتبة على الرفوف بشكل خاطئ ، بالإضافة الى ذلك فإنه من الصعب معرفة عدد الاستعارات لـ مادة مكتبية .

#### 2- نظام براون

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المدرسية وال العامة خاصة في بريطانيا ويعتبر من انظمة الاعارة القادرة على الاجابة على التساؤلات الثلاث الرئيسية من استعار المادة المكتبية ، ما هي المادة المعاارة ، ومتى يجب اعادتها الى المكتبة ؟

ويتطلب هذا النظام

❖ بطاقة اشتراك لكل فرد يحق له الاستعارة من المكتبة تضم معلومات عن اسم المشترك ، عنوانه الكامل ، تاريخ انتهاء الاشتراك ، رقمها المتسلسل وتكون هذه البطاقة عادة مع المستعار ، كما توفر بطاقة مماثلة تماماً لدى المكتبة لتكون مرجعاً ترجع المكتبة اليها عند الحاجة الى معلومات عن المستعار وتحتوي بطاقة الاشتراك عادة الى المعلومات التالية

- رقم الاشتراك او العضوية -

- الاسم الكامل -

- العنوان الكامل -

- تاريخ انتهاء الاشتراك او العضوية -

- الصورة الشخصية للعضو -

❖ مجموعة من الجيوب عادة من 2-5 جيوب تعطى للمشتراك وعددتها هو الكتب المسموح له باستعارتها ويثبت على هذه الجيوب اسم المشترك ، عنوانه ، رقم بطاقة المكتبة

❖ بطاقة الكتاب : والتي تضم معلومات ببلوغرافية عن الكتاب كالمؤلف والعنوان ورقم التصنيف ورقمها المتسلسل وتقسم هذه البطاقة عادة الى عمودين يخصص أحدهما لتاريخ الارجاع والآخر لاسم المستعار .

بالاضافة الى هذه البطاقات والجيوب يحتاج النظام الى جارور خاص يضم بطاقات تاريخ دالة عددها 31 عدد ايام الشهر وخلفها بطاقة تاريخ توضح جميع البطاقات للكتب المعاشرة والتي يجب اعادتها في ذلك التاريخ او اليوم او الشهر كما يحتاج النظام الى بطاقة تثبت في اسفل جيب الكتاب لوضع تاريخ اعادة الكتاب .

وحتى تتم عملية الاعارة يقوم المستفيد باختيار الكتاب من الرفوف ويحضره الى موظف الاعارة ويقدم مع الكتاب احد الجيوب التي ، ويقوم موظف الاعارة بسحب بطاقة الكتاب من مكانها في نهاية الكتاب ويضع عليها اسم و تاريخ الارجاع ، كما يقول بوضع التاريخ نفسه على البطاقة الخاصة بذلك والمثبتة في اسفل جيب ، ثم يقوم بعد ذلك بوضع بطاقة الكتاب في الجيب الذي قدمه المستفيد ويكون بذلك قد ربط بين المادة المعاشرة والمستعار وتاريخ الارجاع واخيراً يقوم بتنظيم الجيب ( الذي يضم بداخله بطاقة الكتاب ) .

3- نظام القسائم او الجذادات الثلاث المؤقتة

ظهر هذا النظام بسبب قصور نظام السجل وعدم مرونته ويستخدم بشكل واسع في المكتبات المتخصصة والمكتبات الصغيرة ويعتمد اساساً على المستعير الذي يجب ان يملأ قسيمة خاصة تحتوي على المعلومات التالية :

اسم المستعير وعنوانه وتوقيعه ، عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه المتسلسل بالإضافة الى تاريخ الارجاع .

ولهذا يعتبر هذا النظام قادراً على الاجابة عن التساؤلات الثلاث الرئيسية والتي تدور حول من استعار ؟ ماذا استعار ؟ ومتى تاريخ الارجاع ؟

وتكون هذه القسمات الثلاث مكررته وملونه باللون مختلفه لتفصل عن بعضها البعض وترتبا كال التالي

- قسيمة ترتب حسب مؤلف الكتاب او رقم تصنيفه
- قسيمة ترتب حسب اسم المستعير
- قسيمة ترتب حسب تاريخ الارجاع

وعند اعادة المادة يقوم الموظف المختص بسحب القسمات الثلاث الملونه ويعطي المستعير واحدة منها الاصلية كاشعار بأنه اعاد المادة الى المكتبة ويحتفظ بواحدة لاغراض إحصائية ويعتبر هذا النظام بسيطاً وسهل الاستخدام ولكن بطيء لانه يتطلب وقتاً من المستعير لملأ القسمات بالإضافة الى الوقت الذي يحتاجه الموظف المختص في فرز القسمات وتنظيمها ومن ثم سحبها عند اعادة المادة المعاشرة .

#### 4- نظام بطاقة الجيب نيوراك

يستخدم نظام بطاقة الجيب او نظام نيوراك بشكل واسع في المكتبات وتتألف مكونات نيوراك من جيب من الورق المقوى يثبت في نهاية الكتاب وتوضع بداخله بطاقة دائمة للكتاب تضم معلومات عن مؤلفه ورقم تصنيفه ورقمه المتسلسل وتقسم الى عمودين احدهما يخصص لتاريخ ارجاع الكتاب والآخر لاسم المستعير وعنوانه وهناك ايضاً قسيمة خاصة تثبت في اسفل جيب الكتاب ويثبت عليها تاريخ الارجاع لذكر المستعير.

ويتطلب هذا النظام كذلك وجود هوية مكتبية لكل مشترك تضم اسمه وعنوانه واماكن خاصة تكتب فيها بيانات عن الكتاب المعاشر وتاريخ ارجاعه لذكر المستعير ولضبط عدد الكتب التي قام باستعارتها .

عند الاعارة ، يسجل الموظف المختص اسم المستعير في المكان المخصص لذلك في بطاقة جيب الكتاب ويسجل تاريخ الاعارة على بطاقة جيب الكتاب والقسيمة الخاصة بتاريخ

الارجاع ثم يرتب ببطاقات جيب الكتاب في جواير خاصة حسب المؤلف وعند اعادة الكتاب يتم استخراج بطاقة جيب الكتاب بعد الرجوع الى القسمة الخاصة بالتاريخ وتعاد هذه البطاقة الى جيب الكتاب وتختتم بطاقة المستعار بتاريخ الارجاع الفعلي .

#### **أنظمة الاعارة المحسوبة**

توجد حالياً أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جداً كنظام السجل والمتقدمة جداً كالإعارة الآلية وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزاتها الخاصة ووضعت لتناسب أنواعاً 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 من الدول المتقدمة في استخدام الحاسوب التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة

1- الاحفاظ بملف للمستفيد الذي يمكن تحديده والبحث فيه من اجل معرفة وضع احد

المستفيدين بسهولة ويسر

2- الاحفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناه الذي يمكن تحديده والبحث فيه بالطرق

التالية :

- القدرة على البحث فيه لتقرير وضع ماده ما ومكانها وذلك عن طريق اسم المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي ISBN ورأس الموضوع

- القدرة على اضافة السجلات وحذفها بسهولة ويسر خاصة فيما يتعلق بالاضافات الجديدة والمواد المفقودة

- القدرة على تحديد فترات الإعارة المسموح بها لاي مادة مكتبة

3- الاحفاظ بملف السجلات الخاصة بالمواد المعاارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد مكتبية ويجب ان يمتلك هذا الملف القدرات التالية

- امكان البحث فيه لتحديد وضع مادة ما

- امكان تحديده بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعاارة والراجعة والمواد التي تجدید اعارتها ... الخ

- التعرف على المواد المسترجعة في حال طلبها من مستخدم آخر .

- القدرة على خلق ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الادارة والسجلات الاحصائية او قائمة بالمواد المعاارة لشخص ما

- التعرف على المواد المتأخرة الواجب استعارتها

- القدرة على طباعه ملاحظات المواد المتأخرة والحفظ على ملف خاص بها .

4- إعداد الاحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل مادة وعدد المواد

المعارة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين ( يومياً واسبوعياً وشهرياً ... ) وعدد

المستعيرين لكل مادة مكتبية ..الخ والاحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المستعيرين

لكل مادة مكتبية ...الخ والاحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الاعارة

مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب

ودوريات وقصص ..الخ

ولعل احدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في عمليات الاعارة ما خططت له

منذ سنوات وبدأت بتنفيذها فقد OCLC المرافق الببلوغرافية المختلفة وخاصة شبكة

امكن إدخال خدمات الاعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات

طرفية وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة .

ان اهم ما يؤثر في الوقت الحاضر على المكتبات بشكل عام وخدمات الاعارة بشكل خاص

هو التقدم السريع والهائل في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات الذي ادى الى تغير

كبير في نوع الخدمات المقدمة الى المستفيدين وسائل وصولهم الى المعلومات كما يشكل

استخدام شبكة الانترنت في مختلف دول العالم عاملأً رئيسياً في تغيير انماط الخدمة

التقليدية في المكتبات ومراکز المعلومات , ولعل اهم مظاهر التغيير الذي احدثته الشبكة

على خدمات المعلومات يتلخص في امور كثيرة من اهمها العوامل التالية ط

1. قدرة المستفيدين على الوصول الى المعلومات والى كثير من مصادر المعلومات مباشرة

ودون الحاجة الى الاتصال بالمكتبات وخدماتها التقليدية

2. أیصال الوثائق القصيرة الى المستفيدين عبر الشبكة

3. امكانية اتاحة الاعارة عبر الشبكة تحت مظلة انظمة الاعارة التبادلية

4. استخدام الشبكة لإنجاز الاجراءات الادارية والفنية الخاصة بالاعارة التبادلية

ومن امثلة الاعارة المحسوبة الجاهزة

- نظام Circulation الذي توزعه شركة High Smith الامريكية وي Lans المكتبات

الصغرى نسبياً والذي لا يزيد حجم مقتنياتها عن 25 الف مجلد وحجم الاستعارات

عن 8 الاف مجلد ويمكن لهذا النظام إصدار اكثر من ثلاثين نوعاً من التقارير الخاصة بعمليات الاعارة وخدماتها .

• **Online Circulation** الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير ويناسب المكتبات التي لا تزيد عدد مقتنياتها عن 65 الف مجلد وعدد المستعيرين عن عشرة الآف شخص .

وهناك نظم إعارة آلية أخرى تعتمد على تقنية القلم الضوئي في عملية إدخال وحذف البيانات الخاصة بالاستعارة مثل نظام بليسي ونظام تلين

### فوائد الانظمة المحوسبة

لقد كان ظهور تقنيات الحاسوب فتحاً عظيماً كان له اثاره الكبيرة على جميع العمليات المكتبة بوجه عام وعلى عمليات الاعارة بوجه خاص لذا كان توجه المكتبات في جميع انحاء العالم الى التحول من استخدام النظم التقليدية الى استخدام نظم الاعارة المحوسبة لما تقدمه تلك الانظمة من فوائد وايجابيات في عمليات الاعارة من اهمها

1- زيادة سرعة أداء عمليات الاعارة وهو ما ادى الى تطوير مستوى انتاجية العاملين وتقليل عددهم في اقسام الاعارة بالمكتبات

2- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة وندرت حدوث الاخطاء مقارنة بما كان عليه الحال في الانظمة اليدوية

3- فعالية النظام المحوسب في اعطاء المعلومات اللازمة عن التساؤلات كافة حول جوانب الاعارة وخاصة عن وضع المستعير من حيث سريان العضوية ، عدد الكتب المعاارة على عهده وعن وضع الكتاب من حيث اعارته او عدم اعارته

4- أداء وظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الانظمة اليدوية بدون زيادة اضافية في عدد العاملين او السجلات مثل

- الاستفسار عن المستعير بالاسم او الرقم
- الاستفسار عن الكتاب المعاير باسم المؤلف او العنوان
- إصدار اشعارات التأخير وأداء الغرامات وانهائها
- طباعة التقارير الاحصائية عن عمليات الاعارة في اي يوم من ايام الشهر وفقاً لعناصر عديدة تعطي تصوراً واضحاً عن سير الاعارة بالمكتبة

المحتويات (لكل فصل في المقرر )

الخدمة المرجعية	عنوان المحاضرة:
رندہ میسر صالح	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني	الفئة المستهدفة :
مفهوم الخدمة المرجعية وانواعها الجانب العملي : اعداد كشاف هجائي للكتب	الهدف العام من المحاضرة :
1-التعرف على الخدمة المرجعية 2- فهم مستويات الخدمة المرجعية 3-فهم كيفية اعداد الكشافات	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقييم	استراتيجيات التيسير المستخدمة
القدرة على تعريف الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبات القدرة على التمييز بين الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجانب العملي اعداد كشاف هجائي بالعناوين الامتحان	المهارات المكتسبة
	طرق القياس المعتمدة

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي الخدمة المرجعية ؟

ما هي انواع ومستويات الخدمة المرجعية ؟

الجانب العملي

ما هي خطوات اعداد الكشاف

5- المحتوى العلمي

## الخدمة المرجعية Reference Services

### الخدمات المرجعية التقليدية

تصنف مصادر المعلومات بشكل عام والكتب بشكل خاص الى قسمين رئيسين هما :

اولاً : مصادر تقرأ من اولها الى آخرها مرة واحدة لانها تعالج موضوعاً محدداً او موضوعات عدة ذات علاقة كالكتب الدراسية والقصص وكتب الشعر وغيرها .

ثانياً : مصادر لا تقرأ من اولها الى آخرها مرة واحدة او كاملة ولكن يرجع اليها عند الحاجة او تستشار للحصول على معلومة معينة فيها وهذه هي المراجع او الاعمال المرجعية .

وتمتاز الكتب المرجعية عن غيرها من الكتب بالاختصار والتركيز في المعلومات التي تقدمها وبشموليّة التغطية للموضوع , كما تمتاز بسهولة الوصول للمعلومات التي تحتويها بسبب طبيعة تنظيمها حيث تنظم معلوماتها بطرق مختلفة اهمها :

- الترتيب الهجائي وهو الأكثر شيوعاً كما هو الحال في القواميس

- الترتيب الموضوعي من خلال تقسيم الموضوع العام الى موضوعاته الفرعية حسب رؤوس الموضوعات كما هو الحال في الببليوغرافيات والكتشافات .
- الترتيب الجغرافي سواء حسب القارات او الاقاليم الجغرافية او الدول ... الخ وهذا الترتيب شائع في المراجع الجغرافية.
- الترتيب التاريخي او الزمني باستخدام الايام او السنوات كأساس للترتيب ويستخدم في المراجع التاريخية غالباً

وتقسم المراجع الى اشكال مختلفة فالبعض يقسمها الى مراجع الخدمة السريعة كالقواميس والاطالس ومراجع البحث كالموسوعات ، كما تقسم الى المراجع سريعة التقاطم كالأدلة والاحصاءات والكتب السنوية والمراجع بطيئة التقاطم كالموسوعات والاطالس وتقسم حسب موضوعاتها مثل المراجع الفلسفية ، المراجع الدينية ، المراجع اللغوية ، مراجع العلوم الاجتماعية ، المراجع الجغرافية وهكذا ، اما اكثر التقسيمات شيوعاً وقبولاً فهو التقسيم حسب الوظيفة حيث تقسم المراجع على النحو التالي

- الموسوعات او دواوين المعرف
- المعاجم او القواميس
- معاجم الترجم والتسلير
- المراجع الجغرافية
- الأدلة والموجزات الارشادية
- الاعمال الببليوغرافية وتشمل الكشافات والمستخلصات
- الحوليات والتقاويم والكتب السنوية
- النشرات

ونستطيع ان نستخلص مما تقدم الى ان الكتاب المرجعي او المرجع يتميز بما يلي :

- 1- الكتاب الذي وضع ليستشار من اجل معلومة او معلومات معينة
- 2- لا تسمح طبيعة تكوينه ان يقرأ باكمله قراءة مفصلة ومتتابعة
- 3- الوحدات فيه غير متراابطة بحيث اذا سقطت او حذفت إحدها لا تتأثر الوحدات الأخرى
- 4- الوحدات فيه منظمة بترتيب معين وعادة ما يكون الترتيب الهجائي لتسهيل البحث عنها
- 5- لا يعار خارج مبنى المكتبة
- 6- شموليته من حيث التغطية في معالجته للموضوعات او مفردات الظاهرة ذات الاهتمام

## 7- ضخامة الحجم وتنوع الأجزاء والمجلدات

8- ارتفاع ثمنه

### وظائف قسم المراجع وأعماله

يعد قسم المراجع في المكتبة من الأقسام الرئيسية التي لا يمكن أن يستغني عنها جميع أنواع المكتبات ، وفي المكتبات الضخمة لا بد من وجود قسم للمراجع أو المعلومات ويعمل فيه عدد من الموظفين يترأسهم أمين المراجع ويسعون لتنظيم هذه المواد المرجعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لغرض تقديم خدمات تسهل مهام المستفيدين والاجابة على استئلتهم واستفساراتهم ، وفي المكتبات المتوسطة الحجم عادة ما يخصص موظف واحد تعهد إليه مسؤولية هذا القسم أما في المكتبات الصغيرة فيقوم أمين المكتبة بهذه المهمة عن مسؤولياته الأخرى ويشير وليم كاتر إلى أن قسم خدمات الكبار والمراجع لجمعية المكتبات الأمريكية قد وضع دليلاً منهجياً حدد فيه الواجبات والوظائف الأساسية التي يقدمها العاملون الذي يساهمون في تقديم الخدمات المرجعية والمعلوماتية وهي

1- **الخدمات Services** وتتمثل بتقديم أقصى إنتاج أو خدمة لما يبحث عنه المستفيد فضلاً عن تقديم الإجابات الصحيحة والمحكمة لاستئلة واستفسارات المستفيدين مما كانت طبيعة ونوعية وتعقيديات هذه الاستئلة .

2- **المصادر Resources** ينبغي على المكتبة تسهيل عملية الوصول إلى أكثر المصادر المرجعية الجارية المتاحة لغرض التأكد من اكتمال الإجابات ودقتها وتلبية مختلف الاحتياجات .

3- **سهولة الوصول ACCESS** إلى المعلومات من خلال قيام المكتبة بتنظيم خدمات المعلومات وفقاً لخطة محكمة تأخذ بالحسبان الوصول السريع والاتاحة السهلة لمصادر المعلومات كما ينبغي للمكتبة أن تصمم نقاط خدمة لتلبية احتياجات مختلف فئات المستفيدين .

4- **الموظفو Personal** تتطلب الخدمة المرجعية توفر مجموعة من الموظفين المؤهلين القادرين على استخدام مختلف مصادر المعلومات واساليب حزن واسترجاع المعلومات وامتلاك مهارات مميزة للاتصال وبناء علاقات قوية مع المستفيدين .

5- **الأخلاق Ethics** وتفرض هذه العملية على جميع موظفي المكتبة تقديم خدمات متساوية للجميع دون تمييز لفئة أو طبقة معينة

6- **التقويم Evaluation** وتشمل هذه العملية النظر في جوانب مختلفة لتقويم كتب المراجع والخدمة المرجعية ومنها

- أ- الجهات المسؤولة عن اعداد العمل المرجعي وتشمل مؤهلات وسمعة وشهرة المؤلفين والناشرين والمحررين والقائمين بالاشراف على العمل المرجعي .
- ب- المجال ويتضمن الغرض من اعداد المرجع , التغطية , الحداثة , وجود البلاطغرافيات
- ت- المعالجة وتتضمن الدقة اي صحة واتمام الحقائق وكذلك الموضوعية والابتعاد عن التحيز ومدى التوازن في معالجة الموضوعات المختلفة والاسلوب الذي كتب به المراجع هل للاطفال , للكبار , طلبة الجامعات واعضاء الهيئة التدريسية .
- ث- الترتيب هل الترتيب هجائي مصنف , تاريخي , جغرافي , احصائي فضلاً عن اهمية وجود الكشافات والاحالات
- ج- الشكل او الجانب المادي ويتضمن نوع الورق , التجليد , الطباعة , الاخراج الفني , الصور , الخرائط والمميزات الخاصة التي يتميز بها الكتاب المرجعي عن سواه

### **الخدمات المرجعية**

تعتبر الخدمات المرجعية من اهم الخدمات العامة او المباشرة التي تقدمها المكتبات ومرکز المعلومات فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين الى المعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومرکز المعلومات معهم من خلال الاجابة عن استفساراتهم المعلوماتية وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على طرق استرجاعها مما يوفر وقت المستفيد وجهده ويزيد من رضاه عن المكتبة او مركز المعلومات .

وتعرف الخدمة المرجعية بأنها الاجراءات التي تقوم بها المكتبات ومرکز المعلومات للإجابة عن استفسارات المستفيدين المعلوماتية وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية .

وللخدمة المرجعية الحديثة الناجحة ثلاثة متطلبات أساسية هي

1- مجموعة غنية من الاعمال المرجعية كالقاميس والموسوعات والدلالة والمراجع الجغرافية

وغيرها المطبوعة والالكترونية

2- اختصاصيو معلومات مؤهلون علمياً وتقنياً ولديهم الخبرة في المجال

3- توافر التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات والتشبيك مع قواعد البيانات وشبكات المعلومات وخاصة الانترنت

وتقسم الخدمات المرجعية الى نوعين رئيسيين هما :

- الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل الاجابة عن اسئلة المستفيدين واستفساراتهم وارشادهم وتوجيههم الى المراجع المناسبة وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع المختلفة واعداد قوائم ببلوغرافية لهم عند الضرورة .
- الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الارفف وتقييمها وضبط اعارتها الداخلية واعداد فهارس لها واعداد الاحصائيات والتقارير اللازمة .

### اهداف الخدمة المرجعية

يمكن تلخيص اهداف المرجعية في المكتبات ومركزال المعلومات فيما يلي

- 1- الاجابة على استفسارات وسائلة المستفيدين عن حقائق ومعلومات معينة .
- 2- الارشاد الى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستفيدين سواء للبحث او الدراسة .
- 3- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام المراجع واستخدام كتب المراجع وخاصة للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث

ويتطلب تقديم خدمة مرجعية مناسبة بالمكتبات ومركزال المعلومات مراعاة

### الجوانب التالية

- 1- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستفيدين من المكتبات ومركزال المعلومات ورصد التغيرات التي يمكن ان تطرأ عليها والتنبؤ قدر الامكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات .
- 2- العمل على اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتوازنة من كتب المراجع وتنميتها عن طريق الاستبعاد والاحلال للبقاء على حداثة المعلومات ودقتها وشمولها
- 3- الربط بين استخدام مجموعة كتب المراجع وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف الاقسام الموضوعية
- 4- مسح مصادر المعلومات المتوافرة بالمجتمع سواء كانت رسمية ام خاصة والتعرف على امكانات الاستفاده منها في تلبية احتياجات المستفيدين والرد على اسئلتهم واستفساراتهم

### انواع الخدمة المرجعية

تقسم الخدمة المرجعية الى مباشرة وغير مباشرة

#### 1- الخدمة المرجعية المباشرة ويتضمن هذا النوع من الخدمة

أ- خدمات المراجع والمعلومات ومن خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين الذين صممته لخدمتهم باختلاف المكتبات ومراکز المعلومات ، اما المدى الذي يشمله هذا النوع فيمتد من الاجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيدين بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث البلوغرافي الذي يتم من قبل اختصاصي المعلومات والمراجع .

ب- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة او مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها ويشمل هذا النمط من الخدمة عدة انشطة من مساعدة المستفيدين في استخدام الفهرس البطاقي الى تخصيص جولات او محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والوصول الى كتاب او مقالة معينة او اي مادة اخرى من خلال استعمالهم للكشافات والوسائل المرجعية الاخرى .

#### 2- الخدمة المرجعية غير المباشرة

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الانشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستفيد الى اوعية المعلومات والاستفادة منها ويمكن ان تتوسع المكتبات في تقديم خدمات المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراکز المعلومات الالى ولهذا النوع دور في تبادل الاعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات المعلومات كافية الى المستفيدين

ومن ابرز الانشطة والعمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات والتي تقع ضمن الخدمة المرجعية

ما يأتي :

1- اختيار مصادر المعلومات وتتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار اوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكتب والدوريات والمخطوطات والصحف واى مواد اخرى يمكن ان تضمها المكتبة ويدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد والتنقية للمجموعة المكتبية .

2- ترتيب وادارة المواد المرجعية ويقصد بهذه العملية ترتيب وادارة المجموعة المكتبة والتوظيف الفعال لاماكنات العاملين في اقسام المراجع والمعلومات .

3- تبادل الاعارة مع المكتبات الاخرى اذ ان زيادة التركيز على شبكات المعلومات والتطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة وسهلت المستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد وخارجها ونتيجة لاتساع خدمات تبادل الاعارة خصصت بعض المكتبات قسماً خاصاً لتقديم مثل هذه الخدمة .

4- تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات وتتضمن هذه العملية دراسة ومراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجمهور بشكل عام ومستوى الاداء والامور التي تحسن العمل في القسم وهذا التحليل يتطلب تقييماً ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع ومصادر المعلومات في المكتبة وتنظيمها .

### **مستويات الخدمة المرجعية**

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية وهي

1- الخدمة المرجعية المتحفظة او التي تمثل الحد الأدنى وتقتصر على توفير الحد الأدنى من الخدمة ويمكن لامين المراجع ان يحدد اين يمكن الحصول على المراجع التي تحتوي الاجابة .

2- الخدمة المرجعية المعتدلة في هذا النمط يحاول امين المراجع ان يبذل نشاطاً لتوضيح كيفية استخدام المكتبة وتقديم الاجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين .

3- الخدمة المرجعية التامة ( القصوى ) في هذا النوع يكون امين المراجع راغباً في تقديم الاجابة الجاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد وسؤاله .

اجراءات تقديم الخدمة المرجعية	عنوان المحاضرة:
رنه ميسير صالح	اسم المدرس:
طلبة المستوى الثاني	الفئة المستهدفة :
اجراءات تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات	الهدف العام من المحاضرة :
1- اجراءات تقديم الخدمة المرجعية 2- مفهوم السؤال المرجعي الجانب العملي اعداد كشاف هجائي للدوريات	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقييمي	استراتيجيات التيسير المستخدمة
القدرة على معرفة الاجراءات الخدمة المرجعية القدرة على فهم الاسئلة المرجعية وكيفية تأقلي الاسئلة وتقسيمها القدرة على اعداد الكشافات للدوريات	المهارات المكتسبة

## 4 - الاسئلة القبلية

ما اجراءات الخدمة المرجعية ؟

ما هو السؤال المرجعي ؟

## 5- المحتوى العلمي

## اجراءات تقديم الخدمة المرجعية

هناك عدة اجراءات او خطوات تدخل في عملية تقديم الخدمة المرجعية الى المستفيدين ابتداء من ورود الاسئلة وتحليلها واعداد الاجابة الخاصة بها وانتهاء بتسجيل وتقديم هذه الاجابات الى المستفيدين وهي :

**اولاً : تأقى الاسئلة** تختلف طبيعة الاجراءات المتخذة للرد على الاسئلة المرجعية التي ترد الى قسم المراجع تبعاً لنوعية السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال :

ويمكن تقسيم المستفيدين من قسم المراجع الى ثلاثة فئات هي :

- المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد او الهاتف
- المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة الى الموظف المسؤول عن قسم المراجع وينتظر الاجابة
- المستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الاجابة لضيق وقته وانما يطلب ارسال الاجابة اليه .

ويمكن ان ترد الاسئلة او الاستفسارات المرجعية الى قسم المراجع بعدة طرق هي المقابلة الشخصية والبريد والهاتف والفاكس او عن طريق البريد الالكتروني .

**ثانياً: تحليل الاسئلة المرجعية وتوضيحها** هناك عدة اعتبارات يتربّط على اخصائي المراجع الاخذ بها عند تحليل الاسئلة المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى رغبته في التوسيع بالبحث او بطبيعة المعلومات التي يرغب الحصول عليها والواقع ان تحديد المشكلة المرجعية تحديداً دقيقاً هو نصف الاجابة .

**ثالثاً : اعداد الاجابة** عند اعداد الاجابة عن الاسئلة المرجعية فقد يواجه اخصائي المراجع احد الاحتمالين اما ان يجد الاجابة مباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة واما ان تكون الاجابة باعداد قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سواء كانت المصادر كتب او مقالات او دوريات او المجلات العلمية والبيانات والتقارير والكتابات والمستخلصات .

**رابعاً : تقديم الحلول المرجعية** يتوقف السرعة في الوصول للمعلومات على دقة الاعلان عن السؤال وبعد تحديد مجال الاستفسار وتحديد المراجع المناسب له تبدأ عملية التعامل المباشر مع المعلومات وقد يكون المستفيد قادرًا على استخدام المرجع بصورة سليمة .

**خامساً : تسجيل المعلومات المرجعية** بعد عملية مساعدة المستفيد في الحصول على الاجابة المطلوبة على اسئلتهم ينبغي تسجيل الاجابة المرجعية على بطاقات معينة ويتم الاحتفاظ بها وتدميغها مره اخرى عند تكرار مثل هذا السؤال من قبل مستفيدين اخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر اجابات لاسئلة المرجعية يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك في حصر نشاط وحركة العاملين في قسم المراجع .

## الاسئلة المرجعية

## تعريف السؤال المرجعي

- هو اي سؤال يوجهه المستفيد ويجب عليه بالرجوع الى المراجع .

وفي تعريف اخر : اي شيء يسأل عنه اي شخص يقصد بمعرفته وهذا التعريف واسع وغير محدد اذ يمكن ان يتضمن اسئلة مثل اين قاعة الموسيقى ؟ متى سيعود فلان الى المكتبة ؟

ويمكن القول ان السؤال المرجعي هو السؤال الذي تكون اجابته من المعرفة البشرية ويحتاج اليها السائل كما يحتاج اليها الاخرون .

#### انواع الاسئلة المرجعية

هناك عدة طرق تتبع في تقسيم الاسئلة المرجعية التي ترد الى اقسام المراجع وتصنف الاسئلة المرجعية بشكل عام الى نوعين :

- اسئلة عن مواد معلومة يتمثل هذا النوع عادة بطلب وثيقة معينة او كتاب او مقالة تكون معروفة من قبل المستفيد ويكون عمل المكتبي تحديد موقع المادة المطلوبة من خلال الفهرس البطاقي والكتشافات البيلوغرافية او اية مصادر اخرى .

اسئلة عن معلومات معينة بدون اية معرفة عن مصادر المعلومات التي تتوفّر فيها الاجابة وتكون معظم الاسئلة المرجعية في هذا النوع على وجه الخصوص في المكتبات العامة والمدرسية حيث ان المستفيد العادي لديه القليل من المعرفة بما يتوفّر من مصادر مرجعية .

رقم المحاضرة: التاسعة	
عنوان المحاضرة:	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات
اسم المدرس:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	فهم خدمات البحث في قواعد وشبكات المعلومات
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- التعرف على خدمات البحث في نظم وشبكات المعلومات الجانب العملي إعداد الكشاف
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقديمي
المهارات المكتسبة	القدرة على فهم خدمات البحث في قواعد وشبكات المعلومات القدرة على البحث في قواعد البيانات
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

#### 4 - الاسئلة الفبلية

ما هي خدمات البحث في قواعد المعلومات ؟

#### 5- المحتوى العلمي

### خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات

### خدمات استرجاع المعلومات

الهدف الأساسي من اقتناء مصادر المعلومات وتنظيمها هو استرجاع ما فيها من معلومات خدمة المستفيد بأسرع وقت ممكن وبشكل دقيق ومتكملاً وبهذا تحول الاهتمام في الاونة الاخيرة من الاهتمام باسترجاع مصادر المعلومات التي تشتمل عليها تلك المصادر واتاحتها جاهزة الى المستفيدين ومن المعلوم ان الخدمات المرجعية والبليوغرافية كانت تعد تقليدياً محور الخدمات المكتبية لانها كانت تساعد المستفيدين على ايجاد مصادر المعلومات المرغوبة وعلى الاجابة عن اسئلتهم واستفساراتهم المرجعية

الا ان مسمى هذه الخدمة في الوقت الحاضر قد تغير الى استرجاع المعلومات حديثاً نسبياً ولفظاً مهماً لانه يصف بصورة محكمة مرحلة جديدة في تطور خدمات المعلومات .

ان الاهتمام باسترجاع المعلومات باستخدام الحواسيب كان نتيجة لاربعة عوامل متداخلة هي

- تغير طبيعة الحاجة الى المعلومات
- التغير في اهمية مصادر المعلومات نتيجة ظهور اشكال جديدة لها
- انخفاض المدى الزمني لعملية تجميع المعلومات
- التغير في كمية المعلومات المتاحة

وجدير بالذكر ان خدمات استرجاع المعلومات قد تطورت بفعل ثلاثة عوامل اساسية هي :

**اولاً : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** حيث كان لها تأثير كبير على طريقة انتاج المعلومات المعلومات وتنظيمها وحزنها واسترجاعها وبثها وجعلت من امكانية الوصول الى المعلومات من قبل اعداد كبيرة من الناس واقعاً ، وقد عملت هذه التكنولوجيا على تسريع عملية البحث وعلى زيادة كمية المعلومات التي يمكن الوصول اليها بعملية بحث واحدة ومكنت الباحثين او المستفيدين من استخدام استراتيجيات بحث متقدمة .

**ثانياً ظهور مراكز المعلومات وتطورها** مثل OCLC حيث استطاعت هذه المراكز ان تضع في متناول اي عضو من اعضاء مجتمع المستفيدين كل وثيقة من الانتاج الفكري المتوفر او اية بيانات ببليغرافية عنها ومستخلصها ونصها الكامل بالسرعة الازمة .

**ثالثاً: شبكات المعلومات** خاصة الانترنت التي ساعدت على الوصول الى كميات هائلة من المعلومات الحديثة واسترجاعها على الخط المباشر ON-Line

### البحث عن المعلومات

يعكس المستفيدون اثناء بحثهم عن المعلومات حاجتين اساسيتين هما :

- الحاجة الى تحديد مكان وثيقة معينة والحصول عليها وعادة ما يكون المستفيد على معرفة باسم المؤلف او عنوان الوثيقة وهو ما يطلق عليه البحث عن وثائق معروفة .
- الحاجة للوصول الى الوثائق المتعلقة بموضوع معين او الوثائق الازمة للاجابة عن سؤال معين وهو ما يطلق عليه البحث الموضوعي والبحث الشامل الذي يتم فيه استرجاع اكبر قدر ممكن من الوثائق في موضوع معين ، وفي فترة زمنية محددة وتعني قدرة المكتبة او مركز

المعلومات على استرجاع الوثائق المتخصصة في موضوع معين او قدرتها على الاجابة عن سؤال معين قدرتهما على استرجاع المعلومات .

## البحث الجاري والبحث الراجع

قد يكون المستفيد مهتماً بأحدث المعلومات في مجال تخصصه او في احد موضوعات اهتمامه لذا يبادر بالتعبير عن هذه الحاجة وتحديدها وصياغتها بدقة ثم تقوم المكتبة او مركز المعلومات بالبحث في نظم استرجاع المعلومات المختلفة وتزويده بالمعلومات المطلوبة فوراً ويطلق على هذا النوع من البحث **البحث الجاري** وتأخذ المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة في موضوع تخصصه الدقيق بشكل دائم ومستمر وتعرف هذه الخدمة بخدمة الـ **البث الانتقائي للمعلومات** .

من جهة اخرى قد يحتاج المستفيد الى كل ما يمكن الحصول عليه من معلومات بصرف النظر عن التاريخ وبمعنى آخر فإنه قد يحتاج الى تغطية اكبر قدر من الانتاج الفكري بغض النظر عن تاريخ نشره , اي الرجوع الى سنوات عديدة سابقة ويطلق على هذا النوع من البحث الراجع تحديد موضوع بحثه بدقة كما يمكن له ان يحكم على نتائج البحث بمعايير أكثر صرامة من تلك التي يستعملها بالنسبة لاغراض الاحاطة الجارية وخاصة فيما يتعلق بمدى نجاح البحث ودقته في تلبية احتياجات المعرفة الموضوعية المتخصصة

## مكونات نظم استرجاع المعلومات

يتكون نظام استرجاع المعلومات من ستة نظم فرعية اساسية هي

- النظام الفرعي لاختيار الوثائق وتعتبر هذه الوثائق مدخلات مرافق المعلومات ويستلزم هذا توافر معايير وسياسات واضحة لاختيار مبنية اساساً على دراسة واعية لاحتياجات مجتمع المستفيدين المزمع خدمته ومن ابرز المعايير التي تحكم اختيار الوثائق : الموضوع , شكل الوثيقة , لغتها ومصدرها وعادة ما تكون التغطية في مرافق المعلومات انتقائية وتخضع لاعتبارات فعالية التكلفة إذ لا تشمل التغطية في كثير من هذه المرافق سوى تلك الدوريات المعروفة او تلك الاكثر اهتماماً بالنشر في الموضوع المقصود تغطيته .

- النظام الفرعي للتكتشيف ان الوظيفة الاساسية لهذا النظام هي اختيار المصطلحات او الوصفات التي تعبر عن المحتوى الفكري للوثيقة وكان يطلق على هذا النظام الفرعي في النظم التقليدية التكتشيف الموضوعي بينما يطلق عليه في النظم المحوسبة التحليل الموضوعي .

- النظام الفرعى للغة وتنظر وظيفة هذا النظام الفرعى في ترجمة المصطلحات او الواصلات المختارة الى لغة نظام التكشيف وهناك نوعان من لغات التكشيف هما اللغة الطبيعية واللغة المقيدة المتمثلة في قوائم رؤوس الموضوعات ونظم التصنيف والمكائن .
- النظام الفرعى للبحث وهو النظام الذى يحدد مسبقا طرق البحث وأساليبه وأشكاله مثل هل يتم البحث فى الفهرس الالكترونية للمكتبات ومراسيم المعلومات ام فى قاعدة او قواعد البيانات معينة على الخط المباشر .
- النظام الفرعى للتفاعل بين المستفيد والنظام ( مواجهة المستفيد مع النظام ) ويقصد بالتفاعل هنا القدرة على التعرف على حاجات المستفيدين وقدرة النظام على التعامل مع استراتيجية البحث المنفذة من قبل المستفيد والتعديلات الحاصلة عليها والاجابة عن اسئلته واستفساراته
- النظام الفرعى للمضاهاة وهو النظام الفرعى الذى يقوم فعلا بمضاهاة تسجيلات الوثائق المتوافرة في قواعد البيانات باستفسارات المستفيدين ولكفاءة هذا النظام الفرعى اثر كبير على اقتصاديات النظام الكلى وكفاءاته بوجه عام خاصة فيما يتعلق بزمن الاستجابة .

#### **اشكال استرجاع المعلومات**

هناك اشكال مختلفة لاسترجاع المعلومات من اهمها

- 1- استرجاع الشكل المادي للوثائق ويتم من خلاله استرجاع الوثيقة او الوثائق نفسها للإفاده منها في حل مشكلة ما
- 2- استرجاع البيانات البليوغرافيا عن الوثائق وقد تكون هذه في بعض الاحيان مصحوبة بمستخلصات هذه الوثائق او قوائم المصطلحات التي استخدمت في تكشيفها ويمكن للمستفيد الطلب من المكتبة او مركز المعلومات تزويده ببعض او جمع الوثائق الواردة في القائمة البليوغرافيا
- 3- الاجابة عن الاستفسارات لاسترجاع معلومة معينة إذ تحاول خدمة الاجابة عن الاسئلة او الرد عن الاستفسارات تقديم اجابات مباشرة لاسئلة بعينها .
- 4- استرجاع نصوص الوثائق إذ ان استرجاع المستفيد او الباحث للبيانات البليوغرافيا للوثائق ومستخلصاتها قد لا يكون كافياً بالنسبة له ويرغب في الاطلاع على نصوصها الكاملة خدمة لأغراضه الخاصة .
- 5- المحتويات (لكل فصل في المقرر )

رقم المحاضرة: التاسعة والعشرة	
عنوان المحاضرة:	خدمة البحث بالاتصال المباشر
اسم المدرس:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف خدمة البحث بالاتصال المباشر وكيفية تقديمها في المكتبات

1- التعرف على خدمة البحث بالاتصال المباشر 2- التعرف على خطوات البحث بالاتصال المباشر 3- الجانبي العملي مفهوم الاستخلاص	<b>الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:</b>
المحاضرة التفاعلية السبورة العرض التقديمي	<b>استراتيجيات التيسير المستخدمة</b>
القدرة على تعريف مفهوم البحث بالاتصال المباشر القدرة على فهم خطوات البحث بالاتصال المباشر الامتحان	<b>المهارات المكتسبة</b>
	<b>طرق القياس المعتمدة</b>

#### 4- الاسئلة القبلية

ما هي خدمة البحث بالاتصال المباشر ؟  
 ما هي خطوات البحث بالاتصال المباشر ؟

#### 5- المحتوى العلمي

### خدمة البحث بالاتصال المباشر

تعرف خدمة البحث بالاتصال المباشر بانها عملية الاستجواب المباشر لقواعد بيانات محاسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية ايجازية دينامية تعاونية عن طريق محطة طرفية موصولة بالحاسوب الرئيسي واحيانا تكون هذه المحطة الطرفية بعيدة الاموال عن الحاسوب المركزي الرئيسي .

ومن العوامل الاساسية التي ساهمت في ظهور خدمات البحث بالاتصال المباشر وتطورها ما يلي :

**1- توافر الهيئات والمؤسسات المنتجة لقواعد البيانات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتجهيزها بشكل محاسب .**

**2- التطورات السريعة والمترافقه في تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات .**

**3- الخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاوجة بين مصادر المعلومات والتطورات التكنولوجيا الحديثة .**

### مزايا البحث بالاتصال المباشر

من مزايا البحث بالاتصال المباشر

- **السرعة** ان الطريقة التفاعلية التعاونية التي تتم بها عملية البحث بالاتصال المباشر مع الحاسوب تجعل عملية حصول المستفيد او الباحث على المعلومات اكثرا من قبل حيث تظهر النتائج بشكل فوري .

- **الشمول** تغطي خدمات البحث بالاتصال المباشر مصادر معلومات اكثرا بكثير مما يمكن للمكتبات ومرکز المعلومات توفيره بالشكل المطبوع .

- الدقة والاستداعة ان استخدام مصطلحات او واصفات دقيقة يودي الى تخفيض استرجاع التسجيلات غير ذات الصلة بموضوع البحث الى الحد الأدنى .
- التحديث الفوري تحدث قواعد البيانات وبنوك المعلومات بشكل مستمر وعلى فترات منتظمة لما له من اهمية خاصة في خدمة اهداف الاحاطة الجارية والبث الانقائي للمعلومات .
- المرونة يكفل الطابع динامي التفاعلي والتحاورى للبحث بالاتصال المباشر درجة مرونة عالية لا تتوافق في مصادر البحث عن المعلومات التقليدية كالفهارس والكتابات المطبوعة وغيرها .
- البساطة لا يحتاج الباحثون او المستفيدين اذا ما توافرت لديهم محطات طرفية في مكاتبهم او بيوتهم متصلة بالحاسوب الرئيسي الذهاب الى المكتبة او مركز المعلومات .
- فعالية التكلفة يعتبر البحث بالاتصال المباشر اقل تكلفة من عملية البحث اليدوي عن المعلومات وخاصة اذا ما اخذنا الوقت الكبير الذي كان يستغرقه الباحثون او المستفيدين وموظفو المكتبات ومراکز المعلومات .

### **خطوات البحث بالاتصال المباشر**

يمكن تلخيص خطوات او مبادئ البحث بالاتصال المباشر الرئيسية فيما يلي :

- 1- مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث تعتبر المقابلة الشخصية المباشرة بين اختصاصي البحث بالاتصال المباشر والمستفيد الخطوة الاولى المهمة قبل إجراء البحث وذلك لأنها ستلعب دوراً أساسياً في انجاز العملية وتقديم نتائج مرضية بالإضافة الى توفير الوقت والجهد على الطرفين. ومن خلال المقابلة الشخصية يجب على اختصاصي البحث بالاتصال المباشر التعرف على الموضوع بدقة وحاجات المستفيد الحقيقة للمعلومات والأغراض التي ستسخدم فيها المعلومات المسترجعة وانواعها وشكلها ولغاتها
- 2- تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبحث المباشر يقوم المستفيد بتعبئة نموذج خاص بالبحث بالاتصال المباشر يشتمل على جميع المعلومات الضرورية التي يحتاجها البحث من المستفيد ، كما يستفاد منها ايضاً في تقييم خدمات البحث وفي اغراض احصائية مختلفة ومن المعلومات التي يمكن ان يشتمل عليها نموذج الاستمارة ما ياتي :

- اسم المستفيد وعنوانه ورقم هاتفه وبريديه الالكتروني
- التاريخ المطلوب لتسليم النتائج وطريقة التسليم
- وصف دقيق للموضوع او الموضوعات المطلوبة
- الكلمات المفتاحية

- اهداف البحث واغراضه

- عدد الإشارات المرجعية المتوقع استرجاعها

- محددات البحث ( الزمن ، اللغة ، نوع الوثائق .... الخ )

- قواعد البيانات المناسبة للبحث والمقترح استخدامها

- معلومات اخرى مثل الدفع ونوع العملة المدفوعة

- توقيع المستفيد وتاريخه

3- تحديد مفاهيم البحث ومصطلحاته بعد التعرف على حاجات المستفيد من المعلومات وموضوع او موضوعات البحث المطلوبة يقوم اختصاصي البحث المباشر بتحديد الوصفات او الكلمات المفتاحية التي تعبّر عن الموضوع او الموضوعات المطلوبة بدقة وذلك بالاستعانة بمجموعة من الادوات المساعدة مثل المكازن وقوائم رؤوس الموضوعات المقمنة وقوائم الوصفات المخزنة في الحاسوب وكلما كانت الوصفات دقيقة وعبرة عن الموضوع كلما كانت نتائج البحث اكثر دقة وتكليفه المادية اقل .

4- اختيار قاعدة البيانات المناسبة تعتبر هذه الخطوة من اهم خطوات البحث المباشر لانها تلعب دوراً رئيسياً في تقرير مدى نجاح البحث والوصول الى نتائج مرضية لذا يجب على اختصاصي البحث المباشر اختيار قاعدة البيانات التي يعتقد انها اكثر فائدة في الاجابة عن الاسئلة واسترجاع المعلومات المطلوبة وابشاع حاجة المستفيد من المعلومات والقاعدة التي يمكن ان تعطي العدد الكافي من التسجيلات ذات العلاقة بالموضوع او الموضوعات المستعلم عنها .

5- وضع استراتيجية البحث وتنفيذها تعرف استراتيجية البحث بانها مجموعة القرارات والاجراءات والوسائل المستخدمة طوال عملية اجراء البحث لتوجيهه وتحقيق افضل النتائج الممكنة فقد تظهر في اي مرحلة من البحث مشكلة كثرة المواد المتطابقة او قلتها ان استرجاع مواد كثيرة جداً مشكلة عامة كاسترجاع مواد قليلة ان استرجاع جداً لذا يلجأ اختصاصي البحث المباشر الى اساليب توسيع البحث او تضييقه حسب الحاجة ويفضل ان يبدأ اختصاصي البحث المباشر بالواصفات او المصطلحات الدقيقة المستخدمة في قاعدة البيانات والمستمدۃ اصلاً من المکنز ليحصل بالتالي على التسجيلات التي تعالج بالضبط هذه المصطلحات او الواصفات اما اذا كانت التسجيلات المستخرجة غير كافية او غير مرضية يقوم اختصاصي البحث بتوسيع استراتيجية بحثه من خلال استخدام مصطلحات واسعة بعض الشيء

ويمكن التوسيع في البحث من خلال الاساليب التالية

- استعمال المنطق البوليفاني وهو عبارة عن عوامل منطقية تقوم بالمقارنة بين مصطلحين او اكثر تعمل على استرجاع المعلومات بشكل يضيق من دائرة البحث او يوسعها لغرض الوصول الى ادق التفاصيل عن الموضوع الذي يبحث عنه المستفيد وسط الكم الهائل من المعلومات المخزونة في قواعد البيانات .

وهذه العوامل هي And,OR,Not

And لتضييق البحث عن طريق الربط بين مصطلحين او اكثر في البحث .

OR لتوسيع عملية البحث عن طريق الربط بين مصطلحين محتملين او اكثر

NOT لرفض بعض المصطلحات الغير المطلوبة في البحث

- استبدال المصطلحات بمصطلحات اخرى ذات صلة بالمعنى
- استبعاد اي تقييد بالتاريخ او اللغة او البعد الجغرافي

6- تقييم نتائج البحث يتم في هذه المرحلة تقييم النتائج الحقيقة للبحث مع المستفيد للتاكيد من ان الحاجة الى المعلومات تم اشباعها فعلاً وذلك لغرض تطوير العملية وتحسينها مستقبلاً وهناك بعض المعايير المستخدمة في تقييم نتائج البحث المباشر

- ❖ مدى تعطية النتائج للموضوع المستعلم عنه
- ❖ عدد التسجيلات المسترجعة
- ❖ مدى دقة النتائج
- ❖ زمن الاستجابة
- ❖ الجهود المبذولة
- ❖ الشكل المادي للمستخرجات
- ❖ تكلفة البحث

7- انهاء البحث يتم بعد تسليم نتائج البحث الى المستفيد عملية انهاء البحث وذلك بطريقتين الاولى ان يتحول اختصاصي البحث الى ملف اخر في خدمة البحث نفسه او يكرر البحث في قاعدة معلومات اخرى او لكي يجري بحثاً اخر مختلفاً .

## رقم المحاضرة: الحادية عشر

عنوان المحاضرة:	البحث في قواعد البيانات
اسم المدرس:	رندہ میسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف البحث في قواعد البيانات باعتبارها نظم من انظمة استرجاع المعلومات
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- التمييز بين قواعد البيانات وانواعها وطرق البحث فيها 2- كيفية البحث واسترجاع البيانات وايصال المعلومات للمستفيدين 3- الجانب العملي انواع المستخلصات
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقييمي
المهارات المكتسبة	القدرة على فهم قواعد البيانات وطرق البحث فيها القدرة على فهم انواع قواعد البيانات
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

### 4- الاسئلة القبلية

ما هي قواعد البحث في قواعد البيانات

ما هي انواع قواعد البيانات

4- المحتوى العلمي

### **البحث في قواعد البيانات**

يعتمد نجاح نظام استرجاع المعلومات على الادارة الجيدة للبيانات لذا قامت غالبية المكتبات ومركز المعلومات وجبيع بنوك المعلومات بانشاء قواعد بيانات مختلفة خاصة بها وتعد قاعدة البيانات الجزء الحيوي من نظام استرجاع المعلومات كونها تحتوي على المعلومات التي هي المطلب الحقيقي للمستفيد وتعرف بانها مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة في انواع مختلفة من السجلات او الملفات المترابطة ، ان تنظيم البيانات بشكل قاعدة بيانات يساعد في ربط الموضوعات و تكاملها كما يساعد في تسهيل عمليات استرجاع البيانات وبثها الى المستفيدين بكفاءة عالية .

ومن المعلوم ان مؤسسات المعلومات تعمل على بناء وتطوير مجموعة من قواعد البيانات لتحقيق اهداف متباعدة وهذا يكشف عن حقيقة اساسية هي ان الاختلاف الحقيقي بين قاعدة بيانات وآخر يكون في نوعية البيانات او المعلومات المخزنة ( معلومات زراعية ، معلومات صناعية ، معلومات كيميائية .... الخ ) او في اشكال الحقول واطوالها والعلاقات التي تربط بين هذه الحقول وشكل المخرجات .

وتشتمل قاعدة البيانات على وحدتين اساسيتين هما

**1- التسجيلات Records** وهي الوحدات الاساسية في قاعدة البيانات حيث يكون لكل وثيقة تسجيلة واحدة خاصة بها وت تكون كل تسجيلة منها من مجموعة من الحقول المترابطة الخاصة بذلك الوثيقة او مصدر المعلومات مثل حقل رمز التصنيف وحقل بيانات التأليف وحقل العنوان وحقل الطبعة وحقل بيانات النشر وغيرها من الحقول المتمثلة للبيانات الوصفية والموضوعية الخاصة بالوثيقة المقصودة وتنقسم هذه الحقول بدورها الى حقول فرعية مثل ذلك حقل بيانات النشر الذي ينقسم الى حقل فرعى بمكان النشر وحقل فرعى اخر باسم الناشر وحقل ثالث بتاريخ النشر .

**2- الملفات File** حيث يتكون كل ملف منها من مجموعة من التسجيلات المترابطة كان يكون هناك ملف خاص بالتسجيلات الخاصة بمؤلف معين وملف آخر بموضوع معين .

وهناك خمسة انواع من قواعد البيانات بحسب طبيعة محتواها من المعلومات وهي :  
i. قواعد بيانات ببلوغرافية وهي الاكثر شيوعاً واستخداماً وتشتمل على البيانات البيلوغرافيا الوصفية والموضوعية للوثائق او مصادر المعلومات بالإضافة الى ملخصات عنها .

ii. قواعد مرجعية وتمثل هذه القواعد الرد على الاستفسارات والاجابة عن الاسئلة المرجعية .

iii. قواعد رقمية واحصائية حيث توفر هذه القواعد بيانات رقمية كالاحصاءات والمقاييس والمعايير في موضوعات معينة مثل الاحصاءات الاقتصادية والسكانية والزراعية وغيرها .

iv. قواعد بيانات نصية وهي قواعد توفر النصوص الكاملة للوثائق او مصادر المعلومات ومن المعلوم ان كثيرا من الباحثين يعتمدون على هذا النوع من القواعد في الوقت الحاضر لعجز قواعد البيانات البيلوغرافيا عن تزويدهم بنصوص الوثائق المطلوبة .

v. قواعد البيانات النصية الرقمية وهي قواعد توفر معلومات نصية مختصرة مع حقائق وارقام .

ويعد اختيار قاعدة البيانات المناسبة من اهم مراحل استرجاع المعلومات المحosب وبعد ان يقوم المستفيد بصياغة طلب البحث باختيار المفاهيم والمصطلحات الموضوعية التي يراها مناسبة للتعبير بدقة عن موضوع بحثه فان المرحلة اللاحقة غالباً ما تكون اختيار قاعدة البيانات التي يفترض بها ان تحقق له افضل النتائج البحثية وقد يترك امر هذا الوسيط او يقوم بنفسه .

ومن العوامل التي تؤثر في اختيار قاعدة البيانات المطلوبة شمولية تغطيتها لكافة اشكال مصادر المعلومات المطلوبة ودرجة تغطيتها الزمنية واللغوية والموضوعية ونوع مخرجاتها وتبقى المشكلة في احتمال جهل المستفيد للتفاصيل الفنية والموضوعية لقواعد البيانات او حتى مسميات هذه القواعد خاصة بالنسبة لقليلي الخبرة منهم وتزداد هذه المشكلة حدة مع الزيادة الكبيرة في عدد قواعد البيانات المتاحة بالاتصال المباشر او المنتجة على الاقراص المدمجة وتعدد نظم استرجاع المعلومات مما يجعل مسألة اختيار قاعدة البيانات المطلوبة تأخذ مساحة اكبر من اهتمام المستفيدين وتشكل عقبة في طريق تحقيقه لنتائج جيدة لعملياته البحثية .

#### رقم المحاضرة: الثانية عشر

عنوان المحاضرة:	خدمات البحث في الاقراص المترافقه
اسم المدرس:	رنده ميسير صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف الاقراص المترافقه وانواعها
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1-القدرة على فهم الاقراص المترافقه 2- كيفية البحث في الاقراص المترافقه 3-
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة عرض تقديمي
المهارات المكتسبة	القدرة على فهم الاقراص المترافقه كيفية البحث في الاقراص المترافقه
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

#### 4- الاسئلة القبلية

ما هي الاقراص المترافقه ؟

هل يمكن للمكتبات الاستفادة من الاقراص المترافقه ؟

5- المحتوى العلمي

#### خدمات البحث في الاقراص المترافقه

تعود البداية التاريخية لتطور تقنية الاقراص المترافقه الى عام 1979م عندما اعلنت شركة فيلبيس عن بدء الابحاث عن الاقراص المترافقه وعمل تقسيم لها وقد اخذت في التطور حتى وصلت الى ما وصلت اليه اما البداية الاولى لاستخدام الاقراص المترافقه في مجال المكتبات والمعلومات فقد كانت في عام 1985 عندما طرح اول قاعدة معلومات ببليوغرافية مخترزة على قرص متراص الذي كانت تحتوي على ما يقارب 510 الآف من التسجيلات البليوغرافية وتلى ذلك ظهور العديد من قواعد البيانات البليوغرافية وغير البليوغرافية .

وتنتاز الاقراص المترافقه بعدة مميزات وهي :

- 1- الإمكانيات الهائلة في كمية المعلومات المخزنة فالقرص الواحد يستوعب اكثر من 550 مليون رمز .
- 2- الكفاءة العالية والجودة في نقل المعلومات
- 3- صغيرة الحجم وخفيفة الوزن
- 4- تحمل القرص الواحد للخدمات والمسارات القوية الخارجية والسقوط على الارض من غير تأثير على المعلومات المخزنة وذلك لوجود طبقة بلاستيكية خارجية تغطي مكان تخزين المعلومات .

- 5- سهولة الاستخدام حيث يستطيع اي باحث او موظف التعامل مع الاقراص المترادفة بعد تدريب بسيط او مراجعة التعليمات واسلوب التعامل والاسترجاع .
- 6- برامجيات تقنية الاقراص المترادفة جاهزة وسهلة الاستخدام والاستيعاب
- 7- المكونات المادية التي تحتاجها الاقراص المترادفة بسيطة وسهلة الاستخدام سواء الحاسب وجهاز قارئ الاقراص المطلوبة .

حيث تحتاج تقنية الاقراص المترادفة الى المكونات او المتطلبات الآتية

- حاسوب
- قارئ الاقراص المترادفة
- طابعة
- برمجيات التشغيل

#### **قواعد البيانات المنشورة على الاقراص المترادفة**

يتوفر اشكال مختلفة من البيانات المنشورة على الاقراص والتي تكون

- حقائق
- ببلوغرافيات
- نصوص
- ادلة إحصائيات
- صور وخرائط
- دواوين معارف وقواميس ومعاجم وترجم
- كتب سنوية وحواليات وتقاويم
- أخبار
- نصوص وأصوات
- أشكال وخرائط

#### **رقم المحاضرة: الثالثة عشر**

عنوان المحاضرة:	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات
اسم المدرس:	رندہ میسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- التعرف على خدمات البحث المقدمة من خلا نظم وشبكات المعلومات 2- الجانب العملي الخطوات الاساسية لعمل المستخلصات -3
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة العرض التقديمي
المهارات المكتسبة	1- القدرة على البحث في قواعد البيانات المتاحة على شبكات المعلومات 2- القدرة على الدخول الى قواعد البيانات المتاحة على الشبكات والاستفادة منها
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

#### **4- الاسئلة القبلية**

هل يمكن الاستفادة من خدمات البحث التي تتيحها قواعد ونظم شبكات المعلومات في المكتبات ؟

- 6- المحتوى العلمي  
**خدمة البحث في شبكات المعلومات**

هناك تعاريفات متعددة لشبكة المعلومات منها أنها عبارة عن وجود مؤسستين أو أكثر تشتراك في نموذج موحد لتبادل المعلومات عن طريق روابط الاتصالات عن بعد وذلك من أجل تحقيق بعض الأهداف المشتركة . وتعرف أيضاً بأنها عبارة عن تركيب مجموعه من الحواسيب وقواعد البيانات وطوفيات بغرض استخدامها من قبل المستفيدين ومن خلال هذا التعريف يتبين أن شبكات المعلومات بكافة انواعها واسكالها ترتكز على الجوانب التالية

- 1- مجموعة من الحواسيب بمحفظ ا نوعها وامكانات استيعابها من البيانات
- 2- قواعد البيانات وتمثل هذه القواعد المواد الاولية الضرورية لعمل واداء اي شبكة من شبكات المعلومات .
- 3- طوفيات او نهائيات وهي منافذ للدخل على المعلومات واسترجاع المطلوب منها
- 4- المستفيدين والمستخدمون النهائيون للشبكة وهم العمود الفقري لشبكات المعلومات التي من المفترض أنها بنيت وانشئت من أجلهم .

#### عناصر نجاح الشبكات ومبررات استمرارها من وجهة نظر المستفيدين

- 1- سهولة الوصول اليها ينبغي قبل استخدام الشبكة ان يتم العديد من الترتيبات الادارية وتعلمها وهناك ادلة عديدة للمستفيدين توضح لهم خطوات الاستخدام .
- 2- سهولة الاستخدام والتشغيل يجب ان تكون الرسائلات بين النظام والمستفيد منه واضحة اي انها يجب ان تبين المطلوب بدقة كما يجب توثيق وحفظ طلبات المستفيدين وذلك حتى يمكن الرجوع اليها بسهولة .
- 3- نقطة واحدة للاتصال فمن المرغوب فيه ان يكون هناك نقطة واحدة للاتصال وذلك لتسهيل الوصول السريع والتشغيل المرضي
- 4- المصطلحات لقد كان ظهور التكنولوجيا الحديثة للشبكات اذره في ادخال مصطلحات تكنولوجيا على مصطلحات المكتبات هذا وتعكس المصطلحات الجديدة الخاصة بتحديد وقياس النظم وادارتها اختلافات عديدة عن تلك التي سبق استخدامها .
- 5- معاونة المستفيد هناك اشكال عديدة من المساعدة يحتاجها المستفيد فهناك بعض المعلومات التي يمكن ان تثبت على الخط بمجرد ان يطلبها المستفيد وهناك اشكال عديدة اخرى من المعلومات لابد عند تناولها من عملية الحوار بين المستفيد والنظام وذلك قبل الاعلانات عن المنتجات الجديدة والتغيرات في النظام والتقارير الخاصة بظروف التشغيل .
- 6- التدريب هناك حاجة للاحاطة والتدريب في فترات دورية لجميع القطاعات في المؤسسات المشتركة في الشبكة وهذا التدريب قد يتراوح بين الاحاطة المركزية عن اهداف الشبكة ووصفها او المشكلات التي يواجهها مديرها المكتبات ومراكيز المعلومات كما قد يصل هذا التدريب الى المقررات الدراسية الخاصة بجوانب التشغيل واجراءاته

#### الخدمات التي تقدمها شبكات المعلومات للمستفيدين

هناك مجموعة من الخدمات التي تؤمنها شبكات المعلومات المحوسبة للمستفيدين من المكتبات ومراكيز المعلومات نلخصها كالتالي :

- الخدمات المرجعية والرد على الاستفسارات حيث يتم استخدام الكتب والمصادر المرجعية في الاجابة على الاستفسارات التي تتتوفر في هذه المكتبة او تلك من المكتبات المشاركة في الشبكة
- خدمات التكشيف والاستخلاص حيث تقوم المكتبات المشاركة في الشبكة بعمل كشافات تحليلية لمقابلات الدوريات التي تصلها حسب الدوريات المتوفرة لديها بنظام تكشيف موحد
- خدمات الاحاطة الجارية وفي هذا المجال تقوم المكتبة او الجهة المركزية المسئولة عن الشبكة بتعريف المكتبات الاخرى والمستفيدين من خدماتها باحدث المستجدات المضافة في مجالات اهتماماتهم سواء ما كان يتعلق سواء ما كان يتعلق بالاضافات الجديدة من الكتب والمواد الاجنبية الى المكتبات المشاركة في الشبكة وكذلك التعريف باحدث المستجدات والاخبار الجديدة التي تخص جمهور المستفيدين من خدمات المكتبات المشاركة في الشبكة .
- البث الانتقائي للمعلومات حيث يعرف المستفيدين والباحثون المهتمون بهذا الموضوع او ذلك من المكتبات المشاركة في الشبكة بالاصدرات والمستجدات المضافة في مجالات اهتماماتهم وتخصصاتهم عن طريق البث والاسترجاع الآلي وبشكل تلقائي للمعلومات المطلوبة وهذه طريقة حديثة تستثمر امكانات الحواسيب بعمل

مقارنة بين اهتمامات المستفيدين من جهة وبين الاصفات الجديدة من الكتب والمواد الجديدة التي تخزن بياناتها في الحواسيب .

- البحث المباشر حيث يقوم باحث بتحديد موضوع بحثه عن طريق الاتصال المباشر عبر الحواسيب المتوفرة بنظام الشبكة والمبنية في المكتبات المشاركة وتسهل هذه الطريقة على المستفيد الحصول على قائمة ببلوغ رغبته بالكتب والمصادر المطلوبة والمتوفرة في هذه المكتبة او تلك من المكتبات المشاركة و تعد شبكة الانترنت امتداداً وتطوراً كبيراً لهذه الخدمة .

الاعارة المتبادلة حيث يتم اعارة الكتب والمواد الاخرى بين المكتبات المشاركة بموجب خطة تعاونية متفق عليها بينهم بغرض الاستخدام الامثل لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات جميعها وخاصة بالنسبة للكتب والمواد غير المكررة بسبب محدودية الطلب عليها اضافة الى ذلك فانه بامكان المكتبات المشاركة بتبادل مصادر المعلومات عن طريق الاستئناف التعاوني بين المكتبات او تأمين الطلبات الضرورية لمستخدميها .

رقم المحاضرة: الرابعة عشر	
عنوان المحاضرة:	خدمة الاحاطة الجارية
اسم المدرس:	رنده ميسير صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	اللامام بكافة جوانب الاحاطة الجارية
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- التعرف على خدمة الاحاطة الجارية 2- التعرف على اساليب واهداف تقديم الاحاطة الجارية 3- الجانب العملي اعداد مستخلص وصفي
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة الفاعلية السبورة العرض التقديمي
المهارات المكتسبة	القدرة على تعريف خدمة الاحاطة الجارية في المكتبات التمييز بين اساليب تقديم الاحاطة الجارية
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

#### 4- الاسئلة القبلية

ما هي خدمة الاحاطة الجارية وكيف تقدم ؟  
المحتوى العلمي

### خدمة الاحاطة الجارية

#### Current Awareness Service

تعد خدمة الاحاطة الجارية من الخدمات الحديثة والمهمة التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات للمستفيدين منها بغرض إعلامهم وبشكل مستمر بما توفر لديها من معلومات او مصادر حديثة ذات صلة باهتماماتهم مما يساعدهم على ملحة التطورات الجارية في هذا المجال وخاصة في عصر الانفجار الفكري وثورة المعلومات إذ يلعب الحاسوب دوراً مهماً في الوقت الحاضر في تقديم هذه الخدمات وتطويرها .

وتعرف الاحاطة الجارية بأنها عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومرافق المعلومات واختيار تلك التي تكون وثيقة الصلة باحتياجات باحث او

مستفيد معين او مجموعة من المستفيدين وتسجيلها واعلامهم بتوافرها وبشكل دائم ومستمر وبالطرق المناسبة .

وتعرف ايضاً بانها خدمة تزويد المستفيدين باحدث المعلومات او المصادر المطلوبة او تلك المرتبطة بموضوع ذو اهمية خاصة لهم وبشكل دائم ومستمر .

#### **وتشمل الاحاطة الجارية العناصر الآتية**

1. مراجعة الوثائق او تصفحها او سجلات الوثائق في بعض الاحيان .
2. اختيار المواد او المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الافراد الذين تمsem هذه الخدمة .
3. اعلام هؤلاء الاشخاص بالممواد او معلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم .

#### **خطوات إعداد خدمة الاحاطة الجارية**

تجري عملية خدمة الاحاطة الجارية وفق الخطوات الآتية

- انتقاء كل ما هو مناسب من الدوريات والتقارير العلمية وبراءات الاختراع وغيرها مما يتافق مع اهتمامات الباحثين المعندين .
- إعداد سجل منظم يتضمن البيانات الكافية للتحقيق من كل مادة علمية والتعرف على مكان وجودها .
- تجميع هذه السجلات وتنظيمها على شكل نشرة او عدة نشرات للاحاطة الجارية وتوزيعها على الباحثين للاطلاع عليها واتاحة الفرصة لكي يقروا ما اذا كانوا يريدون ان يطلعوا على الاصل ام لا

#### **أساليب وطرق تقديم خدمات الاحاطة الجارية**

ان الاساليب والطرق التي تستخدماها المكتبات ومراکز المعلومات في تقديم خدمات الاحاطة الجارية مایلي :

1. إصدار النشرات الاعلامية ( يومية , اسبوعية , شهرية .... الخ )
2. نشرة الاضافات الجديدة إذ تقدم هذه النشرة بيانات ببلوغرا فيا عن الاضافات الجديدة بهدف تعريف المستفيدين بها .
3. البريد الالكتروني
4. الاتصال الهاتفي بالمستفيدين والزيارات الشخصية لهم .
5. لوحة الاعلان والعرض من خلال قائمة بمصادر المعلومات الجديدة وقوائم الاضافات والاخبار والتعليمات وغيرها .

6. تمرير الاعداد الجارية من الدوريات او تصوير واستنساخ محتوياتها وتوزيعها على المستفيدين منها .

7. الاشتراك في الخدمات التجارية ومن امثالها المحتويات الجارية التي يصدرها معهد المعلومات العلمية اسبوعياً والعناوين الكيميائية التي تصدرها شهرياً عن هيئة المستخلصات Cemical Abstracts Services وغيرها .

### استخدام الحاسوب في خدمة الاحاطة الجارية

باستخدام الحاسوب فانه يمكن اداء هذه الخدمة بطريقتين هما :  
اولاً : إصدار تقارير وطبوعات باسماء المستفيدين ويتم توزيع هذه التقارير عليهم حسب اسمائهم .

ثانياً : ان يتم ارسال القائمة على مجموعة من المستفيدين في مكان واحد على ان تذكر اسمائهم جميعاً على القائمة مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة على السادة الزملاء بالقسم مثلًا في حال الانتهاء من الاطلاع عليها وبالتالي يمكن التوفير في الوقت والتكليف .

رقم المحاضرة: الخامسة عشر	
عنوان المحاضرة:	خدمة البث الانقائي للمعلومات
اسم المدرس:	رندہ میسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف البث الانقائي للمعلومات كخدمة من خدمات المعلومات المباشرة التي تقدم للمستفيدين
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- التعرف على مفهوم البث الانقائي للمعلومات 2- التعرف على متطلبات تقديم البث الانقائي في المكتبات
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السبورة العرض التقديمي
المهارات المكتسبة	القدرة على فهم خدمة البث الانقائي للمعلومات التمكن من فهم متطلبات تقديم خدمة البث الانقائي للمعلومات
طرق القياس المعتمدة	الامتحان

### 4- الاسئلة القبلية

ما هي خدمة البث الانقائي للمعلومات وما الفرق بينها وبين خدمة الاحاطة الجارية  
المحتوى العلمي

### خدمة البث الانقائي للمعلومات

## Selective Dissemination of information service

تعرف خدمة البث الانتقائي للمعلومات بأنها الخدمة في مؤسسة ما والتي تعني بتوجيهه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها على نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل او الاهتمام بها غالباً .

كما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات التعريف التالي وهو

( هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين )

### اهداف خدمة البث الانتقائي للمعلومات

تهدف خدمة البث الانتقائي للمعلومات الى تحقيق الأهداف الآتية

(1) توفير وقت المستفيد في الأطلاع على الانتاج الفكري في الموضوع او الموضوعات التي تهمه في مجال اهتمامه .

(2) توفير الجهد على المستفيد بحثاً عن ما هو جديد من معلومات ووثائق في مجالات تخصصه وأهتماماته .

(3) تكوين ملفات خاصة تشتمل على مستخلصات ارسلت الى الباحثين لكي يحتفظو بها .

(4) تهدف خدمة البث الانتقائي للمعلومات الى تحقيق الأهداف الآتية

(5) توفير وقت المستفيد في الأطلاع على الانتاج الفكري في الموضوع او الموضوعات التي تهمه في مجال اهتمامه .

(6) توفير الجهد على المستفيد بحثاً عن ما هو جديد من معلومات ووثائق في مجالات تخصصه وأهتماماته .

(7) تكوين ملفات خاصة تشتمل على مستخلصات ارسلت الى الباحثين لكي يحتفظو بها .

### متطلبات خدمة البث الانتقائي للمعلومات

ت تكون خدمة البث الانتقائي للمعلومات من المكونات التالية

1. ملفات المستفيدين وتشمل هذه الملفات على المعلومات كاملة عن المستفيدين من النظام مثل الأسم ، العنوان ، الدرجة العلمية ، الوظيفة ، الخلفية العلمية ، موضوع التخصص ، الخبرات السابقة ، مجالات الاهتمام العلمية وجميع هذه المعلومات يتم تسجيلها وتحويلها الى لغة التكيف في ملفات المستفيدين وهذه المعلومات تكون على شكل مصطلحات مصاغة بلغة قواعد المعلومات .

2. **ملف الوثائق** يحتوي هذا الملف على معلومات ببلوغرافيا كاملة عن الوثائق الدالة الى النظام بالإضافة الى واصفات او مصطلحات تعكس موضوعات هذه الوثائق وتستخدم في استرجاعها

3. **المطابقة (المضاهاة)** حيث يتم مطابقة المصطلحات في ملف الوثائق بمثيلتها في ملف المستفيدين لانتقاء تلك الوثائق التي تهم المستفيد بعينه .

4. **الإعلام** حيث ترسل المعلومات عن هذه الوثائق للمستفيدين مطابقة لاحتياجاتهم واهتماماتهم بواسطة البريد العادي او الهاتف او البريد الالكتروني .

5. **تحديث الملفات** وذلك بالطلب من المستفيد تقييم الوثائق المستلمة لكي يكون بالامكان وصف الاحتياجات بصورة افضل عن طريق الاضافة او التعديل .

#### المصادر الاساسية

خيال الجواهري وآخرون ... الخدمة المكتبية . - ط2.-مطبعة دار الكتاب , 2007  
العناسوه , مجد علي . التكشيف والاستخلاص والانترنت . - عالم الكتب الحديث , 2009 .  
ريحي مصطفى عليان . خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات

ريحي مصطفى عليان . اساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات  
خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . - ط1: دار العلم والإيمان والنشر

• المصادر المقترحة:

[noor-book.com/duhmz1](http://noor-book.com/duhmz1)

• روابط مقترحة ذات صلة:

[https://drive-uqu-edu-sa.webpkgcache.com/doc-/s/drive.uqu.edu.sa/\\_ksmatook/files/information/%D9%85%D8%B0%D9%83%D8%B1%D8%A9%20%D9%85%D9%82%D8%B1%D8%B1%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B5%D9%8A%D9%81%D9%8A%2040.pdf](https://drive-uqu-edu-sa.webpkgcache.com/doc-/s/drive.uqu.edu.sa/_ksmatook/files/information/%D9%85%D8%B0%D9%83%D8%B1%D8%A9%20%D9%85%D9%82%D8%B1%D8%B1%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B5%D9%8A%D9%81%D9%8A%2040.pdf)