



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



# الحقية التعليمية



القسم العلمي: تقنيات  
المعلومات والمكتبات

اسم المقرر: خدمات  
المعلومات

المرحلة / المستوى: الثاني

الفصل الدراسي: الاول

السنة الدراسية-

## معلومات عامة

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

لا يوجد	رمز المقرر النظير
معلومات تدريسي المادة	
رنده ميسر صالح	اسم مدرس (مدرسي) 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 الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات, و الهدف الاساسي من وجود المكتبة هو تقديم خدمات معلومات للمستفيدين و الاجابة على استفساراتهم , تتنوع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بتنوع 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

## الاهداف العامة

- سيتعلم الطالب مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات
- سيتعلم الطالب اهم المتطلبات التي يجب توفيرها لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات
- سيتمكن الطالب من فهم خدمات المعلومات وانواعها وكيفية تقديم كل خدمة في المكتبات
- سيتمكن الطالب من اعداد كشاف بالمؤلفين , عناوين , رؤؤس الموضوعات
- سيتمكن الطالب من اعداد مستخلصات اعلامية ووصفية

## الأهداف الخاصة

- 1- تعريف الطالب بمفهوم خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات وانواعها وطرق تقديمها
- 2- التمييز بين خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة
- 3- اعداد كشاف للكاتب والدوريات بكافة انواعها
- 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 بكافات انواعها واشكالها
- اعداد المستخلصات الاعلامية والنقدية لكافة اشكال مصادر المعلومات

## المتطلبات السابقة

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

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

## أساليب التدريس (حدد مجموعة متنوعة من أساليب التدريس لتناسب احتياجات الطلاب ومحتوى المقرر)

الاسلوب او الطريقة	مبررات الاختيار
1. المحاضرة التفاعلي	تقديم المادة النظرية بطريقة تفاعلية تتيح المشاركة النشطة للطلاب من خلال طرح الاسئلة والمناقشات
2. السبورة	ذكر الامثلة والنقاط الرئيسية لتوصيل الفكرة للطلبة وتوضيح الجانب العملي
3. الافلام العلمية	لتعزيز الشرح وتوصيل الفكرة للطلبة
4. الحوار المتبادل	اعطاء فرصة للطلبة للتعبير عن الموضوع وتبادل الافكار
5. التعليم المدمج , الكلاس روم	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
6.	

				الوقت		عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس		العملي	النظري	التوزيع الزمني
			العناوين الفرعية	2	1	الأسبوع الأول
امتحان	شرح , مناقشة , اسئلة واجوبة	محاضرة نظري	تعريف خدمات المعلومات			
	شرح , مناقشة , اسئلة واجوبة	محاضرة نظري	العوامل التي ادت الى ظهور خدمات المعلومات			
امتحان	شرح , مناقشة , اسئلة واجوبة السبورة	محاضرة عملي	الكشافات انواعها اشكالها طريقة اعدادها			
امتحان	شرح , السبورة	محاضرة	الخدمات المباشرة			الاسبوع الثاني
		محاضرة	الخدمات غير المباشرة			
امتحان	السبورة , قوائم رؤوس موضوعات مناقشة	محاضرة	اعداد كشاف رؤوس موضوعات			
	عرض بور بوينت , السبورة	محاضرة	مفهوم الاعارة وانواعها وكيفية تقديمها			الاسبوع الثالث
	السبورة	محاضرة	اعداد الكشافات			

## الفصل الثاني

[illegible]



## الفصل الثالث

[illegible]

الفصل الرابع (من المحتوى العلمي)

عنوان الفصل					الوقت		التوزيع الزمني
نظري					عملي	نظري	
طرق القياس					طريقة التدريس		التقنيات
التقنيات					عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة		طرق القياس
الأسبوع ....					محاضرة		عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة
الأسبوع التاسع					خدمات استرجاع المعلومات		امتحان نظري + عملي
الأسبوع العاشر					البحث عن المعلومات		امتحان نظري + عملي
الأسبوع الحادي عشر					البحث الجاري والبحث الراجع		امتحان نظري + عملي
الأسبوع الثاني عشر					مزايا البحث بالاتصال المباشر		امتحان نظري + عملي
الأسبوع الثالث عشر					خطوات البحث بالاتصال المباشر		امتحان نظري + عملي
الأسبوع الرابع عشر					خطوات اعداد المستخلصات		امتحان نظري + عملي
الأسبوع الخامس عشر					المستخلص الاعلامي		امتحان نظري + عملي
الأسبوع السادس عشر					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع السابع عشر					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الثامن عشر					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع التاسع عشر					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع العشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الحادي والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الثاني والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الثالث والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الرابع والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الخامس والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع السادس والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع السابع والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الثامن والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع التاسع والعشرون					محاورة		عرض تقديمي، السبورة
الأسبوع الثلاثين					محاورة		عرض تقديمي، السبورة

## الفصل الرابع (من المحتوى العلمي)

الفصل الرابع (من المحتوى العلمي)							
					الوقت		عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس			عملي	نظري	التوزيع الزمني
	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	العناوين الفرعية	العناوين الرئيسية			الأسبوع ....
امتحان نظري + عملي	شرح , عرض بور بوينت تقديمي ومناقشة	محاضرة نظري+عملي	مفهوم الاقرص المتراصة	خدمات البحث في الاقراص المتراصه	2	1	الأسبوع الثاني عشر
			البحث عن المعلومات				
			البحث الجاري والبحث الراجع	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات			الأسبوع الثالث عشر
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة نظري + عملي	تعريف الاحاطة الجارية واساليب تقديمها	خدمة الاحاطة الجارية			الاسبوع الرابع عشر
			تقديم الاحاطة الجارية عن طريق الحاسوب				
			اعداد المستخلصات				
امتحان نظري + عملي	عرض تقديمي , السبورة	محاضرة نظري+ عملي	تعريف البث الانتقائي للمعلومات ومتطلبات تقديمها	خدمة البث الانتقائي للمعلومات			الاسبوع الخامس عشر
			المستخلص الاعلامي				



الجامعة التقنية الشمالية

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

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 مكملية 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 ومراكز المعلومات .

## مفهوم خدمات المعلومات

تعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات, و الهدف الاساسي من وجود المكتبة هو تقديم خدمات معلومات للمستخدمين و الاجابة على استفساراتهم.

قد اخضع مفهوم الخدمة الى تفسيرات متعددة وبالتالي الى تعريفات مختلفة فقد عرفته جمعية التسويق الامريكية الخدمات بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل ولا يتم نقلها او تخزينها وهي تقريباً تفتى 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 بغرض تحقيق هدف معين يقود الى اتخاذ القرار .

### خدمات المعلومات

تتنوع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بتنوع 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 المتسارعة 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

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



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

الأول : ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها، من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهدا للحصول عليها فضلا 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 البعد الثاني: فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء عن المكتبة، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهدا كبيرا من موظفي المكتبة لأن الخدمة تقدم مباشرة 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 للمستخدمين و يقتضي ذلك ممارسة التقييم والانتقاء .
- 2- احاطة المستخدمين علما بكل ما يصل الى المكتبة من مصادر معلومات في مجال اختصاصه.
- 3- ادراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعا لتغير ظروف الحاجة الى 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 الحواجز اللغوية وتقديم المعلومات في اكثر الاشكال الملائمة لاحتياجات المستفيد وامكاناته.

ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف خدمات المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والانشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد الى المعلومات المطلوبة باسرع الطرق وايسرها وبالتالي اشباع حاجاته العلمية .

كما عرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات خدمة المعلومات بانها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستخدمين الى المعلومات التي في حوزة المكتبة او مركز

المعلومات وذلك توقعاً لطلبها ويتم عن طريق تمرير ورقة بالاخبار ومسح الانناج الادبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات .

ويظهر الادب المنشور مرادفات عديدة للخدمة المكتبية مثل خدمات القراء , خدمات المستفيدين , الا ان مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والاحدث 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 في مجال تقديم خدمات المعلومات

ان هذا التطور ف 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 فالمعلومة 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 الحقيقية للمكتبات ومراكز المعلومات والتي تعكس قدرة المكتبة او مركز المعلومات على تحقيق الفائدة التي يريجوها المستفيد من جراء استخدامه لهذه المكتبة .

محتويات الفصل

تعريف الخدمة

تعريف المعلومات

تعريف خدمات المعلومات

اهداف خدمات المعلومات

6- الاسئلة البعدية

ما هي خدمات المعلومات ؟

ماذا تحقق خدمات المعلومات في المكتبات ؟

الاسبوع الثاني

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

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

#### 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 ومراكز المعلومات على طبيعة الحاجة الى خدمة او خدمات معينة من قبل المستفيدين فهناك مكتبات او مراكز معلومات تقتصر على تقديم خدمات معلومات محددة على سبيل المثال خدمتي التكشيف والاستخلاص واخرى تقتصر على تقديم خدمات البحث الآلي بينما تقدم بعض المكتبات ومراكز 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 الببلوغرافيا
  - خدمة الدوريات
  - خدمة تدريب المستفيدين
  - خدمة التصوير والاستنساخ
- ثانياً : الخدمات الحديثة لخدمات المعلومات**

- خدمات الكشف والاستخلاص
  - خدمات الاحاطة الجارية
  - خدمات البحث بالاتصال المباشر
  - خدمات توثيق المعلومات
  - خدمات التعلم والتعليم عن بعد
  - خدمات معلومات اخرى
- اما غالب عوض النوايسة فقد قسم خدمات المعلومات الى**

#### **اولاً: الخدمات المكتبية**

- خدمة الاعارة
  - الخدمة المرجعية
  - الخدمات الاعلامية
  - خدمة الدوريات
  - خدمة التصوير
  - الخدمة الببلوغرافيا
  - خدمة تدريب المستفيدين
- ثانياً : الخدمات المعلوماتية**

- خدمة الاحاطة الجارية
- خدمة الكشف
- خدمة البحث بالاتصال المباشر

- خدمة الترجمة
- خدمة البث الانتقائي 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 , الصيانه والجرد

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

المحتويات ( لكل فصل في المقرر )

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

4 - الاسئلة القبلية

ما هي خدمة الاعارة ؟

كيفية تقديم خدمة الاعارة ؟

ما هي انواع الاعارة ؟

7- المحتوى العلمي

## خدمات الإعارة لمصادر المعلومات

### مفهوم الإعارة لمصادر المعلومات

استعار الشيء منه : طلب ان يعطيه اياه لفترة محددة والاستعارة صك يطلب به القارئ كتاباً من المكتبات يذيله بتوقيعه فيكون سنداً 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 الولايات المتحدة ومصطلح

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

(1) قسم الإعارة **Circulation Department** وهو ذلك القسم الذي يتولى الاجراءات الخاصة بإعارة مصادر المعلومات للمستخدمين لاستخدامها خارج مبنى المكتبة ويقابله في انجلترا Lending Department.

(2) مكتبة نضد الإعارة **Circulation Desk** وهو المكان الذي تتم فيه إجراءات الإعارة لمصادر المعلومات ويقابله 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 وموضوعات المواد المعارة وفئات المستعيرين

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

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

اما من الناحية الاصطلاحية فيمكن تعريف الإعارة بأنها /

مجموعة من الخدمات والاجراءات يمكن للمكتبة من خلالها اتاحة الفرصة للمستخدم استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى 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 للمستخدمين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها او خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد وتشمل ايضاً عمليات الاعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات .

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

**1- الإعارة الداخلية** وتعني ان تتاح للمستخدم الحرية لاستعمال مصادر المعلومات والافادة منها

داخل المكتبة او مراكز المعلومات , فالاعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة وتعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية بحيث تستخدم فقط داخل

القاعات المتخصصة لها وتاخذ الاعارة الداخلية لمصادر المعلومات الشكليات التالية

- الإعارة الداخلية المضبوطة و المؤقتة وفيها يأخذ موظف الاعارة بطاقة المستخدم 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 الاكاديمية .

- 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

المستخدم بإعادة المادة العلمية بنفسه الى الرفوف او يتركها على مناضد المطالعة .

**2- الإعارة الخارجية** وتعني ان تتاح للمستخدم 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 أوفر لبعض الرواد كالمدرسين او الباحثين في المكتبات الاكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة من المكتبة الا بعد تسجيله وتحديد مدة الاعارة وهذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل اساسية هامة هي :

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

**3- الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز 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 , الاعارة التبادلية احد المظاهر الرئيسية للتعاون بين المكتبات ومراكز 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 قراءتها 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 لإعطاء المستفيدين فرصة للتجول بينها بسهولة.

ويعتبر هذا النظام مطلباً أساسياً 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 عمداً 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 لان 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 منظمة لان الموظف المسئول وهو وحده الذي يعيد تنظيمها .

#### دوافع الإعارة لمصادر المعلومات

- الإعارة خدمة لا غنى عنها لفئات 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 سلوكات 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 مبنى المكتبة احياناً او بشكل دائم .
  - 6- تعد الاعارة في كثير من المكتبات وخاصة في الدول المتقدمة إحدى القنوات المهمة للتعاون مع المكتبات الاخرى ضمن ما يسمى بالمضارة 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 والاجراءات المعتمدة في اداء عمليات الاعارة وبشكل عام يمكن ايجاز تلك الوظائف في الآتي :

- أ- المشاركة في إعداد وتطوير السياسات واللوائح واختيار الانظمة الملائمة لتسيير عمليات الاعارة وتفسير نصوص ومواد تلك الانظمة عندما تدعو الحاجة الى ذلك .
- ب- إنشاء سجلات العضوية للمستعيرين وإصدار البطاقات التي تثبت هوية المستعيرين واحقيتهم في الاستفادة من خدمات الاعارة وتجديد مدة سريان تلك البطاقات عند انتهاء مدة صلاحيتها وفقاً للشروط والتعليمات المعتمدة .
- ت- عمل كافة الاجراءات الخاصة بإعارة او ارجاع المواد المعارة وتجديد 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 المتاخرة او المفقودة او التالفة واعداد الغرامات المالية المترتبة على ذلك وفقاً للقواعد المعتمدة بذلك .
- ح- اتخاذ الاجراءات الخاصة بحجز المواد حسب الانظمة المعتمدة في ذلك وتجديد او الغاء عمليات الحجز وتنظيم ومتابعة الكتب المحجوزة والسجلات الخاصة بها اولاً بأول .
- خ- أعداد كافة الاحصاءات والبيانات اليومية والشهرية والسنوية واعداد التقارير الخاصة بقسم الاعارة ونشاطاته المختلفة .

## عمليات قسم الاعارة

يترتب على قسم الاعارة في المكتبة عددا 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 المتبادلة بين المكتبات

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

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي أنظمة الاعارة المستخدمة في المكتبات ؟  
هل هناك أنظمة تقليدية وأنظمة محوسبة ؟

#### 6- المحتوى العلمي

#### انظمة 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 التأخر في ارجاع المواد المكتبية ولتسهيل عمليات الاعارة وحجز الكتب المعارة لكل مستفيد إضافة الى الحصول على معلومات احصائية عن مدى استخدام المواد المكتبية ويعتبر نظام الاعارة الجيد للمكتبة من خلال

- 1- معرفة المادة المعارة : مؤلفها , رقم تصنيفها , رقمها المتسلسل
- 2- معرفة الشخص المستعير : اسمه , رقم هويته , عنوانه الكامل

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

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 الاحاطة بجميع فعاليات الاعارة والمخالفات التي تصاحب ذلك , بينما تختار معظم المكتبات المتوسطة او الصغيرة الانظمة التي تقدم حداً ادنى من الخدمات وهو ما يتناسب مع حجم عمليات الاعارة وضعف الامكانيات 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 الاعمدة , الرقم المتسلسل , مؤلف الكتاب المعار , عنوان الكتاب , رقم تسجيله , 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 المعارة الا بعد البحث في جميع الصفحات , كما يصعب معرفة ما اذا كانت مادة ما معارة ام لا , وخاصة اذا كانت مرتبة على الرفوف بشكل خاطيء , بالاضافة الى ذلك فانه من الصعب معرفة عدد الاستعارات لك مادة مكتبية .

##### 2- نظام براون

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المدرسية والعامة خاصة في بريطانيا ويعتبر من انظمة الاعارة القادرة على الاجابة على التساؤلات الثلاث الرئيسية من استعار المادة المكتبية , ما هي المادة المعارة , 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 المستعير , كما تتوفر بطاقة مماثلة تماماً لدى المكتبة لتكون مرجعاً ترجع المكتبة اليها عند الحاجة الى معلومات عن المستعير 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 للمشارك وعددها هو الكتب المسموح له باستعارتها ويثبت على هذه الجيوب اسم المشترك , عنوانه , رقم بطاقته المكتبية
- ❖ بطاقة الكتاب : والتي تضم معلومات ببلوغرافية عن الكتاب كالمؤلف والعنوان ورقم التصنيف ورقمه المتسلسل وتقسم هذه البطاقة عادة الى عمودين يخصص احدهما لتاريخ الارجاع والاخر لاسم المستعير .

بالاضافة الى هذه البطاقات والجيوب يحتاج النظام الى جارور خاص يضم بطاقات تاريخ دالة عددها 31 عدد ايام الشهر وخلفها بطاقة تاريخ توضع جميع البطاقات للكتب المعارة 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 ويقدم مع الكتاب احد الجيوب التي , ويقوم موظف الاعارة بسحب بطاقة الكتاب من مكانها في نهاية الكتاب ويضع عليها اسم وتاريخ 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 المعارة والمستعير وتاريخ الارجاع واخيرا يقوم بتنظيم الجيب ( الذي يضم بداخله بطاقة الكتاب ) .

### 3- نظام القسائم او الجذاذات 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 بالاضافة 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 القسائم الثلاث مكرنبه وملونه بالوان مختلفة لتفصل عن بعضها البعض وترتب كالتالي

- 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 القسائم الثلاثة الملونه ويعطي المستعير واحدة منها الاصلية كاشعار بانه اعاد المادة الى المكتبة ويحتفظ بواحدة لاغراض إحصائية ويعتبر هذا النظام بسيطاً وسهل الاستخدام ولكنه بطيء لانه يتطلب وقتاً من المستعير لملأ القسائم بالاضافة الى الوقت الذي يحتاجه الموظف المختص في فرز القسائم وتنظيمها ومن ثم سحبها عند اعادة المادة المعارة .

#### 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 والاخر لاسم المستعير وعنوانه وهناك ايضاً قسيمة خاصة تثبت في اسفل جيب الكتاب ويثبت عليها تاريخ الارجاع لتذكير المستعير.

ويتطلب هذا النظام كذلك وجود هوية مكتبية لكل مشترك تضم اسمه وعنوانه واماكن خاصة تكتب فيها بيانات عن الكتاب المعار وتاريخ ارجاعه لتذكير 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 بطاقات جيب الكتاب في جوارير خاصة حسب المؤلف وعند اعادة الكتاب يتم استخراج بطاقة جيب الكتاب بعد الرجوع الى القسيمة الخاصة بالتاريخ وتعاد هذه البطاقة الى جيب الكتاب وتختتم بطاقة المستعير بتاريخ الارجاع الفعلي .

### انظمة الاعارة المحوسبة

توجد حالياً انظمة عديدة للاعارة تتراوح ما بين التقليدية جداً كنظام السجل والمتقدمة جداً كالاعارة الالية وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الانظمة التي لها مميزاتها الخاصة ووضعت لتناسب انواعاً معينة من المكتبات مثل نظام الجيوب او نظام براون الذي يناسب المكتبات العامة والجامعية

ومن الاتجاهات الحديثة في مجال خدمات الاعارة بدأت العديد من المكتبات من الدول المتقدمة في استخدام الحاسوب التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة

1- الاحتفاظ بملف للمستفيد الذي يمكن تحديثه والبحث فيه من اجل معرفة وضع احد المستفيدين بسهولة ويسر

2- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة الذي يمكن تحديثه والبحث فيه بالطرق التالية :

- قدره على البحث فيه لتقرير وضع ماله 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 الاعارة المسموح بها لاي مادة مكتبية

3- الاحتفاظ بملف السجلات الخاصة بالمواد المعارة 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 تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة والراجعة والمواد التي تجدد 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 المعارة لشخص ما

• التعرف على المواد المتأخرة الواجب استعارتها

• القدرة على طباعه ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها .

4- إعداد الإحصائيات 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 والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المستعيرين

لكل مادة مكتبية ...الخ والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الإعارة

مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب

ودوريات وقصص ..الخ

ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في عمليات الإعارة ما خططت له

منذ سنوات وبدأت بتنفيذه فقد OCLC المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة

امكن إدخال خدمات الإعارة 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 الإعارة بشكل خاص

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

كبير في نوع الخدمات المقدمة الى المستخدمين وسبل وصولهم الى المعلومات كما يشكل

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

التقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات , ولعل اهم مظاهر التغيير الذي أحدثته الشبكة

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

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

ودون الحاجة الى الاتصال بالمكتبات وخدماتها التقليدية

2. أيسال الوثائق القصيرة الى المستخدمين عبر الشبكة

3. إمكانية اتاحة الإعارة عبر الشبكة تحت مظلة انظمة الإعارة التبادلية

4. استخدام الشبكة لانجاز الاجراءات الادارية والفنية الخاصة بالإعارة التبادلية

ومن امثلة الإعارة المحوسبة الجاهزة

• نظام **Circulation** الذي توزعه شركة High Smith الامريكية ويلائم المكتبات

الصغيرة 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 آلاف شخص .

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

### فوائد الانظمة المحوسبة

لقد كان ظهور تقنيات الحاسوب فتحاً عظيماً كان له اثاره الكبرى على جميع العمليات المكتبية 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 المعارة 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 المعار باسم المؤلف او العنوان
- إصدار اشعارات التأخير وأداء الغرامات وانهاؤها
- 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 )

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

#### 4 - الاسئلة القبلية

ما هي الخدمة المرجعية ؟

ما هي انواع ومستويات الخدمة المرجعية ؟

الجانب العملي

ما هي خطوات اعداد الكشاف

5- المحتوى العلمي

### Reference Services الخدمة المرجعية

#### 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 أولها 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 وبشمولية

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 الببلوغرافيات والكشافات .
- 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 التقادم كالأدلة والاحصاءات والكتب السنوية والمراجع بطيئة التقادم 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 دوائر المعارف
  - المعاجم او القواميس
  - معاجم التراجم والسير
  - المراجع الجغرافية
  - الأدلة والموجزات الارشادية
  - الاعمال الببلوغرافية وتشمل الكشافات والمستخلصات
  - الحوليات والتقاويم والكتب السنوية
  - النشرات
- ونستطيع ان نستخلص مما تقدم الى ان الكتاب المرجعي او المرجع يمتاز بما يلي :
- 1- الكتاب الذي وضع ليستشار من اجل معلومة او معلومات معينة
  - 2- لا تسمح طبيعة تكوينه ان يقرأ بأكمله قراءة مفصلة ومتتابعة
  - 3- الوحدات فيه غير مترابطة بحيث اذا سقطت او حذفت إحداها لا تتأثر الوحدات الاخرى
  - 4- الوحدات فيه منظمة بترتيب معين وعادة ما يكون الترتيب الهجائي لتسهيل عملية البحث عنها
  - 5- لا يعار خارج مبنى المكتبة
  - 6- شموليته من حيث التغطية في معالجته للموضوعات او مفردات الظاهرة ذات الاهتمام

7- ضخامة الحجم وتعدد الاجزاء والمجلدات

8- ارتفاع ثمنه

### وظائف قسم المراجع واعماله

يعد قسم المراجع في المكتبة من الاقسام الرئيسية التي لا يمكن ان يستغني عنها جميع انواع المكتبات , وفي المكتبات الضخمة لا بد من وجود قسم للمراجع او المعلومات ويعمل فيه عدد من الموظفين يرأسهم أمين المراجع ويسعون لتنظيم هذه المواد المرجعية واستخدامها الاستخدام الامثل لغرض تقديم خدمات تسهل مهمات المستفيدين والاجابة على اسئلتهم واستفساراتهم , وفي المكتبات المتوسطة الحجم عادة ما يخصص موظف واحد تعهد اليه مسؤولية هذا القسم اما في المكتبات الصغيرة فيقوم امين المكتبة بهذه المهمة عن مسؤولياته الاخرى ويشير وليم كاتز الى ان قسم خدمات الكبار والمراجع لجمعية المكتبات الامريكية قد وضع دليلاً منهجياً حدد فيه الواجبات والوظائف الاساسية التي يقدمها العاملون الذي يسهمون في تقديم الخدمات المرجعية والمعلوماتية وهي

1- **الخدمات Services** وتتمثل بتقديم اقصى انتاج او خدمة لما يبحث عنه المستفيد فضلاً عن تقديم الاجابات الصحيحة والمحكمة لاسئلة واستفسارات المستفيدين مهما كانت طبيعة ونوعية وتعقيدات هذه الاسئلة .

2- **المصادر Rseouces** ينبغي على المكتبة تسهيل عملية الوصول الى اكثر المصادر المرجعية الجارية المتوافرة لغرض التأكد من اكتمال الاجابات ودقتها وتلبية مختلف الاحتياجات .

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

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

5- **الاخلاق Ethics** وتفرض هذه العملية على جميع موظفي المكتبة تقديم خدمات متساوية للجميع دون تمييز لفئة او 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 الببلوغرافيات  
ت- المعالجة وتتضمن الدقة اي صحة واكتمال الحقائق وكذلك الموضوعية والابتعاد عن التحيز ومدى التوازن في معالجة الموضوعات المختلفة والاسلوب الذي كتب به المراجع هل للاطفال , للكبار , لطلبة 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 ومراكز المعلومات فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين الى المعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز 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 ومراكز المعلومات للاجابة 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 ثلاث متطلبات اساسية هي

1- مجموعة غنية من الاعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والادلة 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 ومراكز المعلومات فيما يلي

- 1- الاجابة على استفسارات واسئلة 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 بخاصة للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث

ويتطلب تقديم خدمة مرجعية مناسبة بالمكتبات ومراكز المعلومات مراعاة الجوانب التالية

- 1- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستفيدين من المكتبات ومراكز 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 للابقاء 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 المتوفرة بالمجتمع سواء كانت رسمية ام خاصة والتعرف على امكانات الاستفادة منها في تلبية احتياجات المستفيدين والرد على اسئلتهم واستفساراتهم

المحتويات (لكل فصل في المقرر )

المحاضرة السابعة المحتوى العلمي

### 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 للمستخدمين الذين صممت لخدمتهم باختلاف المكتبات ومراكز المعلومات , اما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الاجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستخدمين بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببلوغرافي الذي يتم من قبل اختصاصي المعلومات والمراجع .

ب- تعليم المستخدمين استخدام المكتبة او مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها ويشمل هذا النمط من الخدمة عدة أنشطة من مساعدة المستخدمين 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 الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستخدم الى اوعية المعلومات والاستفادة منها ويمكن ان تتوسع المكتبات في تقديم خدمات المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات الاخرى ولهذا النوع دور في تبادل الاعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات المعلومات كافية الى المستخدمين

ومن ابرز الأنشطة 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 كالكاتب والدوريات والمخطوطات والصحف واي 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 المكتبية والتوظيف الفعال لامكانيات 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 للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد وخارجه 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 .

رقم المحاضرة: الثامن	
عنوان المحاضرة:	اجراءات تقديم الخدمة المرجعية
اسم المدرس:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	اجراءات تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- اجراءات تقديم الخدمة المرجعية 2- مفهوم السؤال المرجعي الجانب العملي اعداد كشاف هجائي للدوريات
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السيورة عرض تقديمي
المهارات المكتسبة	القدرة على معرفة الاجراءات الخدمة المرجعية القدرة على فهم الاسئلة المرجعية وكيفية تلقي الاسئلة وتفسيرها القدرة على اعداد الكشافات للدوريات



## 4 - الاسئلة القبلية

ما اجراءات الخدمة المرجعية ؟

ما هو السؤال المرجعي ؟

## 5- المحتوى العلمي

## إجراءات تقديم الخدمة المرجعية

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

**أولاً : تلقى 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 ثلاث فئات هي :

- المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد او الهاتف
- المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة الى الموظف المؤول عن قسم المراجع وينتظر الاجابة
- السمتفيد 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 يترتب على اخصائي المراجع الاخذ بها عند تحليل الاسئلة المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى رغبته في التوسع بالبحث او بطبيعة المعلومات التي يرغب الحصول عليها والواقع ان تحديد المشكلة المرجعية تحديداً دقيقاً هو نصف الاجابة .

**ثالثاً : إعداد 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 كتباً او مقالات او دوريات او البيلوغرافيا والكشافات 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 قادراً عل 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 وتقديمها مره اخرى عند تكرار مثل هذا السؤال من قبل مستفيدين اخرين لان القيام بهذه العملية يوفر اجابات للأسئلة 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 ويجاب 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 الآخرون .

#### انواع الاسئلة المرجعية

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

1- 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 والكشافات الببلوغرافية او اية مصادر اخرى .

اسئلة عن معلومات معينة بدون اية معرفة عن مصادر المعلومات التي تتوفر 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 يتوفر 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 اعداد الكشاف
استراتيجيات التيسير المستخدمة	المحاضرة التفاعلية السمرة 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 القبلية

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 للمستفيد بأسرع وقت ممكن وبشكل دقيق ومتكامل وبهذا تحول الاهتمام في الآونة الأخيرة من الاهتمام باسترجاع مصادر المعلومات التي تشتمل عليها تلك المصادر واتاحتها جاهزة الى المستفيدين ومن المعلوم ان الخدمات المرجعية والببلوغرافية كتنت 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 و تخزينها 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 المستخدمين 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 المستخدمين كل وثيقة من الانتاج الفكري المتوافر او اية بيانات ببلوغرافية  
عنها ومستخلصها ونصها الكامل بالسرعة اللازمة .

**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 المستخدمون اثناء بحثهم عن المعلومات حاجتين اساسيتين هما :

- الحاجة الى تحديد مكان وثيقة معينة والحصول عليها وعادة ما يكون المستخدم على معرفة باسم المؤلف او عنوان الوثيقة وهو ما يطلق عليه البحث عن وثائق معروفة .
- الحاجة للوصول الى الوثائق المتعلقة بموضوع معين او الوثائق اللازمة للإجابة 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 وتحديد ما 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 البث الانتقائي للمعلومات .

من جهة اخرى قد يحتاج المستفيد الى كل ما يمكن الحصول عليه من معلومات بصرف النظر عن التاريخ وبمعنى آخر فانه 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 Retrospective Searching ومن المعلوم ان زمام المبادرة هنا يأتي ايضاً من المستفيد في تحديد موضوع بحثه بدقة كما يمكن له ان يحكم على نتائج البحث بمعايير أكثر صرامة من تلك التي يستعملها بالنسبة لاجراض الاحاطة الجارية وخاصة فيما يتعلق بمدى نجاح البحث ودقته في تلبية احتياجاته 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 للاختيار مبنية اساساً على دراسة واعية لحاجات 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 للتكشيف ان الوظيفة الاساسية لهذا النظام هي اختيار المصطلحات او الواصفات التي تعبر عن المحتوى الفكري للوثيقة وكان يطلق على هذا النظام الفرعي في النظم التقليدية التكشيف الموضوعي بينما يطلق عليه في النظام المحوسب التحليل الموضوعي .

- النظام الفرعي للغة وتتركز وظيفة هذا النظام الفرعي في ترجمة المصطلحات او الواصفات المختارة الى لغة نظام الكشف وهناك نوعان من لغات الكشف هما اللغة الطبيعية واللغة المقيدة المتمثلة في قوائم رؤوس الموضوعات ونظم التصنيف والمكانز .
- النظام الفرعي للبحث وهو النظام الذي يحدد مسبقا طرق البحث وأساليبه وأشكاله مثل هل يتم البحث في الفهارس الالكترونية للمكتبات ومراكز المعلومات ام في قاعدة او قواعد البيانات معينة على الخط المباشر .
- النظام الفرعي 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 الفرعي للمضاهاة وهو النظام الفرعي الذي يقوم فعلا بمضاهاة تسجيلات الوثائق المتوافرة في قواعد البيانات باستفسارات المستفيدين ولكفاءة هذا النظام الفرعي أثر كبير على اقتصاديات النظام الكلي وكفاءته بوجه عام خاصة فيما يتعلق بزمان الاستجابة .

#### اشكال استرجاع المعلومات

هناك أشكال مختلفة لاسترجاع المعلومات من اهمها

- 1- استرجاع الشكل المادي للوثائق ويتم من خلاله استرجاع الوثيقة او الوثائق نفسها للإفادة منها في حل مشكلة ما
- 2- استرجاع البيانات البيلوغرافيا عن الوثائق وقد تكون هذه في بعض الاحيان مصحوبة بمستخلصات هذه الوثائق او قوائم المصطلحات التي استخدمت في كشفها ويمكن للمستفيد الطلب من المكتبة او مركز المعلومات تزويده ببعض او جمع الوثائق الواردة في القائمة البيلوغرافيا
- 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 البيلوغرافيا 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 والعاشر	
عنوان المحاضرة:	خدمة البحث بالاتصال المباشر
اسم المدرس:	رندة ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف خدمة البحث بالاتصال المباشر وكيفية تقديمها في المكتبات

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

#### 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 محوسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية ايعازية دينامية تحاورية عن طريق محطة طرفية موصولة بالحاسوب الرئيسي و احيانا تكون هذه المحطة الطرفية بعيدة الآف الاميال 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 محوسب .

2- التطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات .

3- الخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاجية بين مصادر المعلومات والتطورات التكنولوجية الحديثة .

### مزايا البحث بالاتصال المباشر

من مزايا البحث بالاتصال المباشر

- السرعة ان الطريقة التفاعلية التحوارية التي تتم بها عميلة البحث بالاتصال المباشر مع الحاسوب تجعل عملية حصول المستفيد او الباحث على المعلومات اكثر سرعة من قبل حيث تظهر النتائج بشكل فوري .
- الشمول تغطي خدمات البحث بالاتصال المباشر مصادر معلومات اكثر بكثير مما يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات توفيره بالشكل المطبوع .

- **الدقة والاستدعاء** ان استخدام مصطلحات او واصفات دقيقة يؤدي 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 والبت الانتقائي للمعلومات .
- **المرونة** يكفل الطابع الدينامي التفاعلي والتحاوري للبحث بالاتصال المباشر درجة مرونة عالية لا تتوافر في مصادر البحث عن المعلومات التقليدية كالفهارس والكشافات المطبوعة وغيرها .
- **البساطة** لا يحتاج الباحثون او المستفيدون 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 المستفيدون وموظفو المكتبات ومراكز 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 بالاضافة الى توفير الوقت والجهد على الطرفين. ومن خلال المقابلة الشخصية يجب على اختصاصي البحث بالاتصال المباشر التعرف على الموضوع بدقة وحاجات المستفيد الحقيقية للمعلومات والأغراض التي ستستخدم فيها المعلومات المسترجعة وانواعها واشكالها 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 يأتي :

- اسم المستفيد وعنوانه ورقم هاتفه وبريده 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 الواصفات او الكلمات المفتاحية التي تعبر عن الموضوع او الموضوعات المطلوبة بدقة وذلك بالاستعانة بمجموعة من الادوات المساعدة مثل المكانز وقوائم رؤوس الموضوعات المقننة وقوائم الواصفات المخزنة في الحاسوب وكلما كانت الواصفات دقيقة ومعبرة عن الموضوع كلما كانت نتائج البحث اكثر دقة وتكاليفه 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 واشباع 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 جدا لذا يلجأ اختصاصي البحث المباشر الى اساليب توسيع البحث او تضيقه حسب الحاجة

ويفضل ان يبدأ اختصاصي البحث المباشر بالواصفات او المصطلحات الدقيقة المستخدمة في قاعدة البيانات والمستمدة اصلا من المكنز 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 التوسع في البحث من خلال الاساليب التالية

- استعمال المنطق البولياني 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 ففي 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 الحقيقية للبحث مع المستفيد للتأكد من ان الحاجة الى المعلومات تم اشباعها فعلا وذلك لغرض تطوير العملية وتحسينها مستقبلاً
- وهناك بعض المعايير المستخدمة في تقييم نتائج البحث المباشر
- ❖ مدى تغطية النتائج للموضوع المستعلم عنه
  - ❖ عدد التسجيلات المسترجعة
  - ❖ مدى دقة النتائج
  - ❖ زمن الاستجابة
  - ❖ الجهود المبذولة
  - ❖ الشكل المادي للمستخرجات
  - ❖ تكلفة البحث

7- انتهاء البحث يتم بعد تسليم نتائج البحث الى المستفيد عملية انتهاء 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:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	تعريف البحث في قواعد البيانات باعتبارها نظم من أنظمة 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 الأسبورة عرض تقديمي
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 ومراكز المعلومات وجميع بنوك المعلومات بانشاء قواعد بيانات مختلفة خاصة بها وتعد قاعدة البيانات الجزء الحيوي من نظام استرجاع المعلومات كونها تحتوي على المعلومات التي هي المطلوب 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 متباينة وهذا يكشف عن حقيقة اساسية هي ان الاختلاف الحقيقي بين قاعدة بيانات واخرى يكون في نوعية البيانات او المعلومات المخزنة ( معلومات زراعية , معلومات صناعية , معلومات كيميائية .... الخ ) او في اشكال الحقول وطوالها والعلاقات التي تربط بين هذه الحقول وشكل المخرجات .

وتشتمل قاعدة البيانات على وحدتين اساسيتين هما

1- **التسجيلات Records** وهي الوحدات الأساسية في قاعدة البيانات حيث يكون لكل وثيقة

تسجيلية واحدة خاصة بها وتتكون كل تسجيلية منها من مجموعة من الحقول المترابطة الخاصة بتلك الوثيقة أو 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 مثال ذلك حقل بيانات النشر الذي ينقسم الى حقل فرعي بمكان النشر وحقل فرعي 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 الببلوغرافيا الوصفية والموضوعية للوثائق او مصادر المعلومات بالاضافة 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 الببلوغرافيا 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 المحوسب فبعد 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 تاخذ مساحة اكبر من اهتمام المستفيدين وتشكل عقبة في طريق تحقيقه لنتائج جيدة لعملياته البحثية .

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

#### 4- الاسئلة القبلية

ما هي الاقراص المتراصة ؟

هل يمكن للمكتبات الاستفادة من الاقراص المتراصة ؟

5- المحتوى العلمي

#### خدمات البحث في الاقراص المتراصة

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

وتمتاز الاقراص المتراصة بعدة مميزات وهي :

- 1- الإمكانية 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 للصدمات واللمسات 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 المتراسة بعد تدريب بسيط او مراجعة التعليمات واسلوب التعامل والاسترجاع .
- 6- برامجيات تقنية الاقراص المتراسة جاهزة وسهلة الاستخدام والاستيعاب
- 7- المكونات المادية التي تحتاجها الاقراص المتراسة بسيطة وسهلة الاستخدام سواء الحاسب وجهاز قارئ الاقراص المطلوبة .

حيث تحتاج تقنية الاقراص المتراسة الى المكونات او المتطلبات الاتية

- حاسوب
- قارئ الاقراص المتراسة
- طباعة
- برمجيات التشغيل

#### قواعد البيانات المنشورة على الاقراص المتراسة

يتوفر اشكال مختلفة من البيانات المنشورة على الاقراص والتي تكون

- حقائق
- ببلوغرافيات
- نصوص
- ادلة إحصائيات
- صور وخرائط
- دوائر معارف وقواميس ومعاجم وتراجم
- كتب سنوية وحوليات وتقويم
- أخبار
- نصوص وأصوات
- أشكال وخرائط

رقم المحاضرة: الثالثة عشر	
عنوان المحاضرة:	خدمات البحث في قواعد ونظم شبكات المعلومات
اسم المدرس:	رنده ميسر 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 تعريفات متعددة لشبكة المعلومات منها أنها عبارة عن وجود مؤسستين أو أكثر تشترك في نموذج موحد لتبادل المعلومات عن طريق روابط الاتصالات عن بعد وذلك من أجل تحقيق بعض الأهداف المشتركة .
- وتعرف أيضاً بأنها عبارة عن تركيب مجموعة من الحواسيب وقواعد البيانات وطرقيات بغرض استخدامها من قبل المستخدمين ومن خلال هذا التعريف يتبين أن شبكات المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها تركز على الجوانب التالية
- 1- مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وامكانات استيعابها من البيانات
  - 2- قواعد البيانات وتمثل هذه القواعد المواد الأولية الضرورية لعمل واداء اية شبكة من شبكات المعلومات .
  - 3- طرقيات أو نهائيات وهي منافذ للدخل على المعلومات واسترجاع المطلوب منها
  - 4- المستخدمون والمستخدمون النهائيون للشبكة وهم العمود الفقري لشبكات المعلومات التي من المفروض أنها بنيت وانشئت من أجلهم .

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

- 1- سهولة الوصول إليها ينبغي قبل استخدام الشبكة أن يتم العديد من الترتيبات الادارية وتعلمها وهناك ادلة عديدة للمستخدمين توضح لهم خطوات الاستخدام .
- 2- سهولة الاستخدام والتشغيل يجب أن تكون الرسائل بين النظام والمستخدم واضحة أي أنها يجب أن تبين المطلوب بدقة كما يجب توثيق وحفظ طلبات المستخدمين وذلك حتى يمكن الرجوع إليها بسهولة .
- 3- نقطة واحدة للاتصال فمن المرغوب فيه أن يكون هناك نقطة واحدة للاتصال وذلك لتسهيل الوصول السريع والتشغيل المرضي
- 4- المصطلحات لقد كان لظهور التكنولوجيا الحديثة للشبكات أثره 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 المستخدم هناك اشكال عديدة من المساعدة يحتاجها المستخدم فهناك بعض المعلومات التي يمكن أن تبث على الخط بمجرد أن يطلبها المستخدم وهناك اشكال عديدة أخرى من المعلومات لابد عند تناولها من عملية الحوار بين المستخدم 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 المركزة عن أهداف الشبكة ووصفها أو المشكلات التي يواجهها مديرو المكتبات ومراكز المعلومات كما قد يصل هذا التدريب إلى المقررات الدراسية الخاصة بجوانب التشغيل واجراءته

#### الخدمات التي تقدمها شبكات المعلومات للمستخدمين

- هناك مجموعة من الخدمات التي تؤمنها شبكات المعلومات المحوسبة للمستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات نلخصها كالآتي :
- الخدمات المرجعية والرد على الاستفسارات حيث يتم استخدام الكتب والمصادر المرجعية في الإجابة على الاستفسارات التي تتوفر في هذه المكتبة أو تلك من المكتبات المشاركة في الشبكة
  - خدمات التكشيف والاستخلاص حيث تقوم المكتبات المشاركة في الشبكة بعمل كشافات تحليلية لمقالات الدوريات التي تصلها حسب الدوريات المتوفرة لديها بنظام تكشيف موحد
  - خدمات الاحاطة الجارية وفي هذا المجال تقوم المكتبة أو الجهة المركزية المسؤولة عن الشبكة بتعريف المكتبات الأخرى والمستخدمين من خدماتها باحدث المستجدات المضافة في مجالات اهتماماتهم سواء ما كان يتعلق سواء ما كان يتعلق بالاضافات الجديدة من الكتب والمواد الأخرى إلى المكتبات المشاركة في الشبكة وكذلك التعريف باحدث المستجدات والاخبار الجديدة التي تخص جمهور المستخدمين من خدمات المكتبات المشاركة في الشبكة .
  - البث الانتقائي للمعلومات حيث يعرف المستخدمون والباحثون المهتمون بهذا الموضوع أو ذاك 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 الاضافات 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 والمثبتة في المكتبات المشاركة وتسهل هذه الطريقة على المستفيد الحصول على قائمة ببلوغرافيا بالكتب والمصادر المطلوبة والمتوفرة في هذه المكتبة او تلك من المكتبات المشاركة وتعد 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 الاستئساخ التعاوني بين المكتبات او تامين الطلبات الضرورية لمستخدميها .

رقم المحاضرة: الرابعة عشر	
عنوان المحاضرة:	خدمة الاحاطة الجارية
اسم المدرس:	رنده ميسر صالح
الفئة المستهدفة :	طلبة المستوى الثاني
الهدف العام من المحاضرة :	الالمام 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 التفاعلية السموعة 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 ومراكز المعلومات للمستفيدين منها بغرض إعلامهم وبشكل مستمر بما توفر لديها من معلومات او مصادر حديثة ذات صلة باهتماماتهم مما يساعدهم على ملاحقة 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 بانها عملية أستعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز 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 بأنها خدمة تزويد المستفيدين باحدث المعلومات او المصادر المطلوبة او تلك المرتبطة بموضوع ذو اهمية خاصة لهم وبشكل دائم ومستمر .

#### وتشمل الاحاطة الجارية العناصر الاتية

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

#### خطوات إعداد خدمة الاحاطة الجارية

تجري عملية خدمة الاحاطة الجارية وفق الخطوات الاتية

- انتقاء كل ما هو مناسب من الدوريات والتقارير العملية وبراءات الاختراع وغيرها مما يتفق مع اهتمامات الباحثين المعنيين .
- 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 يقرؤا ما اذا كانوا يريدون ان يطلعوا على الاصل ام لا .

#### أساليب وطرق تقديم خدمات الاحاطة الجارية

ان الاساليب والطرق التي تستخدمها المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدمات الاحاطة الجارية مايلي :

1. إصدار النشرات الاعلامية ( يومية , اسبوعية , شهرية ....الخ )
2. نشرة الاضافات الجديدة إذ تقدم هذه النشرة بيانات ببلوغرافيا 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 المبتدئين منها .

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

### أستخدام الحاسوب في خدمة الاحاطة الجارية

باستخدام الحاسوب فانه يمكن اداء هذه الخدمة بطريقتين هما :  
اولاً : إصدار تقارير ومطبوعات 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 مثلاً في حال الانتهاء من الاطلاع عليها وبالتالي يمكن التوفير في الوقت والتكاليف .

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

#### 4- الاسئلة القبليّة

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

### خدمة البث الانتقائي للمعلومات

## Selective Dissemination of information service

تعرف خدمة البث الانتقائي للمعلومات بأنها الخدمة في مؤسسة ما والتي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها على نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو 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 المستخدمين )

### اهداف خدمة البث الانتقائي للمعلومات

تهدف خدمة البث الانتقائي للمعلومات الى تحقيق الأهداف الآتية

- (1) توفير وقت المستفيد في الاطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوع او الموضوعات التي تهتمه 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 الاطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوع او الموضوعات التي تهتمه 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

تتكون خدمة البث الانتقائي للمعلومات من المكونات التالية

1. ملفات المستخدمين وتشمل هذه الملفات على المعلومات كاملة عن المستخدمين 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 التشفير في ملفات المستخدمين وهذه المعلومات تكون على شكل مصطلحات مصاغة بلغة قواعد المعلومات .

2. ملف الوثائق يحتوي هذا الملف على معلومات ببلوغرافيا كاملة عن الوثائق الداخلة الى النظام بالاضافة 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 تهتم 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  
العناصوه , مجد علي . الكشف والاستخلاص والانترنت . - عالم الكتب الحديث , 2009 .  
رجي مصطفى عليان . خدمات المعلومات  
رجي مصطفى عليان . اساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات  
خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . - ط1: دار العلم والايمان والنشر

#### المصادر المقترحة:

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)