



جامعة الجليلي بونغاميا-خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الانسانية



السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية

محاضرات في مقياس تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات

إعداد الأستاذ: أوقاسي عبد القادر

السنة الجامعية 2019-2020

أنواع المؤسسات الوثائقية

مقدمة:

لا شك أن الرغبة الإنسانية الكامنة في تخليد الآثار للأجيال اللاحقة جعلت البشرية ومنذ العصور الغابرة تسعى بكل ما أوتيت من وسائل وبما توفر لديها من إمكانيات إلى حفظ ما أمكن من إنتاج فكري مهما كان نوعه (نشاط اقتصادي أو سياسي أو علمي أو ديني) في أماكن خصصت لذلك ، وقام على تسييرها أشخاص مؤهلون، وألحقت عادة بالمعابد أو القصور في الحضارات القديمة ،ثم بدأت المكتبات في الانتشار في العصور اللاحقة حتى عرفنا منها العامة المفتوحة لجمهور الناس والجامعية الملحقة بالجامعات والمتخصصة الموجهة لجمهور معين وغيرها ، وتطور الحال إلى مراكز المعلومات التي واكبت ظاهرة الانفجار الوثائقي و المعلوماتي التي بدأ الحديث عنها ستينيات القرن العشرين . كما نجد أيضا نوعا آخر من المؤسسات الوثائقية التي لا تقل أهمية عن سابقتها لما تحمله من معلومات لا يستغني عنها الباحثون وخاصة في المجال التاريخي ، وهي مراكز الأرشيف التي تهتم بالوثائق الصادرة عن الأجهزة الإدارية.

وفيما يلي تفصيل أكثر عن هذه المؤسسات:

1/ المكتبة الوطنية: إن المهمة الأساسية لهذه المكتبة هي حفظ الإنتاج الفكري الوطني وتنظيمه و التعريف به عن طريق نشر الببليوغرافيا الوطنية التي تعد مرآة عن النشاط الثقافي و العلمي بالبلد .ولا يتأتى لها ذلك إلا بوجود قانون " الإيداع القانوني" الذي يلزم الناشرين و أصحاب المطابع بإيداع نسخ مجانية و إلزاما بالمكتبة الوطنية تختلف حسب كل بلد وتكون هي الأساس لإصدار الببليوغرافيا الوطنية .ويمكن إيجاز وظائف هذا النوع من المكتبات فيما يلي:

1 - جمع الإنتاج الفكري الوطني بمختلف أشكاله وأوعيته (كتب، دوريات، مواد سمعية بصرية، برمجيات...) عن طريق تفعيل الإيداع القانوني والسهر على تطبيقه، إضافة إلى جمع ما تعلق بالبلد حتى وإن صدر خارجه .

2 - إصدار الببليوغرافيا الوطنية بشكل دوري ومستمر، و التي تعد أداة مهمة في البحث العلمي والتعريف بالإنتاج الفكري للبلد.

3 - تعد المكتبة الوطنية قاطرة العمل المكتبي بالبلد بتشجيع البحث العلمي في مجال المكتبات ووضع المعايير الخاصة به والإشراف على إصدار الفهرس الوطني الموحد الذي يساهم في تعزيز التبادل بين المكتبات و مراكز المعلومات سواء داخل البلد أو خارجه.

2/ المكتبة العامة: تستمد هذه المكتبات تسميتها من كونها مفتوحة لعامة أفراد المجتمع دون تمييز على أساس السن أو الجنس أو المستوى الثقافي أو الاجتماعي ، ومنه يمكن تحديد بعض الأدوار الرئيسية لهذا النوع من المكتبات :

1 - **الدور الثقافي والتعليمي:** تعد مقصد المستفيدين منها بغرض القراءة والمطالعة والتثقيف والبحث ، وبذلك تعد مدرسة ثانية لروادها ومركز التكوين المستمر .

2 - **الدور الاجتماعي:** تعمل على نشر الوعي الفكري في أوساط المجتمع ،وتعزز الروابط الاجتماعية بين أفرادها لما تتيحه من فرص اللقاء والاستفادة من النشاطات التي تقدمها .

3 - **الدور الإعلامي:** إن النظرة الحديثة للمكتبة باعتبارها مؤسسة حية قادرة على التفاعل الإيجابي مع مستجدات الواقع جعل المكتبة العامة وبحكم وظيفتها منفتحة على جمهورها بعدة نشاطات مساندة لوظيفتها الأساسية كإقامة المعارض والندوات الإعلامية والمحاضرات وإرساء علاقات مع غيرها من المكتبات لضمان وصول أكبر قدر ممكن من المعلومات لروادها، إضافة إلى إصدار ببليوغرافيات سواء بمقتنياتها أو غيرها من المواضيع.

كما يمكن للمكتبة العامة أن تلعب دور مركز المعلومات للمنطقة التي توجد بها بحرصها على جمع كل ما يكتب أو ينشر حولها حتى تكون بذلك المرآة الثقافية العاكسة لبيئتها. وفي حال المدن الكبيرة يمكن أن يكون للمكتبة العامة الرئيسية مكاتب فرعية لتسهيل وصول الخدمة المكتبة إلى أكبر فئة من الرواد. وفي هذا السياق ظهر في بدايات القرن العشرين اهتمام لدى الدول المتقدمة كبريطانيا وفرنسا بسكان المناطق الريفية فاستحدث ما عرف بالمكتبة المتنقلة ، وهي عبارة عن سيارة مجهزة برفوف بها مجموعة من الكتب وبعض مصادر المعلومات الأخرى لتحقيق تكافؤ الفرص بين جميع سكان البلد الواحد في إطار الوظائف والأهداف التي تسعى لتحقيقها المكتبات العامة. وهذا النوع من المكتبات يحتاج إلى بعض المتطلبات كالسيارة المناسبة ومصادر المعلومات المتنوعة والدراية بأوضاع المجتمع الذي ستخدمه. كما نجد اعتناء خاصا في المكتبة العامة بالأطفال فتخصص لهم في الغالب فضاء مستقلا يتناسب مع خصوصية هذه الفئة التي من خلال تردها المبكر على المكتبة ستكون من دون شك القارئ والباحث المستقبلي.

3/ المكتبات المدرسية : هي ذلك النوع من المكتبات الذي يستمد تسميته من المؤسسات التي يتبعها أي المدارس على اختلاف مستوياتها (ابتدائية ومتوسطة وثانوية) ، وهي عنصر أساسي في العملية التعليمية والتربوية ، حيث أن مجموعاتها تغطي مختلف أنواع مصادر المعلومات (كتب، دوريات، مواد سمعية بصرية...) وتقدم خدمات للتلاميذ وأعضاء الهيئة التدريسية، وتعد داعما للمنهج الدراسي بتوفير المصادر التعليمية المختلفة إضافة إلى غرس ثقافة المطالعة لدى التلاميذ بغرض توسيع آفاقهم المعرفية والفكرية وتنمية التعلم الذاتي بلا معلم إضافة إلى اكتساب العديد من العادات الاجتماعية من خلال الاحتكاك بالغير والعلاقات مع المكتبي التي توسع آفاق التلاميذ خارج الإطار المدرسي. ولتحقيق هذه الأهداف تحتاج المكتبة المدرسية إلى مجموعة من العناصر كالاختيار الدقيق لمصادر المعلومات بما يتوافق والمناهج الدراسية ، وتوفير الإمكانات اللازمة لأمين المكتبة للقيام بوظيفته.

4/ المكتبات الجامعية: يطلق عليها أيضا المكتبات الأكاديمية لارتباطها بالمؤسسات الأكاديمية التي تعطي تكوينا عاليا بعد البكالوريا. ويمكن تعريفها بأنها: " تلك المكتبة التي تنشأ على مستوى الجامعات وتستفيد من تمويلها والإشراف عليها خدمة للمجتمع الجامعي (الطلاب والأساتذة والباحثون والإداريون) .وهناك عدة أشكال من المكتبات الجامعية كالمكتبة الرئيسية التي تخدم كل جمهور الجامعة ، ومكتبات الكليات التي تتبع كلية بعينها ، ومكتبات الأقسام". ويمكن تلخيص أهداف المكتبة الجامعية في العناصر التالية :

1 - توفير مجموعة ثرية من مصادر المعلومات تتناسب مع البرامج الدراسية و البحوث الجارية بالجامعة التي تتبعها.

2 - العمل على تنظيم هذه المصادر بالأساليب العلمية المتبعة حتى تكون صالحة للاستعمال بأيسر السبل.

3 - تقديم الخدمات المكتبية اللازمة لجمهورها كالإعارة بنوعيتها الداخلية والخارجية والدوريات و الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وغيرها.

4 - تكوين المستفيدين من خدماتها على طرق استخدام المكتبة من خلال الدورات التدريبية والإرشادية التي تنظمها باستمرار.

5 - تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى والجامعية بشكل خاص سواء داخل الوطن أو خارجه للإفادة أكثر من مصادر المعلومات المتاحة.

ولتحقيق هذه الأهداف ينبغي توفير العديد من المقومات للمكتبات الجامعية نذكر منها:

1 - الموقع الملائم داخل الحرم الجامعي والمبنى الموافق للمعايير التي تتطلبها المكتبات الجامعية.

2 - الميزانية المناسبة للاستجابة للحاجيات المتزايدة إلى المعلومات من طرف المجتمع الجامعي.

3 - مجموعات ثرية قادرة على تلبية الحاجيات الوثائقية المتنوعة.

4 - إدارة فعالة ومزودة بالكفاءات العلمية في مجال علم المكتبات و تملك القدرة على الاستجابة لمتطلبات الأسرة الجامعية.

5/ المكتبات المتخصصة: بدأ ظهور هذا النوع من المكتبات منذ القرن التاسع عشر بسبب الاتجاه نحو التخصص في مختلف العلوم. ويمكن تعريفها بأنها المكتبة التي تحتوي مجموعة من مصادر المعلومات المتخصصة في موضوع بعينه أو مواضيع ذات علاقة ، وخدماتها موجهة لأفراد متخصصين يشتغلون في هيئة متخصصة ، ويمكن أن نجد هذا النوع من المكتبات في مراكز البحوث العلمية على اختلاف اختصاصاتها والمؤسسات التجارية والصناعية والهيئات الإدارية الحكومية المتخصصة. وتتماز هذه المكتبات بما يلي:

1 - مقتنياتها تتماشى مع اختصاص المؤسسة التي تتبعها .

2 - المستفيدون منها هم من العاملين في المؤسسة ومن المتخصصين ومن ذوي المستوى العالي وغالبا عددهم محدود.

3 - تهتم في مقتنياتها- بصورة أكبر- بالمصادر الأكثر حداثة ومواكبة للتطورات العلمية كالدوريات والنشرات المتخصصة وتقارير البحوث ... ، وتكون أصغر من حيث المجموعات والعاملين مقارنة بغيرها من المكتبات على العموم.

4 - تسعى إلى تقديم بعض الخدمات غير المتوفرة في الأنواع الأخرى من المكتبات كالترجمة والإحاطة الجارية والربط الانتقائي للمعلومات والاستخلاص والتكشيف والخدمات الببليوغرافية المختلفة وغيرها، مع التعمق أكثر في الوصف أو التصنيف أو التحليل الموضوعي. والمكتبة المتخصصة تحتل موقعا في المؤسسة الأم التي تتبعها و قريبة من روادها وتحتاج إلى مؤهلين في مجال علم المكتبات ذوي خبرة في التخصص وفي مجال البحث العلمي والتعامل مع مجتمع المتخصصين

6/ مراكز المعلومات : إن ظهور مصطلح " الانفجار المعلوماتي " أو " الانفجار الوثائقي "

والذي نعبر به عن ذلك التضاعف المتزايد للإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وأوعيته في ستينيات القرن العشرين ، جعل المكتبات بصورتها التقليدية غير قادرة على مواكبة هذا التطور وهذه الحاجة المتزايدة للمستفيدين إلى المعلومات الأحدث والأكثر عمقا وتخصصا ، فجاء التفكير في إيجاد مراكز متخصصة تكون قادرة على التحكم في هذه المعلومات وتنظيمها وتيسير الاستفادة منها باستخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة بعد ظهور الإعلام الآلي بعد الحرب العالمية الثانية.والنتيجة ظهور ما يعرف بمراكز المعلومات التي تعد امتدادا للمكتبات المتخصصة ومراكز التوثيق ، وأكثر تطورا منها من النواحي الإدارية والتنظيمية والخدماتية.

ويمكن تعريف مراكز المعلومات بأنها: " تلك الوحدات التي تقدم خدمات رفيعة المستوى في موضوعات ضيقة و دقيقة ، كما أنها تدعى أحيانا بمراكز تحليل المعلومات" (ألس ماونت)،

كما يعرفها محمد فتحي عبد الهادي بأنها: " أجهزة تقوم بجمع الوثائق أو المعلومات بأوعيتها المختلفة ومعالجتها وحفظها واسترجاعها وبثها وتيسير سبل الإفادة منها". كما يرى حشمت قاسم بأنها الوريث لمراكز التوثيق التي كانت تولي اهتماما للأشكال غير التقليدية لمصادر المعلومات واستخدام الطرق الحديثة في المعالجة والتنظيم ، والاعتماد على المتخصصين الموضوعيين المؤهلين في الأساليب الفنية لمعالجة الوثائق خاصة في الاستخلاص والتكشيف ، وبالتالي فهي تقدم خدمات أكثر عمقا وتطورا (الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و الترجمة ..) من تلك التي تقدمها المكتبة بوظيفتها التقليدية.وفي المؤسسات الكبيرة تكون المكتبة جزءا من التنظيم الهيكلي لمركز المعلومات الذي يمكن أن نجد فيه بالإضافة إلى المكتبة وحدة معالجة المعلومات الفنية ووحدة بث المعلومات ووحدة الحاسوب إضافة إلى وحدتي النشر والترجمة ، وهو بدوره جزء من الهيكل التنظيمي للمؤسسة.ومن أنواع مراكز المعلومات نجد العامة التابعة للقطاع العام والخاصة التابعة للقطاع الخاص سواء التجاري أو الصناعي. كما نجد أيضا ذات البعد المحلي أي على مستوى مدينة أو مجموعة من المدن أو البعد الوطني أو البعد العالمي.

7/ مراكز الأرشيف: هناك العديد من التعاريف لكلمة أرشيف ومنها: "مجموعة الوثائق العامة المتعلقة بأعمال أي جهاز إداري (جهة حكومية أو مؤسسة أو شركة أو ما شابه ذلك) أوفرد والتي انتهى العمل منها ، وهي تحفظ بطرق خاصة لغرض صيانتها والمحافظة عليها بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة عند الحاجة" أو: "أن الأرشيف هو الوثائق المختلفة التي تهم الدولة أو إحدى الهيئات أو أحد الأفراد "كما يرى جنكنسون: "أن الأرشيف عبارة عن وثائق تكون جزءا من المعاملات الرسمية والتي تحفظ للرجوع إليها بطريقة رسمية عند الحاجة لذلك".

ومن هذه التعاريف نصل إلى أن كلمة أرشيف كمادة تعني تلك الوثائق ذات الأهمية « Archives » التاريخية أو القانونية غير أن الرجوع إليها مستقبلا يبقى قائما. وكلمة

« Archivum » بمعنى المكتب واللاتينية « Archeion » مشتقة من اللفظة اليونانية

بمعنى الورقة. وبالتالي فمراكز الأرشيف هي أنظمة معلومات كغيرها من الأنظمة الأخرى كالمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، غير أنها تختلف عنها في كونها تعتمد على نوع آخر من مصادر المعلومات وهو الوثائق المتعلقة بأعمال الأجهزة الإدارية والأفراد، ومهمتها هي جمع وتسجيل هذا الأرشيف مهما كانت مصادره وفرزه ومعالجته ثم تقديمه للاستخدام و المطالعة.

خدمات المكتبات والمعلومات

مقدمة:

نظرا لكون المكتبات ومراكز المعلومات مؤسسات علمية ثقافية تعمل على جمع وتنظيم وبث واسترجاع مختلف مصادر المعلومات بتيسير الوصول إليها واستغلالها في أقل وقت وبأقل جهد بشكل أمثل ، تظهر لنا أهمية الخدمات الواجب توفرها بها لتحقيق هذه الأهداف.

ويرى معظم أخصائيي المكتبات والمعلومات أن هذه الخدمات تنقسم إلى قسمين:

1/ الخدمات الفنية أو غير المباشرة: وهي كل ما تعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يطلع عليها المستفيد مباشرة ، وتشمل التزويد والفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوغرافي والصيانة لمصادر المعلومات .

2/ الخدمات المباشرة: وتشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات مباشرة للمستفيدين وتشمل الإعارة والخدمة المرجعية والإرشادية والخدمة الإعلامية وخدمات الدوريات وغيرها.

وتحتاج هذه الخدمات إلى مجموعة من العناصر يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- مجموعة ثرية من مصادر المعلومات شكلا وموضوعا.
- 2- كفاءات بشرية مؤهلة في الاختصاص وقادرة على تقديم أفضل الخدمات.
- 3- بيئة عمل ملائمة للمستفيدين محفزة على القراءة والبحث.
- 4- إدارة فعالة قادرة على ضبط المهام والتنسيق الجيد بين كل الإمكانيات المتوفرة للرفع من كفاءة الخدمات المقدمة .
- 5- إمكانيات مادية ومالية كافية لتحقيق الأهداف المسطرة.

وفيما يلي تفصيل أكثر لهذه الخدمات:

أ/ الخدمات غير المباشرة:

1/ خدمات التزويد (توفير مصادر المعلومات):

تعتبر هذه الخدمة العامل الأهم لنجاح الخدمات الأخرى لأنها أساس إثراء المكتبات ومراكز المعلومات بالمصادر المختلفة .وعليه لابد من دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات، وإعداد سياسة واضحة ومناسبة للتزويد بناء على هذه الدراسة ثم اختيار الأنسب من المصادر المتوفرة بعد تقييمها. وهناك أربع طرق رئيسية لاختيار مصادر المعلومات هي:

1-الشراء / 2-الإهداء / 3-التبادل / 4 الإيداع.

2/ خدمات الفهرسة والتصنيف: عند الحديث عن الخدمات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات يذهب التفكير مباشرة إلى الفهرسة والتصنيف باعتبارهما الأداة التي تساهم في السيطرة على الكم الهائل والمتزايد من مصادر المعلومات المتوفرة من خلال وصفه وتحليله وتقديمه بطريقة منظمة للمستفيدين على اختلاف مستوياتهم واهتماماتهم .

1) الفهرسة: وتعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات المختلفة ببيان ملامحها المادية والموضوعية، ونتاج ذلك هي تلك الأدوات المتوفرة لاسترجاع هذه المعلومات والتي عادة ما تتمثل في:

أ-فهرس المؤلفين: وترتب فيه المداخل هجائيا حسب أسماء المؤلفين.

ب-فهرس العناوين: وفيه ترتب المداخل هجائيا حسب العناوين.

ج-فهرس المواضيع: وفيه يكون ترتيب المداخل هجائيا حسب المواضيع.

د- **الفهرس القاموسي:** وهو الفهرس الذي يجمع في ترتيب هجائي واحد المؤلفين والعناوين والمواضيع حيث يقدم للمستفيد في نفس الوقت إمكانية البحث في جميع الاحتمالات الممكنة دون الحاجة إلى اللجوء إلى ثلاثة فهارس وهي المذكورة أعلاه (توفير الجهد والوقت).

هـ- **الفهرس المصنف:** وهو الذي ترتب فيه المداخل ترتيباً منطقياً تبعاً لرموز نظام التصنيف المتبع في المكتبة أو مركز المعلومات، ولذا فهو يتطلب من المستفيد معرفة جيدة بهذا النظام ، وعادة يتشكل هذا الفهرس من ثلاثة أقسام (القسم المصنف وكشاف هجائي بالمؤلفين والعناوين وكشاف هجائي برؤوس المواضيع).

وتأخذ الفهارس عدة أشكال كالفهرس المطبوع والفهرس البطاقي (يتألف من بطاقات من الورق المقوى بمقاس 12.50×07.50 سم توضع في أدراج خشبية أو معدنية) و الفهرس المحزوم الذي استخدم ابتداء من نهاية القرن 19م، وهو اختراع إيطالي يجمع بين الفهرسين السابقين ،إضافة إلى الفهرس المنظور الذي يستخدم في مصالح الدوريات والمراجع حيث يعتمد بطاقة مستطيلة الشكل (20×13 سم) تسمح بتدوين البيانات الببليوغرافية. أما الفهرس المصغر فهو الذي يكون على شكل مصغرات فيلمية (الميكرو فيلم و الميكروفيش) تحتاج إلى جهاز قراءة.

وكنتيجه لتطور تكنولوجيا المعلومات وإدخال الإعلام الآلي للمكتبات تحولت الفهارس إلى الشكل الآلي وأصبحت تتيح للمستفيدين سهولة للوصول إلى البيانات المطلوبة مع ما تتميز به من سهولة التحديث وضخامة التخزين والاسترجاع وتوفير الوقت والجهد للمستفيد (ضرورة تدريب المستفيد على استعماله)

(2) التصنيف:

***تعريف:** يمكن تعريف التصنيف بأنه وضع الأشياء المتشابهة بعضها جانب بعض حسب ما بينها من تشابه واختلاف، أما ما يتعلق بالكتب فإنه فن اكتشاف محتواها والدلالة عليه برمز من خطة التصنيف المتبعة.

***أهمية التصنيف وفوائده:** نظرا لحاجة المكتبة إلى تنظيم مجموعاتها تنظيما فنيا يسمح لروادها بالوصول إلى ما يحتاجونه بسهولة ، فقد اعتبر التصنيف أساسيا في علم المكتبات كونه يتناول التنظيم المقنن للإنتاج الفكري البشري وهو ما يحقق لها الخدمة الفعالة لمستفيديها .وتعود فوائده على المكتبي والمستفيد على حد سواء،فهذا الأخير من خلاله يسهل عليه الحصول على الكتاب بسرعة ويسر ، أما المكتبي فإنه يسهل عليه خدمة الرواد وتلبية حاجاتهم في أسرع وقت ومعرفة النقص في مجموعات المكتبة وبالتالي سد الثغرات إضافة إلى تزويده بمعلومات جديدة من خلال الإطلاع على الكتب الموجودة وقراءة بعضها.

***وظائف التصنيف:** أهم وظائف التصنيف في المكتبة هي:

- 1-هو الأساس في تنظيم مقتنيات المكتبة بغرض الاستعمال.
- 2-مساعدة المستفيدين في الوصول إلى ما يحتاجونه بسهولة ويسر .
- 3-يعمل على تجميع كتب الموضوع الواحد في مكان واحد.
- 4-يساعد في عملية الجرد بالمكتبة.
- 5-يكون أساسا لتنظيم التعاون بين المكتبات وبالتالي يؤدي دور اللغة العالمية.

خصائص التصنيف الجيد: من هذه الخصائص يمكن ذكر:

- 1-الشمول: أي أن يكون شاملا لجميع موضوعات المعرفة البشرية.
- 2-الرمز أو الترقيم: الترقيم هو مجموعة من الرموز التي تعوض الألفاظ، وقد يكون الرمز حرفا أو رقما أو كليهما معا.
- 3-المرونة: أي يسمح باستيعاب الموضوعات الجديدة دون إخلال بنظام التصنيف.
- 4-التقسيم المنطقي: أي أن يكون مبنيا بطريقة منطقية وتفرعات الأقسام تتدرج من العام إلى الخاص.

5- **وضوح رؤوس الموضوعات:** أي لا يوجد لبس بحيث تفهم حدود كل قسم وما يتضمنه من تفرعات.

6- **الكشاف:** هو عبارة عن قائمة هجائية للمواضيع والألفاظ المستخدمة في جداول التصنيف يقابلها الرمز المناسب لها، وهو يسهل استخراج الموضوع سواء بالنسبة للمصنف أو المستفيد.

7- **المراجعة والتحديث:** ويعني ذلك إدخال التغييرات المناسبة سواء بالحذف أو التعديل أو الإضافة بما يتناسب مع تطور المعرفة البشرية.

وهذه الخصائص تكون أداة لاختيار أي تصنيف داخل المكتبة.

ب/الخدمات المباشرة:

(1)خدمات الإعارة: تعتبر هذه الخدمة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات ومن أهم ما تقدمه للمستفيدين ومؤشرا أساسيا على فعاليتها في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وتعرف بأنها: عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية) أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات لمدة معينة (إعارة خارجية).

ويشرف على هذه العملية موظف الإعارة وتشمل خدمات الإعارة كلا من: الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية وحجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة إليها والإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات ومتابعة المواد المتأخرة وتذكير المستفيدين بذلك.

(2)الخدمات المرجعية: المعروف أن كل مكتبة أو مركز معلومات تحتوي قسما خاصا بالمراجع يقدم خدمات لا تقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين بل تتعداها إلى خدمات أخرى كثيرة. ولنجاح هذه الخدمة لابد من توفر عنصرين رئيسيين هما:

1-مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة.

2-أخصائي مراجع مؤهل ومتخصص ويتمتع بالخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين إضافة إلى الثقافة الواسعة وإتقان اللغات والقدرة الاتصالية .وتتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين رئيسيين:

1/الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة على أسئلة المستفيدين مباشرة وإرشادهم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة بالإضافة إلى تدريبهم على استخدام المراجع المختلفة وتقديم المناسبة منها وإعداد قوائم ببليوغرافية عند الضرورة.

2/الخدمات المرجعية غير المباشرة: وتشمل اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم وترتيبها على الأرفف وإعادتها إلى أماكنها الصحيحة ، وتبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى ، بالإضافة إلى تقييم الخدمة المرجعية والمراجع المتوفرة وضبط الإعارة الداخلية للمراجع وإعداد فهرس خاص بها ، وإعداد الإحصاءات والتقارير الخاصة بالقسم وخدماته.

3)خدمات الإحاطة الجارية: وهي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات ، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم (إحاطتهم علما) بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة أو مركز المعلومات .

وتأتي هذه الخدمة في سياق حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات العلمية محل اهتمامهم، وخاصة في العلوم والتكنولوجيا، وتتضمن هذه الخدمات: (1) استعراض الوثائق والمصادر التي تصل المكتبة أو مركز المعلومات وتصفحها./ (2) اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستفيدين./ (3) إشعار المستفيدين بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة.

4) خدمة البحث بالاتصال المباشر: وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب (المحطات الطرفية) التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد البيانات المقروءة آليا ، وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينيات من القرن الماضي ، وتتطلب ما يلي:

(1) قواعد وبنوك للمعلومات مخزنة بالحاسوب وتقرأ آليا.

(2) موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.

(3) مكتبات ومراكز معلومات تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها.

(4) باحث يستطيع التعامل مع الخدمة والمستفيد النهائي من الخدمة.

5) خدمة البث الانتقائي للمعلومات: تهدف هذه الخدمة إلى إبقاء المستفيد متماشيا مع آخر التطورات في مجال اهتمامه ، وما يميز هذه الخدمة عن الإحاطة الجارية هو ضرورة توفر الحاسوب لتقديمها بسبب انفجار المعلومات - مع العلم أنها كانت تقدم يدويا- ربحا لوقت المستفيدين واسترجاع كل ما له علاقة باهتماماتهم .ويتطلب نظام البث الانتقائي للمعلومات المكونات الرئيسية الآتية:

1-ملفات المستفيدين أو الباحثين : وتضم كل المعلومات عن المستفيد كالاسم الكامل والعنوان والدرجة العلمية والوظيفة والتخصص واللغات التي يجيدها والاهتمامات العلمية بالإضافة إلى قائمة برؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تقع ضمن مجال اهتمامه.

2-ملف الوثائق: وبه معلومات ببليوغرافية عن كل الوثائق التي تدخل النظام والمصطلحات أو الواصفات التي تعبر عن موضوعاتها وتستعمل في استرجاعها .

3-المطابقة: وتتم آليا بمقارنة المصطلحات التي اختارها المستفيد بتلك التي أخذت من الوثائق أو وجدت بها لضمان الدقة والسرعة.

4-الإعلام أو البث: ويعني إخبار المستفيد بوجود وثائق تتماشى مع اهتماماته ، ويتم ذلك إما بالهاتف أو بالبريد العادي أو الالكتروني كما يمكن إرسال الوثائق نفسها أو صور عنها أو بيانات ببيوغرافية عنها.

5- تحديث الملفات : توفر هذه العملية المرونة للنظام ويعني ذلك الإضافة أو الحذف أو التعديل داخل الملفات.

(6) خدمة تدريب المستفيدين: تعتبر من أبرز الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام المكتبات ومراكز المعلومات وتتلخص في تعليم المستفيد كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة المتوفرة لديها ، ومن مبررات هذه الخدمة أن الكثير من المستفيدين يأتون إلى المكتبة أو مركز المعلومات وهم لا يحسنون التعامل معها وبالتالي فهم بحاجة إلى التدريب للوصول إلى مصادر المعلومات المتوفرة بأسرع وقت وأقل جهد ، إضافة إلى الانفجار المعلوماتي الذي أوجد صعوبة في البحث عن المعلومات والوصول إلى مصادرها ، والفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات التي تنص على أن أخصائي المكتبات والمعلومات هو الذي يتوجه إلى المستفيد لتدريبه على كيفية التعامل مع مشكلة البحث عن المعلومات .

(7) خدمة التصوير والاستنساخ: تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات ومراكز المعلومات لأنها مكملية لعملية الإعارة وتساهم في تقليص السرقة والتمزيق للمواد المكتبية وخاصة التي لا تعار كالمراجع و الدوريات و المخطوطات. و تنقسم هذه الخدمة إلى التصوير على الورق والتصوير المصغر (الميكرو فيلم والميكرو فيش) و التصوير على الأقراص المضغوطة (الدمجة) أو أقراص الفيديو الرقمي.

(8) خدمات أخرى: هناك بعض الخدمات يمكن أن تقدمها بعض المكتبات ومراكز المعلومات تتعلق بظروفها وطبيعتها وخصائص مستفيديها مثل الترجمة أو رواية القصة أو العروض المسرحية والمسابقات والألعاب والرسم بالنسبة لمكتبات الأطفال كما يمكن للمكتبة العامة أن تخصص خدمات مكتبية للمرضى في المستشفيات والعجزة وحتى السجناء.

الإدارة والتنظيم في المكتبات

مقدمة:

إن مفهوم الإدارة مرتبط بحياة الإنسان في جماعات ، وقد شهد تطورا عبر العصور تبعا لتطور حياة الناس ، فالإدارة تمتد في كل نشاط وفي كل مكان وزمان. و باعتبار المكتبات جزءا لا يتجزأ من المجتمع وإحدى أدوات تطوره وذات أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها من خلال إمكانياتها البشرية والمادية والتكنولوجية ، فإنها بحاجة إلى إدارة فعالة قادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على أحسن وجه.

أهداف إدارة المكتبات: يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- تتمي الكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة لتحقيق أهداف المكتبة.
- 2- استغلال الموارد المتاحة (بشرية وتكنولوجية ومادية) وتنسيقها بأحسن الطرق لتقديم أفضل خدمة للمستفيدين.
- 3- تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين لتحقيق أهداف المكتبة بهدف إنجاح الإطار العام للأعمال المطلوبة.

خصائص إدارة المكتبات: هناك العديد من الخصائص نذكر منها ما يلي:

- 1- اختلاف طبيعة الإدارة باختلاف نوع المكتبة والإمكانيات المختلفة المتاحة لها .
- 2- تعمل إدارة المكتبات في إطار اجتماعي مؤثرة في مجتمع المستفيدين ومتأثرة بحاجاته ورغباته إضافة إلى المجتمع الداخلي المتمثل في العاملين والخارجي بتأثيراته الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.
- 3- التدرج الإداري في المكتبات هو أحد العناصر البارزة ، فهناك المدير ونائبه ورئيس القسم و رئيس المصلحة....

4-كباقي الإدارات تلتزم المكتبات بالطابع الرسمي والقوانين والأنظمة الإدارية والوظيفية.

5-إدارة المكتبة تتبع الإطار العام للمؤسسة الأم التي توجد بها كالمكتبة الجامعية التي يجب أن تتوافق أهدافها مع أهداف الجامعة التي توجد بها.

تنظيم المكتبات: لا شك أن الإدارة الناجحة تحتاج إلى تنظيم محكم يترجم إلى واقع عملي يحكم مختلف النشاطات والمهام. وفي مجال المكتبات يعد التنظيم عنصرا رئيسيا من عناصر الإدارة فيها. وهو الوسيلة التي تصف الأعمال والأنشطة التي يجب أن تقوم بها ويحدد التقسيمات الإدارية اللازمة التي تحتاجها طبيعة العمل والمسؤوليات والواجبات للأفراد...

ويمكن تعريف التنظيم بأنه: "توزيع المسؤوليات والتنسيق بين جميع العاملين بشكل يضمن تحقيق أقصى درجة ممكنة من الكفاءة في تحقيق الأهداف المنشودة" أو "تحديد الأعمال المراد أدائها وتجميعها ، والتقسيمات الإدارية اللازمة والعلاقات وأنماط الاتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات وتفويض السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء الأعمال بغرض تحقيق الأهداف".

أهمية التنظيم في المكتبات: للتنظيم في المكتبات فوائد عدة نذكر منها:

- 1-تحديد الأنشطة والمواقع لكل موظف في المكتبة.
- 2-تحديد العلاقات الوظيفية داخل المكتبة سواء بين العاملين فيما بينهم أو بينهم وبين المسؤولين.
- 3-تسهيل واجبات الإدارة وعملية الإشراف والرقابة.
- 4-المساهمة في إحداث تغييرات جديدة وإيجابية في الهيكل التنظيمي.

نماذج من أنظمة المعلومات العالمية

أنشئ هذا النظام : (**INIS**) International Nuclear Information System *

من طرف الوكالة الدولية للطاقة الذرية لتبادل المعلومات العلمية و التقنية حول الاستعمال السلمي للطاقة الذرية . وقع التحضير له ما بين 1966-1968 ليبدأ في العمل في 1970 .

وهو متخصص في الكيمياء والهندسة: (**CAS**) Chemical Abstracts Services *

الكيميائية.