



جامعة 08 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات  
تخصص علم المكتبات

محاضرات في مقياس:

## إدارة وتنمية مصادر المعلومات.

لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد:

د. وسام بن زكة

أستاذ محاضر- ب-

[BENZEKKA.WISSEM@gmail.com](mailto:BENZEKKA.WISSEM@gmail.com)

الموسم الجامعي: 2020/2021

## المحور الثاني: عمليات تنمية مصادر المعلومات

### الدرس 1: دراسة وتحليل مجتمع المستخدمين.

**1. مفهوم دراسات المستخدمين:** تعتبر من أهم عمليات تنمية مصادر المعلومات، وهي دراسات تجرى لمحاولة التعرف على احتياجات المستخدمين بهدف الاستجابة لهذه الاحتياجات وتخطيط خدمات المكتبات والمعلومات بناء عليها، فهي الضمان للرضا الفعلي للمستخدم.

#### 2. أهداف دراسات المستخدمين:

- تساعد دراسات المستخدمين اخصائي المعلومات للتنبؤ بنوعية مصادر المعلومات التي يرغب بها المستخدمون و في تحديد المواصفات القياسية للخدمات التي يمكن أن تكون أكثر فعالية.
- تعتبر مؤشرا هاما اذ يساهم في الكشف عن مظاهر القصور الأساسية في مصادر المعلومات أو في الخدمات المعلوماتية، مما يساعد في محاولة تلافي الوقوع في الخطأ والحرص الشديد على تقديم أفضل الخدمات التي ترضي جميع فئات المستخدمين.
- يسمح إجراء دراسات المستخدمين من تحديد فئات المستخدمين الحاليين والمتوقعين من خدمات المعلومات وتحديد احتياجاتهم ورصد التغيرات التي تطرأ عليها.
- تفيد في التعرف على مدى خبرة المستخدمين ومهارتهم في تناول المعلومات واستخدام المصادر خصوصا الالكترونية منها، ومن ثم الكشف عن مدى حاجاتهم الى التدريب على كيفية استخدام أوعية المعلومات والإفادة منها على أفضل وجه.

#### 3. خطوات دراسة مجتمع المستخدمين:

ا. تحديد الأسئلة التي يجب الإجابة عنها:

- من الجمهور المتردد على المكتبة؟
- ماهي مهاراته المعلوماتية والتكنولوجية في التعامل مع مصادر المعلومات؟.
- هل هو في حاجة إلى تكوين أو مساعدة من قبل العاملين؟.
- هل توجد فئات ذوي الاحتياجات الخاصة؟.
- ما هو مستوى الخدمات المقدمة له؟
- من سيقوم بالدراسة وجمع المعلومات؟
- ب. تحديد أساليب وأدوات جمع المعلومات: الاستبيان، الملاحظة، الاستشهادات المرجعية، سجلات الاعارة، تحليل الأسئلة المرجعية.

ج. جمع وتحليل المعلومات: إجراء التحليلات الاحصائية الأولية وتوضيح العلاقة بينها، استخدام الرسومات البيانية، إعداد تقارير شاملة تحدد من خلالها الاحتياجات الفعلية للمستخدمين حسب مجموعة من العوامل: التخصص، المستوى، اللغة،... الخ

## الدرس 2: سياسة الاختيار والتزويد بالمكتبات.

### 1. اختيار مصادر المعلومات بالمكتبات:

- 1.1. **أسس ومبادئ عملية الاختيار:** الاختيار هو عملية تقرير أي المواد المكتبة يجب توفيرها للمكتبة، وهي من أدق الأعمال التي تقوم بها المكتبات، كونها عملية مقارنة وموازنة بين مصدرين أو أكثر لتقرير أي منهما يجب توفيره للمكتبة، وتقوم عملية الاختيار على مجموعة من المبادئ منها:
  - يجب أن تخدم المصادر المختارة أهداف وغايات المكتبة.
  - يجب أن تكون سياسة الاختيار واضحة ومكتوبة، وأن تلتزم المكتبة بها وتواجهها من وقت لآخر بغية تطويرها.
  - يجب وضع مقاييس ومعايير لاختيار المصادر حيث الشكل والمضمون.
  - الكفاءة المهنية لمن يقوموا بعملية الاختيار.
  - تقييم المجموعات الحالية للمكتبة، من أجل اختيار مجموعات أخرى.
  - يجب الاختيار لكافة أفراد مجتمع المكتبة، لكن ذلك لا يعني تلبية كافة الطلبات فهذا يخضع لعدة عوامل.
  - يجب أن تكون طريقة الاختيار نفسها بالنسبة للكتب المهداة أو المتبادلة أو التي يتم شراؤها.

### 2.1. العوامل المؤثرة في اختيار المجموعات المكتبية:

1/ نوع المكتبة: وأهدافها الأساسية.

2/ حجم المكتبة: يتم مراعاة حجم المكتبة عند الاختيار، فكمية المجموعات بالمكتبات الكبيرة تختلف عنها في المكتبات الصغيرة.

3/ طبيعة مجتمع المستخدمين: بحسب خصائصهم، مستواهم الأكاديمي، مدى استخدامهم للمكتبة، وطبيعة احتياجاتهم المعلوماتية.

4/ حجم الميزانية: لها دور هام في عملية الاختيار، فكلما كانت الميزانية محدودة كلما كان الاختيار أدق، وأكثر صعوبة.

5/ الموقع الجغرافي للمكتبة: من حيث قربها أو بعدها عن المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.

6/ مجموعات المكتبة: من حيث قوتها، وغناها، وفقرها فالمكتبات الغنية في مجموعاتها ليست بحاجة إلى مبالغ كبيرة لتنميتها، أما الفقيرة فهي تحتاج إلى جهود أكبر ومبالغ أكثر في عملية الاختيار.

7/ طبيعة الجهة المسؤولة: من هم المسؤولون عن عملية الاختيار، ومستواهم وخبرتهم ومهاراتهم في التعامل مع مصادر المعلومات.

### 3.1. معايير عملية الاختيار: تتم عملية اختيار المصادر وفق مجموعة من المعايير منها:

السمعة والموثوقية سواء بالنسبة للناشر أو المؤلف، - دقة وحداثة المعلومات، - عمق التغطية الموضوعية - معاينة الجانب الفني للمصدر كالصور والإيضاحات، - القيمة الملموسة للمصدر أو الشكل الخارجي كالتجليد الجيد مثلا، - الارتباط الوثيق بين موضوع المصدر واهتمامات المستفيدين، - جودة المحتوى.

أما فيما يخص المصادر الإلكترونية فلا يمكن حصر عملية الاختيار في هذه المعايير، ذلك راجع لأن هاته المصادر في تطور مستمر من جهة ومختلفة الشكل من جهة أخرى، وبالتالي ليس من السهل حصر جل المعايير الخاصة بعملية تقييمها أو الحصول عليها، فعلى سبيل المثال وضعت الافلا دليل للمكتبيين يتضمن معايير اختيار المصادر الإلكترونية منها :

#### 1. الجدوي التقنية تشمل مثلا:

- الموثوقية (إثبات المستفيد)، مثل تقنية بروتوكول الانترنت (IP) أو كلمة السر للولوج.
- توافق وقدرات المعدات والبرمجيات، الحفظ والصيانة
- منصة التشغيل التي تسهل الإتاحة للمصادر الإلكترونية.

#### 2. الوظيفية والاعتمادية تتضمن ولا تقتصر على:

- البحث والاسترجاع، مثل، البتر، التصفح، تاريخ البحث، النقحرة.
- التصدير والتحميل، مثل، الطباعة، الإرسال بالبريد الإلكتروني، التحميل لآلة والتحميل لجهاز إلكتروني.
- إمكانات الفرز والترتيب لنتائج قاعدة البيانات، مثلا حسب المؤلف، العنوان، التاريخ، الموضوع.
- واجهة الاستخدام، بساطة النظام، الإبحار، المساعدة، الدروس التعليمية.
- الاعتمادية والاتاحة.

#### 3. دعم المورد: هل المورد يقدم:

- تدريب ودعم المستفيد، عروض تجريبية للقاعدة أو المصدر.
- الدعم الفني وعمليات نظام الإخطار.
- التقارير الإحصائية.

- امن البيانات وسياسات الأرشفة.

#### 4. التزويد يتضمن ولا يقتصر على:

- نموذج الشراء، ونماذج التسعير على سبيل المثال، الشراء، الاشتراك، الدفع مقابل العرض، التأجير، الصفقات.
- خيارات الإتاحة، على سبيل المثال مستخدم واحد، عدة مستخدمين.
- الأرشفة وحقوق ما بعد إنهاء التعاقد، رسوم الصيانة وحقوق الإلغاء.

5. الترخيص : كتحديد مسؤولية الاستخدام غير المصرح به، تعريف المستخدمين أو المواقع المرخص لهم، لغة الترخيص، الاستخدام العادل، مدة الاتفاقية، ...الخ

#### 4.1. أدوات الاختيار:

- القوائم الببليوغرافية
- فهرس وإعلانات الناشرين.
- فهرس المكتبات.
- معارض الكتب .
- اقتراحات القراء.
- قواعد البيانات الببليوغرافية.

#### 2. عملية التزويد بالمكتبات:

1.2. أساليب التزويد : التزويد هو عملية مكملية لعملية الاختيار وهو توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستفيدين منها، وهناك مجموعة من طرق التزويد تتمثل في :

أ/ الإيداع القانوني: هو عبارة عن قانون يلزم المؤلف بإيداع أكثر من نسخة من المطبوع في المكتبة الوطنية مجاناً وضمن شروط معينة ليأخذ المطبوع بعدها رقماً للإيداع قبل أن يتم نشره.

ب/ الشراء: هو المصدر الرئيسي لتوفير معظم مقتنيات المكتبة وتزويد المكتبة بالمطبوعات.

ج/ التبادل: هي عبارة عن اتفاق أو تعاقد بين مكتبتين أو أكثر ليتم من خلاله تبادل المواد المكتبية فيما بينها بحيث تقدم كل منها للآخرى مواد مكتبية هي في غنى عنها والآخرى بحاجة إليها وكل ذلك بدون تعامل مالي فيما بينها، يمكن أن يتم التبادل بين المكتبات من نفس النوع، كما يمكن أن يتم على المستوى المحلي أو على المستوى دولي، لكنه يبقى مساند لعملية الشراء وليس بديلاً عنها.

د/ الإهداء: قد يتطوع شخص أو هيئة بأن تقدم للمكتبة نسخة أو مجموعة من الكتب مجاناً وبدون مقابل.

هـ/ الاشتراك: وينطبق أساساً على الدوريات سواء المطبوعة أو الإلكترونية، إضافة إلى قواعد البيانات.

#### 2.2. التزويد الإلكتروني: المتطلبات والأدوات:

التزويد الإلكتروني هو العملية التي تهتم بتوفير المواد المكتبية والكتب المختلفة للمكتبة، أو لمجموعة من المكتبات، أو مجتمع المستفيدين باستخدام الحاسوب، من أجل بناء وتطوير المجموعات المكتبية كونه يحقق العديد من الغايات:

- \* تحقيق السرعة في إجراءات التزويد، ورفع معدلات إصدار أوامر التوريد.
- \* خفض تكاليف التزويد وتوفير الوقت والجهد الذي كان يبذل في إنجاز الأعمال اليدوية المتكررة.
- \* زيادة سرعة إعداد أوامر التوريد وتلقي الأوعية المطلوبة.

\* الإرتقاء بمستوى إدارة الموارد المالية.

\* سهولة البحث في فهارس المكتبات المختلفة على اختلافها و الاطلاع على إصدارات دور النشر العالمية بمختلف اللغات.

ومن متطلبات التزويد على شبكة الانترنت ما يلي:

الاشتراك بالشبكة وتوفير أجهزة حواسيب بأنظمة معلومات فعالة، تحديد تقنيات اتصال كالبريد الالكتروني، الصرف في البيئة الالكترونية واعتماد نظام الدفع الالكتروني، ووجود نظام بنكي يقبل التعاملات التجارية الالكترونية فضلا عن وجود تشريعات قانونية تنظم هذه المعاملات و تضمن حقوق اطرافها. هناك مواقع عالمية عدة متخصصة في تلبية حاجات المكتبات من اوعية المعلومات ومنها:

ا/ موقع Acqweb : وهو أحد المواقع المرجعية الشهيرة في تخصص المكتبات والمعلومات ، وهو يحصر مجموعة من المواقع المتخصصة ، الموقع يقوم بحصر فئات معينة من المواقع المتخصصة ، وهي : مواقع الناشرين، مواقع الدوريات الالكترونية ، مواقع الجمعيات ، مواقع الأدلة والبوابات المتخصصة متواجد على الرابط:

<http://acqweb.library.vanderbilt.edu/>

ب/ ثمرات المطابع: وهو موقع عربي متخصص في عروض الكتب العربية الحديثة والإصدارات الثقافية الجديدة التي تم إصدارها في مختلف دور النشر في العالم العربي.

ج/ موقع Amazon: وهو موقع مهم لبيع الكتب التي يمكن البحث فيها من خلال: المؤلف ، العنوان، الموضوع، الكلمات المفتاحية، الرقم الدولي ، ...الخ، وقد تطور ليشمل مواد أخرى غير الكتب كأقراص الفيديو الرقمية، تنزيل الكتب الصوتية، البرمجيات، وألعاب الفيديو، والإلكترونيات، كذلك يقدم عرضا لأكثر الكتب مبيعا في العالم و عرضا لبعض دور النشر المتخصصة في تجارة الكتب النادرة.