

# أساسيات خدمات المعلومات

Information services

للمكتبات ومؤسسات المعلومات

الاستاذ الدكتور  
ربحي مصطفى عليان



الدار المنهجية  
للنشر والتوزيع

الفهرس



13 ..... المقدمة -

الفصل الأول: خدمات المعلومات (المفاهيم الأساسية)

17 ..... مفهوم الخدمات -

22 ..... مفهوم المعلومات -

32 ..... مفهوم خدمات المعلومات -

40 ..... أنواع خدمات المعلومات -

43 ..... المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات -

47 ..... العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات -

الفصل الثاني: خدمات الإعارة لمصادر المعلومات

53 ..... مفهوم الإعارة لمصادر المعلومات -

56 ..... تاريخ الإعارة -

57 ..... الإعارة حسب مكان الاستخدام للمصادر -

58 ..... الإعارة حسب الرفوف -

59 ..... دوافع الإعارة لمصادر المعلومات -

61 ..... وظائف ومهام قسم الإعارة -

68 ..... موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة -

73 ..... سياسة وقواعد الإعارة -

74 ..... خدمة الحجز لمصادر المعلومات -

77 ..... الإعارة المتبادلة بين المكتبات -

- 83 ..... أنظمة الإعارة
- 86 ..... أ. الأنظمة التقليدية للإعارة
- 94 ..... ب. الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة
- 94 ..... ج. أنظمة الإعارة المحوسبة

### الفصل الثالث: الخدمات المرجعية

- 109 ..... أ- الخدمات المرجعية التقليدية
- 109 ..... - المراجع: مقدمة عامة
- 112 ..... - وظائف قسم المراجع وأعماله
- 119 ..... - الخدمات المرجعية: مقدمة عامة
- 123 ..... - مفهوم الخدمة المرجعية
- 128 ..... - نشأة الخدمة المرجعية
- 129 ..... - أهداف الخدمة المرجعية
- 130 ..... - أنواع الخدمات المرجعية
- 135 ..... - إجراءات وخطوات تقديم الخدمة المرجعية
- 140 ..... - الأسئلة المرجعية
- 142 ..... - ركائز الخدمة المرجعية
- 143 ..... - العاملون في قسم المراجع ومؤهلاتهم ومهاراتهم
- 150 ..... - الاتجاهات الحديثة في الخدمة المرجعية التقليدية
- 158 ..... - استخدام شبكة الإنترنت في الخدمات المرجعية
- 160 ..... ب- الخدمات المرجعية الإلكترونية
- 160 ..... - مفهومها

- أنواعها وأشكالها ..... 161
- ج- الخدمات المرجعية الرقمية ..... 163
- المراجع الرقمية ..... 163
- توقعات حول المراجع الرقمية ..... 166
- الخدمات المرجعية الرقمية: مقدمة عامة ..... 167
- مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ..... 168
- تخطيط خدمات المراجع الرقمية ..... 170
- أساليب تقديم الخدمة المرجعية ..... 172
- تكنولوجيا الخدمات المرجعية ..... 174
- متطلبات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ..... 177
- تكوين المكتبيين في العصر الرقمي ..... 178
- تطوير خدمات المراجع الرقمية ..... 178

#### الفصل الرابع: البليوغرافيا والخدمات البليوغرافية

- مقدمة عامة ..... 183
- أنواع البليوغرافيات ..... 188
- تقسيم البليوغرافيا (مجالاتها) ..... 191
- خطوات إعداد البليوغرافيا ..... 201
- الخدمات البليوغرافية ..... 214

#### الفصل الخامس: خدمات التكشيف

- مقدمة عامة ..... 219
- مفهوم التكشيف ..... 221
- عوامل ظهور الكشافات وأهميتها ..... 223

- 226 ..... خدمات التكشيف
- 228 ..... أنواع الكشافات
- 228 ..... الأدوات الفنية اللازمة لإعداد الكشافات
- 229 ..... أشكال الكشافات
- 230 ..... خصائص الكشافات الجيد ومعايير تقييمه
- 231 ..... نظم التكشيف الحديثة
- 235 ..... أنواع التكشيف
- 236 ..... تكشيف الكتب

#### الفصل السادس: خدمات الاستخلاص

- 245 ..... مقدمة عامة
- 248 ..... مفهوم الاستخلاص والمستخلصات
- 250 ..... خطوات إعداد المستخلص
- 252 ..... مكونات المستخلص
- 253 ..... الوثائق التي تستحق الاستخلاص
- 253 ..... أنواع المستخلصات
- 256 ..... القائمون على الاستخلاص
- 259 ..... طرق بث المستخلصات
- 260 ..... خدمات الاستخلاص العالمية
- 263 ..... تقييم المستخلصات

#### الفصل السابع: خدمات الدوريات

- 265 ..... الدوريات: مقدمة عامة
- 269 ..... قسم الدوريات ووظائفه

- خدمات قسم الدوريات ..... 271
- تكشيف الدوريات ..... 278

### الفصل الثامن: خدمات الإحاطة الجارية

- مفهوم خدمات الإحاطة الجارية ..... 283
- البعد التاريخي للإحاطة الجارية ..... 285
- أهدافها ..... 287
- خطوات إعدادها ..... 287
- أساليب وطرق تقديمها ..... 288
- استخدام الحاسوب في تقديمها ..... 298

### الفصل التاسع: خدمة البث الانتقائي للمعلومات

- مقدمة عامة ..... 301
- مفهوم البث الانتقائي للمعلومات ..... 304
- البدايات ..... 306
- أهداف الخدمة ..... 306
- متطلبات خدمة البث الانتقائي للمعلومات ..... 307
- أساليب ووسائل تقديم الخدمة ..... 310
- مقومات نجاح تقديم الخدمة ..... 317
- المهارات التي يجب توفرها لدى أخصائي الخدمة ..... 321
- مشكلات البث الانتقائي للمعلومات ..... 323

### الفصل العاشر: خدمات البحث في قواعد ونظم وشبكات المعلومات

- أولاً: خدمات استرجاع المعلومات ..... 325
- ثانياً: خدمة البحث بالاتصال المباشر ..... 333

343 ..... ثالثاً: خدمات البحث في شبكات المعلومات

**الفصل الحادي عشر: خدمة تدريب المستخدمين وخدمة ثقافة المعلومات**

355 ..... - خدمة تدريب المستخدمين: مقدمة عامة

359 ..... - مبررات برامج تدريب المستخدمين

360 ..... - أهداف برامج تدريب المستخدمين

361 ..... - طرق تدريب المستخدمين

365 ..... - خطوات إعداد برنامج لتدريب المستخدمين

365 ..... - خدمة ثقافة المعلومات: مفاهيم أساسية

366 ..... - دراسات في ثقافة المعلومات

368 ..... - ثقافة المعلومات في برامج المكتبات الكندية

369 ..... - ثقافة المعلومات في برامج مكتبات جامعة الإمارات العربية المتحدة

**الفصل الثاني عشر: خدمات معلومات أخرى**

371 ..... - خدمات التصوير والاستنساخ

377 ..... - خدمة الترجمة

380 ..... - الخدمات الإعلامية

383 ..... - خدمات التعلم والتعليم عن بعد والمستخدمين النائين

387 ..... - خدمة النشر

388 ..... - خدمات الفئات الخاصة من المستخدمين

**الفصل الثالث عشر: تقييم خدمات المعلومات**

391 ..... - مقدمة عامة

395 ..... - أهداف تقييم الخدمات المكتبية

396 ..... - طرق التقييم

- معايير التقييم ..... 399
- الخطوات الرئيسية للتقييم ..... 401
- اقتراحات عند إجراء التقييم ..... 403
- جودة الخدمات ..... 409
- قياس جودة خدمات المعلومات ..... 411

### قائمة المصادر والمراجع

- المصادر والمراجع العربية ..... 423
- المصادر والمراجع الأجنبية ..... 433