

كيف تنشئ مكتبة بالجمعية

ضمن سلسلة "الأدلة الإرشادية" التي يصدرها
مركز خدمات المنظمات غير الحكومية

تقديم

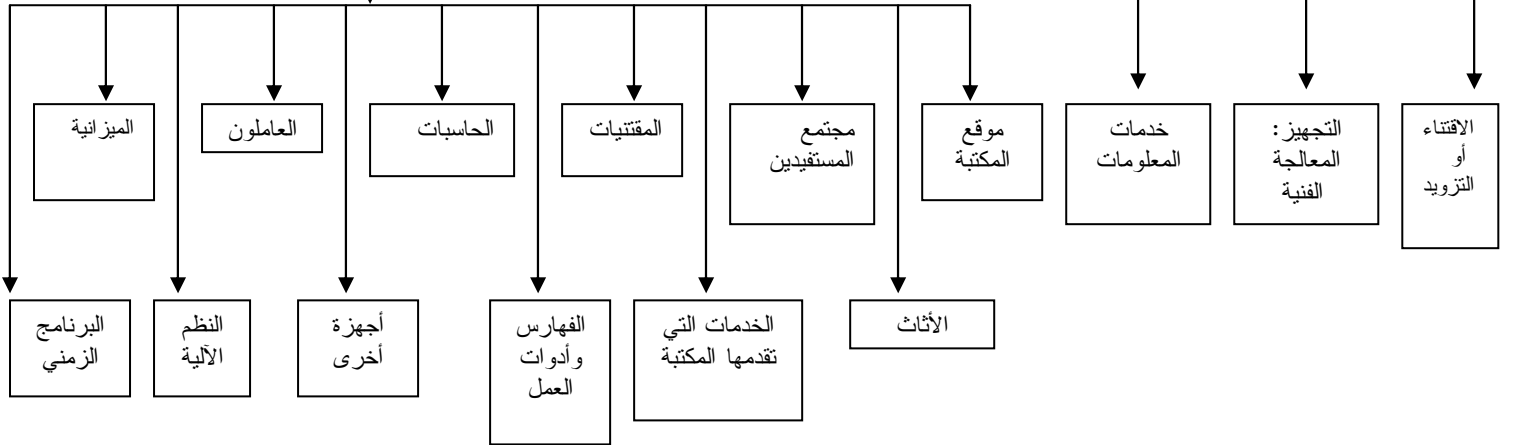
تسعى الجمعيات الأهلية وغيرها من منظمات المجتمع المدني إلى دعم المشاركة في عملية التنمية على اختلاف محاورها ولما كانت المعلومات هي السبيل الأساسي للمشاركة الفعالة ودعم القدرات والمشاركة في عملية صنع القرار والإدارة والحكم الداخلي، فقد جاءت فكرة حث الجمعيات والمنظمات غير الحكومية على إيجاد طريقة سليمة وملائمة لحفظ وصيانة المعلومات، من خلال ما يعرف باسم مراكز المعلومات أو المكتبات . من هنا جاءت الدعوة لإنشاء مكتبة تحتوي على أوعية للمعلومات اللازمة لدعم عملية المشاركة الفعالة والحكم الداخلي الجيد. أضف إلى ذلك، أن هذه الفكرة من شأنها تفعيل عملية التشبيك خاصة فيما يعرف بتبادل أوعية المعلومات بين المكتبات وبعضها البعض أو بين الجمعيات وبعضها البعض.

يتعرض هذا الدليل لكيفية إنشاء مكتبة من خلال محورين أساسيين أولهما العمليات والإجراءات الفنية التي تتم في المكتبة والتي يقوم بها العاملين بالمكتبة وهي (الاقتناء أو التزويد - التجهيز أو المعالجة الفنية - خدمات المعلومات)، أما عن المحور الثاني فهو المتطلبات التي ينبغي توافرها للبدء في إنشاء مكتبة بالجمعية كما هو موضح في الشكل التالي:

كيف تنشئ مكتبة أو مركز معلومات

متطلبات إنشاء

العمليات والإجراءات



١. ما هو (مركز المعلومات / المكتبة) ؟

مركز المعلومات هو الوسيط بين حلقات إنتاج أوعية المعلومات وبين المستخدمين من هذه المعلومات كما هو موضح في الشكل الآتي، وتبدأ حلقات إنتاج أوعية المعلومات بالمؤلف سواء كان شخصاً أو مجموعة أشخاص أو هيئة ثم الناشر حتى مرحلة اقتناء مركز المعلومات لهذا الإنتاج الفكري والذي بدوره يعمل على إتاحة هذا الإنتاج لمجتمع المستخدمين. ويوضح لنا الشكل التالي الدور الوسيط لمركز المعلومات أو المكتبة



دور مركز المعلومات

٣. مكونات مركز المعلومات / المكتبة :-

يتكون مركز المعلومات / المكتبة بدوره من ثلاثة مكونات رئيسية هي:

أ/ المدخلات :- وهي الموارد المختلفة من بشرية ومادية داخل المركز من عمالة وأجهزة ومعدات وأوعية معلومات (كتب، دوريات، شرائط فيديو أو إسطوانات كمبيوتر... إلخ).

ب/ التجهيز :- وهو التفاعل الذي يتم بين عناصر المدخلات لكي تؤدي بدورها إلى إنتاج المخرجات

ج/ المخرجات :- وتتمثل فيما يقدم للمستخدمين من خدمات معلومات

٤. ما هي العمليات والإجراءات التي يضطلع بها مركز المعلومات / المكتبة؟

أ / المدخلات: عملية الاقتناء وتزويد مركز المعلومات بأوعية المعلومات :-

كما سبق أن أشرنا، فإن مركز المعلومات هو الوسيط بين حلقات إنتاج أوعية المعلومات والمستخدمين من المعلومات. والمقصود بالاقتناء هنا هو عملية تزويد مركز المعلومات وإمداده بالوثائق والكتب والمراجع وما إلى ذلك من وسائل وأوعية معلومات.

ويعتبر الاقتناء أحد عناصر المدخلات التي سبق الإشارة إليها ، وينبغي على القائم بعملية الاقتناء مراعاة عدة عناصر أهمها مجتمع المستخدمين من مركز المعلومات واحتياجاتهم الموضوعية والجغرافية واللغوية إلا أن المسئول عن هذه العملية غالباً ما يواجه مجموعة من المعوقات والقيود، كالقيود المكانية وقلة الموارد المالية المخصصة للاقتناء.. إلخ. وهناك بعض السبل للتغلب على مثل هذه القيود وهي :-

◀ **الانتقاء** :- والانتقاء من شأنه أن يجنبنا الاقتناء السلبي، حيث تتم عملية الاقتناء على أساس إختيار ما هو أساسي وضروري فقط في ظل نقص الموارد المالية وصغر المساحة المكانية المخصصة لمركز المعلومات .

◀ **تبادل أوعية المعلومات** :- هناك بعض السياسات التي تتبعها مراكز المعلومات/المكتبات بهدف توفير الكثير من مواردها المالية، منها تبادل أوعية المعلومات بينها وبين مراكز المعلومات/المكتبات أخرى

◀ **الإهداء** :- وتقوم بعض المكتبات بما يسمى الاستهداء أي طلب الإهداء من الهيئات والمكتبات بل من بعض الأشخاص أحياناً، إن الحصول على الكتب من خلال هذا النظام يساعد على توفر الكثير من الموارد المالية المخصصة لمركز المعلومات /المكتبة.

◀ **الجرد والاستبعاد** :- ويهدف إلى الإنتقاء والاستبعاد للكتب والمصادر القديمة أو التي يلاحظ عدم إقبال المستفيدين عليها مما يشكل إشغالاً للحيز المكاني المحدود لمركز المعلومات دون نفع. وفي هذه الحالة، يكون التخلص من هذه الكتب وتلك المصادر من خلال الإهداء إلى مكتبة أخرى أو أفراد أكثر احتياجاً لها أسلوباً مناسباً يساعد على توفير مكاناً للكتب أو لأوعية المعلومات الأكثر نفعاً أو الأكثر حداثة .

وهناك بعض العمليات الفرعية لعملية الاقتناء باعتبارها أحد الإجراءات التي تتم في مركز المعلومات وتتلخص في الآتي:

◀ **عمليات فكرية تخصصية**:- تبدأ بوضع سياسة التزويد وتنمية المقتنيات ،وهي عبارة عن وثيقة تتناول الأسس والسياسات التي تتبعها المكتبة لتنمية مقتنياتها ويتم فيها تحديد العناصر التالية:

- تحديد مواصفات واحتياجات مجتمع المستفيدين
- تحديد الموضوعات ونوعيات أوعية المعلومات التي تتفق مع مواصفات هذا المجتمع
- تحديد موارد التمويل
- تحديد مصادر الاقتناء (الشراء، الإهداء، التبادل...)
- تقييم المقتنيات والاستبعاد

◀ **عمليات تنظيمية أو إدارية**:- وتشتمل على تحديد الاختصاصات والمسئوليات والمهام المالية والمحاسبية الخاصة بالتعامل مع سوق النشر، وربما يكون القسم القائم بهذه المهمة ليس فقط قسم التزويد أو قسم تنمية المقتنيات ولكن بالاشتراك مع قسم الحسابات أيضاً.

◀ **العمليات التنفيذية** :- وتتضمن كافة العمليات المتعلقة بالمراسلات التي تتم مع سوق المعلومات (كدور النشر ومكتبات بيع الكتب والشرائط ..إلخ) ووضعها في الملفات الخاصة بها وتسجيلها وحفظها.

وتنتهي عملية الاقتناء بتسجيل المقتنيات الجديدة وتحويلها إلى الإجراء التالي من إجراءات مركز المعلومات وهو التجهيز.

ب/ التجهيز: المعالجة الفنية:-

وهو المكون الثاني من مكونات مركز المعلومات ،ويشتمل التجهيز على العمليات الفنية والتي تبدأ بالتجليد والصيانة والترميم والاستنساخ والتي من الممكن أن يكون القائم بها غير متخصص إلا أن هذه المرحلة تشتمل أيضاً على بعض العمليات التي تحتاج دراسة متخصصة مثل المعالجة الوصفية والموضوعية لأوعية المعلومات

- **المعالجة الوصفية:-** ويقصد بها كل ما يتعلق بوصف الكتاب أو وعاء المعلومات لكي يتم تمييزه عن غيره من أوعية المعلومات الأخرى، ويحدد فيها مجموعة من العناصر سواء كان الوعاء منفرداً ككتاب أو تقرير، أو كان جزءاً من عمل آخر كمقال في إحدى الدوريات أو فصل في كتاب أو بحث في مؤتمر، كما تتضمن كذلك شكل الوعاء سواء كان مطبوعاً أو مخطوطاً أو مسموعاً أو مرئياً أو إلكترونياً، وما إلى ذلك من وصف للجوانب المادية للكتاب. هذه إلى جانب تحديد البيانات الخاصة بالملكية الفكرية لتحديد المؤلف والعنوان وسنة ومكان النشر والطبعة وعدد الصفحات وعدد المجلدات وطول الوعاء بالدقيقة إذا كان مسموعاً أو مرئياً وعدد اللقطات ولونها...إلخ. وتتم عملية الفهرسة أو المعالجة الوصفية وفقاً لمعايير دولية وتعتمد على مواصفات موحدة تحدد ورود عناصر الوصف سألغة الذكر ،وتعتمد بعض المكتبات على قوائم تسمى بقوائم استنادية وهي قوائم تحدد الأشكال المختلفة لاسم المؤلف على سبيل المثال وكيفية وشكل وروده في الفهارس. وقد تطورت أشكال الفهارس الوصفية من السجلات الدفترية إلى الفهارس البطاقية إلى أن وصلت إلى النظم الآلية لإسترجاع المعلومات والتي تعتمد على نظم معلومات المكتبة الأليكترونية.

- **المعالجة الموضوعية أو الفهرسة الموضوعية:-** تبدأ هذه المرحلة بعد الانتهاء من المرحلة السابقة والتي تتضمن الوصف المادي للوعاء ،ومن خلال هذه المرحلة يتم التعرف على الكتاب من خلال محتواه الموضوعي ، وتنطوي هذه المرحلة على مجموعة عناصر فرعية هي الفهرسة الموضوعية واستخدام قوائم رؤوس الموضوعات والتصنيف والتكشيف وسيتم التعرض لهذه التعرف على هذه العناصر بشكل سريع فيما بعد.

وكما سبق أن ذكرنا، فإن الفهرسة الموضوعية هي التعبير عن هوية الوعاء من خلال موضوعه وهذه العملية تتم من خلال التعرف على محتوى وموضوع الوعاء ثم محاولة انتقاء رؤوس الموضوعات التي تعبر عن هذا الموضوع ليس من وجهة نظر القائم بهذه العملية فقط (المفهرس)

ولكن أيضاً من وجهة نظر المستفيد المحتمل من هذا الوعاء ، ويعتمد المفهرس على مجموعة من القوائم الاستنادية كقوائم رؤوس الموضوعات.

وتظهر فائدة الفهرسة الموضوعية بشكل واضح في عنصرين أساسيين هما (الاستدعاء Recall - والتحقيق Precision) والمقصود بهما القدرة على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع البحث واستبعاد الوثائق غير المناسبة والتي ليس لها علاقة بهذا الموضوع .

- **قوائم رؤوس الموضوعات:-** هي أحد أدوات العمل بالنسبة للمفهرس أو القائم بعملية الفهرسة الموضوعية وهي على العكس من خطط التصنيف فبينما لا يتم إعطاء إلا رقم تصنيف واحد لكل كتاب فإنه يمكن إعطاءه أكثر من رأس موضوع ليدل على الموضوعات الفرعية التي تناولها الكتاب ، وحتى يتم تغطية جميع الجوانب الموضوعية التي تناولها الكتاب.

وربما يقوم مركز المعلومات بإعداد قوائم الاستناد الخاصة به للقيام بالفهرسة الموضوعية من خلال تجميع المفردات والمصطلحات المرشحة للدخول في هذه القائمة والتي تتناسب مع موضوع اهتمام مركز المعلومات. وفي هذه الحالة ينبغي على مركز المعلومات مراعاة الكثير من الجوانب كتجنب الجناس (تعدد معاني اللفظ الواحد) والترادف (أي استخدام أكثر من كلمة للدلالة على نفس المعنى).

ومن أمثلة قوائم رؤوس الموضوعات :قائمة مكتبة الكونجرس ، قائمة سيرز ،قائمة رؤوس الموضوعات العربية

- **خطط التصنيف:-** والتي من خلالها يتم تصنيف الأوعية وفقاً لوجهة نظر معينة وتأتي هذه الخطط في شكل فئات مقسمة إلى أرقام تعتبر بديلاً مختصراً لعبارات اللغة بحيث تعبر مجموعة أرقام معينة عن فرع معين من فروع المعرفة والذي ينقسم بدوره إلى مجموعة من الفروع وهكذا بحيث يأخذ الفرع الرئيسي من فروع المعرفة رقم رئيسي يتفرع منه مجموعة من الأرقام تعبر بدورها عن الموضوعات الفرعية لهذا الفرع الرئيسي ،وفي خطط التصنيف يتم إعطاء الكتاب رقم تصنيف واحد يعبر عن موضوعه. وهناك العديد من خطط التصنيف كخطة تصنيف ديوي العشري وخطة التصنيف العشري العالمي.

- **الكشاف:-** وهناك نوع من الكشافات وهو ما يوجد في نهاية الكتاب التي تشمل في تسلسل هجائي المصطلحات الدالة على الموضوعات أو أسماء الأعلام التي وردت في ثنايا الكتاب وربما لم تظهر في قائمة محتويات الكتب ،مما يسهل عملية

الوصول إلى التفاصيل الدقيقة لموضوع الكتاب. وغالبا ما يرد الموضوع فيها مصحوباً برقم الصفحة في الكتاب وربما يرد في أكثر من صفحة فيتم ذكر هذه الصفحات.

وهناك نوع آخر من الكشافات مثل كشاف النصوص أو معاجم النصوص وهذا ما نجده في بعض الكتب ذات الأهمية الخاصة كالكتب المقدسة مثل (المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم) و (المعجم المفهرس لألفاظ الحديث النبوي الشريف) وهي تشمل على جميع الألفاظ التي وردت في النص مع تحديد الصفحات التي وردت بها.

- **الاستخلاص:-** هو استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة، والتعبير عنها أقل عدد من الكلمات. وناتج هذه العملية هو المستخلص وهو عبارة عن عرض مركز للمحتوى الموضوعي لوعاء المعلومات وللمستخلص أهمية كبيرة خاصة في توفير وقت الباحثين مما يعتبر بدوره خدمة من خدمات المعلومات.

ج/ المخرجات: خدمات المستفيدين :-

هي العملية الأخيرة من عمليات مركز المعلومات (المكتبة أو مركز المعلومات)، وهي النتاج النهائي للعمليات السابقتان وتعتبر بدورها المكون الثالث والأخير من مكونات مركز المعلومات ألا وهو المخرجات وتشمل خدمات المعلومات ما يلي :-

- الاطلاع الداخلي
- إرشاد المستفيدين والرد على استفساراتهم
- الإعارة وما يرتبط بها
- الترجمة العلمية
- بحث الإنتاج الفكري
- خدمة البحث على الإنترنت
- الندوات والمعارض وتدريب المستفيدين

- **الإطلاع الداخلي:-** هي خدمة الإطلاع على الكتب داخل المكتبة ، وهي من أقدم الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة، و لتقديم هذه الخدمة ينبغي مراعاة عنصرين غاية في الأهمية هما ،وجود مجموعة من المقتنيات ذات أهمية لمجتمع المستفيدين منظمة بشكل يسهل من عملية استرجاعها

، ووجود مكان مناسب ومريح للقراءة يتسع لعدد القراء المحتملين تتوافر به الإضاءة الكافية والمقاعد المريحة والتهوية والهدوء. إلا أن الإطلاع الداخلي يعتبر أحياناً معوقاً بنسبة لبعض المستفيدين حيث أنه يتم في إطار المكان والزمان الذي تحدده المكتبة أو مركز المعلومات والذي يتحدد وفقاً لمواعيد عمل المكتبة والتي ربما لا تكون مناسبة لمجتمع المستفيدين ، وللتغلب على هذه المشكلة، تقوم بعض المكتبات بإتاحة خدمة الإستعارة الخارجية.

• **الإرشاد والرد على استفسارات المستفيدين:** - هي خدمة إرشاد المستفيدين إلى ما يمكن أن يلبي احتياجاتهم، ولا تقتصر عملية تلقي استفسارات المستفيدين أو الرد عليها على الزيارة الشخصية فقط، وإنما يمكن أن يتم ذلك من خلال التليفون أو البريد أو البريد الإلكتروني.

• **الإعارة:** - هي عملية إتاحة الكتب للمستفيد في المكان والزمان الذي يحدده وخارج جدران المكتبة. ولتنظيم هذه العملية، يجب أن تحتوي لائحة ودليل إجراءات المكتبة على السياسات والقواعد المنظمة للإعارة من حيث نوع الأوعية التي يمكن استعارتها والأوعية التي لا يسمح باستعارتها كالمراجع والدوريات والتقارير ذات الطبيعة السرية أو النادرة، وكذلك فترة الإعارة المسموح بها وقواعد تجديد الإعارة، والجزاء والغرامات التي يتم توقيعها في حالة تأخير رد الكتاب أو في حالة الإتلاف...إلخ

وقد تتعدد طرق تسجيل الإعارة وتختلف من مكتبة لأخرى، إلا أنها جميعاً ينبغي أن ترد على سؤال ثلاثي الأبعاد وهو (من استعار ماذا ومتى يرده؟)، وبعبارة أخرى، يجب تسجيل اسم المستعير والوعاء المستعار وفترة الإعارة .

ومع استخدام نظم معلومات المكتبات الآلية أصبح من اليسير تسجيل عملية الإعارة بل وطباعة إشعارات إستعجال، وإعادة المستعار من نظام المعلومات الآلية مباشرة.

وهناك بعض الخدمات الأخرى المتعلقة بخدمة الإعارة كالتصوير والاستنساخ وتبادل الإعارة بين المكتبات . والتصوير هنا يتم بصفة خاصة للمواد الممنوعة من الإعارة الخارجية حيث تتيح المكتبة تصوير جزء أو أجزاء من الوعاء بحيث لا يؤثر ذلك على حقوق المؤلف والناشر أو سرية المعلومات .

أما تبادل الإعارة فيتم مع توافر ثلاث نقاط هامة هي الاستعداد للتبادل ، ووجود إتفاق رسمي ينظم هذا العمل بين المركز/المكتبات الراغبة في تنفيذه، ووجود وسيلة للتعريف بمقتنيات المكتبات أو المراكز المتعاونة.

- **بحث الإنتاج الفكري:** - وهو البحث في أوعية الإنتاج الفكري من كتب ودوريات ومقالات وما إلى ذلك .وهناك نوعين من البحث في الإنتاج الفكري ،البحث الراجع والبحث الجاري.

أما البحث الراجع، فهو البحث الذي يتم في حالة الرد على استفسار مستفيد يبحث في موضوع معين أو عن كتاب معين ،أو في حالة ما إذا كان المستفيد على وشك إتخاذ قرار معين ويلزمه الإلمام بكافة جوانب الموضوع القديمة والحديثة، وكذلك في حالة المستفيد الذي يهتم بالتأريخ لموضوع معين.

أما البحث الجاري أو الإحاطة الجارية Current Awareness فهو عبارة عن إحاطة للمستفيد بكل ما يستجد في مجال اهتمامه. ومن شأن هذه الخدمة توفير الوقت الذى يستنزفه المستفيد المستنذ في البحث وراء كل ما يجد في مجال اهتمامه. ولهذه الخدمة أشكال عديدة وفقا للموارد المتاحة بمراكز المعلومات المحلية والخارجية . كما ترتبط هذه الخدمة أيضاً بخدمة البث الانتقائي Selective Dissemination of Information (SDI) فعلى سبيل المثال، تقوم بعض المكتبات أو مراكز المعلومات بتجميع كل المقالات الحديثة في مجال معين من مجالات إهتمام المستفيدين وتصدر بها نشرة جديدة فيما يعرف بخدمة البث الانتقائي أي الذى يعتمد على ما ينتقيه أخصائي المعلومات من مقالات ومعلومات تهم مجتمع المستفيدين من مركز المعلومات.

- **خدمة البحث على الإنترنت:** - توفر بعض المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين خدمة البحث واستخدام شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، وهى تعد من الخدمات الحديثة التى تقدمها مراكز المعلومات المتطورة .

- **الندوات وتدريب المستفيدين والمعارض:** - تقوم بعض مراكز المعلومات ببعض الأنشطة الإضافية كعقد الندوات وتدريب المستفيدين وتنظيم المعارض، ويقصد بالمعارض هنا تجميع بعض المقالات والكتب التى تتناول بعض الموضوعات أو الأحداث الجارية مثلا وعمل معرض بها يتاح للمستفيدين والمعنيين بها.

ومن بين الأنشطة التدريبية التى يمكن أن تقوم بها مراكز المعلومات تدريب المستفيدين على تطبيق وإستخدام النظام الآلي للمكتبة أو على استخدام الإنترنت . هذا وينبغي أن يكون هناك كتيب أو نشرة للمكتبة لتعريف الجمهور بنوعية وطبيعة الخدمات التى تقدمها من بين الخدمات سابقة الذكر، إلى جانب عرض لقواعد الاستعارة ولائحة استخدام المكتبة والتي تنص على وجود الخدمات الفرعية من تصوير وطباعة وأسعارها وما إلى ذلك.

٥.لائحة المكتبة الداخلية :-

ينبغي أن تعد المكتبة لائحة داخلية تنظم العمل بين الأفراد القائمين بأعمال المكتبة لتحديد مسؤوليات ومهام كل فرد منهم بحيث تشمل هذه اللائحة على تخصص كل عامل داخل المكتبة والمهام في كل من الإجراءات والعمليات التي سبق ذكرها (الاقتناء - التجهيز - خدمات المعلومات)، وتحديدًا، فإن مسؤوليات القائم بعملية التوريد أو الاقتناء هي توريد المكتبة أو المركز بالمقتنيات والمواد التي تخدم مجتمع المستفيدين، والبحث عن فرص الإهداء أو التبادل بين المكتبات، كما يقوم بعملية تسجيل الفواتير ومراجعة المواد التي تم شراؤها وفقاً لما ورد في أمر الشراء والتأكد من عدم تكرار المادة أو عدم وجودها بشكل مسبق في المكتبة إلا إذا كان هناك ما يدعو لوجود أكثر من نسخة في مركز المعلومات كوجود إقبال غير عادي على الكتاب مثلاً وجوده في الاستعارة الخارجية لفترات متتالية. كما أن من مسؤوليات هذا القسم أيضاً متابعة الدوريات والسلاسل وأعدادها والسعى للحصول على الأعداد الناقصة.

أم عن المسئول عن عملية التجهيز فهو القائم بعمليات المعالجة الوصفية والموضوعية للوعاء أو المادة كالفهرسة والتصنيف وعمل المستخلصات، كما أن عليه إعداد ملصقات الكتب (ملصقات كعب الكتاب) والتي تحتوي على رقم تصنيف الكتاب، وكتابة هذه الأرقام داخل الكتاب في صفحة العنوان ضماناً لوجود هذه الأرقام، من مهامه كذلك متابعة صيانة النظام الآلي للمكتبة أو المركز في حالة وجود نظام معلومات آلي.

أما مسئول خدمات المعلومات، فهو المسئول عن الأعمال التي سبق ذكرها في خدمات المعلومات كإرشاد المستفيدين والرد على الاستفسارات والقيام بعمليات الإعارة أضف إلى ذلك، أنه هو المسئول عن الشكل العام للمكتبة والمسئول عن ضمان وجود الكتب على الأرفف في المكان الصحيح، كما أنه مسئول عن ضبط وتنفيذ سياسات الاستعارة من حيث عدد الكتب التي يتم استعارتها في المرة الواحدة ومدة استعارتها والتجديد والحجز ومنع استعارة الكتب غير المنصوص على إتاحتها للإعارة الخارجية كالمراجع والدوريات. كما أنه المسئول عن توقيع الغرامات على المتأخرين في رد الكتب أو إتلافها وما إلى ذلك

٦.متطلبات إنشاء مكتبة/مركز معلومات :

أولاً موقع المكتبة/مركز المعلومات:

ينبغي مراعاة تناسب المساحة مع عدد وحجم الكتب التي ترغب المكتبة في اقتنائها والعدد المتوقع للزائرين للإطلاع الداخلي، بالإضافة إلى مراعاة جودة التهوية والإضاءة في قاعات الإطلاع والقراءة. كما أنه ينبغي أن يكون موقع المكتبة في مكان يسهل الوصول إليه فلا يكون مثلاً في أحد الأدوار العليا بينما لا يوجد مصعد بالمقر.

ثانياً الأثاث : -

إذا كانت المكتبة تتعامل مع مستفيدين من خارج الجمعية وتوفر لهم خدمة الإطلاع الداخلي، فلا بد من توافر الأثاث المناسب لمثل هذه الخدمة من حيث وجود العدد الكافي من المناضد للإطلاع والكراسي والأرفف المناسبة لأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة.

ثالثاً مجتمع المستفيدين :-

يعد تحديد مجتمع المستفيدين من المكتبة من أول وأهم المهام التي يجب على المسئول عن المكتبة القيام بها لمعرفة ما إذا كان المستفيدون طلبة، باحثون، عاملون في المنظمة التي تخدمها المكتبة، عاملون في منظمات أخرى، أو مجرد أفراد عاديين. وترجع أهمية هذه الخطوة في أنها تساعد على تحديد موضوعات ونوعية أوعية المعلومات والمواد التي تفتنيها المكتبة، فإذا كانت الجمعية تعمل في مجال حماية البيئة على سبيل المثال وتستهدف خدمة أعضاء الجمعية والجمعيات الأخرى التي تعمل في نفس المجال أو الباحثين في هذا المجال، فإننا في هذه الحالة نكون بصدد مكتبة متخصصة في مجال البيئة بشكل أساسي.

رابعاً الخدمات التي تقدمها المكتبة:-

يجب على كل مكتبة وضع قائمة تفصيلية بالخدمات التي تقدمها وقواعد تقديم هذه الخدمات، وكما سبق الذكر فإن الخدمات التي يمكن أن توفرها المكتبات بالجمعيات ما يلي:

- خدمة الإطلاع الداخلي للاعضاء والعاملين بالجمعية أو لغيرهم من خارج الجمعية ومواعيد تقديم هذه الخدمة.
- خدمة الإستعارة الخارجية مع تحديد الفئات التي لها حق الإستعارة الخارجية والمدة المسموح بها للإستعارة وغرامات التأخير أو افتلاف .. إلخ.
- خدمة البحث من خلال شبكة الإنترنت مع تحديد المواعيد والأسعار والضوابط الخاصة بهذه الخدمة.
- خدمة الطباعة كخدمة مكملة لخدمة الإنترنت .
- إصدار النشرات و إنتقاء المقالات التي تهتم الجمهور المستهدف من خدمات المتبة.

على كل مكتبة وضع قائمة بالخدمات التي تقدمها تفصيلياً، بما في ذلك قواعد تقديم هذه الخدمات والسياسات التي تحددها المنظمة أو المكتبة للمستفيدين من هذه الخدمة.

وعلى سبيل المثال تقوم المكتبة بتقديم خدمة الإطلاع الداخلي فقط بينما تقوم مكتبات أخرى بتقديم هذه الخدمة إلى جانب الاستعارة الخارجية، وقد توفر بعض المكتبات خدمة استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) بالإضافة إلى خدمة التصوير والطباعة، في حين لا يوفر البعض الآخر مثل هذه الخدمات. كما أن إصدار النشرات وانتقاء المقالات التي تهتم مجتمع المستفيدين يعتبر من الخدمات ذات الفائدة الكبيرة بالنسبة للمستفيدين حيث أنها توفر وقت الباحث في الإطلاع على مصادر المعلومات المختلفة والدورية في مجال اهتمامه.

خامساً المقتنيات :-

تختلف أنواع المقتنيات وفقاً لاهتمامات المكتبة ومجتمع المستفيدين منها وتتراوح هذه الأنواع بين (كتب ومراجع ودوريات وإحصائيات وتقارير)، ومن الممكن أن يكون شكل هذه المقتنيات متناسب مع استخدامات التكنولوجيا الحديثة كالميكروفيش والميكروفيلم والأسطوانات المضغوطة. ومن هنا يتضح لنا أنه من اللازم وجود سياسة واضحة تعتمد عليها المكتبة لتنمية مقتنياتها ويمكن وضع هذه السياسة باستخدام المعايير التالية:

- الموضوعات التي تهتم مجتمع المستفيدين .
- طرق الحصول على الكتب أو أوعية المعلومات المطلوب إقتنائها.
- إمكانية تطبيق نظام الإهداء أو التبادل مع المكتبات الأخرى والإجراءات المنظمة لذلك.
- الميزانية المخصصة لتنمية مقتنيات المكتبة
- قواعد وإجراءات إعادة ترميم الكتب التالفة أو المفقودة .

سادساً الفهارس وأدوات العمل :-

لضمان سرعة الوصول للموضوعات تقوم المكتبات بعمل الفهارس، وتتنوع الفهارس في المكتبات بين فهرس مؤلف والذي يتضمن الترتيب الهجائي بالمؤلفين وفهرس عنوان والذي يتضمن الترتيب الهجائي للعناوين، هذا بالإضافة إلى الفهرس الموضوعي والذي يتضمن الترتيب الهجائي للعناوين للمواد وفقاً للموضوع. وهذه الفهارس من شأنها تسهيل عملية البحث عن أوعية المعلومات و الوصول لكتاب أو مرجع معين ضمن مجموعة كتب على الرفوف ،وهناك الفهارس الآلية التي تتضمن نظم معلومات المكتبات الآلية مما يسهل بشكل كبير عملية الوصول إلى المواد المطلوبة بالإضافة إلى سرعتها في التخزين والبحث عن هذه الأوعية.

ومن ضمن الوسائل المستخدمة في عملية الفهرسة كأداة من أدوات العمل بالمكتبة (خطة التصنيف ،قائمة رؤوس موضوعات)

سابعاً أجهزة الحاسبات وخطوط الاتصال :-

يفضل وجود حاسب واحد على الأقل لأمين المكتبة أو القائم على أنشطتها بحيث يضم قاعدة بيانات تحتوى على الأوعية والمواد التي تضمها المكتبة. وتفضل بعض المكتبات التي تقدم خدمة الاطلاع الداخلي وجود حاسب يتاح للمستفيدين ويكون متصلاً بشبكة الإنترنت كخدمة متميزة تقدم لهم. أما أهمية وجود خط التليفون فترجع لعنصرين هما تسهيل عملية الرد على استفسارات المستفيدين بالتليفون وإلى جانب إتاحة خدمة الإنترنت.

ثامناً أجهزة أخرى:-

ينبغي توافر ماكينة تصوير في حالة عدم اتاحة المكتبة لخدمة الاستعارة الخارجية حيث يمكن من خلالها تصوير جزء أو أجزاء من المادة أو الكتاب المطلوب كله بحيث لا يخل هذا بحقوق المؤلف أو الناشر. كما يفضل وجود طابعة وكمبيوتر في حالة ما إذا كانت خدمة الطباعة من الإنترنت من بين الخدمات التي تقدمها المكتبة / المركز.

تاسعاً العاملون بالمكتبة:-

يفضل بالطبع أن يكون العاملون بالمكتبة من المتخصصين، ولكن في حالة إذا لم يكونوا من المتخصصين فإن من الممكن تدريبهم على أعمال الفهرسة والتصنيف. وهناك بعض المراكز التي تقدم خدمة التدريب على مثل هذه الأمور مثل مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة. وفي حالة إذا كان نظام المكتبة آلي فإنه ينبغي تدريب العاملين على استخدام الكمبيوتر وبخاصة على البرامج والتطبيقات التالية:

(Introduction, Windows, Microsoft Office, Internet)

في حالة ما إذا كان القائم على المكتبة/مركز المعلومات أكثر من فرد، فإنه ينبغي تحديد الوظائف والمسئوليات بين العاملين بحيث يكون هناك :-

- مدير المكتبة
- عاملين بقسم التزويد والإقتناء
- عاملين بالمعالجة الفنية
- عاملين بخدمات المعلومات

إلا أن غالباً ما يكون القائم بالأعمال السابقة في المكتبات الصغيرة فرد واحد

عاشراً النظم الآلية:-

تماشياً مع روح العصر وإيماناً بأن التكنولوجيا الحديثة قد أصبحت من أساسيات تسهيل العمل وضماناً لسرعته ودقته ، فقد إنتشرت نظم معلومات المكتبات في الآونة الأخيرة بشكل كبير حيث أصبحت النظم الآلية من الأدوات التي من شأنها تسهيل عملية تخزين واسترجاع المعلومات. وتتضمن نظم معلومات المكتبة الآلية بشكل أساسي ما يلي :

١ . قاعدة بيانات ببيوجرافية (للفهرسة الوصفية والموضوعية)

٢ . البحث والاسترجاع

٣ . الاستعارة والإرجاع والتجديد والحجز

٤ . الإحصائيات والتقارير

ويتطلب وجود هذا النظام وجود جهاز حاسب آلي بالطبع

حادي عشر الميزانية:-

بشكل تقديري يمكن توزيع الميزانية الخاصة بالمكتبة على النحو التالي :

النوع	التكلفة
الكتب والمفردات (مقتنيات المكتبة من أوعية معلومات)	%٥٠
اشتراكات دورية	%٢٥
تدريب العاملين	%١٥
الصيانة	%١٠

ثاني عشر البرنامج الزمني :-

١. يجب على الجمعية تحديد برنامج زمني واضح لبدء العمل في إنشاء المكتبة ويتطلب ذلك، التخطيط لتلبية الاحتياجات التدريبية للعاملين ووضع الإطار الزمني لهذه الخطة. كما يجب أن تضع الجمعية في إعتبارها الاحتياجات الأخرى كالأجهزة اللازمة من كمبيوتر وطابعة إلى جانب نظام آلي (نظام معلومات المكتبة) يتيح لها سرعة التخزين والاسترجاع مع إعداد خطة ثابتة لصيانة هذا النظام خلال العام

دليل المصطلحات المستخدمة في هذا الدليل

المصطلح	التعريف
مركز المعلومات	هو المكتبة أو مركز المعلومات
أوعية المعلومات	المقصود بها جميع أنواع الإنتاج الفكري سواء كان مطبوع، مسموع، أو مرئي فهناك الكتب، المراجع، الدوريات، الاسطوانات، شرائط الكاسيت، شرائط الفيديو... وما إلى ذلك من وسائط نقل المعلومات
المقتنيات	هي كل ما تفتنيه المكتبة في عملية التزويد من أوعية معلومات
السلاسل والدوريات	المقصود بها الصحف والمجلات وكل ما له صفة الدورية في النشر
المستفيدين	هم المشتركين في مركز المعلومات أو المشتركين المحتملين

المصطلحات المستخدمة

بمركز خدمات المنظمات الغير حكومية