

## الفصل السابع: خدمات المعلومات

تعتبر إتاحة المعلومات وتشجيع الناس على استخدامها من بين أهم ما على مركز الموارد أن يؤديه. ويتم أداء هذه المهمة من خلال تقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالمعلومات. ولا يقتصر دور خدمات المعلومات على تيسير المعلومات لأولئك الذين يستطيعون القدوم إلى مركز الموارد، بل كذلك لأولئك الذين يتركز محور عملهم بعيداً عن المركز، أو تمنعهم أسباب أخرى من القدوم إليه.

يتضمن هذا الفصل ما يلي:

- ١-٧ تطوير استراتيجية لخدمات المعلومات.
- ٢-٧ الطواقم وساعات الدوام.
- ٣-٧ اللقاءات التعريفية ومهارات المعلومات.
- ٤-٧ خدمات الإرشاد.
- ٥-٧ الإعارة.
- ٦-٧ استنساخ الوثائق.
- ٧-٧ التزويد بالمراجع.
- ٨-٧ خدمات التحويل.
- ٩-٧ خدمات الإحاطة الجارية.
- ١٠-٧ الخلاصات.
- ١١-٧ خدمات الاستعلام.
- ١٢-٧ رزم المعلومات.
- ١٣-٧ النشرات الإخبارية.

ومن الفصول الأخرى المتعلقة بموضوع هذا الفصل:

- ٢-١ التخطيط الاستراتيجي.
- ٣-٢ التخطيط المالي.
- ٣-٥ تحديد الكلمات الدالة.
- ٧-٦ الشبكة العالمية (World Wide Web).
- ٢-٨-٦ كيف تصممون قاعدة بيانات.
- ٤-٩-٦ المؤتمرات الإلكترونية.
- ٣-٨ شبكات العمل والتشبيك.
- ٩ المراقبة والتقييم.

## ١-٧ تطوير استراتيجية لخدمات المعلومات:

تختلف خدمات المعلومات التي تقدمها مراكز الموارد المختلفة، وفق حاجات المستعملين للمركز ووفق طاقته. يتطرق هذا الفصل إلى عدد من الخدمات المختلفة. غير أنه من المهم تحديد ما يجب أن تقدموه من هذه الخدمات وفقاً لحاجات المستعملين لمركزكم، ووفق ما يتوفر لديكم من موارد مالية وبشرية.

عندما يكون مركز الموارد صغير الحجم، ويتوفر له قدر محدود من الموارد المالية والبشرية، فقد يكون من الكافي تنظيم المواد بعناية، وضمان ملاءمتها لما يستجد من تطورات (من خلال اقتناء طبقات جديدة وإضافة مواد جديدة)، وتوفير المهارات للمستعملين للمركز لكي يتمكنوا من الاستفادة من المواد بفاعلية.

تتمثل الخدمات الأكثر شيوعاً التي تقدمها مراكز الموارد في الإعارة، والحجز، وخدمات الإرشاد، والبحث في المراجع، واستنساخ الوثائق. وبإمكان مراكز الموارد الكبيرة الحجم، والتي يتوفر لديها عدد أكبر من الموارد البشرية، أن تقدم خدمات أكثر من هذه. كما أن على مركز الموارد الذي يقدم الخدمات لأشخاص متواجدين على مسافة بعيدة أن يأخذ في الاعتبار الخدمات التي يمكن أن تساعد في الوصول إلى أولئك الأشخاص.

يجب أن توضع استراتيجية خدمات المعلومات في إطار الاستراتيجية العامة لمركز الموارد (انظر الجزء ١-٢: التخطيط الاستراتيجي).

ويمكن أن تتيح خدمات المعلومات فرصة لمركز الموارد لإدراج بعض الدخل. فالعديد من مراكز الموارد يجني بعض الدخل من خلال استيفاء رسوم مقابل خدمات مثل البحث في المواد، والحجز، واستنساخ الوثائق. وينبغي أن تتخذ القرارات بشأن استيفاء الرسوم كجزء من عملية التخطيط المالي (انظر الجزء ٢-٣: التخطيط المالي).

## ٢-٧ الطواقم وساعات الدوام:

يجب أن يتوفر طاقم للعمل في مركز الموارد في أي وقت يكون المركز فيه مفتوحاً أمام المستعملين له. كما يجب تغطية الأوقات التي يتغيب فيها الطاقم بسبب الأعياد أو المرض. تستخدم بعض مراكز الموارد نظام مناوبات، يقوم فيه أشخاص مختلفون، بمن فيهم العاملات والعاملون الصحيون والمعلمات والمعلمون والطلبة، بالتناوب في تغطية ساعات عمل مركز الموارد. ومن الضروري لأي شخص يداوم في مركز الموارد أن يكون على معرفة برصيد المواد في المركز والخدمات التي يقدمها.

عندما يكون مركز الموارد صغيراً، ويقتصر على خدمة طاقم المؤسسة التي ينتمي إليها، فيمكن أن يكون أحياناً مفتوحاً دون وجود طاقم فيه. ولكن ذلك قد لا يوفر ضماناً كافية لسلامة المواد، ويعني أنه لن يتوفر أحد لمساعدة المستعملين للمركز في العثور على المعلومات واستخدامها.

لذلك من المهم التفكير بعناية بعدد الأشخاص المتوفرين للدوام في مركز الموارد، وعدد الساعات التي من المفيد أن يكون مركز الموارد مفتوحاً خلالها.

## ١-٢-٧ الترحيب بالزائرين:

من المهم لكل من يحضر لاستخدام مركز الموارد أن يشعر بالترحاب. ويجب أن تكون ساعات دوام المركز واضحة في أية مادة إعلامية، بما يكفل ألا يشعر من يحضر إلى المركز بالخيبة إذا وجده مقفولاً.

ومن الجيد الاحتفاظ بسجل خاص بالزائرين. يمكن أن يكون السجل على شكل دفتر يدون الزائرون فيه أسماءهم وأسماء مؤسساتهم وتاريخ زيارتهم للمركز. فمن المفيد الاحتفاظ بسجل بالأشخاص الذين زاروا مركز الموارد ومن أين أتوا وما الذي وجدوه مفيداً، مما يمكن أن يساعد في تقييم الخدمات. كما من المفيد طرح أسئلة أخرى للزائرين، مثلاً عن طبيعة عملهم والمواضيع التي تهمهم، وعن ملاحظاتهم. يمكن أن تدرج هذه الأسئلة في سجل الزائرين، أو في نموذج يطلب من الزائرين تعبئته.

### ٣-٧ اللقاءات التعريفية ومهارات المعلومات:

قد لا يكون البعض على دراية بكيفية استخدام المواد في مركز الموارد. وقد لا يكونون على دراية بكافة الأشكال المختلفة للمعلومات المتوفرة، أو قد لا يعرفون كيف يمكنهم استخدام الفهرس أو كيف يبحثون بين المواد على الرفوف باستخدام نظام التصنيف. لذلك فإن أحد الأدوار الهامة لطاقم مركز الموارد مساعدة من يستخدمون المركز على تطوير مهارات البحث عن المعلومات واستخدامها. ومن بين هذه المهارات:

- البحث عن المواد باستخدام نظام التصنيف والفهرس.
- استخدام قوائم المحتويات والكشافات.
- أخذ الملاحظات والاقتباس من المصادر.
- معرفة كيفية الاستفادة من المواد في الأمور التالية، على سبيل المثال:
  - ◆ في تشخيص المشاكل الصحية المحددة ومعالجتها وتقديم الإرشاد بشأنها.
  - ◆ استخدامها كأدوات تعليمية.
  - ◆ للحصول على أفكار في التحضير للقاءات التعزيز الصحي أو إعداد المواد التعليمية.
  - ◆ استخدامها كأساس لإدارة النقاش في ورش العمل.
  - ◆ لحل المشكلات.
  - ◆ للمساعدة في الأبحاث أو إعداد واجب محدد.

## ٧-٤ خدمات الإرشاد:

في العادة، يساعد طاقم مركز الموارد الناس في البحث عن المعلومات التي يحتاجونها من خلال إجراء نقاش معهم حول حاجاتهم على شكل مقابلة مرجعية، ومساعدتهم في أن يقوموا بأنفسهم في إيجاد المواد أو البحث في المراجع.

### ٧-٤-١ المقابلات المرجعية:

يمكن أن يطلب أحد زائري مركز الموارد المساعدة قائلاً: "هل يمكن أن تريني المواد المتعلقة بمرض السكري؟". وبعد مناقشة هذا الزائر في حاجته، قد يجد طاقم مركز الموارد أن المعلومات التي يبحث عنها هذا الشخص تتعلق بأحدث التطورات في علاج مرض السكري. عندئذ، يمكن توجيه هذا الشخص إلى المواد التي تبحث في علاج مرض السكري تحديداً، مما يوفر عليه الحاجة إلى البحث في كافة المواد المتعلقة بمرض السكري.

وقد يسأل بعض المستعملين للمركز عن مادة ما يعتقدون أنها الوحيدة التي تحتوي على ما يحتاجون من معلومات. ولكن بعد نقاش حاجاتهم معهم، قد يكون من الممكن وجيهم إلى مصدر أفضل للمعلومات التي تلمهم.

مثل هذه المناقشات غالباً ما تدعى "مقابلات مرجعية". وهي تتفاوت في مدتها وفق حاجات الشخص المستعمل للمركز. ولكن إذا كانت الحاجة التي يطلبها هذا الشخص تتطلب وقتاً طويلاً للبحث فيها، كأن تستلزم بحثاً في المراجع مثلاً، فمن المحبذ في العادة أن يحدد موعد خاص لهذه المقابلة (انظر الجزء ٧-٤-٢).

إن أفراد طاقم مركز الموارد على معرفة بمجموعة المواد بقدر أكبر من أي شخص آخر، وهم يتواجدون في المركز لتقديم الإرشاد. مع ذلك، ليس عملياً قضاء وقت طويل مع كل مستعمل للمركز في كل مرة يأتي فيها. فالأشخاص الذين يزورون مركز الموارد للمرة الأولى يحتاجون إلى الإرشاد أكثر من الذين يستعملون المركز بانتظام. وقد يحتاج الذين يستعملون المركز بانتظام إلى مساعدة عندما يبحثون عن معلومات في مواضيع جديدة. وعلى الطاقم أن يسألهم عن سبب حاجتهم للمعلومات، وهل تلمهم أنواع أو أشكال محددة من المعلومات، ومتى هم بحاجة إلى الحصول عليها.

من الأفضل توجيه المستعملين للمركز إلى المواد التي على الأرجح أن تكون ذات فائدة لهم، ولكن ينبغي تشجيعهم على طلب المزيد من المساعدة إذا لزمهم ذلك.

### ٧-٤-٢ كيفية إجراء بحث في الأدبيات:

البحث في الأدبيات يعني البحث (أو التنقيب) في مصادر للمعلومات، مثل الفهارس وقواعد البيانات والبليوغرافيات والكشافات والدوريات والكتب والنشرات الإخبارية والأقراص المدمجة (CD-ROMs) والبريد الإلكتروني والإنترنت، أو الاتصال بمؤسسات أخرى، للعثور على مواد حول موضوع معين. ويعتبر البحث في الأدبيات جزءاً هاماً من خدمات الإرشاد. وقد يكون مفيداً تعريف المستعملين للمركز بكيفية إجراء البحث في قواعد البيانات بأنفسهم.

لإجراء بحث في الأدبيات، من المهم أولاً تحديد ما يلزم بوضوح. اعرفوا من الشخص الذي يحتاج إلى المعلومات ما يلي:

- ما هو الموضوع أو المواضيع التي يجب أن تغطيها المادة.
- كيف سيتم استخدام المعلومات (مثلاً، في التدريب أو التثقيف الصحي أو تطوير المعلومات الشخصية).
- لمن ستوجه المعلومات (مثلاً، للعاملين والصحيين أو الطلبة أو المجتمع).
- ما هو الشكل المفضل (مثلاً، مقالات أو كتب أو أشرطة فيديو).
- ما هي الحقبة الزمنية التي يجب أن تغطيها المادة (مثلاً، مادة جديدة لنشرة إخبارية أو مواد قديمة وجديدة لمراجعة موضوع ما).
- متى ستلزم هذه المعلومات.

**الموضوع:** قرروا ما هي الكلمات الدالة التي تستخدم لوصف هذا الموضوع (انظر الجزء ٥-٣: تحديد الكلمات الدالة). استخدموا هذه الكلمات في البحث في الفهرس أو قاعدة البيانات في مركز الموارد. استخدموا هذه الكلمات أو مصطلحات مماثلة في الموضوع ذاته للبحث في الببليوغرافيات والكشافات الأخرى.

**كيف ستستخدم المعلومات:** سيؤثر ذلك في تحديد نوع المادة اللازمة. على سبيل المثال:

- لتشخيص ومعالجة الأمراض – يلزم كتاب مرشد ومقالات حديثة.
- لعرض قضايا للنقاش – تلزم أشرطة فيديو أو مقالات أو فصل من كتاب.
- لإعداد مخطط عام لدورة تدريبية – تلزم أدلة تدريبية أو مواد من ورش عمل أو خطوط عامة للمناهج التدريبية.

**لمن ستوجه المعلومات:** معرفة ذلك ستساعد أفراد الطاقم على أن يحددوا، مثلاً، إذا كان يجب البحث عن مواد ذات لغة تقنية أو غير تقنية، أو إذا كان يجب البحث عن مواد تحتوي على رسومات توضيحية.

**ما هو الشكل المفضل:** إذا كان الشخص الباحث عن المعلومات يفضل شكلاً محدداً، كأن يفضل الكتب أو المقالات، فما من معنى لإضاعة الوقت في البحث عن مواد بأشكال أخرى. ومع ذلك، إذا توفرت في مركز الموارد مواد مفيدة جداً بأشكال أخرى فيجدر تنبيهه إلى ذلك. فقد لا يعرف الشخص المعني بوجود مثل هذه المواد أو ربما لم يفكر باستخدام أشكال أخرى غير التي حددها. إن في ذلك مثلاً على فائدة إدراج كافة المواد في فهرس واحد (انظر الجزء ٥-٤-٤: ترتيب بطاقات الفهرسة).

**ما هي الفترة الزمنية المطلوبة:** تساعدكم معرفة ذلك على تحديد شكل المواد التي ينبغي البحث فيها. فإذا كان الشخص المعني بحاجة إلى معلومات جديدة في موضوع يعرف عنه، فأفضل المصادر لذلك هي النشرات الإخبارية والمجلات ونشرات الإحاطة الجارية. أما إذا كان الشخص المعني بحاجة إلى التعرف على موضوع جديد عليه، فالمصادر الرئيسية للمعلومات ستتمثل في الكتب والتقارير.

**متى ستلزم المعلومات:** ستساعد معرفة ذلك في تحديد مصادر المعلومات التي ينبغي البحث فيها. إذا كانت المعلومات لازمة بشكل عاجل، فسيلزم قصر البحث على المواد المتوفرة في مركز الموارد (باستثناء المواد المعارة)، أو المواد التي يعرض نصها الكامل على الإنترنت. أما إذا كان هناك مزيد من الوقت للبحث، فقد يكون بإمكانكم طلب مواد جديدة لمركز الموارد أو اقتراض مواد من مركز موارد آخر من خلال نظام الإعارة بين المكتبات أو خدمات التزويد بالمرجع. كما يمكن أن تطرحوا أسئلة ضمن قائمة نقاش على البريد الإلكتروني (انظر الفصل السادس).

من المفيد الاحتفاظ بسجل بعمليات البحث في الأدبيات، إذ يمكن أن يستخدم ذلك بهدف تقييم الخدمات وتحديث المعلومات المتعلقة بتقدير الحاجات وتطوير رصيد المواد في المركز.

يمكن الاحتفاظ بتفاصيل عمليات البحث هذه في دفتر ملاحظات. وينبغي أن تتضمن هذه التفاصيل التاريخ، والموضوع، وأنواع المواد المستخدمة (مثل قرص مدمج أو الفهرس أو قاعدة البيانات أو كتب مرجعية)، وما إذا تم العثور على المعلومات المطلوبة، وما إذا تم تحويل الشخص المعني إلى مكان آخر.

### معلومة: التعرف على رصيد المواد

إن الوقت والجهد المبذولين في خدمات الإرشاد يعودان بالفائدة على طاقم مركز الموارد وعلى المستخدمين له كذلك. فهذا العمل يساعد أفراد الطاقم على التعرف على رصيد المواد المتوفرة في المركز وحاجات المستخدمين للمركز. ولهذا الأمر أهمية كبيرة في تطوير سياسة رصيد المواد ومعرفة ما هي خدمات المعلومات التي ينبغي تقديمها.

إلى جانب ذلك، تساعد خدمات الإرشاد طاقم مركز الموارد على مراجعة التفاصيل التي ينبغي أن تتضمنها فهرس وقواعد بيانات المركز، مثل ما إذا كانت المواد تحتوي على رسومات توضيحية.

ومن خلال تسجيل نتائج البحث في الأدبيات يمكن جعل البحث أسرع في المستقبل. فيمكنكم تخصيص ملف أو جزء من قاعدة البيانات (انظر الجزء ٦-٨-٢) يحمل اسم "مواد مفيدة"، يجري فيه تعداد المواد التي كانت لها فائدة في حلقة تدريبية ما، أو كمرجع لإصدار ما، أو في دعم نشاط ما في التثقيف الصحي. وفي المرة القادمة التي يجري فيها حدث مماثل، يمكن إجراء بحث سريع من خلال معرفة المواد التي تم استخدامها في المرة السابقة، واستخدام الكلمات الدالة التي تصف تلك المواد في البحث عن مواد أخرى ذات فائدة من بين المواد الجديدة التي أضيفت إلى الرصيد مؤخرًا.

## ٧-٥ الإعارة:

من خلال نظام الإعارة يتمكن المستعملون لمركز الموارد من قراءة المواد أو الاطلاع عليها في وقتهم الخاص. ويعتبر ذلك مفيداً بشكل خاص لأولئك الذين يتواجدون على بعد عن مركز الموارد.

ومع ذلك، فالإعارة كثيراً ما تترافق بمشكلة، هي الإخفاق في إرجاع المواد. ولذلك، تقوم بعض مراكز الموارد بإعارة المواد لأفراد الطاقم في المؤسسة ذاتها وحسب، أو للمستعملين للمركز الذين يقيمون في المدينة ذاتها. عندما تعار المواد لأشخاص يقيمون بعيداً، فينبغي أن يكون هناك نظام ما يحول دون فقدان المواد. على سبيل المثال، يمكن استيفاء رسوم مستردة مقابل استعارة المواد على شكل مبلغ مالي يرد إلى الشخص المستعير عندما يوقف عضويته في مركز الموارد، ولا يرد إليه إذا أخفق في إرجاع مادة ما.

إذا لم يتوفر نظام بريدي موثوق، فيمكن إرسال أية مواد يلزم إرسالها من مركز الموارد أو إليه بواسطة البريد المسجل. وبما أن تكلفة البريد المسجل عالية، فقد يلزم تغطية التكلفة، على سبيل المثال، من خلال استيفاء رسوم إضافية على المواد المرسلة بواسطة البريد.

ومن المفضل عدم إعارة المواد التي لا يمكن تعويضها، مثل تلك التي نفذت طبعاتها أو المرتفعة الثمن. وكبديل عن الإعارة، يمكن استخدام نشرات الإحاطة الجارية وخدمات الاستعلام ورزم المعلومات والنشرات الإخبارية (انظر الأجزاء ٧-٩ و ٧-١١ و ٧-١٢ و ٧-١٣).

قبل تقديم خدمات الإعارة، من المهم أن يكون واضحاً عدد المواد التي يمكن أن يستعيرها الشخص الواحد والمدة الزمنية التي يمكنه الاحتفاظ بها خلالها. هذه القرارات تعتمد على عدد المواد في مركز الموارد، وعدد المستعملين له، ومدى سهولة وصول أولئك إلى المركز، ومدى بعد مكان تواجدهم عنه. ويعرض الجزء ٧-٥-١ مثلاً على سياسة للإعارة.



## ٧-٥-١ مثال على سياسة وإجراءات للإعارة:

### سياسة وإجراءات الإعارة في مشروع المعلومات الصحية:

١. يمكن إعارة المواد للأشخاص التاليين: المعلمات والمعلمون، والطلبة، وكوادر وزارة الصحة الأخرى.
٢. يتفاوت عدد المواد التي يمكن استعارتها وفق هوية الشخص المستعير: يسمح للمعلمات والمعلمين استعارة ست مواد وللطلبة استعارة ثلاث مواد.
٣. يمكن استعارة المواد لفترة أقصاها أسبوعان. ويمكن استعارتها مجدداً إذا لم يكن عليها طلب من شخص آخر.
٤. كل المواد قابلة للإعارة.
٥. في حال تجاوز مدة الاستعارة وبعد إرسال مذكرة بهذا الشأن، يتم استيفاء غرامة بمقدار [مبلغ صغير] لكل يوم تأخير.
٦. في حال فقدان المادة أو تلفها، على الشخص المستعير أن يدفع تكلفة استبدالها أو إصلاحها.
٧. عند إعارة أية مادة، يجب القيام بأحد الأمرين التاليين:
  - إما تدوين اسم الشخص المستعير ورقم عضويته في سجل الإعارة وتسجيل تاريخ الاستحقاق، كتابةً أو ختماً، على رقعة تاريخ الاستحقاق (قصاصه الإعارة) داخل الكتاب.
  - أو وضع بطاقة الإعارة الخاصة بالمادة داخل بطاقة الإعارة الخاصة بالشخص ووضعها في ترتيب حسب تاريخ استحقاق المادة، مع تسجيل التاريخ ذاته، كتابةً أو ختماً، على رقعة تاريخ الاستحقاق (قصاصه الإعارة) داخل الكتاب.
٨. للتحقق من وجود مواد تم تجاوز مدة إعارتها، يجب إجراء فحص أسبوعي (في يوم محدد كل أسبوع) لمعرفة ما هي المواد التي تجاوزت تاريخ استحقاقها، وإرسال مذكرة بذلك للشخص المستعير.

## ٧-٥-٢ كيف تعدون نظاماً للإعارة:

من المفضل وجود نظام لتحديد وتسجيل الأشخاص الذين يستعرون المواد من مركز الموارد. على سبيل المثال، يمكن الطلب من هؤلاء تعبئة استمارة عضوية (انظر الجزء ٧-٥-٣: مثال على استمارة عضوية). ويجب حفظ استمارات العضوية مرتبة بالترتيب الهجائي للأسماء لتسهيل تفحص أية تفاصيل لازمة في أي وقت.

إذا كان عدد الأشخاص الذين يستعرون المواد قليلاً، فيمكن استخدام سجل بسيط للإعارة على شكل دفتر كبير الحجم، تدون فيه تفاصيل المادة والشخص الذي استعارها والتاريخ في كل مرة يتم فيها استعارة مادة ما. وعند إرجاع المادة، يدون تاريخ الإرجاع للإشارة إلى أن المادة قد أعيدت مجدداً إلى رصيد المواد في المركز.

التاريخ	تاريخ الإرجاع	رقم القيد	رقم التصنيف	المؤلف	اسم المادة	اسم وعنوان المستعير	تاريخ الاستحقاق	التوقيع	ملاحظات
١٩٩٠/٩/١	١٩٩٠/٩/١١	٤٥٥	KW ٤١٩	عبد خديجة	المادة ١٩٩٠	فايزة محمد قسم شؤون المرأة	١٩٩٠/٩/١٥		
١٩٩٠/٩/١١	١٩٩٠/٩/١٦	٤٨٥	KW ٤٣٢ ALZ	عبد الرحمن	المادة ١٩٩٠	محمد سعيد قسم الشؤون العامة	١٩٩٠/٩/٢٥		تأخير

إذا كان عدد الأشخاص الذين يستعرون المواد كبيراً، فيفضل استخدام نظام بطاقات بدلاً من الدفتر. عندئذ يلزم لكل مادة ما يلي:

- "قصاصات إعارة" - قصاصة ورق تلتصق على الصفحة الأخيرة من الكتاب أو في داخل علبة شريط الفيديو. تدون على هذه القصاصات تفاصيل المؤلف واسم المادة ورقم تصنيفها ورقم قيدها، وتحتوي على فراغات لتدوين اسم الشخص المستعير وتاريخ الاستحقاق.
- "بطاقة إعارة" - بطاقة تحتوي على رقم قيد المادة ورقم تصنيفها ومؤلفها واسمها، تحفظ في جيب ملصق في داخل غلاف الكتاب أو شريط الفيديو.

كما يجهز لكل شخص يستعمل مركز الموارد عدد من "بطاقات الإعارة" باسمه، يدون فيها اسم الشخص والقسم الذي يعمل فيه واسم المؤسسة. ويعتمد عدد البطاقات المخصصة لكل شخص على عدد المواد التي يمكن استعارتها في وقت واحد. ويمكن الاحتفاظ ببطاقات الإعارة مع الشخص نفسه أو في مركز الموارد، حسبما هو أنسب لتيسير الأمر.

عندما يستعير شخص مادة ما، يتم ختم قصاصة الإعارة بتاريخ استحقاق المادة للإرجاع، وتوضع بطاقة الإعارة الخاصة بالمادة في إحدى بطاقات الإعارة الخاصة بالشخص، ثم يحتفظ بتلك البطاقة في ترتيب يتناسب مع تاريخ استحقاق المادة.

من المفيد أيضاً إعداد رسالة أو نموذج موحد لإرساله إلى كل شخص يستعير مادة لمدة تجاوزت تاريخ استحقاقها للإرجاع (انظر الجزء ٧-٥-٤).



## ٧-٥-٣ مثال على استمارة عضوية:

استمارة عضوية في مركز الموارد التابع لمشروع المعلومات الصحية:

رقم العضوية: \_\_\_\_\_  
الاسم: \_\_\_\_\_  
مكان العمل: \_\_\_\_\_  
عنوان العمل: \_\_\_\_\_  
رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

إثبات الشخصية (مثلاً، هوية طالب/ة، رسالة من مكان العمل لمن هم من مؤسسة أخرى):

أوافق على أنظمة مركز الموارد الواردة في أسفل هذه الاستمارة.

التوقيع: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_

### الأنظمة:

١. أوافق على أن أعتني بالمواد الموجودة في مركز الموارد أو التي أستعيرها، وأوافق على إرجاعها في حالتها التي استعرتها عليها.
٢. أوافق على إرجاع المواد في تاريخ استحقاقها للإرجاع، أو إعلام طاقم مركز الموارد حالاً إن حدث ما يمنع ذلك.
٣. في حال تعرض أية مادة أستعيرها للفقدان أو التلف بشكل يجعلها غير صالحة للاستعمال، أوافق على دفع تكلفة استبدال هذه المادة.

٧-٥-٤ مثال على مذكرة بتجاوز مدة استحقاق الكتب للإرجاع:

مشروع المعلومات الصحية

ص.ب: ١١١

عمان، الأردن

رقم الإسناد: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_

حاضرة \_\_\_\_\_

مواد مستعارة من مركز الموارد:

نود تذكيرك بأن المواد التالية التي قمت باستعارتها من مركز الموارد قد تجاوزت مدة استحقاقها للإرجاع. نرجو منك إرجاعها حال استلامك لهذه المذكرة.

المواد هي:

١. المؤلف: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

رقم القيد: \_\_\_\_\_

٢. المؤلف: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

رقم القيد: \_\_\_\_\_

٣. المؤلف: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

رقم القيد: \_\_\_\_\_

مع التقدير.

أماني هاني

مسؤولة مركز الموارد

## ٧-٥-٥ حجز المواد:

إذا احتاج أحد المستعملين لمركز الموارد لمادة كان يستعيرها أحد ما، فيمكن أن يعرض طاقم المركز إمكانية حجز المادة له حال إرجاعها. وإذا احتاج أحد الأشخاص مادة لا تتوفر في مركز الموارد، فيمكن أن يقوم طاقم المركز بإدراج هذه المادة في طلبية المواد القادمة أو استعارتها من مركز موارد آخر، ثم إعلام الشخص الذي يحتاجها حال وصولها.

## ٧-٥-٦ الإعارة الداخلية (بين المكتبات):

الإعارة الداخلية (بين المكتبات) تعني أن تقوم مكتبة أو مركز موارد بإعارة مواد لمكتبة أخرى أو مركز آخر. يتيح هذا الأمر للمستعملين لمركز الموارد الحصول على مواد لا تتوفر في المركز. وغالباً ما يتم تنظيم الإعارة بين المكتبات من خلال شبكات عمل (انظر الجزء ٨-٣: شبكات العمل والتشبيك). كما أن بعض المكتبات الوطنية تعير المواد لمراكز الموارد مقابل رسوم عضوية أو إيداع مسترد بهدف تغطية أي فقدان أو تلف قد يصيب المادة.

تعتبر استعارة المواد من خلال شبكات العمل ذات فائدة كبيرة. إذا كانت شبكة العمل تتطلب إعارة مواد بالمقابل، وكانت هناك خشية بصدد ما يمكن أن يحدث لهذه المواد، فيمكن إعارة المواد على أساس أن يتم استخدامها داخل مركز الموارد الذي استعارها، ولا تؤخذ إلى خارجه.

## ٦-٧ استنساخ الوثائق:

من شأن استنساخ مقالات من الدوريات أو صفحات من الكتب أن يزيد من سهولة تيسر المعلومات. إذا كان مركز الموارد يقدم خدمات استنساخ الوثائق، فيجب أن تتضمن موازنة المركز تكاليف صيانة جهاز الاستنساخ والمتطلبات الأخرى كالورق والحبر (انظر الجزء ٢-٣: التخطيط المالي).

من المهم الانتباه إلى قوانين حقوق الطبع، والتي تسمح باستنساخ بعض الصفحات فقط إلا إذا تم الحصول على إذن بالاستنساخ. بعض الناشرين يسرون بأن يتم استنساخ موادهم أو تكييفها لغايات التثقيف والتدريب بدون طلب إذن بذلك. وهم، في مثل هذه الحالة، يشيرون إلى ذلك بوضوح في المادة المنشورة. وقد يكون مفيداً إضافة تفاصيل عن حقوق الطبع إلى تفاصيل المواد في الفهرس، مما يتيح معرفة هذا الأمر قبل أخذ المادة عن الرف.

من الأفضل أن تقوم مراكز الموارد بالاستفسار عن حقوق الطبع كل في بلده. وعادة تتوفر مثل هذه المعلومات في المكتبة الوطنية. ومع ذلك، فيمكن في العادة استنساخ ما يلي:

- مقالة واحدة من أحد أعداد دورية ما (مثل نشرة إخبارية أو مجلة).
- فصل واحد من كتاب، أو حجم ١٠% منه، أيهما أقل.
- لا يجوز استنساخ أشرطة الفيديو إلا بإذن مسبق.
- لا يجوز استنساخ برامج الكمبيوتر إلا بإذن مسبق (باستثناء توفير نسخة مساندة كحماية).
- عدد صغير من السجلات من قاعدة بيانات ببيوغرافية تجارية، مثل Medline أو Popline، سواءً لطباعتها وتعليقها أو لإرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني للمستعملين لمركز الموارد الذين لا يستطيعون القدوم إليه.

Combat AIDS: HIV and the World's Armed Forces

Published by Healthlink Worldwide

Cityside

40 Adler Street

London E1 1EE

UK

© Healthlink Worldwide 2002

Keywords: HIV, military, conflict situations, prevention, testing

Reproducing articles and images

Healthlink Worldwide encourages the reproduction of material for non-profit uses.

Please clearly credit Healthlink Worldwide as the source and send a copy of the publication to Healthlink Worldwide.

Permission to reproduce images must be obtained from the photographer/artist or organisation as shown in the credit. Contact details are available from Healthlink Worldwide.

Printed by Russell Press Ltd.

ISBN 0 907320 56 2

مثال على إذن لإعادة الإنتاج

## ٧-٧ التزويد بالمراجع:

التزويد بالمراجع يعني إرسال صور مستنسخة من مادة ما إلى مستعملين لمركز الموارد لا يستطيعون القدوم إليه أو إرسالها إلى مراكز موارد أخرى.

قد يحتاج بعض من يستخدمون مركز الموارد إلى الاطلاع على مقالات في دوريات أو فصول من كتب لا تتوفر في المركز. يستطيع طاقم المركز مساعدتهم في ذلك من خلال طلب خدمات التزويد بالمراجع من مراكز أخرى للموارد. وبإمكان الطاقم أن يتعرف على المواد المتوفرة في مراكز الموارد الأخرى من خلال تقديمه لخدمات التحويل (انظر الجزء ٧-٨).

يعتبر التزويد بالمراجع من الخدمات التي غالباً ما تقدمها المراكز الأعضاء في شبكات العمل الواحد إلى الآخر (انظر الجزء ٨-٣: شبكات العمل والتشبيك). ويجري ذلك في العادة على أساس الدعم المتبادل: فعلى مركز الموارد أن يزود سواه بعدد من المواد يماثل العدد الذي يطلبه.

وفي حال طلب خدمة التزويد بالمراجع من مراكز للموارد أو مكاتب ليست جزءاً من شبكة العمل، فهي في العادة تستوفي رسوماً مقابل هذه الخدمة. وتختلف قيمة هذه الرسوم، ولكنها قد تكون مرتفعة إلى حد ما، وقد تصل مثلاً إلى ٥ جنيهات إسترليني أو ١٠ دولارات مقابل المقالة.

للالتزام بقوانين حقوق الطبع، من المهم الاحتفاظ بسجلات للمواد المستنسخة التي يتم الحصول عليها أو تقديمها من خلال خدمات التزويد بالمراجع. يجب أن تتضمن سجلات طلب المواد تفاصيل حول المادة التي تم طلبها، ومن قام بطلبها، وتاريخ طلبها، وتاريخ استلامها، والمؤسسة التي قدمتها. أما سجلات المواد التي يتم تقديمها للمؤسسات الأخرى، فيجب أن تتضمن تفاصيل المادة المطلوبة، والمؤسسة التي طلبتها، وتاريخ طلبها، وتاريخ إرسال الصور المستنسخة عنها.



## ٨-٧ خدمات التحويل:

التحويل يعني الاقتراح على المستعملين لمركز الموارد أين بإمكانهم أن يعثروا على معلومات لا تتوفر في المركز. وتعتبر خدمات التحويل من أهم الخدمات التي يقدمها مركز الموارد.

لا يستطيع أي مركز للموارد أن يكتفي كافة المواد المتوافرة في كافة المواضيع التي تهم كل المستعملين للمركز. لذلك من المهم معرفة المصادر الأخرى للمعلومات، بحيث يمكن تحويل المستعملين للمركز إليها عند اللزوم.

قد تتضمن المصادر الأخرى للمعلومات أعضاء في شبكة عمل (انظر الجزء ٨-٣: شبكات العمل والتشبيك)، أو مراكز الموارد الأخرى، سواءً في البلد ذاته أو في مكان آخر، والتي تقدم خدمات الاستعلام (انظر الجزء ٧-١١) أو خدمات التزويد بالمراجع (انظر الجزء ٧-٧).

- ومن الممكن التعرف على مراكز الموارد وخدمات المعلومات الأخرى عن طريق:
- فحص أو قراءة النشرات الإخبارية التي تتناول المواضيع التي يغطيها مركز الموارد.
  - التشبيك مع طواقم مراكز الموارد الأخرى المتخصصة في مختلف المواضيع في البلد ذاته، وتلك التي تتخصص في مواضيع مشابهة في أي مكان آخر.
  - الانضمام إلى مجموعات النقاش عبر البريد الإلكتروني، مثل ASIALIB (انظر الجزء ٦-٩-٤).
  - البحث في الإنترنت (انظر الجزء ٦-٧).

## ٧-٩ خدمات الإحاطة الجارية:

تعتبر خدمات الإحاطة الجارية إحدى الوسائل التي تساعد في إعلام المستعملين لمركز الموارد بالمواد الجديدة التي يتسلمها المركز. وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية:

- نشرات الإحاطة الجارية.
- النشر الانتقائي للمعلومات.
- تمرير المواد.
- عرض المواد المقتناة حديثاً واستخدام لوحات الإعلانات.

**نشرات الإحاطة الجارية:** نشرات تحتوي على تفاصيل المواد الجديدة، ومراجعات للكتب، وإعلانات عن الاجتماعات والمؤتمرات، وأخبار عن أنشطة مركز الموارد. وتعتبر نشرات الإحاطة الجارية مفيدة بشكل خاص لمراكز الموارد الكبيرة الحجم، أو تلك التي يتوزع المستعملون لها على مساحة واسعة. وتساعد هذه النشرات على إبقاء المستعملين للمركز على اطلاع على الكثير من المستجدات. كما تساعد على تحديد ما يطلبونه من طاقم المركز بشكل أدق، مما يتيح للطاقم التعامل مع طلباتهم بفاعلية أكبر مما لو كانت الطلبات عمومية. وتعتبر متطلبات وإجراءات إصدار نشرة إحاطة جارية مماثلة لتلك المتعلقة بإصدار نشرة إخبارية (انظر الجزء ٧-١٣: النشرات الإخبارية).

**النشر الانتقائي للمعلومات:** يعني إعلام أفراد أو مجموعات من المستعملين للمركز عن المواد التي يمكن أن تهمهم بشكل خاص. وبإمكان الطاقم أن يبقى على دراية دائمة بما يهم مختلف الأفراد والمجموعات من خلال العمل المتواصل معهم في تقدير الحاجات وخدمات الإرشاد والمقابلات المرجعية.

**تمرير المواد:** يعني توزيع المواد من خلال تمريرها إلى أفراد ليقوموا بدورهم بتمريرها لآخرين وفق قائمة توزيع. من مساوئ هذه الطريقة أن المواد قد تأخذ وقتاً طويلاً إلى أن تصل إلى الشخص الأخير في القائمة. ويفضل في الغالب تمرير صفحة المحتويات بدلاً من تمرير المادة الفعلية.

**عرض المواد المقتناة حديثاً:** يساعد ذلك المستعملين لمركز الموارد على ملاحظة المواد الجديدة، ويجعل المركز يبدو حيويًا وجذاباً. ومن المفيد بشكل خاص استخدام لوحات الإعلانات لعرض صفحة المحتويات لأحدث الأعداد التي تصل من الدوريات، أو صور لأغلفة المواد الجديدة من كتب وتقارير و مواد سمعية بصرية. وتفيد لوحات العرض في لفت انتباه الأشخاص الذين لا يستعملون مركز الموارد بشكل ثابت، وجذب اهتمام الزوار القادمين إلى المؤسسة.

## ٧-١٠ الخلاصات:

تحتوي الخلاصات على تلخيص لمقالات أو كتب أو تقارير. وهي تمثل طريقة مفيدة لطاغم مركز الموارد أو المستعملين له لتحديد المواد المناسبة. كما أنها تساعد على عرض معلومات أكثر تفصيلاً عن المواد المتوفرة في مركز الموارد، سواءً في نشرات الإحاطة الجارية أو في قاعدة البيانات.

توجد ثلاثة أنواع من الخلاصات:

- الخلاصات الوصفية: تكون قصيرة وبسيطة وموضوعية. وهي تصف موضوع المقالة أو الإصدار.
- الخلاصات التعريفية: تكون أطول وأكثر تفصيلاً. وتصف أهداف واستنتاجات المقالة أو الإصدار، إلى جانب تلخيص المحتوى.
- الخلاصات التقييمية (وتعرف أيضاً باسم الخلاصات النقدية): تحمل نظرة ذاتية. وتقيم محتوى المقالة أو الإصدار.

كثيراً ما تدرج الخلاصات في البليوغرافيات وقواعد البيانات البليوغرافية. كما تدرج أحياناً في نشرات الإحاطة الجارية. وكثيراً ما تتضمن أشرطة الفيديو والمقالات في الدوريات خلاصة من المؤلف أو الناشر. وعندما تشتمل المادة على خلاصة، فبالإمكان إدراجها في سجل قاعدة البيانات البليوغرافية أو نشرة الإحاطة الجارية، وذلك لمساعدة المستعملين للمركز على أن يقرروا مدى ملاءمة المادة لاحتياجاتهم.

ولا تستطيع إلا مراكز الموارد الكبيرة الحجم أن تعد خلاصات لكافة المواد المتوفرة لديها. فإعداد الخلاصات يستغرق الكثير من الوقت ويتطلب مهارات في التلخيص والتحليل والكتابة. وعندما يبحث مركز الموارد في إمكانية إعداد خلاصات، فيجب أن يقرن ذلك بعملية تحديد الكلمات الدالة (انظر الجزء ٥-٣: تحديد الكلمات الدالة). فبالإمكان الكلمات الدالة أن تقدم دلالة مماثلة على محتوى المادة والجمهور المستهدف منها ومستواها، وأن تسهل عملية تحديد المواد المناسبة، ولكنها لا تستطيع تقديم معلومات عن الاستنتاجات الواردة في المقالة أو أن تقيم محتواها.

## ٧-١٠-١ أمثلة على خلاصات:

تصف هذه الخلاصات مقالة في مجلة *Journal of Nutrition* حول بحث في العوامل المرتبطة بفقر الدم بين الأطفال اللاجئين.

### خلاصة وصفية:

وصف لمسح للتغذية أجري عام ١٩٩٠ بين الأطفال دون سن الثالثة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، وتقييم تأثير عدد من العوامل، مثل الرضاعة الطبيعية والجنس ودرجة تعليم الأم والأمراض، على نسبة فقر الدم.

### خلاصة تعريفية:

أجري مسح للتغذية عام ١٩٩٠ بين الأطفال دون سن الثالثة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وغزة وسوريا والأردن ولبنان. بالإجمال، وجد فقر الدم في ٦٧% من الحالات، وكانت المعدلات أعلى في غزة وسوريا ولبنان. تضمنت العوامل المرتبطة بفقر الدم نقص الرضاعة الطبيعية والأطفال الذكور والأمية بين الأمهات والحالات الحديثة أو الراهنة من الحمى أو الإسهال وقصور النمو. يوصي المؤلفون بعدد من الإجراءات التي من شأنها أن تساعد على تحسين الوضع التغذوي للأطفال اللاجئين.

### خلاصة تقييمية:

تصف المقالة مسحاً للتغذية أجري عام ١٩٩٠ بين الأطفال دون سن الثالثة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وغزة وسوريا والأردن ولبنان. تشير المقالة إلى أن نسبة فقر الدم قد بلغت ٦٧% من إجمالي الحالات، وكانت المعدلات أعلى في غزة وسوريا ولبنان. ثم تبين المقالة العوامل التي تبين ارتباطها بفقر الدم، وهي نقص الرضاعة الطبيعية والأطفال الذكور والأمية بين الأمهات والحالات الحديثة أو الراهنة من الحمى أو الإسهال وقصور النمو.

بناءً على هذه النتائج، يوصي المؤلفون بتعزيز الممارسات السليمة للرضاعة الطبيعية والفتام وإغناء الأطعمة الشائعة الاستعمال بالحديد وتعزيز استعمال الأطعمة الغنية بالحديد وفيتامين ج وتخفيض استهلاك الشاي، وبحث إمكانية استخدام مقويات الحديد عن طريق الفم إذا لم يتم تحقيق التحسينات الغذائية.

## ١١-٧ خدمات الاستعلام:

تعتبر خدمات الاستعلام إحدى طرق الاستجابة للطلب على المعلومات من المستعملين لمركز الموارد الذين لا يستطيعون القدوم إليه. ويمكن استلام طلبات كهذه على الهاتف أو في البريد أو بجهاز الفاكس أو عبر البريد الإلكتروني. من المفيد إعداد نموذج موحد للاستعلام لضمان حصول مركز الموارد على كافة التفاصيل الضرورية بخصوص ما هو مطلوب.

عندما يكون المستعملون للمركز واضحين فيما يريدون، يكون من السهل إرسال المعلومات التي يطلبونها، طالما أن المواد اللازمة متوفرة في مركز الموارد، وأن هناك نظاماً لإعارة المواد أو إرسال صور مستنسخة عنها.

ومع ذلك، قد يلزم أحياناً استيضاح المزيد بشأن ما هو مطلوب. فإذا كان الطلب موجهاً من خلال الهاتف، يكون بالإمكان طرح الأسئلة الاستيضاحية مباشرة من خلال الهاتف. أما ما عدا ذلك، فيمكن لطاقم مركز الموارد الرد كتابياً طلباً لمزيد من التوضيح. يمكن الحصول على المزيد من التفاصيل حول الأسئلة الاستيضاحية التي يمكن طرحها من خلال مراجعة الجزء ٧-٤-٢: كيفية إجراء بحث في الأدبيات.

في العادة، يجدر إعداد إجابات موحدة عن الاستعلامات بخصوص المواضيع التي يرد إلى مركز الموارد الكثير من الاستعلامات حولها. ويمكن إرسال رسالة موحدة، ترفق بها صور مستنسخة عن مقالات مفيدة. وفي حال توفر الإمكانات، قد يكون من الممكن إنتاج بعض النشرات أو الكراسات أو رزم المعلومات (انظر الجزء ٧-١٢) التي تجيب على الأسئلة الأكثر تكراراً. في مثل هذه الحالة، يمكن الاقتراح على من يستخدمون هذه المواد الاتصال بمركز الموارد مجدداً عند الحاجة إلى مزيد من المعلومات.

يجب الاهتمام بمراقبة خدمات الاستعلام بشكل منتظم، مما يمكن أن يفيد في عملية التقييم العام لمركز الموارد (انظر الفصل التاسع: المراقبة والتقييم). ومن خلال الاحتفاظ بسجلات عن الاستعلامات، يمكن الحصول على معلومات مفيدة لتطوير الخدمات وتوفير معلومات عن حاجات المستعملين لمركز الموارد. ويمكن تسهيل مهمة مراقبة الاستعلامات إذا تمت تعبئة نماذج استعلام في كل مرة، وتم تجميع المعلومات المدونة في هذه النماذج مرة كل شهر.

### معلومة: التعامل مع الاستعلامات عبر الهاتف

يمكن أن تصلكم استعلامات عبر الهاتف. في هذه الحالة، اهتموا عند الرد على الهاتف بمراعاة ما

يلي:

- أبقوا في متناولكم نموذج استعلام وقلماً.
- اذكروا اسم مركز الموارد، ورحبوا بالشخص الذي أجرى الاتصال.
- دونوا اسم الشخص المتصل وتاريخ ووقت المكالمة.
- استمعوا لما يقوله الشخص ودونوا الملاحظات.
- اطلبوا المزيد من التفاصيل إن لزم، وأعيدوا قراءة ما كتبتموه على مسامع الشخص.
- إذا كان على الشخص المتصل أن ينتظر لبعض الوقت على الهاتف، أعيديوا طمأننته من وقت لآخر لنلا يعتقد أن الاتصال قد انقطع أو أنه تم تجاهله.
- إذا لم يكن من الممكن الاستجابة للطلب فوراً، دونوا رقم هاتف الشخص المتصل وأعلموه أنكم ستعيدون الاتصال به، ووضحوا ما الذي ستقومون به في الأثناء إن لزم ذلك.
- تأكدوا من أنكم قد عبأتم نموذج الاستعلام بتفاصيل الطلب والمعلومات التي قدمتموها.

نموذج لطلب استعلام:

مركز موارد مشروع المعلومات الصحية  
طلب استعلام

مكان العمل:

تاريخ الطلب:

 بريد إلكتروني فاكس رسالة هاتف زيارة أخرى

المؤسسة:

المهنة:

 أهلية عامل/ة صحي/ة حكومية مرشدة/ة متعددة الأطراف مدرب/ة تعليمية معلم/ة إعلامية عامل/ة تنمية مجتمعية دينية طالب/ة صحية باحث/ة غير ذلك (الرجاء التحديد): غير ذلك (الرجاء التحديد):

الفئة المستهدفة:

النشاط الذي تلزم المعلومات لأجله:

 مرضى مهني/تطوير مهارات شباب ومراهقون معلومات شخصية أطفال توعية/تنقيف صحي نساء إرشاد رجال تدريب عمال بحث غير ذلك (الرجاء التحديد): غير ذلك (الرجاء التحديد): تحويل

المواضيع المطلوبة:

 استخدام قاعدة البيانات إعطاء مواد بيع مواد إعارة موادملاحظات (دون/ي كافة المعلومات المناسبة  
على ظهر الورقة)

---

---

---

---

## ٧-١٢ رزم المعلومات:

رزم المعلومات طريقة اقتصادية لتقديم المعلومات حول موضوع محدد للمستعملين لمركز الموارد الذين لا يستطيعون القدوم إليه.

في العادة، تكون رزم المعلومات على شكل ملفات (محافظ من ورق مقوى) أو مغلفات تحتوي على مواد متنوعة، مثل مقالات من نشرات إخبارية ومجلات، أو صفحات مستنسخة من كتب، أو أوراق معلومات، أو ملصقات، أو نشرات، أو مواد أعدتها المؤسسة، أو مواد توزعها مجاناً مؤسسات أخرى تعمل في المجال ذاته.

عند إعداد رزمة معلومات للتوزيع على المستعملين للمركز، من المهم الحصول على إذن من الناشر عند إدراج مادة ما في الرزمة (على شكل نص أو رسم توضيحي)، إلا إذا أشار الناشر إلى عدم وجود حاجة لأخذ إذن مسبق. عند طلب الإذن من الناشر، سيلزم إعلامه بالغرض من إعداد الرزمة والفئة التي تستهدفها، وعدد النسخ التي سيتم إعدادها، وأية رسوم سيتم استيفاؤها ممن سيحصلون على الرزم (مثلاً، لتغطية تكاليف الاستنساخ والتوزيع، أو لإدراج دخل يدعم عمل مركز الموارد).

ولا حاجة لطلب إذن من الناشر عند إعداد رزمة مفردة استجابة لطلب شخصي، على أن تتم مراعاة قوانين حقوق الطبع (انظر الجزء ٧-٦: استنساخ الوثائق).

قبل إعداد رزم المعلومات، من المهم التأكد من اختيار المواد الصحيحة لإدراجها فيها. ويمكن التأكد من ذلك من خلال مناقشة محتوى رزمة المعلومات المقترحة مع أعضاء اللجنة الاستشارية لمركز الموارد، ومع غيرهم من المستعملين الرئيسيين للمركز. وقد يكون مفيداً إدراج نموذج تقييم مختصر في الرزمة ليقوم من يستعملها بتعبئته وإعادته. بإمكان تقييم كهذا أن يشير إلى طرق تحسين رزم المعلومات في المستقبل.

يجب أن تحتوي رزم المعلومات دائماً على قائمة بالمحتويات تورد تفاصيل المصدر الأصلي لكل مادة فيها (مثل عنوان الكتاب أو الدورية والناشر و عام الإصدار).

لا يجب أن تكون رزمة المعلومات شيئاً ثابتاً. بل يلزم أن يتم تحديث محتوياتها من خلال إدراج مواد جديدة، سواءً كإضافة للمواد الموجودة فيها أو كبديل عنها. من المهم الاحتفاظ بالصور المستنسخة الأصلية لكل المواد التي تحتويها رزمة المعلومات، لضمان أن تكون كل النسخ على درجة الجودة ذاتها، ولكي لا يضيع الوقت في البحث عن المواد الأصلية كلما لزم إعداد نسخة أخرى من الرزمة. بدلاً من ذلك، في حال توفرت قاعدة بيانات بيبليوغرافية في مركز الموارد، يمكن إضافة رموز إلى سجلات المواد الجديدة للإشارة إلى أنها مناسبة لأن تدرج في رزم المعلومات.



## ٧-١٣ النشرات الإخبارية:

تمثل النشرات الإخبارية طريقة مفيدة لنشر المعلومات عن القضايا والأنشطة الصحية المحلية. ويمكن أن تحتوي على أخبار عن مركز الموارد، ومقالات عن المشكلات والمشروعات الصحية المحلية، ومعلومات عما يستجد من أبحاث، وتفاصيل عن الإصدارات الجديدة، وفرص التدريب والمؤتمرات، ورسائل وأسئلة من القراء.

لقد سهل استخدام الكمبيوتر من عملية إنتاج النشرات الإخبارية وجعلها أكثر جاذبية. وبإمكان طاقم مركز الموارد إشراك العاملات والمحليين الصحيين المحليين والمجموعات المجتمعية المحلية في التخطيط وفي تقديم المعلومات للنشرة الإخبارية، مما يساعد على تحويلها إلى منتدى نشط لتبادل الأخبار والأفكار.

مع ذلك، لا بد من التنويه إلى ضرورة الاحتراس في عدد من الأمور. فيجب أن يكون للنشرة الإخبارية غايات واضحة. ويجب أن يتوفر لها ما يكفي من الموارد المالية والبشرية على مدار فترة طويلة من الزمن. وإلا فإنها يمكن أن تتحول إلى عمل روتيني وإهدار للموارد. ومن المهم مراعاة ما يلي:

- تحديد القراء المحتملين وحاجاتهم للمعلومات والغاية من النشرة الإخبارية.
- تحديد المسؤولين عن التخطيط للنشرة والكتابة والتحرير والتصميم والأمور الإدارية، وتحديد مستوى خبرتهم ونوعية التدريب الذي يمكن أن يلزمهم (يشمل ذلك أفراد الطاقم وغيرهم ممن يمكن تفويضهم لأداء مهام محددة).
- تقرير كيفية توزيع النشرة الإخبارية (مثلاً، بالبريد، أو من خلال المراكز الصحية أو المستشفيات أو المراكز المجتمعية أو الصيدليات).
- إعداد موازنة واقعية تأخذ في الحسبان كافة تكاليف الإنتاج والتوزيع، بما في ذلك الرواتب.
- إتاحة مدة زمنية مناسبة للعمل ووضع جدول زمني واقعي.
- التخطيط لعدة أعداد مسبقاً لتجنب حدوث ثغرات.

