



محمد بن صالح الطيار

معيد بقسم المكتبات والمعلومات

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

Mohd189@hotmail.com



موقع المكتبة على شبكة الإنترنت ودوره في تقديم خدمات المعلومات

تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في هذا العصر تحولات جديدة في أهدافها ووظائفها وخدماتها ونمط علاقتها بالمستفيدين . حيث انعكست هذه التحولات بشكل مباشر على طبيعة عمل المكتبات. ولعل أهم هذه التحولات في المجال التقني هو ظهور شبكة الإنترنت وتطورها المستمر والمتلاحق والذي أصاب عالم العمل بقوة في مختلف المجالات والتخصصات . حيث ساعدت هذه الشبكة على اختزال المسافات وتقليصها وإلغاء بعض الحواجز التي كانت تقف عقبة أمام المستفيد والباحث مثل الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية وغيرها . وسنناقش في هذه المقالة أهمية بناء موقع خاص بالمكتبة أو مركز المعلومات على شبكة الإنترنت. وإلقاء الضوء على دور وأهمية هذا الموقع في تقديم خدمات المعلومات . ثم وصف أهم الخدمات التي يمكن تقديمها من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.

المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات. ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات. ولعل أشهر هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت. حيث أثر ظهور الإنترنت في الحياة اليومية لكل الناس تأثيراً لا يقل قيمة عن ما توصل اليه الإنسان واكتشفه من مخترعات سابقة... وتدخل الآن الإنترنت أكثر فأكثر إلى المكتبات لتكون أداة قوية تزيد في قيمتها ومهمتها الأصلية في الاتصال والربط بين المستفيد والمعلومة. حيث ألغت الحواجز الزمنية والمكانية وغيرها

خدمات المعلومات والإنترنت:

تعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها .

(غالب النوايسة : 2000 م ، 17) .

وقد مرت خدمات المستفيدين أو خدمات المعلومات في تاريخها بتغيرات وتطورات كبيرة، فبعد أن كانت الخدمات تقدم للمستفيد بالطريقة التقليدية أو اليدوية، تحولت إلى الطريقة الآلية أو الإلكترونية، والتي اثبت كفاءتها وقدرتها وتفوقها على الطريقة التقليدية.

وتعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر

3. الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.
4. توظيف التقنية الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.
5. تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل والمضمون.
6. ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات والمعلومات، وتعتمد هذه الوسائل بشكل كبير ومباشر على التقنية

خدمات المعلومات:

يمكن إجمال أهم خدمات المعلومات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها للمستفيدين من خلال موقعها على الإنترنت في الخدمات التالية:

أولاً: الخدمات المرجعية:

يقصد بمفهوم الخدمات المرجعية - الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين - (غالب النوايسة : 2000 م، 83) .

وقد ساعدت الإنترنت على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير، وظهرت أساليب جديدة أثرت بشكل مباشر وإيجابي على طريقة تقديم هذه الخدمة، ويمكن للمكتبة تقديم الخدمة المرجعية للمستفيد من موقعها على الإنترنت بشكل مميز وتفاعلي، وذلك من خلال تخصيص فريق عمل مؤهل تكون وظيفته ومهمته الإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين. وعن أهم الطرق التي يمكن بواسطتها تقديم هذه الخدمة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت:

1. البريد الإلكتروني: Ask Librarians Via E-mail وفيها يقوم المستفيد بطلب الاستفسار أو السؤال وإرساله عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمكتبة أو أخصائي المراجع، وذلك من خلال نموذج مخصص لهذه الخدمة Refquery ويتضمن تزويد القائمين على هذه الخدمة ببيانات عن المستفيد وعنوانه لتلقي الرد أو الإجابة، إما من خلال البريد الإلكتروني، أو أي وسيلة أخرى .

2. الحوار الإلكتروني: Ask Librarians Live وتسمى أيضاً الخدمة المباشرة على الهواء Live Help service ، أو الحوار الإلكتروني مع المكتبيين Chat With Librarians . وتقوم على التفاعلية المباشرة بين المستفيد والمكتبي. والهدف الرئيسي من هذه الخدمة هو الإجابة على الأسئلة ذات الطابع السريع - وتتم هذه العملية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت، حيث يخصص رابط يؤدي إلى صفحة خاصة بالحوار الإلكتروني،

لتجعل المستفيد يتصل بها في أي وقت وأراد وفي أي مكان وجد - (محمد أمان: 2000، 8) .

وعند الحديث عن خدمات المعلومات والإنترنت فيجب التمييز بين نوعين من الخدمات:

1. خدمات المعلومات على الإنترنت: وهي كل ما تقدمه شبكة الإنترنت من خدمات والتي تعد السبب الرئيسي لاستخدام الشبكة من قبل المستفيد والباحث، مثل خدمة البريد الإلكتروني، الخدمات الإخبارية، البرامج المجانية، خدمات البحث عن المعلومات، خدمات الحوار الحادثة Chat... الخ .

2. خدمات المعلومات المكتبية من خلال الإنترنت: ويقصد بها خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيد من خلال موقعها على شبكة الإنترنت، دون انتقاله إلى مكانها وموقعها الجغرافي، حيث يحصل على هذه الخدمات ويستفيد منها كما لو أنه داخل جدران المكتبة. وهذا ما نقصده في هذه الدراسة.

أهمية تقديم خدمات المعلومات المكتبية من خلال الإنترنت:

في عالمنا اليوم أصبح مقبولاً للجميع أن يكون للمنظمات والمؤسسات والشركات وغيرها موقع على شبكة الإنترنت ، والمكتبات ليست مستثناة من ذلك . بل أصبحت الحاجة لبناء المواقع على شبكة الإنترنت متزايدة، فلو كان بناء المواقع يقتصر على المؤسسات ومراكز المعلومات لما وجدنا وفرة في عدد المواقع وغزارة في معلوماتها... ولهذا بات من الصعب وجود مؤسسات أو منظمات فاعلة ليس لها مواقع على الإنترنت. (الحلاق : 2001 ، 33)

واتجهت المكتبات في الآونة الأخيرة إلى إنشاء وتصميم مواقع لها على الإنترنت، وكان الهدف في البداية من هذه المواقع لا يتجاوز إيجاد صفحات ومعلومات تعريفية بالمكتبة وخدماتها، إلا أنه ومع مرور الوقت تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها وخصوصاً في الدول الغربية إلى ضرورة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين من خلال موقع المكتبة على الإنترنت كما لو أن المستفيد يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة أو مركز المعلومات. ويمكن إجمال أهم الفوائد المترتبة على تقديم خدمات المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في النقاط الآتية:

1. اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية والزمانية، واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمستفيد، وهذا من وجهة نظر المستفيد أمراً مهماً في حال أمكن تقديم هذه الخدمات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.

2. تأكيد التزام المكتبة أو مركز المعلومات تجاه المستفيد في تقديم خدمات معلومات متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.



مصادر المعلومات الحوسبة جزءاً مهماً، لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة - (عامر قنديلجي: 2000، 244).

ومصادر المعلومات الإلكترونية أشكالها كثيرة ومتعددة، فمنها ما هو متاح على وسيط إلكتروني مثل الأقراص وتقنيات التخزين الجديدة، ومنها ما هو متاح في فضاء الشبكات مثل مصادر المعلومات الإلكترونية على الإنترنت. وعادة ما تقدم المكتبة خدمة المصادر الإلكترونية للمستخدمين من خلال شبكة محلية تقوم المكتبة بإنشائها وربطها بطرفيات متعددة داخل المكتبة، إلا أنه مع الإنترنت أصبح نقل هذه الشبكة خارج حدود المكتبة أمراً يسيراً، حيث يتم ربطها (الشبكة) بموقع المكتبة على الإنترنت، وتكون متاحة للمستخدمين وذلك من خلال إعطاء كل مستخدم اسم مستخدم وكلمة مرور تمكنه من النفاذ إلى محتويات هذه المصادر والبحث في محتوياتها والاستفادة منها.

رابعاً: خدمة البحث في قواعد المعلومات Data base

قواعد المعلومات من أهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات الكبيرة على توفيرها للمستخدمين، نظراً لما تتميز به هذه القواعد من خصائص وإمكانات، ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين: إنشاء قواعد معلومات محلية خاصة بالمكتبة، أو الاشتراك في قواعد المعلومات العالمية.

ويمكن للمكتبة أن تقوم بإتاحة ما تملكه من قواعد معلومات سواء كانت محلية أو خارجية من خلال موقعها على الإنترنت

وعند الدخول إلى هذه الصفحة تظهر إشارة لدى المكتبي في المكتبة أن هناك من يريد الحوار معه، وبعد أن يلبي المكتبي المكلف بهذه الخدمة طلب المستخدم تفتح أمامه شاشة الحوار والتي غالباً ما يبدأها المكتبي بمقدمة ترحيبية والسؤال عن حاجة المستخدم المعلوماتية. (سليمان الرباعي: 2003)

ثانياً: الفهرس المباشر للمكتبة: Library Web Catalog

تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحويه وتقنيته المكتبة من مصادر المعلومات. وقد اتجهت معظم المكتبات إلى تحويل فهرسها من الشكل التقليدي اليدوي إلى الفهارس الآلية، الأمر الذي سهل على المكتبات إتاحتها للمستخدمين من خلال الإنترنت وهو ما يعرف بالفهرس المباشر على الإنترنت Internet Public Access Catalog - IPAC، ويمكن للمكتبة دعم هذه الخدمة من خلال ربط فهرسها بفهارس المكتبات أخرى متاحة على الإنترنت لتمكين المستخدم من إجراء عمليات البحث والاسترجاع، حيث توفر له مجموعة من البدائل والخيارات المتعددة، كما يمكن للمكتبة ومن خلال موقعها على الإنترنت الربط إلى أدوات البحث المتاحة على الإنترنت مثل محركات البحث، الأدلة الموضوعية، ... الخ .

ثالثاً: مصادر المعلومات الإلكترونية Electronic Resources

- تعد مصادر المعلومات الإلكترونية، أو ما يطلق عليها البعض

- في حالة المواد والأوعية التي لا تعار يمكن طلب تصويرها وإرسالها للمستفيد.

- إشعار المكتبة المستفيد بانتهاء مدة الإعارة للمواد التي استعارها من خلال البريد الإلكتروني.

أما بالنسبة للإعارة التعاونية بين المكتبات فمع توافر خدمات البحث في فهارس المكتبات وقواعد بيانات متعددة أمكن تقديم هذه الخدمة بشكل سهل وسريع ، وذلك من خلال النظام المتكامل الذي تستخدمه المكتبة.

سابعاً: دليل المواقع الخاص بالمكتبة

وهو عبارة عن دليل للمواقع المتاحة على الإنترنت ، حيث تقوم المكتبة بإنشاء هذا الدليل وتختار من مواقع الإنترنت ما يتوافق مع مجالها واهتماماتها والمستفيدين منها . وعادة ما يتم ترتيب هذا الدليل موضوعياً ، حيث تقسم الموضوعات إلى أقسام رئيسية ثم تتفرع إلى أقسام فرعية أخرى وهكذا ، ويتم الربط إلى المواقع المختارة . يهدف هذا الدليل إلى توفير مجموعة كبيرة من المواقع المنتقاة بعناية ودقة والتي يمكن إفادة المستفيد.

ثامناً: تدريب المستفيدين

وهي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيد للتعامل والإفادة من مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبة، ويمكن للمكتبة ومن خلال موقعها على الإنترنت القيام بهذه الخدمة، وذلك إتاحة صفحات في موقعها على شبكة الإنترنت وتتضمن أدلة إرشادية ومحاضرات مكتوبة ومصورة لتدريب المستفيدين على استخدام خدمات المكتبة المختلفة مثل: تقديم صفحة تعريفية بالمكتبة وأهدافها ورسالتها، إعطاء معلومات عن طريقة تنظيم المكتبة ومقترناتها، تعليم المستفيد طرق التعامل مع مصادر وأوعية المعلومات بما فيها المصادر المطبوعة والإلكترونية، خدمات المكتبة، أقسام المكتبة وإدارتها، معلومات أخرى تفيد المستفيد.

- مع مراعاة الجوانب القانونية في النشر والإتاحة - بحيث يسمح للمستفيد البحث فيها متى أراد في أي مكان وفي أي وقت، حيث لن يلتزم بحضوره إلى المكتبة من أجل استخدام هذه القواعد والاستفادة منها، وعادة ما يتم تخصيص اسم مستخدم وكلمة مرور لكل مستفيد يريد الاستفادة من هذه الخدمة .

خامساً: خدمة الإحاطة الجارية Current Awareness

الإحاطة الجارية بمعناها البسيط: هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثاً. وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة أو مركز المعلومات، ويمكن للمكتبة ومن خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة بشكل متميز، وذلك من خلال استخدام بعض الأساليب الحديثة المتطورة لإحاطة المستفيد بكل ما يستجد في المكتبة من أنشطة وإضافات وتطورات جديدة.

ومن طرق تقديم الخدمة: عرض قوائم بالمقترنات الجديدة، التعريف بالأنشطة الجارية بالمكتبة، خدمة عروض الكتب، عرض شريط أخباري، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، قوائم المجموعات البريدية.

سادساً: الإعارة وما يتصل بها

عملية الإعارة تتطلب في أحيان كثيرة تواجد المستفيد في المكتبة للاستفادة من هذه الخدمة، لكن هناك بعض الإجراءات التي يمكن إجرائها من خلال الإنترنت مثل:

- حجز أي وعاء من أوعية المعلومات التي تفتنيها المكتبة بغرض الإعارة مستقبلاً.
- تجديد الإعارات للأوعية التي سبق إعارتها وحن موعد إعادتها.
- تعديل بيانات المستفيد وعناوين الاتصال به.

المراجع

1. رائد الحلاق . المكتبات والإنترنت: التخطيط الاستراتيجي لإدارة المواقع الخاصة بالمكتبات . رائد الحلاق . غادة سمير . مجلة العربية 3000 . ص 2 . ع 4 . 2001 . ص ص 30 - 46 .
2. سليمان الرباعي . خدمات الحوار الإلكتروني المكتبي . مجلة المعلوماتية . العدد الثاني . صفر 1424هـ - إبريل 2003م .
3. غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار صفاء . 1421 هـ - 2000 م . ص 312 .
4. محمد أمان . الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات . تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم . 2000 م . ص 247 .