

أولاً الإطار المنهجي للدراسة

١/١ المقدمة:

يعد التغيير المعلوماتي الذي شهده الربع الأخير من القرن العشرين من أهم التغيرات التي طرأت على هذا العصر بسبب الثورة المتزايدة في مجال المعلومات والتقنيات المستخدمة في معالجتها لتيسير الحصول عليها واستخدامها.

وتسببت هذه الثورة في حدوث ثورة في مجال المكتبات والمعلومات حيث ظهرت مصادر المعلومات الإلكترونية بدلاً من التقليدية مما أدى إلى إيجاد خدمات جديدة مثل قواعد البيانات على الخط المباشر وأنظمة النشر الإلكترونية. هذا بالإضافة إلى أنها غيرت أسلوب المكتبات في سياسة التزويد من إستراتيجية اقتناء المعلومات والحصول عليها إلى إستراتيجية الوصول إلى المعلومات .

وفي الحقيقة أن التسهيلات التي تقدمها تقنيات المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات بغرض التواصل والتفاعل بين المكتبات الجامعية والمستفيدين تمثل حلاً لمشاكل عزوف وإعراض بعض المكتبات عن استثمار موارد المعلومات وخدماتها.

وباعتبار أن الخدمات المعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات على إفادة المستفيدين وأهم مقومات نجاح مهمتها ووظائفها، فإنه استلزم عليها التغيير في أسلوبها التقليدي في العمل واستبدالها بوسائل الكترونية واستحداث وسائل حديثة متقدمة كخدمة

النقاط الإلكترونية e.points والتي تعني تجميع النقاط الإلكترونية (الفهرس الآلي ،الكتب الإلكترونية ، قواعد المعلومات ،مواقع الشبكة، وتقنية نظام الترددات الراديوية RFID المشتملة على نظام الإعارة الآلي) في جهاز واحد للتجاوب مع معطيات المعلوماتية ومواجهة تحديات العولمة .

وانطلاقاً من القناعة بأهمية الدور الريادي الذي تلعبه المكتبات الجامعية برزت الحاجة للتعريف بمفهوم خدمة النقاط الإلكترونية، والكشف عن الواقع الحالي للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية، ومن هنا تحاول هذه الدراسة تقديم اسهام متواضع يتمثل في تقديم تصور مقترح لتطبيق خدمة النقاط الإلكترونية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز حتى تتمكن من النهوض برسالتها على أكمل وجه وترفع مستوى الأداء الذي يحقق لها التميز والإبداع في تقديم خدماتها .

٢/١ مشكلة الدراسة :

باعتبار أن ما يشهده العالم اليوم من ثورة متزايدة في مجال المعلومات والتقنيات المستخدمة في معالجتها وتيسير الحصول عليها واستخدامها، فرض على المؤسسات المعلوماتية التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الكترونية تقتضي استبدال الوسائل التقليدية المستخدمة في تقديم الخدمات بوسائل الكترونية حديثة. هذا ومن جانب آخر فإن تطبيقات واستخدامات التقنية الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام الحاسبات ووسائط التخزين والإستفادة من الشبكات المعلوماتية وخاصة الإنترنت يعد من أهم سمات البقاء والصمود في البيئة المتغيرة.

والواقع أن مرافق المكتبات وبأشكالها المختلفة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص تفنقر إلى الإدارة الجيدة في خدماتها، كما أن هناك قصور وسوء تنظيم لمواردها الخدمائية ،حيث تقدم أقسام هذه المرافق خدمات متنوعة ولكنها مشتتة لقيام كل قسم بتقديم خدماته بشكل مستقل ومنفصل ، وتتبع مشكلة الدراسة الحالية مما لمستة الباحثة في وجود عمليات هدر في المكتبة في توزيع مواردها وتقديم خدماتها وإتاحتها لروادها وذلك من خلال ترددها على المكتبة ومن خلال الإطلاع على الواقع للخدمات المكتبية المنشورة في الوثائق الخاصة بالمكتبة ، مما يشكل عبئاً وجهداً على الباحث ؛ إذ يقوم الباحث بالمرور على أكثر من قسم في المكتبة للوصول للمعلومة التي يحتاجها بدءا بقسم الفهارس الآلية ومروراً بالأقسام الأخرى كقسم الانترنت وقواعد المعلومات وبعض الأقسام الأخرى كالأرشفة الالكترونية ونهاية بقسم الإعارة . وعلى الرغم من أن هناك إمكانية في دمج كافة خدمات هذه الأقسام في جهاز واحد يستطيع من خلاله المستفيد الحصول على كافة المعلومات المطلوبة. هذا بالإضافة إلى ما أثبتته العديد من الدراسات عن وجود جوانب ضعف وقصور لدى المستفيد، حيث أنه يجد صعوبة عند القيام بعمليات البحث في مصادر المعلومات الالكترونية وذلك يرجع إلى استخدام أساليب معقدة في برامج البحث ومحدودية فهم المستخدمين لإمكانيات الشبكة، وعدم توفر تدريب منتظم للمستفيدين لاستخدام هذه المصادر وعدم توفر الأدلة الكافية لهذا الاستخدام ، وهذا الواقع يمثل مشكلة تستحق الدراسة .

من هنا تتحدد مشكلة هذه الدراسة التي تسعى إلى استحداث خدمة النقاط الالكترونية والتي تعني (وجود جهاز حاسب آلي أو أكثر في أحد المواقع يخدم موضوع معين ، حيث يضم الجهاز الفهرس الآلي للمكتبة ، نظام الإعارة الآلي ، ومواقع الانترنت التي تخدم الموضوع بشكل خاص

، أقرص مدمجة تتناول الموضوع ، كتب ودوريات الكترونية خاصة أيضاً بالموضوع) . وهذا يعني دمج كافة خدمات النقاط الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الجامعية في جهاز واحد بدلاً من توزيعها في أقسام منفصلة ومستقلة مما يسهم في توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب والمكان المناسب لكل مستفيد بأقل جهد . ويمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي :

إلى أي مدى يمكن تطبيق خدمة النقاط الإلكترونية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز ؟ وماهي مكونات هذه الخدمة ومتطلباتها ؟

٣/١ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية المكتبة الجامعية وما تقوم به من دور فاعل في تقديم الخدمات الحديثة، حيث إن لها أهمية خاصة تتمثل في دورها الريادي في تثقيف المجتمع من خلال توفير وإتاحة المعلومات المناسبة لفئات لها اتجاهات بحثية وعلمية وثقافية كالطلاب وأعضاء هيئة التدريس. وتكمن أهمية هذه الدراسة في حداثة الموضوع باعتبار أن خدمة النقاط الإلكترونية من أكثر الخدمات حداثة وتطوراً في مجال المكتبات والمعلومات بما تقدمه في توفير الوقت وجهد المستفيد. ومن هنا جاءت أهمية الدراسة للمحاولة في إثراء الإنتاج الفكري في الموضوع حيث يعاني من ندرة في الدراسات العربية التي تناولت استحداث خدمة النقاط الإلكترونية .

ومن ناحية أخرى فإن للدراسة الحالية أهمية بالنسبة للقائمين على إدارة المكتبات ومراكز المعلومات حيث أن التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات تعري المكتبات لتبني هذه التقنيات والاستفادة منها في تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها .

٤/١ أهداف الدراسة:

تبعاً لأهمية هذه الدراسة يمكن تحديد الأهداف التالية:

١- التعرف بالخدمات الالكترونية الحالية التي تقدمها المكتبة الجامعية موضوع الدراسة

٢- التعرف بمفهوم النقاط الإلكترونية.

٣- التعرف على مدى إمكانية استحداث خدمات معلومات الكترونية متطورة في المكتبة الجامعية.

٤- وضع تخطيط مقترح لتطوير خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية عن طريق تقديم خدمة النقاط الإلكترونية .

٥- الخروج بجملة من المقترحات والتوصيات التي تمكن المكتبات الجامعية من توفير الخدمات المعلوماتية المتطورة.

٥/١ تساؤلات الدراسة:

وتحقيقاً لأهداف الدراسة يمكن صياغة التساؤلات التالية:

١- ما هي الخدمات الالكترونية الحالية التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز

؟

٢- ما المقصود بخدمة النقاط الإلكترونية ؟ وما هي مقوماتها وما هي مميزاتها ؟

٣- إلى أي مدى تتيح الإمكانيات المادية والبشرية بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز

إمكانية استحداث خدمات معلومات متطورة ؟

٤- ما هي مرحلة التخطيط الفعلية لاستحداث خدمة النقاط الإلكترونية بالمكتبة ؟

٥- ما المقترحات والتوصيات التي تساعد المكتبة الجامعية على توفير الخدمات المعلوماتية

الإلكترونية المتطورة ؟

٦/١ مصطلحات الدراسة:-

سوف تقوم الباحثة بتعريف أجراءي لأهم المصطلحات المستخدمة وهي:

١- المصادر الإلكترونية: (Electronic resources)

هي تلك المواد التي تمت معالجتها وتتبعها ليتم إتاحتها بشكل الكتروني للمستخدمين من خلال أجهزة الحاسبات أو أحد الأجهزة المساعدة.

٢- الكتاب الإلكتروني: (E-Book)

يستخدم هذا المصطلح لوصف نص مشابه للكتاب ولكن في شكل رقمي ليتم عرضه على

شاشة الكمبيوتر .

٣- فهرس آلي مباشر:- ("OPAC" (On line public access catalog)

هو مرصد بيانات ببلوجرافية مصمم بحيث يمكن الوصول إليه عن طريق طرفيات (حاسبات آلية) يستخدمها المستخدم بدون مساعدة موظفي المكتبة.

٤- النقاط الإلكترونية : (E-Points)

" هو مصطلح جديد أدخل في مجال المكتبات ليعبر عن مرصد البيانات الببلوجرافية (كالفهرس الآلي، و الكتب الإلكترونية، و الدوريات الإلكترونية وقواعد المعلومات) يتم تجميعها (وفق رؤوس موضوعات) في قالب واحد وهو الحاسب الآلي.

٥- موقع الويب: (web site)

هو عبارة عن مجموعة من مستندات HTTP والملفات والنصوص وقواعد البيانات متعلقة

ببعض ويقوم خادم الويب web server على خدمتها. وقد يخدم هذا الموقع مجالا موضوعيا

واحداً أو عدة مجالات موضوعية وهذه المجالات مرتبطة تشعباً hyperlinked فيما بينهما ويكون هناك صفحة رئيسية home page لمعظم مواقع الويب تعمل كقائمة لمحتوياتها، وقد تعمل كمواقع يمتلكها أشخاص أو هيئات أخرى.

٦- نظام الترددات الراديوية : (RFID)

عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الرقائق وقارئ هوائي، وتقوم هذه المكونات بإرسال واستقبال البيانات عبر ذرات الهواء لإنجاز العديد من المهام التي يصعب على أمناء المكتبة القيام بها كتدقيق الكتب وأعمال الجرد واكتشاف أخطاء الترفيف، كما يمكن الاستفادة أن يقوم بإجراءات الإعارة بأسرع وقت وأقل جهد.

٧/١ منهج الدراسة:

يمكن تحديد الخطوات التي مرت بها الدراسة الحالية فيما يلي :

اعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على القراءة والإطلاع على الدراسات المنشورة في الإنتاج الفكري المتاح باللغة العربية والإنجليزية بالشكل المطبوع أو الإلكتروني من أجل بناء إطار فكري هام للدراسة، كما استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة (Case study) في المرحلة الثانية باعتباره أحد أشكال الأسلوب الوصفي في البحث الذي يعتمد على تحليل محتوى الوثائق المتعلقة بالحالة^(١)، ومن ثم معالجة هذه البيانات وتحليلها للخروج باستنتاجات تعكس واقع هذه الخدمات، إضافة إلى ذلك تم الإطلاع على التقارير السنوية والفصلية الصادرة عن عمادة شؤون المكتبات، كما تم جمع البيانات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية من خلال تصفح موقع المكتبة الموجود على الشبكة. وأيضاً من خلال إجراء المكالمات الهاتفية مع مدير إدارة المكتبة المركزية للحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية التي

تقدمها المكتبة ، بالإضافة إلى الزيارات الميدانية للمكتبة والوقوف على مواقع الخدمات المتاحة في المكتبة .

٨/١ مجال وحدود الدراسة:

ركزت الدراسة في الجانب الموضوعي على استعراض مفهوم النقاط الإلكترونية ومكوناتها ومتطلباتها ووضع مقترح تخطيطي لتطبيق هذه الخدمة في المكتبة المركزية. أما المجال المكاني للدراسة فقد اقتصر على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية لكونها جزء لا يتجزأ من النظام التعليمي القائم في الجامعة .

٩/١ الدراسات السابقة:

حظي موضوع خدمات المعلومات الإلكترونية باهتمام بالغ بعدما أضافت تقنيات المعلومات الحديثة أبعاداً جديدة إلى أنشطة المكتبات وخدماتها، مما أثار انتباه رواد العمل المعلوماتي إلى ضرورة التجاوب مع هذه التقنيات فأطلقوا الدعوات في لقاءاتهم العلمية وانبثق المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات في أكتوبر ٢٠٠٠م^(٢) عن توصية هامة تدعو الدول العربية إلى: " تغيير الخدمات في مجال المعلومات وخدمات الوثائق، والتحول إلى تقنيات إدارة المعرفة ، وإعادة هندسة مسار أعمال المكتبات باستخدام تكنولوجيا المعلومات في المحيط الرقمي " وظهرت الدراسات العديدة التي ترصد النشاطات المستمرة في المكتبات الأكاديمية السبابة إلى الاستجابة لمعطيات هذه التقنية ، إلا أنها لم تتناول موضوع خدمة النقاط الإلكترونية. ولذلك اقتصرت الدراسة الحالية على الدراسات ذات العلاقة الارتباطية بموضوع النقاط الإلكترونية والتي تناولت خدمات المكتبات الإلكترونية لعدم وجود دراسات عربية أو أجنبية في موضوع الدراسة

باستثناء دراسة واحدة ل " مروة كامل "، ولعل هذا ما يبرر القيام بهذه الدراسة. وبما أن الدراسة الحالية تتناول موضوع خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة فإنها ستستعرض الدراسات التي تناولت خدمات المكتبات الإلكترونية كخدمات (الفهرس الآلي، الكتب الإلكترونية، الإنترنت، الأقراص المدمجة، الإعارة). وسيتم عرض الدراسات السابقة في قسمين رئيسيين: الدراسات العربية (ذات العلاقة الوثيقة بالموضوع، الدراسات ذات العلاقة الإرتباطية بالموضوع) والدراسات الأجنبية وفق ترتيب زمني يتدرج من الأقدم للأحدث.

١. القسم الأول : الدراسات العربية

أ- الدراسات العربية ذات العلاقة الوثيقة بموضوع الدراسة:

تم الاستهلال بدراسة " مروة كامل " (٢٠٠٥)^(٣) لكونها ذات صلة وثيقة بموضوع الدراسة الحالية حيث تركز دراستها بشكل أساسي على خدمة النقاط الإلكترونية، وقد ناقشت الباحثة خدمة النقاط في مكتبة مبارك العامة ومقوماتها، و تمكنت الباحثة من قياس مدى رضاء المستفيدين من المكتبة وتقدير مدى فعالية الخدمة عن طريق استخدام استبانة، أشارت الباحثة إلى مميزات الخدمة وعيوبها وكشفت عن عدم استفادة الباحث الجاد من هذه الخدمة وصعوبة إرضاء جميع المستفيدين لتنوع واختلاف الاهتمامات، وخلصت الدراسة إلى أن خدمة النقاط تمثل ٢% من إجمالي نسب الإفادة من خدمات المكتبة، وأوصت الدراسة بضرورة التكامل والتلاحم بين خدمات المعلومات المتطورة وخدمات المعلومات التقليدية وضرورة عمل دراسات دقيقة لاحتياجات المكتبة الحالية والمستقبلية والاهتمام بعملية تقييم مستمر للخدمة وتحديثها ومتابعة التطورات التكنولوجية والوقوف على أحدث المعلومات في الموضوعات المختلفة التي تقدم من خلالها الخدمة.

ب- الدراسات العربية ذات العلاقة الارتباطية بموضوع الدراسة الحالية:

تناولت الباحثة فاتن بامفلح (١٩٩٨)^(٤) في دراستها التقييمية تأثير استخدام تكنولوجيا الأقراص المدمجة على المكتبات الجامعية السعودية بصفة عامة وعلى العمليات الفنية بصفة خاصة حيث شملت الدراسة إجراءات التزويد للقرص المدمج واستخدام قواعد البيانات القرصية السائدة لعملية التزويد وتنمية المجموعات وتطويرها. وقد استخدمت الباحثة استبانة لجمع البيانات بالإضافة إلى استمارة تحكيم لتقييم استخدام الأقراص المدمجة من قبل أعضاء هيئة التدريس، كما قامت بإجراء المقابلات الشخصية على عينة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى انخفاض تكاليف الاشتراك في الدورات الأجنبية، كما أكدت أن استخدام الأقراص المدمجة ساعدت في تسهيل الاختيار أثناء التزويد، وأن المستفيدين يميلون إلى الرضا عن تلك الخدمة إلا أنها أضافت أعباء أخرى على المكتبات كتدريب المستفيدين. وقد أوصت الباحثة بضرورة توجيه أعضاء هيئة التدريس طلابهم إلى استخدام الأقراص المدمجة في استرجاع المعلومات وضرورة التعاون بين المكتبات الجامعية في مجال خدمة الأقراص المدمجة قدر الإمكان.

ونظراً لما تمتع به الإنترنت من مميزات في تسهيل تدفق المعلومات وانسيابها وتداولها بين الباحثين، فقد تناول " خالد الجبري "^(٥) في عام (١٤٢٢هـ) دراسة عن دور الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها أوضح فيها أن المكتبات ومراكز المعلومات تستفيد بنصيب وافر من المزايا التي تتيحها شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) ، كما بينت الدراسة أن أعمال تنمية المجموعات ، والفهرسة ، والتصنيف ، والإعارة ، والخدمات المرجعية، والربط الانتقائي للمعلومات، وخدمة توصيل الوثائق والبحث المباشر عن المعلومات من أهم التطبيقات التي تتيحها الإنترنت .

لقد واجهت المكتبات بأنواعها المختلفة وفي مقدمتها الأكاديمية العديد من التحديات مما حتم عليها ضرورة الاستجابة السريعة للتطورات التقنية والتعامل بحرفية لمتابعة وتفعيل كل ما يسهم في تحقيق رسالة الجامعة ومنسوبيها، وفي هذا المضمار تناول صباح كلو (٢٠٠١)^(٦) في دراسة عن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على المؤسسات المعلوماتية وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات المعنية لا يمكن لها أن تبقى بعيدة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إذا ما أرادت إتاحة خدماتها إلى روادها. وقد أوصت الدراسة بضرورة الجمع بين الإيمان بضرورة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وامتلاك الخبرة والدراسة الكافية لمختلف تطبيقات تقنيات المعلومات بهدف إتاحة الأفضل منها وفق الاحتياج والطلب.

ويبدو أن المستقبل سيكون للكتاب الإلكتروني، فقد حاول " عماد عيسى " (٧) في عام (٢٠٠٢) استعراض الآراء المختلفة حول الكتب الإلكترونية في موضوع عن الكتاب الإلكتروني بين فيه المفهوم والخصائص والمميزات والعيوب، كما وضح أنواع الكتب الإلكترونية مع التركيز على الأجهزة والبرمجيات وختم موضوعه بعدد من الاعتبارات التي يجب أن تراعيها المكتبات التي تقرر اقتناء الكتب الإلكترونية.

ويواجه التعليم الجامعي تحديات جديدة ازدادت مع التطور الهائل لتقنيات المعلومات ووسائل الاتصال، وفي هذا السياق تناول سعيد العسيري^(٨) (٢٠٠٤) في دراسته عن دور المكتبات الجامعية في نشر خدمات تعليم استخدام مصادر المعلومات وتقنياتها عبر الإنترنت والتي هدفت إلى قياس مستوى استثمار الجامعات العربية لما تتيحه هذه التقنيات في هذا العصر من وسائل متطورة وديناميكية لتطوير التواصل مع المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

بما يحقق الاستفادة القصوى من معطيات المعلومات ، واستخدم فيها منهجية التقويم لمحتويات مواقع الإنترنت للمكتبات الجامعية التابعة لمؤسسات التعليم العالي، وأبرزت الدراسة أن هناك ضعف شديد في استثمار الجامعات للإنترنت في التعريف بأنشطة خدمات المعلومات الموجهة للمستخدمين. وقدمت " أسماء أبو لويبة " ^(٩) في عام (٢٠٠٥) دراسة حول خطة لإنشاء مكتبة رقمية في مكتبة مصرف ليبيا المركزي، وهدفت إلى التعريف بالمكتبة الرقمية ومتطلبات إنشائها وتناولت تأثير تقنيات المعلومات الحديثة على المكتبات وما تضمنه لها من مميزات ، وقدمت الدراسة تعريف للمكتبة موضوع الدراسة يتضمن المقترحات والعاملين مع التركيز على الأجهزة والمعدات التقنية في المكتبة ، ثم خلصت الدراسة بالخطوات والمراحل العملية لتحويل المكتبة إلى شكل رقمي .

لقد أثرت التطورات الحديثة في مجال تقنية المعلومات على المكتبات مما دفع العديد من المتخصصين في المكتبات للقيام بدراسات نظرية وتطبيقية لتناول الجوانب المختلفة لهذه التأثيرات، فقد أعدت " غادة الهذلي " ^(١٠) في عام (٢٠٠٧ هـ) دراسة نظرية ناقش الجزء الأول منها اتجاهات وتطبيقات عمليات الجرد التقليدية، كما قدمت الدراسة في جزئها الثاني إسهامات التقنيات الحديثة لدعم وتطوير هذه العملية بغرض تحسينها من خلال شرح مطول لتقنية نظام الترددات الراديوية (RFID)، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تبني المكتبات لتقنية RFID لأهمية الدور الذي تلعبه في دعم الخدمات وتطويرها، حيث أنها تسهل للمكتبات عمليات الجرد، هذا بالإضافة إلى أنها تضمن للمستخدمين الوصول إلى أوعية المعلومات المطلوبة بأسر وأسرع الطرق عن طريق استخدام نظام الإعارة الآلي الذي توفره هذه التقنية.

القسم الثاني: الدراسات الأجنبية

ولكون تقديم المعلومات في شكلها الإلكتروني من الأمور التي تعمل على إثراء مجموعات المكتبة وتوسيع الخدمات وتحسين عمليات الإتاحة، فقد قام AI- Baridi&Ahmed,s.s(2000)^(١١) العاملان في مكتبة الملك فهد للبترول والمعادن في عام ٢٠٠٠م بدراسة تناولت تنمية المقتنيات الإلكترونية في مكتبة الملك فهد، وقد أظهرت الدراسة الأهمية المتزايدة للمكتبات الأكاديمية في تقديم المعلومات في شكلها الإلكتروني، وبينت الدراسة أن اختيار المصادر الإلكترونية ليسلت مهمة سهلة لأن الأمان يجب أن يقوموا باختيار من أدورات متعددة، مما يتطلب الإرشاد والتوجيه والتدريب للقائمين على الاختيار. كما أشارت الدراسة إلى تجربة الملك فهد للبترول والمعادن في تنمية المصادر الإلكترونية واستخدام المكتبة لموقع المكتبة على الويب واستخدام الإنترنت بحيث تشمل المصادر الإلكترونية الداخلية والخارجية.

ونظراً لأن نظم الفهرسة لها دور مهم في المكتبات، فقد أوضح Peter McCracken (٢٠٠٤)^(١٢) تأثير إعادة هيكليّة الفهرس على المكتبيين في دراسته التي هدفت إلى التعريف بالدور الهام الذي يلعبه الفهرس المباشر في مساعدة المكتبيين في تنظيم وإدارة مقتنيات المكتبة سواء كانت هذه المقتنيات كتب أو دوريات أو فيديو أو مصغرات فيلمية، أو أجهزة حاسبات آلية .. الخ . والعبارة التي تقول " إذا لم تكن قادراً للتعامل معها فأنت لا تمتلكها" هي عبارة صحيحة في ظل المكتبي الذي تعامل مع ملايين المقتنيات ولا يستطيع مراقبتها أو حفظها أو إدارتها، كما بينت الدراسة أن كثير من المكتبات في العقد الماضي قامت بعمل مشاريع نحو هذا الاتجاه لتحويل مسار مقتنيات المكتبة (كتب ودوريات.. الخ) من وجودها في أماكن مختلفة (أدوار ورفوف)

إلى مكان واحد إلكتروني أي تجمع كل تلك المقتنيات في جهاز آلي إلكتروني واحد باستخدام قواعد metadata للفهرسة ، إلا أن القليل من المشاريع نجحت نجاحاً باهراً في ظل ما تقدمها المكتبات من مصادر مختلفة في مقتنياتها إلى المستخدمين. لابد لهذه المصادر أن يكون لها القدرة على تجميع دوريات، قواعد المعلومات، والنشر المباشر في مجموعة واحدة والقدرة على الحصول على المعلومات (المحتوي) في أي وقت ومن أي مكان. وهذا بالطبع شيء سيء لأن تكون الدوريات الإلكترونية (قواعد المعلومات) غير متضمنة الفهرسة (علم الفهرسة) ولا تتضمن المفهوم فقط. فكثير من الدوريات الإلكترونية لا تمتلك مواصفات الفهرسة الفنية بل يتغلب عليها المفهوم النظري. وعلى الرغم من ذلك تقوم المكتبات بالاشتراك في هذه الدوريات الإلكترونية بدلاً من تملكها لها (بسبب المحتويات التي تتغير من حين لآخر) والذي يسبب إزعاجاً للمستخدمين الذين يقومون بالبحث في الدوريات الإلكترونية. فالمعلومات الببليوجرافية (المحتوى الإلكتروني) التي تحتويها الدوريات على المواقع الإلكترونية قليلة وتتغير من قبل الناشرين أو مالكي المواقع الإلكترونية دون إشعار مسبق، ولذلك تحتاج المكتبات إلى فحص ومعاينة عشرات الآلاف من الدوريات الإلكترونية لهذا الغرض. وهنا تكمن المشكلة بالنسبة للمستخدمين الذين يفقدون المعرفة بالدوريات التي تشترك فيها المكتبات والمتاحة في قواعد المعلومات أو في كل قاعدة معلومات على الرغم من المبالغ التي تقدمها المكتبات مقابل تقديم هذه الخدمات الإلكترونية . ونقطة أخرى جديرة بالذكر هي أن المكتبات التي تشترك في دوريات إلكترونية تشترك أيضاً في دوريات ورقية وتبقى المشكلة للمكتبيين هي معرفة حجم الدوريات الورقية وكذلك الإلكترونية (من حيث عناوين المجلات، أسماؤها ، محتوياتها ... الخ) وهذه الأمور يصعب معرفتها لاقتنائها الآن النوعين من

الدوريات الورقية والإلكترونية. وكشفت الدراسة عن أن مكتبات اليوم تقدم خدمات الدوريات على الشكل الإلكتروني أكثر من الشكل الورقي. ولكن تبقى هذه المشكلة عالقة، وهي مشكلة المحتوى، ويرى أن قواعد مارك (MARK) على الشكل الإلكتروني تفقد كثير من المعلومات البليوجرافية للمحتويات مثل: العناوين المختصرة، بيانات النشر وتاريخه، والعناوين السابقة والملحقة... الخ من المعلومات التي تحتاجها تسجيلات مارك البليوجرافية.

كما اعد coleman (٢٠٠٤) ^(١٣) دراسة عن الكتب الأليكترونية والأكاديمين وصف فيها الكتاب الأليكتروني بأنه "أفضل آلية لتوصيل النصوص"، وذلك لإمكانية الحصول على الكتاب على مدار ٢٤ ساعة يوميا من المكتب أو البيت ، كما أنها محفوظة من التلف والضياع ، بالإضافة إلى أن الطلاب يفضلون استشارتها فضلا عن الكتب والتكلف بالذهاب للمكتبة . وخلصت الدراسة إلى أن الكتاب الأليكتروني يتميز عن الكتاب الورقي إلا أن بعض الكتب الأليكترونية تكون للقراءة على الكمبيوتر فقط ولا يمكن تحميلها أو طباعتها كما أن تعدد إشكالها وألوانها يتطلب برمجيات وأجهزة لاتاحتها مما يجعل المكتبات تتردد في مسألة اقتنائها، كما أنها تضيف أعباء على المكتبات كتدريب المستخدمين على استخدام هذه الأشكال.

استطاعت التقنية الحديثة أن تفرض على المتخصصين في مجال المكتبات المعلومات اتجاهاً حديثاً ناتج عن تطوراتها السريعة والاحتياجات المتغيرة، وفي هذا السياق قدم Stephen "Carney وآخرون(٢٠٠٤) ^(١٤) دراسة هدفت إلى تقييم ووصف خدمات الأجهزة اليدوية المتاحة

في جامعة ألبرتا استخدم فيها استبانات ومقابلات للمشاركين في الخدمة لقياس مدى رضا المستخدمين من هذه الخدمة على مدى سنتين، وخلصت الدراسة إلى أن هناك رضا شبه تام عن خدمة البث التي تقدمها الأجهزة اليدوية، كما يرى ٥٣% من المستخدمين أهمية استخدام نظام الإعارة الإلكترونية من خلال هذه الأجهزة في استعارة الكتب الإلكترونية. كما أن ٧٥% من المستخدمين يرغبون في تحميل نتائج البحث في قواعد البيانات إلى أجهزتهم اليدوية الرقمية و ٤٦% منهم يرون أهمية الوصول إلى فهارس المكتبة من خلال هذه الأجهزة.

وأعد "Arnold Hirshon" (٢٠٠٥) ^(١٥) موضوع أوضح فيه أن إن التحديات التي تواجه الباحثين في بيئة المحتوى الإلكتروني كثيرة والأخطاء التي تقع تكلف الكثير مادياً، وهذه الأخطاء من طبيعة البشر، وقدراتنا محدودة في هذا المجال، ويرى Arnold أن المعرفة بمضامين هذا الاتجاه يساعدنا في عمل شيء ما. وللتنبؤ بمستقبل هذا النوع من المحتوى، فلا بد لنا من فحص ومعاينة التغييرات الحاصلة ليس في التعليم العالي فقط بل أيضاً التغييرات الحاصلة في النقاط الأربعة التالية: تقنية الاتصالات، إدارة الاتصالات، نمو المحتوى الإلكتروني، إدارة المحتوى الإلكتروني. وبالعامل سوباً مع المكتبيين ومن خلال معرفتهم لهذه النقاط الربعة الأنفة الذكر يمكن مواجهة التحديات والتغلب عليها. وقد ناقش البحث النقاط الآتية: تغيير طبيعة التعليم العالي، المحتوى الإلكتروني، تطوير الاتصالات، التغييرات والاتجاهات الحديثة في إدارة الاتصالات التكلفة المادية، نمو المحتوى الإلكتروني. وقد أشتمل البحث على ثلاثة محاور: غطى المحور الأول حركة النشر من الطريقة الاختيارية التقليدية إلى طريقة الاتجاه السائد الإلكتروني. وتحدث

المحور الثاني عن مستقبل الوثائق والمحفوظات واختياراتها، أما المحور الثالث فقد تركز على المحتوى الإلكتروني ومستقبله في ظل حركة النشر .

لقد تبين للباحثة أن نتائج هذه الدراسات دعت إلى ضرورة توسيع الخدمات في المكتبة موضوع الدراسة عن طريق توفير خدمات معلومات متطورة تلائم هذا النوع من المصادر وتيسير سبل الوصول إليها، ولهذا فقد رأت الباحثة ضرورة القيام بدراسة تقدم من خلالها اقتراح بإدخال خدمة النقاط الإلكترونية لاعتمادها بأن هذه الخدمة سوف تساهم في تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبة .

ثانياً: الإطار النظري

١/٢ تمهيد

لم تعد مهنة المكتبيين تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بحث الإنتاج، بل أصبحت تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين عن طريق توفير وسائل حديثة تتمثل في أجهزة الحاسوب وأنظمة المعلومات المستخدمة في عمليات الفهرسة وحفظ السجلات والإعارة وضبط الاشتراكات في الدوريات وغيرها، وتجميع المعلومات وتحليلها وتنظيمها وإتاحتها بشكل آلي، بالإضافة إلى استخدام وسائل الاتصال التي توفر للباحثين خدمات عديدة للحصول على المعلومات مثل شبكات المعلومات والإنترنت التي توفر الاتصال المباشر بقواعد المعلومات. ومن هذا المنطلق فإن استحداث خدمات معلومات

جديدة كخدمة النقاط الإلكترونية يساعد المكتبات على التجاوب مع تطورات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال.

٢/٢ اثر تقنيات المعلومات وأثرها على المكتبات:

٢:٢:١ تعريف تقنية المعلومات:

هي مجموعة من الأدوات تستخدم للتعامل مع المعلومات وإجراء المهام التي تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها وتشكل البنية الأساسية لها من سبعة عناصر رئيسية وهي: أدوات وأجهزة المخرجات ، البرمجيات ، أدوات وأجهزة الاتصالات ،مكنة المعالجة(وحدة المعالجة ،الذاكرة الداخلية)، المعلومات ، والمستخدمين (١٦) .

٢:٢:٢ فوائد ومزايا استخدام التقنيات الحديثة

إن لتوظيف تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا الهامة التي تعود على المكتبات وتتمثل في الآتي (١٧):

- سهولة الوصول لمجموعات مصادر المعلومات من خلال الفهارس العامة على الخط OPACs.
- القدرة على إدارة موارد المعلومات المتاحة من خلال الرقابة على الإعارة وتداول الوثائق.
- التعرف على احتياجات المستخدمين من خلال مراجعة كيفية استخدام المكتبة أو مراكز المعلومات.
- تحرير القوى العاملة المهنية من الأعمال والإجراءات الروتينية المكررة كحفظ بطاقات الفهرس وترتيبها... الخ.

- إمكانية إدخال خدمات جديدة مثل خدمات الإحاطة الجارية والبيث المباشرة للمعلومات SDI والوصول المباشر إلى شبكات المعلومات كشبكة الانترنت العالمية.

هذا بالإضافة إلى فوائد أخرى غير ملموسة وهي الارتقاء بمكانة المكتبة في البيئة المتواجدة فيها لتكون لها دلائل مهمة مرتبطة بالتمويل والتطوير المستقبلي، كما يؤدي هذا الاستخدام إلى زيادة الرضا الوظيفي للقوى العاملة ورضا المستخدمين.

٢:٢:٣ تحديات استخدام التقنيات الحديثة

أما بالنسبة للتحديات التي تواجهها المكتبات كنتيجة طبيعية من استخدام تكنولوجيا المعلومات فهي كالتالي:

(١) **العولمة:** حيث سمحت الاتصالات عن بعد للبشر أن يشكلوا مجتمعاتهم بغض النظر عن الموقع الجغرافي مما تسبب في تشكيل مجموعات اهتمامات لها أهداف وسياسات محدودة. ومع التوجه نحو عولمة المجتمع البشري والذي انعكس على كثير من العالم التي منها عولمة الثقافة وعولمة العلم ويزوغ الاقتصاد الكوني الذي يتميز بالتغير المستمر والمنافسة والاعتماد على الجودة المتناهية . إن هذا التوجه بدوره سوف ينعكس على تطوير المكتبات ومراكز المعلومات والاتصالات المتقدمة في بيئة تتسم بالانفتاح وإمكانية تبادل المعلومات الالكترونية.

(٢) **تغيير أنماط التوظيف:** لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات وسيلة مؤثرة للاستغناء عن كثير من الأعمال والمهام المكتبية الروتينية، حيث الانفتاح على النظم الأخرى والمنافسة الدولية والإسراع بمعدل التغيير. أدت هذه المتغيرات إلى بزوغ حاجة القوى العاملة في مجال المكتبات إلى سرعة التكيف مع هذه المتغيرات، وأصبح هناك تركيز متزايد على أنماط العمل التي أصبحت مرنة

إلى حد كبير، وتحتم على الباحث عن وظيفة عمل في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات أن يتصف بالكفايات والمهارات التي تتطلبها الأعمال المكتبية والمعلوماتية الحديثة، كما توجب على العاملين فيها أن يحتفظوا بمهارتهم وتحديثها بصفة مستمرة، وقد ظهر بالفعل وظائف مهنية جديدة كأخصائي الشبكات وأخصائي النظم... الخ.

(٣) ظهور شبكة الانترنت كمؤسسة دولية : لقد أدى التغير المستمر لتكنولوجيا المعلومات إلى ظهور عدد من التحولات تجاه الإنتاج المتمم بالمرونة ، والعمل التبادلي في المكتبة وبالإضافة إلى ظهور التحالفات الإستراتيجية المؤسسية بين المكتبات مما كان له تأثير على تلبية احتياجات المستفيدين وتشكيل سوق عرض المعلومات والنظم والتوظيف، وقد زادت تكنولوجيا المعلومات المتقدمة التي تعتمد على الانترنت من قدرة المكتبات ومراكز المعلومات على التشابك والتفاعل معا.

(٤) قضايا الملكية الفكرية ، وحقوق التأليف : لقد رأى المنتجين للمعلومات أن تعويض استثماراتهم تكون في الاحتفاظ بحقوقهم المرتبطة بالملكية والتأليف ومن الواضح أنه أصبح للمكتبات دوراً رئيسياً تجاه قضايا الملكية الفكرية وحقوق التأليف ، حيث يتوجب صيانتها والاحتفاظ بها.

(٥) أمن وحماية البيانات: إن معظم البيانات وخاصة المتعلقة بالتصرفات والمعلومات المالية والأمن القومي تحتاج إلى أن تحفظ بطريقة آمنة، هذا بالإضافة إلى البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد المخزنة في قواعد البيانات المختلفة، وذلك لحمايتها والوصول إلى احترام خصوصية الفرد.

٦) **المعايير الموحدة:** تعتبر المعايير من أهم القضايا التي تؤثر على عملية نقل وتبادل ومعالجة المعلومات تنظيمها وقواعد بياناتها، وعلى المكتبات أن تراعي تطبيق المعايير الموحدة، وصولاً للتعاون والتنسيق وتحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢:٢:٤ خدمات المكتبات الإلكترونية

لقد فتحت تقنيات المعلومات الحديثة والتي منها الشبكة العالمية للمعلومات فرصاً جديدة للمكتبات ومركز المعلومات بإمكانياتها الهائلة، حيث فرضت على المكتبيين اتجاهاً حديثاً ناتجاً عن سرعة التطورات وتغير الاحتياجات، وظهر سيل من الكتابات عن استخدام المكتبات وسائل التقنية المعلوماتية من أجل تحقيق هدف واحد وهو توفير احتياجات المستفيدين المعلوماتية في أسرع وأكمل ما يمكن مع ضمان استمرارية النمو المعرفي في المجتمع، مما دفع البعض للقيام بكتابة مقالات عن هذه الوسائل المذهلة وإمكانياتها في تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات. وقد اشتملت هذه المقالات على استعراض لبعض خدمات وسائل التقنية المتطورة ومنها خدمات الأجهزة الشخصية الرقمية اليدوية (personal Digital Assistants(PDAS)-Library Services) وفيما يلي سيتم استعراض ل ماهية هذه الخدمات والأجهزة واستخداماتها في المكتبات.

٢:٢:٥ تعريف الأجهزة اليدوية الرقمية^(١٨) :

هناك العديد من الأساطير التي ظهرت حول هذه البدعة والتي اعتبرها الأمريكيون جزءاً من حياتهم اليومية، حيث يوجد حوالي ٦٠ مليون مستخدم لـ PDA حول العالم، كما أنها أصبحت شائعة في الممارسات الطبية حيث استخدم الأطباء برمجياتها في المراقبة الطبية للمرضى

واستخدمت أيضاً كمفكرة إلكترونية ومنظم. وتعرف بأنها أجهزة لتنظيم المعلومات الشخصية وتقديم الخدمات الضرورية للفرد.

ظهرت هذه الأجهزة في عام ١٩٨٠م ولم تحظ باهتمام كبير حتى ظهر الجيل الجديد لهذه الأجهزة المصحوب بخدمات الـديجيتل في عام ١٩٩٠م، وأصبحت تقدم خدمات مختلفة الأشكال كالملفات الصوتية والمرئية وخدمات التحميل المتعدد لأغراض والاتصال المباشر اللاسلكي.

وفي عام ٢٠٠١م عمد الكثير من الشركات العالمية لتطويرها بسبب صغر حجمها وإقبال الناس عليها، وذلك لإمكانية اتصالها بالانترنت وتحميل ملفات وكتب ومقالات مع تخزين إلكتروني عالي السعة والوظائف ومن أشهرها "Palm". لقد شرعت المكتبات إلى استخدام الحاسبات في تأسيس شبكات إلكترونية وتوفير الاتصالات من هذه الأجهزة ومصدر المعلومات المركزي وحصلت نقطة تحول في المكتبات بظهور خدمات الأجهزة اليدوية، حيث أصبحت فهارسها ومصادرنا في متناول يد الباحثين سواء كان في المكتبة أو في أي مكان آخر.

٢:٢:٦ خدمات الأجهزة اليدوية:

وقد أظهرت البحوث أن مكتبة جامعة ألاباما الجنوبية في أمريكا أول من طبق خدمات الأجهزة اليدوية في عام ١٩٩٣م، لتوفير اتصال مباشر بين فهارس المكتبة ومنسوبي الجامعات. كما أن هناك زيادة في عدد المكتبات التي تقدم خدمات (PDA) ويرجع ذلك إلى ارتفاع المستوى الوظيفي لها وانتشار برامجها الخدمائية. لقد حازت هذه الخدمة على اهتمام كثير من المتخصصين في خدمات المكتبات في العالم، حيث أصبحت محل حوارهم ونقاشهم، وقيل أنها "أحدث اتجاه تقني في عالم المكتبات" (١٩).

٣/٢ ماهية خدمة النقاط الإلكترونية :

هو مصطلح جديد أدخل في مجال المكتبات يعبر عن تجميع النقاط الإلكترونية (الفهرس الآلي، الدوريات الإلكترونية، الكتب الإلكترونية، مواقع الشبكة، نظام الإعارة الآلية) تحت نظام واحد في جهاز الحاسب الآلي، حيث يقوم الباحث باستخدامها للحصول على المعلومات بطريقة سهلة، وذلك من خلال الفهرس الآلي الموجود في المكتبة للبحث عن كتاب أو استخدام المواقع المعينة له من الإنترنت أو استخدام بالأقراص المدمجة التي تدخل في نطاق اهتمامه وبحثه.

٤/٢ مقومات الخدمة:

- هناك عدة مقومات تتحكم في تقديم خدمة النقاط الإلكترونية وتؤثر في فعاليتها وهي:
- أ- **مقومات اجتماعية:** وتتمثل في الظروف الاجتماعية المحيطة بالخدمة من حيث طبيعة المستفيدين منها وفئاتهم، ولكون هذه الخدمة تقع في إطار خدمات المكتبة الجامعية فسيكون المستفيدين هم: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس وأعضاء المجتمع العلمي من خارج الجامعة.
 - ب- **مقومات اقتصادية:** وتتعلق بالجوانب المادية للخدمة من حيث الميزانية المخصصة لها ، هذا بالإضافة إلى المكان الذي تقدم فيه الخدمة ومساحته .
 - ج- **مقومات تكنولوجية:** ويقصد بها الأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة وامكانياتها التي تساعد في تقديم الخدمة بشكل أفضل والتي تتمثل في الحاسبات الإلكترونية، مرصد البيانات، وسائل

الاختزان على الأسطوانات، منافذ الحاسبات المتعددة السريعة، شبكات الاتصال بعيدة المدى.

مع متابعة المستجدات في مجال تكنولوجيا الحاسبات للعمل على تطويرها.

د- مقومات نوعية: تتمثل هذه المقومات في نوع المجال الذي تقدم فيه الخدمة، حيث يتم تقديم

الخدمة في المجالات التي تمثل اهتمامات المستخدمين من المكتبة،

٥/٢ مميزات الخدمة

المرونة: تتميز خدمة النقاط الإلكترونية بأنها تمكن المستفيد من الانتقال بين هذه النقاط

المتاحة بسهولة على مصادر المعلومات المختلفة الموجودة في الجهاز للحصول على ما

يحتاجه من المعلومات.

٢- السهولة: ويقصد بها أن تقديم هذه الخدمة لا يتطلب أكثر من مصدر للطاقة الكهربائية

وإدخال بعض نظم المعلومات الخاصة بالخدمات وتحميل بعض المواقع المعينة من الإنترنت ،

وبعض الكتب الإلكترونية وتأمين عدد من قواعد المعلومات على الأقراص المدمجة أو الليزر أو

عن طريق الاشتراك .

٣- السرعة: توفر خدمة النقاط الإلكترونية المعلومات بطريقة أسرع من الاسترجاع اليدوي لوجود

النقاط الإلكترونية التي تشتمل على المعلومات في جهاز واحد .

٤- الشمول: تتصف هذه الخدمة بالشمولية حيث يوجد فيها العديد من مصادر المعلومات

الإلكترونية في هذه النقاط.

٥- التكامل: تتميز هذه الخدمة بأنها تسعى إلى إحداث نوع من التكامل بين مصادر المعلومات

الورقية كالكتب والدوريات وبين المصادر الإلكترونية وليس التقليل من شأنها أو إلغائها .

٦-الدقة: وتعني أن الخدمة توفر معلومات دقيقة حيث توفر مصادر معلومات في المجالات المقترحة، مما يجعل المستفيد يتوجه للجهاز الذي يتيح المجال الموضوعي الذي يبحث عنه .

٦/٢ دور أخصائي المعلومات في ظل هذه المتغيرات:

لم يعد هناك مجال للشك في أن الانفتاح العالمي على مصادر المعرفة يحتاج إلى أمين مكتبة متخصص ومتمكن حتى يسيطر على هذا السيل المتدفق من المعلومات، خاصة وقد أطلق الآن على أمين المكتبة مصطلح أخصائي معلومات باعتباره همزة الوصل بين مصادر المعلومات المتاحة وطالب الخدمة، ومن أهم ما يتميز به أخصائي المعلومات في ظل هذا الانفتاح هو^(٣٢) :

- ١- القدرة على نقل الملفات الالكترونية وتخزينها بأساليب مناسبة لطبيعة المحتوى.
- ٢- القدرة على اقتناء الأوعية الحديثة والمتطورة.
- ٣- المهارة في استخدام مختلف قواعد البيانات المتوفرة على المستوى العالمي.
- ٤- حضور الدورات التدريبية في المجالات ذات الصلة بالمعلومات مثل الانترنت لاكتساب المهارات والخبرات.
- ٥- إمكانية استخدام التقنيات الحديثة وتشغيلها بفعالية وكفاءة، مثل الوسائط المتعددة.
- ٦- إنشاء قواعد البيانات وإتاحتها للمستفيدين.
- ٧- رصد الإنتاج الفكري العالمي من خلال المرصد الجغرافية ومن خلال قواعد المعلومات المنتشرة على الخط المباشر لتزويد المستفيدين بالمعلومات التي تهمهم وإحاطتهم بآخر المستجدات الحديثة.

وبناءً على سبق فقد رأت الباحثة ضرورة القيام بهذه الدراسة لمواكبة هذه التطورات والتحديات، واقتراح (خدمة النقاط الإلكترونية) في المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز لأنها السبيل الوحيد للمكتبة للقفز من مرحلة الركوند إلى أعلى مستويات الخدمة وأحداث نقلة كبيرة في التواصل المعلوماتي بين المكتبة وبين المستفيد كخدمة النقاط الإلكترونية .

ثالثاً: خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز

١ / ٣ تطور المكتبة ونشأتها:

نشأت جامعة الملك عبدالعزيز في عام ١٣٨٤هـ كجامعة أهلية بعد موافقة صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن عبدالعزيز حتى أن صدر قرار مجلس الوزراء السعودي عام ١٣٩١هـ بضم الجامعة إلى الدولة واعتبارها مؤسسة تعليمية عامة وإدراكاً من الهيئة التأسيسية للجامعة بأهمية الدور الذي تلعبه المكتبة فقد بادرت إلى تأسيس مكتبة مركزية تدار بالاختصاصيين المؤهلين وتضم المواد التي تلبي حاجات التدريس والبحث وتخصيص حصة كبيرة من الميزانية لدعمها واتخذت المكتبة مقراً مؤقتاً لها ١٣٨٥ هـ في شقة

بعمارة الأمير منصور بن عبد العزيز، جمعت فيها الكتب المهداة من بعض الأدباء السعوديين ، وفي عام ١٣٨٧هـ افتتحت المكتبة المركزية رسمياً في مبنى كلية الاقتصاد والإدارة ، وكانت مساحتها ٢م٥٠ ، حيث كانت تحتوي على ١٢٢٨ مجلداً ، وفي عام ١٣٨٩ انتقلت إلى مبنى مساحته ٢م٣٧٠ ، وتم تدعيمه ببعض الموظفين السعوديين ، وفي عام ١٣٩١هـ انتقلت المكتبة إلى المبنى الجديد الذي شيده الجامعة والذي ضم إدارة الجامعة وكلية الآداب وكلية العلوم ، ومركز الوسائل التعليمية واحتلت المكتبة مساحة ٢م٢٥٠٠ ، وفي عام ١٣٩٧هـ تم افتتاح أول مبنى مستقل للمكتبة بمساحة قدرها (٨٥٠٠م٢) ، وأضيف إليه مساحة قدرها ٢م٧٠٠٠ لتصبح المساحة الإجمالية للمكتبة حوالي ١٥٥٠٠م٢ ، وتم افتتاحها في أوائل عام ١٤٠٨هـ والذي لازال مستمراً إلى الآن (٢٠).

ويجدر الإشارة إلى أنه تم البدء في انشاء المبنى الجديد والدائم للمكتبة الذي يتوقع أن يتم الانتقال إليه خلال العامين القادمين، وتم إنشاء عمادة شؤون المكتبات في الجامعة عام ١٣٩٤هـ بهدف القيام بمسؤوليات تنظيم وإدارة المكتبات الجامعية مركزياً ، والقيام بالأعمال الفنية المتعلقة بالتزويد والفهرسة والتصنيف وخدمات التوثيق والبيبلوجرافيا (٢١).

تتمثل المحاور الرئيسية لخطة الجامعة الاستراتيجية ١٤٢٦هـ - ١٤٣١هـ في

النقاط التالية (٢٣):

أ. تكامل خدمات المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية بكل ما يتوافق مع متطلبات الاعتماد الأكاديمي وبرامجه، من حيث توفير الكتب والمراجع والدوريات وغيرها من المصادر الأخرى .

ب. التكامل والشراكة مع الجهات ذات العلاقة.

ج. التوسع في تقديم الخدمات التي تدعم البحث العلمي والعملية التعليمية.

د. استثمار الخدمات المعلوماتية، والاستفادة منها كأحد موارد الجامعة.

ومن المؤكد أن نقاط هذه المحاور ما هي إلا تجسيد لما نصت عليه رؤية عمادة شؤون المكتبات ورسالتها وأهدافها، حيث تنص الرؤية على أن تكون مكتبة الملك عبد العزيز مكتبة محورية قياسية تقوم على خدمة المجتمع الأكاديمي في النطاق الجغرافي الموسع الذي تنتمي إليه، أما رسالتها فهي دعم العملية التعليمية ومساندة البحث العلمي عبر إتاحة الوصول إلى مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة لمنسوبي الجامعة والمجتمع، أما بالنسبة للأهداف فهي تتمثل في التالي:

(أ) تجميع مصادر البحث والتراث العلمي في مختلف فروع المعرفة.

(ب) تيسير وصول هذه المصادر إلى الباحثين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأعضاء المجتمع العلمي من خارج الجامعة.

(ج) تقديم الخدمات المكتبية والتوثيقية والإعلامية في مختلف المجالات.

(د) التعريف بالإنتاج الفكري والعلمي عن طريق النشر والتبادل والإهداء والاشتراك في المعارض والمؤتمرات.

(هـ) التعاون مع المكتبات المحلية ومكتبات الجامعات والمؤسسات العلمية العربية والعالمية

بغرض توفير كافة الخدمات للمستفيدين.

وانطلاقاً من هذه الأهداف فقد اهتمت عمادة شؤون المكتبات بضرورة التحديث والتطوير وتقديم الخدمات الأحدث والأنسب لكل روادها.

وتخدم المكتبة المركزية كليات الجامعة وعماداتها ومختلف مراكز وإدارات قسم الطالبات، وتقدم العمادة خدماتها للمستفيدين من خلال خمس إدارات هي (٢٣) :

خدمات المستفيدين - الدوريات - المجموعات الخاصة - الإجراءات الفنية - الخدمات الإلكترونية (الميكنة، شبكة المعلومات الإلكترونية، المكتبة الإلكترونية، الإنترنت.

٢/٣ القوى البشرية (٢٤) :

بلغ إجمالي موظفي عمادة شؤون المكتبات بقسم الطلاب (٥٥) موظفاً منهم (٣) أعضاء هيئة تدريس ، (٢) محاضرين ، (١) معيد ، (٢١) مهنياً متخصصاً ، (١٤) غير مهني ، (٢) مستخدمين ، (٥) على بند الأجور ، (٧) على نظام الساعات . ويوضح الجدول التالي عدد العاملين بالعمادة على حسب الوظائف :

جدول رقم (١) بيان بعدد الموظفين بالعمادة - شطر الطلاب

المجموع	غير سعودي غير مهني	غير سعودي مهني	سعودي غير مهني	سعودي مهني	البيان
٣			٢	١	عضو هيئة تدريس
٢		٢			محاضر
١				١	معيد
٢١				٢١	مهني متخصص
١٤			١٤		غير مهني
٢			٢		مستخدم
٥			٥		بند أجور
٧			٧		نظام الساعات
٥٥		٢	٣٠	٢٣	الإجمالي

٣/٣ الميزانية والنفقات (٢٥) :

لقد حظيت عمادة شؤون المكتبات بدعم مادي من قبل إدارة الجامعة والذي من خلاله تقوم العمادة بتأمين احتياجاتها وتطوير خدماتها لتفي بمتطلبات المستفيدين قدر الإمكان ، وقد تم هذا وفق الخطة المعدة لذلك والجدول التالي يوضح أوجه الصرف التي قامت بها العمادة :

جدول رقم (٢) أوجه الصرف لميزانية العمادة للعام المالي ١٤٢٥/١٤٢٦ هـ

مسمى البند	أوجه الصرف	المخصص
بند ٢٠١	خارج الدوام	١٠٠٥٤٤,٥١
بند ٢٠٢	إنتدابات	٧١١٤
بند ٢٠٤	لوازم شحن وتحميل	٣٥٠٠٠
بند ٢٢١	إشتراكات في الصحف اليومية	٤٩٨٩٤
٢٢٢	تأمين الكتب والمراجع وإشتراكات قواعد المعلومات	٤٨٣٩٨٩٣
	دعم من صندوق التعليم العالي لتأمين قواعد المعلومات عن طريق الاشتراك الجماعي للجامعات السعودية	١,١٧١,٩٨٤
	الإجمالي	٦,٢٠٤,٤٢٩

٤/٣ جهود العمادة في تطوير وتحديث خدمات المكتبة^(٢٦) :

تسعى عمادة شؤون المكتبات إلى تقديم الخدمات المعلوماتية التي تواكب التطورات العلمية وتفي بمتطلبات الحاضر ومستجدات العصر، حيث تم مؤخراً استبدال النظام الآلي القديم الذي أدخلته المكتبة عام ١٩٨٩م بنظام " الأفق " وهو نظام آلي متكامل ثنائي اللغة ويمكن إدارة المكتبة من القيام بجميع العمليات الإدارية والفنية اللازمة لإدارة المكتبة المحترفة ، كما يضم النظام النظم الفرعية لعمليات التزويد والفهرسة ويتيح عملية الوصول إلى الفهرس المتاح على الشبكة العنكبوتية Web PAC وإمكانية متابعة عملية الإعارة وخدمات البريد الإلكتروني ،

بالإضافة إلى اعتماده على تقنيات حديثة تتيح للمستفيدين إمكانيات للاستفادة من قواعد البيانات وتعد العمادة جلسات عمل وبرامج تدريبية للعاملين والعاملات لتوضيح إمكانيات النظام والاستفادة من كل جديد في مجال علم المكتبات والمعلومات. ولتشغيل هذا النظام تم توفير جهاز خادم الشبكة لإدارة البيانات، ونظام التشغيل Windows NT/OS/2 ، وأجهزة حاسبات شخصية ٦٤ أو أعلى ميجابايت، ونظام التشغيل ويندوز ٩٨/٩٥ للمستفيدين ونظام رخصة المستفيدين .

١:٣:٤ التدريب والتأهيل^(٢٧):

وانطلاقاً من رغبة عمادة شؤون المكتبات في تقديم أفضل الخدمات المعلوماتية للارتقاء بمستواها ، فقد قامت العمادة خلال العام الدراسي ١٤٢٥/١٤٢٦هـ بإعداد خطة خمسية لتأهيل وتدريب منسوبيها (طلاب ، طالبات) والتي تهدف إلى تدريب منسوبيها بما يتوافق مع أهدافها وبرامجها ، وقد وفرت عمادة شؤون المكتبات عدد ٩ دورات تدريبية وتأهيلية وورش عمل لموظفي المكتبة وعدد ١٠ دورات تدريبية وتأهيلية وورش عمل لموظفات المكتبة .

والجدول رقم (٣) يوضح الخطة الخمسية الطموحة للتدريب والتأهيل التي أعدتها العمادة وهو

كالتالي:

الأقسام	الدورة	٢٠٠٦		٢٠٠٧		٢٠٠٨		٢٠٠٩		٢٠١٠		المجموع
		شطر طالبات	شطر طلاب									
الإدارة	ورش عمل	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	دورات تدريبية قصيرة	-	١	-	١	-	١	-	١	-	١	٢
	إتبعات للتأهيل	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خدمات المستفيدين إعاره/مراجع/إرشاد	ورش عمل	١	١	-	-	١	١	-	-	١	١	٣
	دورات تدريبية قصيرة	-	-	١	١	-	-	١	١	-	-	٢
	إتبعات	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٣

												للتدريب	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ورش عمل	
٥	٥	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	دورات تدريبية قصيرة	الدوريات
١	١	-	-	-	-	١	١	-	-	-	-	إبتعاث للتدريب	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ورش عمل	
٥	٥	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	دورات تدريبية قصيرة	المجموعات الخاصة
١	١	١	١	-	-	-	-	-	-	-	-	إبتعاث للتدريب	
٥	٥	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	ورش عمل	
٣	٢	١	-	-	١	١	-	-	١	١	-	دورات تدريبية قصيرة	الخدمات الإلكترونية
٢	٣	-	١	١	-	-	١	١	-	-	١	إبتعاث للتدريب	
٣	٣	-	-	-	-	-	-	١	٢	١	١	ورش عمل	
١	٢	-	-	-	-	-	-	١	١	-	١	دورات تدريبية قصيرة	الإجراءات الفنية
١	٢	-	-	-	-	-	-	١	١	-	١	إبتعاث للتدريب	
٣٦	٤٠	٦	٧	٦	٥	٧	٨	١٠	١٠	٧	١٠		

جدول رقم (٤)

الدورات التدريبية وورش العمل لموظفي العمادة خلال العام الدراسي ١٤٢٥ - ١٤٢٦ هـ (شطر الطلاب)

القسم	عدد المتحقيين	أسم الدورة
قسم الخدمة الالكترونية وقسم الإجراءات الفنية	٢	مهارات إدارة نظام الأفق وبوابة معلومات النظام
قسم الخدمة الالكترونية وقسم الدوريات	٢	إدارة الدوريات المطبوعة والالكترونية في المكتبات
قسم الإجراءات الفنية	٢	التميز في الفهرسة الآلية مارك
قسم الإجراءات الفنية	١	تحقيق جودة التسجيلات من خلال التطبيق الامثل لمعايير مارك ٢١
قسم خدمات المستفيدين وقسم المجموعات الخاصة	٢	تحقيق قياس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات
قسم الخدمات الالكترونية وقسم المستفيدين	٣	اللقاء الإقليمي حول الممارسات في المكتبات والمعلومات
خدمات المستفيدين	٢	الفهرسة الموضوعية
قسم العلاقات العامة	١	الاتصال الفعال في العلاقات العامة
قسم الشؤون الإدارية والمالية	١	السكرتارية العامة

بعد الإطلاع على جدول الدورات التدريبية وورش العمل التي تقدمها عمادة شؤون المكتبات لموظفيها يلاحظ قلة عددها وعدم وجود دورات ذات صلة بالمعلومات وتقنياتها مثل الإنترنت والوسائط المتعددة واللغة الإنجليزية، على الرغم من أن هذا النوع من الدورات يمكن أمين المكتبة من أن يكون مرشداً ومدرّباً للمستخدمين على استخدام المصادر الإلكترونية والبحث في المصادر غير المعروفة للباحثين ، كما أنها تمكنه من مجاراة آخر التطورات العلمية والثقافية في مجتمع المعلومات الذي يستلزم أفراداً أكثر تقدماً علمياً وتكنولوجياً ولغوياً للسيطرة على السيل المتدفق من المعلومات .

٥/٣ خدمات المستخدمين وتمثل في (٢٨):

أ. الخدمة المرجعية: وتقوم وحدة المراجع بتقديم الخدمات المرجعية التالية: الإجابة على الأسئلة المباشرة أو الواردة عن طريق الهاتف والبريد، تعليم استخدام المراجع، إعداد قوائم ببلوجرافية لهيئات مختلفة.

ب. خدمة الإرشاد والتوجيه : يقوم هذا القسم بتقديم كافة الخدمات المكتبية حيث أصبحت معظم العمليات تتم آلياً بغرض تمكين المستخدمين من سرعة الحصول والتعرف على احتياجاته من مصادر المعلومات المختلفة ، وقد خصصت المكتبة عدداً من ذوي الخبرة في مجال الإرشاد للكتب واستخدام الفهارس والمراجع بالإضافة إلى القيام بالمحاضرات والدورات الإرشادية عن استخدام المكتبة في بداية كل فصل دراسي.

ج. خدمات الإعارة : يقوم قسم الإعارة بإعارة الكتب للطلاب وعضو هيئة التدريس والباحث والمستفيد من خارج الجامعة ، وتتم إجراءات الإعارة وفق اللائحة التي وضعتها المكتبة ، كما تحرص العمادة على توفير الكتب والمراجع لأعضاء هيئة التدريس والطلاب عن طريق الإعارة المتبادلة التي أقامتها العمادة مع المكتبات الأخرى الموجودة في المملكة والمكتبة البريطانية .

هـ. خدمات التصوير: تقدم المكتبة حيث قامت بتأجير أماكن داخل المكتبة لدار نشر وطنية لتسهيل استنساخ المواد والمقالات والدراسات في حدود ما تسمح به الأنظمة المتعلقة بحقوق النشر والتأليف .

و. خدمات الأرفف : يقوم موظفو الوحدة بتنظيم الكتب بعد استخدامها يومياً واستلام الكتب بعد فهرستها وتصنيفها ثم تنظيمها وترتيبها على الرفوف وعرض المطبوعات الحديثة في ركن الإضافات الشهرية ، وأما بخصوص المراجع والكشافات والمستخلصات والنشرات فقد قام المترددين على قسم المراجع بتصوير أكثر من ٢٣٥٠٠ مادة مرجعية في مختلف التخصصات.

ز. خدمات الدوريات : يقوم القسم الدوريات بتقديم خدمات المعلومات للباحثين وطلاب الدراسات العليا وإمدادهم بالمقالات المتوفرة ، حيث تضم المكتبة العديد من الدوريات العربية والأجنبية العام منها والمتخصص في كل مجالات المعرفة . ويمكن الاستفادة من هذه الدوريات عن طريق الإطلاع عليها داخلياً أو تصوير ما يحتاج إليه منها ، هذا بالإضافة إلى أنه يتيح الاشتراك في عدد من المواقع التي تقدم خدمة الإطلاع على الدوريات الإلكترونية .

وقد تم تخصيص قاعة لعرض الدوريات الحديثة العربية منها والأجنبية. وقاعة للقراءة الحرة وغرفة أخرى للتصوير .

ح. خدمات المجموعات الخاصة . يعد قسم المجموعات الخاصة من الأقسام المميزة في المكتبة لاحتوائه على نوعيات مختلفة من المعلومات وتخدم أغراض الدراسة والبحث ويحتوي على ما يلي :

- المطبوعات الحكومية : مواد الصادر منها عن هيئات ووزارات سعودية أو منظمات خليجية أو عربية أو عالمية .
- الرسائل العلمية : رسائل الماجستير ، الدكتوراه .
- المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم ، الميكروفيش) .
- الوسائل السمعية والبصرية (كأشرطة الفيديو)
- الخرائط والأطالس .
- صور المخطوطات .

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة :

لقد حرصت العمادة على تقديم الخدمات المعلوماتية لجميع الرواد من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الجامعة بالإضافة إلى منسوبيها وأفراد المجتمع من خارج الجامعة ، ولقد تطورت الخدمات المعلوماتية بشكل ملموس حيث أصبحت تشمل على الخدمات الإلكترونية التالية :

١- **الميكنة** : وتتلخص مهام القسم المشرف على العملية في الآتي :

(أ) صيانة النظم الآلية المستخدمة في المكتبة .

(ب) المتابعة اليومية لعمليات تشغيل النظم الآلية وتقديم الحلول والمقترحات للمشاكل التي تواجه

مستخدمي النظام من موظفي المكتبة وجمهورها.

ج) التنسيق الفني لهذه العمليات بين المكتبة وشركات النظم الآلية والجهات الأخرى المعنية بذلك في الجامعة .

د) تقديم الرأي والمشورة والاقتراحات الفنية في البرامج والأجهزة المطلوبة والمواد في خطط التدريب على الأنظمة المعنية .

٢- خدمات شبكة المعلومات الالكترونية :

يقوم قسم شبكة المعلومات الالكترونية بتقديم الخدمات التالية :

أ) توفير المستخلصات البحثية والنصوص الكاملة لرواد القسم من قواعد المعلومات ومواقع الاشتراكات عبر الإنترنت .

ب) إرشاد وتوجيه الباحثين في استخدام شبكة قواعد المعلومات ومواقع الاشتراكات .

ج) توفير النصوص الكاملة بالتعاون مع المكتبة البريطانية .

د) خدمة الباحثين من خلال أجهزة الفاكس والتلفون والبريد الالكتروني .

هـ) القيام بإجراءات الاشتراكات في قواعد المعلومات ومواقع الناشرين مع الشركات المتخصصة في هذا المجال .

٣- خدمات المكتبة الالكترونية :

تشتمل هذه المكتبة على مصادر المعلومات المقروءة آلياً وتحتوي على المجموعات التالية :

أ) مجموعة الأقراص المدمجة المحتوية على بيانات مرجعية مثل (الأطالس ، القواميس ،

التراجم) وعلى مواد تثقيفية وتعليم ذاتي ، ويقدر عددها بـ (٥٠٠) قرص مدمج.

ب) مجموعة الأقراص المدمجة المرفقة لبعض الكتب كمواد داعمة وشارحة لها ، ويقدر عددها بحوالي (٢٠١) قرص مدمج .

ج) مجموعة الأقراص المرنة المصاحبة لبعض الكتب كمواد شارحة لها ويقدر عددها بـ (٤١) قرص مرن.

د) مجموعة الأقراص المدمجة التي تحتوي على الرسائل الجامعية لدرجة (الدكتوراة والماجستير) ويقدر عددها بـ (٧٠) قرص مدمج.

هـ) مجموعة الأقراص المدمجة التي تهدي لعمادة شؤون المكتبات من الهيئات التعليمية أو الهيئات والمنظمات الخدمية المختلفة ويقدر عددها بـ (٩٩) قرص مدمج.

ويقوم العاملون بالقسم بعملية تنظيمها لتسهيل عملية استرجاعها والوصول إليها وقد تم مساعدة المستفيد في الحصول على المادة المطلوبة لضمان سلامة الاستخدام الجيد وسلامة المواد من الضياع . جميع محتويات المكتبة الإلكترونية يسمح بإعارتها داخلياً حيث وفرت العمادة أجهزة حاسبات شخصية لاستخدام هذه المجموعات .

٤- خدمات الانترنت :

يحتوي قسم الانترنت على (٤٠) جهازاً تخدم الباحثين في وقت واحد حيث تتماشى سياسة وأهداف المكتبة مع سياسة الجامعة نحو التوجه الإلكتروني ، ويقوم القسم بإضافة الخدمات على شكل آلي وتتمثل مهام القسم فيما يلي :

أ) خدمات البحث في قواعد المعلومات (وتشتمل على مقالات الدوريات ، كتب ، أعمال المؤتمرات ...) وتقديمها للمستفيدين.

ب) القيام بعمل بحث للمعلومات في الانترنت وطباعة النتائج وتقديمها للمستخدمين .

ج) القيام بتدريب بعض الطلبة على كيفية استخدام الانترنت وإعطائهم فكرة عن خدماتها.

٥- خدمات الفهرس الآلي :

تم مؤخراً استبدال النظام الآلي القديم (دوبيس / ليبس) بنظام الأفق والذي يتيح للمستخدم الدخول إليه من خلال الشبكة والاطلاع على المكتبة ومحتوياتها من داخل المنزل أو المكتب ، وقد خصصت المكتبة عدداً من ذوي الخبرة في مجال الإرشاد للمكتب عن طريق الفهرس

الآلي أو البطاقي وإقامة المحاضرات الإرشادية عن استخدام الفهارس والمراجع .

وتتيح عمادة شؤون المكتبات عدة مداخل رئيسية لأوعية المعلومات لتسهيل الوصول إلى

المعلومة وتتمثل المداخل في التالي : المؤلفون، العناوين، الموضوعات، الناشر، رقم

التصنيف الرقم الدولي للكتاب، الرقم الدولي للدوريات، تاريخ النشر، قائمة الرفوف ورقم النسخة.

٦- خدمات الأرشيف الإلكتروني:

كما قامت العمادة بتأمين برنامج أرشيف إلكتروني لتحويل المخطوطات اليدوية وأبحاث أعضاء

هيئة التدريس بالجامعة إلى نظام آلي وذلك حفاظاً على المخطوطات والأبحاث من التلف والعبث

بها .

والواقع أن عمادة شؤون المكتبات تسعى جاهدة لتقديم خدمات معلومات للمستخدمين، إلا أنها

تحتاج إلى تطوير هذه الخدمات عن طريق استحداث خدمات معلومات متطورة للمحتوى

الإلكتروني لتتلاءم مع المعطيات الحديثة للمعلوماتية وتتناسب مع هذا العصر الرقمي.

رابعاً: مرحلة التخطيط للخدمة

قامت الباحثة بإعداد نموذج مقترح للتخطيط بحيث يمكن تطبيقه في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية، ولكن قبل استعراض التخطيط المقترح لابد من الإشارة إلى المهام الرئيسية التي تشملها مرحلة التخطيط وتحديد المتطلبات الرئيسية للسياسة الفعلية التي تقوم على أساسها الخدمة.

١/٤ المهام الرئيسية وتتمثل فيما يلي^(٢٩) :

أ.التبرير: تتمثل هذه المهمة في أهمية الاجابة على السؤالين التاليين:

لماذا نقوم بإدخال تكنولوجيا المعلومات في التطبيق المعين بالمكتبة ؟

مالذي نتوقع تحقيقه بالضبط من هذه النقاط ؟ لأن الإجابة على السؤالين سوف تعطي تركيزاً

على المشروع وتقدم أداة مهمة للحكم على نجاحه، وتعد التكاليف والتحديث وسرعة الأداء من

العوامل المهمة جداً لتبرير القيام بالمشروع.

ب. فحص المتطلبات وتحليل الاحتياجات:

وتعتبر الخطوة الأولى لأداء هذه المهمة ويتم فيها إلقاء نظرة فاحصة على طريقة عمل المكتبة في تعريف مجالات المشكلات التي يجب أن يخاطبها نظام خدمة النقاط .

ج. التحويل الراجع:

تعد عملية إدخال البيانات المتعلقة بالنظام أكبر مهمة في المشروع بعد مهمة تركيب النظام ويطلق عليها "التحويل الراجع"، ويجب أن تراعى هذه العملية في مرحلة التخطيط حتى يتم مناقشتها مع مصممي النظام الجديد، كما يجب عدم التغاضي عن تقدير الوقت المخصص لأداء هذه العملية.

د. توصيف النظام:

يتطلب أيضا التعريف بمواصفات نظام الخدمة عن طريق القيام بعملية توصيف له والتي ترتبط بالمتطلبات التشغيلية، وذلك بإعداد قائمة تمهيدية للمتطلبات التشغيلية التي توضح ما الذي يجب أن يؤدي من مهام واجراءات في نطاق نظام الخدمة الجديد.

٢/٤ المتطلبات الرئيسية:

أما بالنسبة للمتطلبات الرئيسية للسياسة الفعلية التي تقوم على أساسها الخدمة فيمكن صياغتها في التالي^(٣٠):

١- هناك احتياجات قانونية وتنظيمية يتعين على المكتبة أن تأخذها بالاعتبار عند قيامها

بإدخال خدمة النقاط الإلكترونية كمراعاة حقوق الطبع والحماية الفكرية.

٢- أجهزة تقنية خاصة لقراءة المحتويات الإلكترونية، وأجهزة حاسوب وملحقاته المختلفة.

٣- أجهزة مختصة بربط المكتبة بشبكة الاتصالات الداخلية والشبكة العالمية.

٤- برمجيات (Soft Wares) وبروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط المباشر.

٥- عمل الاشتراكات الخاصة بالكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية وقواعد المعلومات.

٦- ضرورة قيام المكتبة بالربط بين مواقع الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية بالكتب والدوريات التي يحتويها الفهرس الآلي في المكتبة.

٧- تخصيص كوادر بشرية فنية مؤهلة وقادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة تتسم بقدرات عقلية منطقية متمكنة من تحليل الموضوعات والمفاهيم تعني بتقديم الخدمة.

٨- توفير الدعم المادي القوي الذي يساعد على تنفيذ هذه الخدمة إتاحتها للمستخدمين.

٩- التسويق الجيد للخدمة: ويقصد بها قدرة المكتبة على الترويج الجيد للخدمة وهناك عدة طرق يمكن للمكتبة أن تتبعها وهي:

(١) الموقع الإلكتروني للمكتبة على الانترنت: أن تقوم المكتبة بالإعلان عن الخدمة في موقع عمادة شؤون المكتبات على الانترنت مع استعراض أهم أهدافها وطرق استخدامها وتوضيح المجالات التي تقدم فيها الخدمة.

(٢) النشرة الإخبارية: يمكن للمكتبة أن تكتب عن الخدمة في النشرة التي تصدرها دورياً للتعريف بالخدمة ومميزاتها ثم توزيعها على رواد المكتبة.

(٣) لوحة الإعلانات : يمكن للمكتبة أن تستخدم لوحة الاعلانات لعرض الخدمة وأساليب تقديمها بطريقة مشوقة لجذب انتباه رواد المكتبة نحو الخدمة.

٤) في دليل المكتبة أو التقرير السنوي: وتستطيع المكتبة أن تستخدم هذا الدليل أو التقرير

للإعلان عن الخدمة وكتابة معلومات عنها.

٥) اللوحات الإرشادية: يمكن للمكتبة استخدام اللوحات للإعلان عن الخدمة ومميزاتها لتعريف

المستفيدين بها وعلى المكان الذي تقدم فيه.

٦) وسائل الإعلام: وتستطيع المكتبة استغلال وسائل الاعلان كالتلفزيون والصحف في

الإعلان عن الخدمة باعتبارها خدمة من الخدمات الجديدة والتميزة في المكتبة.

٧) أخصائي المكتبات والمعلومات: هناك دور مهم لأمين المكتبة يستطيع القيام به لترويج

الخدمة وذلك عند قيامه بالتوجيه والإرشاد للمستفيدين.

وبالرغم من حرص المكتبات على استغلال أحدث وأنسب تقنيات المعلومات من أجل

تيسير سبل الإفادة من ثروة المعلومات إلا أن هناك مشكلة ويجب التغلب عليها، وهي خاصة بـ "

استرجاع المعلومات " والتي تعني التعامل مع الأفكار وليس التعامل مع نظم التصنيف، ويمكن

الحل في الأخذ بيد المكتبيين ومساعدتهم في تحسين مهاراتهم المهنية وتدريبهم تدريباً جاداً

ليتمكنوا من القيام باستغلال هذه التقنيات وتقديم الخدمات التي تلائم جميع الاحتياجات. ومما لا

شك فيه أن سرعة الإمداد بالمعلومات تعد من أعظم مميزات الخدمة الالكترونية^(٣١).

٤/٤ مراحل وأطوار الخدمة:

وتقترح الباحثة لإتمام هذا التخطيط أن تستغرق مراحل الخدمة حوالي عامين ويمكن

توزيعها كالاتي :

١. مرحلة تجريبية لمدة عام: توضع الخدمة في الموقع المخصص لها مع توفير كافة الأجهزة والاحتياجات اللازمة لإتاحة الخدمة وعمل الدعاية الكافية لها.

٢. مرحلة التنفيذ التطبيقي الأولى: وهي المرحلة التي يتم فيها تفعيل هذه الخدمة وإتاحتها للمستفيدين ولا بد في هذه المرحلة من إجراء عملية تقييم لها بعد مرور سنة على تقديمها للوقوف على واقعها والتعرف على نسبة النجاح والفشل التي حققتها خلال الفترة السابقة ، ويتم التقييم عن طريق المتابعة وقياس الأداء .

٣. مرحلة التنفيذ النهائي: تختص هذه المرحلة بمحاولة وضع تصور نهائي لتقديم خدمة النقاط الإلكترونية في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بعد أن تمر الخدمة بمرحلة التقييم وتتضح مواطن الضعف التي يتم العمل على معالجتها مع الحرص على تطوير هذه الخدمة وتحديثها بمعنى متابعة آخر المستجدات في الموضوعات التي تقدم من خلالها الخدمة.

ويمكن أن يعتمد التقييم على ما يلي (٣٣):

أ- الإفادة من الخدمة: القيام بتحديد عدد عمليات البحث التي تمت بالفعل وتحديد الفئات الموضوعية للبحث وما هي طبيعة البحث والباحث أو بمعنى آخر هل يتم البحث بناءً على طلب معين أم بهدف المعرفة والإطلاع.

ب- مدى رضا المستفيدين: تساعد عملية التغذية المرتدة من المستفيد المكتبة في تقدير مدى فاعلية خدمة النقاط الإلكترونية ويتم ذلك عن طريق:

١- توجهات أمين المكتبة تجاه الخدمة.

٢- توزيع الاستبانات على عدد المستفيدين والتي تتضمن أسئلة عن :

- مواصفات المستفيد وكيفية أداء النظام.

- وجهة نظر المستفيد وانطباعه عن الخدمة.

- شكل المخرجات (المعلومات التي يحصل عليها المستفيد)

ج- كفاءة المسؤول عن الخدمة: يعتمد نجاح هذه الخدمة على كفاءة المسؤول وقدرته على أحداث

أقصى إفادة منها عن طريق الدعاية لها وتعليم المستفيدين كيفية استخدام هذه النقاط للحصول

على المعلومات المطلوبة في البداية ليتمكنوا من استخدامها بعد ذلك دون مساعدة.

د- التطورات التكنولوجية: ويتم تقييم الخدمة أيضاً من خلال عدد من العناصر التكنولوجية والتي

تتمثل في : الحاسبات ووسائل الاختزان على الاسطوانات ومنافذ الحاسبات المتعددة السريعة

ومرصد البيانات الإلكترونية وشبكات الاتصال بعيدة المدى .

٥/٤ موقع الخدمة على خريطة خدمات المكتبة:

لا شك أن دخول الخدمات المتطورة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات أصبح أساسياً،

إلا أنها تختلف في أهميتها من مكان لمكان تبعاً لسياسة المكان واهتماماته وطبيعة أهدافه.

ولابد من تحديد موقع هذه الخدمة على خريطة الخدمات التي تقدمها المكتبة مع توفير المكان

المناسب الذي تقدم من خلاله. وحيث أنه تبين للباحثة أن عمادة شؤون المكتبات قامت مؤخراً

بإنشاء قسم خاص بالمكتبة الإلكترونية تشتمل على مصادر معلومات إلكترونية كالكتب

الإلكترونية والمراجع الإلكترونية والأقراص المدمجة المشتملة على رسائل علمية، فقد تقترح

الباحثة تطوير خدمات هذا القسم من خلال تطبيق خدمة النقاط الإلكترونية في هذا القسم عن

طريق تصميم نظام يجمع النقاط الإلكترونية الموجودة في المكتبة كالفهرس الآلي ونظام

الإعارة الآلي وقواعد المعلومات على الأقراص المدمجة في جهاز واحد. وتقتصر الدراسة أن يتم تخصيص ٣٠ جهاز من الأجهزة الموجودة في قسم المكتبة الإلكترونية توزع على مجالات على أن يكون لكل مجال من المجالات المقترحة ١٠ أجهزة والتي يمكن توزيعها كالتالي:

١- مجال العلوم الإنسانية:

ويندرج تحتها اللغويات، الدراسات الإسلامية، علم النفس، الفنون

٢- مجال العلوم البحتة والعلوم التطبيقية:

ويندرج تحتها الرياضيات، الكيمياء، الأحياء، الفيزياء، الاقتصاد المنزلي (غذاء وتغذية)

٣- مجال العلوم الاجتماعية:

ويندرج تحتها علم الاجتماع، علم المكتبات والمعلومات، الجغرافيا، التاريخ، الإعلام، الاقتصاد والإدارة، دراسات طفولة.

خامساً: النتائج والتوصيات

١/٥ النتائج :

- من خلال هذه الدراسة تمكنت الباحثة من التعرف على بعض الخدمات التي تقدمها المكتبات عامة والخدمات التي تقدمها عمادة شؤون المكتبات على وجه الخصوص وذلك من خلال تحليل البيانات ومعالجتها، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج ويمكن أبرز أهمها في ما يلي:
١. هناك العديد من الخدمات المتطورة التي تقدمها أنواع المكتبات المختلفة ومن هذه الخدمات خدمات الأقراص المدمجة، المكتبات الرقمية، والإنترنت، وخدمات الأجهزة اليدوية الرقمية، خدمة النقاط الإلكترونية.
 ٢. عدم استثمار المكتبة للمخصصات المالية في استحداث خدمات معلوماتية إلكترونية متطورة كخدمة النقاط الإلكترونية.
 ٣. عدم تقنين خدمات المعلومات المقدمة بشكل يتوازى مع المخصصات المالية المتاحة ومع احتياجات المستفيدين المتغيرة.
 ٤. قلة الدورات التدريبية وورش العمل التي تقدمها عمادة شؤون المكتبات لموظفي المكتبة وعدم وجود الدورات التي تختص بالمعلومات وتقنياتها .
 ٥. تتمتع المكتبة بوجود العديد من التجهيزات المادية المتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وتوفر شبكات الاتصال والعديد من مصادر المعلومات الإلكترونية، إلا أنها لم تفكر في تجميع هذه

الإمكانيات في مكان واحد للعمل على زيادة رفاهية المستفيد بحصوله على المعلومات من خلال محطة عمل واحدة.

٢/٥ التوصيات:

وفي ضوء ما سبق فإن الدراسة توجز بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءة الخدمات المعلوماتية الآلية وتقديمها في المكتبة والتي هي:

١- ضرورة إعادة النظر في الآليات المطبقة حالياً والخاصة بتقديم خدمات المعلومات الإلكترونية، وتقترح الباحثة بأن توضع سياسة محددة لا تخرج عن أهداف المكتبة ورسالتها.

٢- ضرورة عمل دراسات دقيقة لاحتياجات المكتبة الحالية والمستقبلية للعمل على موائمة الخدمات المستخدمة مع هذه الاحتياجات.

٣- العمل على زيادة الدعم المادي ومخصصات الميزانية لتنفيذ المشروع.

٤- زيادة الاهتمام بتطوير موظفي المكتبة حتى يكون لديهم المهارات والقدرات على تقديم هذه الخدمة.

٥- ضرورة إخضاع الخدمة للتقييم المستمر للوقوف على مؤشرات أدائها والتمكن من تحسين كفاءتها ورفع مستوى فعاليتها.

٦- إتاحة الموارد المادية الكافية التي تكفل لها الاستمرار والعمل بفاعلية (كالأجهزة والأثاث والمكان والبرامج... الخ) .

٧- التسويق الجاد للخدمة والذي يعد من أهم أسباب نجاحها وذلك باتباع أفضل الوسائل

المتبعة في عملية التسويق.

٨- ينبغي على المكتبة أن تشرع في استحداث خدمات معلوماتية إلكترونية متطورة كخدمة

النقاط الإلكترونية واستغلال معطيات تقنيات المعلومات لكي تتمكن من تحقيق أعلى

مستوى من التميز والإبداع .

هوامش البحث

١. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد، (٢٠٠١)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الأردن: دار الفكر للطباعة .
٢. العسيري، سعيد بن سعد. "دور المكتبات الجامعية في نشر خدمات تعليم استخدام مصادر المعلومات وتقنياتها عبر شبكة الإنترنت". مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ع ٤، أكتوبر ٢٠٠٤، ٦-٧.
٣. مروة كامل . "خدمة النقاط الإلكترونية E-point تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمات المتطورة"، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ١١، ع ٢٠٤، ٢٠٠٣: ١٧٧-١٨٥.
٤. بامفلح ، فاتن سعيد (١٩٩٨) ، تأثير استخدام تكنولوجيا الأقراص المدمجة على المكتبات الجامعية السعودية . دراسة تقييمية، رسالة دكتوراه - جامعة القاهرة .
٥. الجبري، خالد بن عبد الرحمن. "دور الانترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج ٧، ١٤، (جماد الآخر ١٤٢٢هـ): ٦٦- ٨٢.
٦. كلو، صباح محمد. " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية" - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ٦، ع ٢: ٥٩-٩٠.
٧. عماد عيسى صالح، الكتاب الإلكتروني E.Book المفهوم والخصائص، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ١٧، ٢٠٠٢: ١٤٩ - ١٥٨.

٨. العسيري، سعيد بن سعد، مصدر سابق

٩. أبو لويبة، أسماء. "التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات الرقمية في المؤسسات

المصرفية: دراسة حالة لواقع مكتبة مصرف ليبيا المركزي "مجلة المعلوماتية"، ع ٥، يونية

٢٠٠٥. متاحة على

<http://www.cybrarians.info/journal/no5/dlib.htm>

١٠. الهذلي، غادة، الاتجاهات الحديثة لأعمال الجرد الدورية في مرافق المعلومات : دراسة لتقنية

(RFID) : دراسة نظرية (بحث غير منشور).

11- AL-Baridi,s.&Ahmed, s.s (2000) . Developing electronic resources at the KFUPM library ,Collection Bulding ,v.19(3),pp.109-116

12- McCRACKEN,Peter"The Opac Reborn:Electronic Content Belongs in the opac.."Library Journal,v129,ps32,jul 2004

13-Coleman, G.(2004) .E-books and academics :An ongoing experiment. Feliciter , 4,124-12514.

14- Carney, Stephen, Kouf,Denise, and Ryan pam "Library services For users of personal Digital Assistants : ANeeds Assesmene and program Evaluation

UIUC. (July,2005) available

[http://clips.lis.uiuc.edu/2005-07.htm\(1/7/2007\)](http://clips.lis.uiuc.edu/2005-07.htm(1/7/2007))

15-Hirshon, Arnold, A Diamond in the Rough: Divining the Future of E-Content, EDUCAUSE Review v40 n1 p34, 36, 38-40,42, 44jan-feb 2005

١٦-الشامي أحمد، حسب الله، سيد (٢٠٠١) الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات

والمعلومات والحاسبات - ط ١ - القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

١٧- الهادئ ، محمد محمد ، (٢٠٠٤) توجيهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات : القاهرة ، المكتبة الأكاديمية .

18- Searing, Sue." The libra ny in the palm of your Hand : PDAs",

UIUC.(july,2005) available at:

<<http://clips.lis.uiuc.edu/2005-07.htm> (1/7/2007) .

١٩-الرباعي،سليمان بن إبراهيم."خدمات المكتبات الالكترونية: خدمات الأجهزة اليدوية الرقمية.

متاحة على

<http://www.informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=sections&op=viewarticle&artid=84>

٢٠- قمصاني، نبيل. "مكتبة جامعة الملك عبد العزيز" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٦

، ١٤، ١٤٢١ : ٣٨٣-٣٨٤ .

٢١-تقلاً عن: جامعة الملك عبد العزيز "عمادة شؤون المكتبات"موقع المكتبة

<http://www.kau.edu.SA/Libraries/kaacs.html>

٢٢-المصدر السابق

٢٣ المصدر السابق

٢٤- التقرير السنوي - مصدر سابق

٢٥- التقرير السنوي - مصدر سابق

٢٦- موقع المكتبة- مصدر سابق

٢٧- التقرير السنوي - مصدر سابق

٢٨- موقع المكتبة- مصدر سابق

٢٩- محمد، محمد الهادي- مصدر سابق

٣٠- أبو لويقة، أسماء - مصدر سابق

٣١- المحيرق، مبروكة عمر " المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز

المعلومات" أعمال المؤتمر العاشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول: المكتبة

الإلكترونية والنشر الإلكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي، المعهد الأعلى للتوثيق

تونس، ٢٠٠١:ص٥٩١-٦٠٠

٣٢- أبو عوف، نادية، " تأثير النشر الإلكتروني على خدمات المكتبات والمعلومات" أعمال

المؤتمر العاشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول : المكتبة الإلكترونية والنشر

الإلكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي ، المعهد الأعلى للتوثيق تونس ، ٢٠٠١:

٥٤٦ - ٥٤٧

٣٣- كامل، مروة -مصدر سابق