



مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الخامسة
(٨)

نَدْعَةُ الْعِلْمِ

تحرير
اللجنة العلمية للنشر

المجلد الثامن

الرياض

٢٠٠٩ / ١٤٣٠ م



خدمات المعلومات

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الخامسة

(٨)

تعنى هذه السلسلة بتجميع الدراسات العلمية في مجال
المكتبات والمعلومات، والمنشورة في الدوريات المحكمة.

ح مكتبة الملك فهد الوطنية ١٤٣٠ هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أصناف النشر
اللجنة العلمية للنشر
خدمات المعلومات ، / اللجنة العلمية للنشر - الرياض ، ١٤٢٠ هـ
٤٤ س : ٢٢ × ١٧ سم . (سلسلة بحوث المكتبات و المعلومات) ٨
ردمك : ٠ ٢٤٥ ٠٠ ٩٧٨ ٩٩٦٠
١- خدمات المعلومات - بحوث أ. العنوان ب. السلسلة
١٤٢٠ / ٥٠٢٧ ديوبي ٢٠٠٥٠٧٧

رقم الإيداع: ١٤٢٠ / ٥٠٢٧
ردمك: ٠ ٢٤٥ ٠٠ ٩٧٨ ٩٩٦٠

جميع حقوق الصُّبُع محفوظة، غير مسموح بطبع أي جزء من أجزاء هذا الكتاب، أو احتزازه
في أي نظام لاحتياط المعلومات واسترجاعها، أو نقله عن آية هيئه أو بآية وبسيطة سواء كانت
إلكترونية أو شرائط ممضة أو ميكانيكية، أو استنساخاً، أو تسجيلاً، أو غيرها، إلا في
حالات الاقتباس المحدودة بغرض الدراسة مع وجوب ذكر المصدر.

ص.ب: ٧٥٧٢
الرياض: ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية
هاتف: ٤٦٢٤٨٨٨
فاكس: ٤٦٤٥٣٤١

المحتويات

الصفحة	الموضوع
٧	● انتقدمة
١١	● الـبـيـثـ الـاـنـقـاثـيـ نـلـمـعـلـوـمـاتـ (ـبـاـمـ)ـ تـنـطـيمـهـ وـخـدـمـانـهـ.
٢٧	● العـوـاـمـلـ الـأـسـاسـيـةـ الـتـيـ تـؤـثـرـ يـقـدـرـةـ الـمـكـبـاتـ عـلـىـ تـحـقـيقـ طـلـبـاتـ الـمـسـتـفـيدـيـنـ.
٤٥	● أـدـ.ـ عـجـلـانـ بـنـ مـحـمـدـ الـعـجـلـانـ
٤٦	● ظـاهـرـةـ الـبـحـثـ عـنـ الـمـلـوـمـاتـ:ـ درـاسـةـ فـيـ مـفـهـومـ الـظـاهـرـةـ وـتـطـلـورـهـاـ.
٦٣	● أـدـ.ـ سـالـمـ بـنـ مـحـمـدـ السـالـمـ
٩١	● سـلـوكـ الـبـحـثـ عـنـ الـمـلـوـمـاتـ لـدـىـ طـلـابـ مـرـحلـةـ اـبـكـالـوـرـيوـسـ.
٩٣	● أـدـ.ـ عـبـدـ الرـشـيدـ بـنـ عـبـدـ العـزـيزـ حـافـظـ
٩٥	● أـمـينـ الـمـكـبـةـ..ـ الـمـلـمـ:ـ مـهـنـهـ جـدـيـدةـ تـبـحـثـ عـنـ تـأـصـيـلـ الـهـوـيـةـ وـالـرـعـاـيـةـ الـأـكـادـيـمـيـةـ عـلـىـ مـسـتـوـيـ الـعـرـبـيـ.
١٤٥	● أـدـ.ـ نـارـيـمانـ إـسـمـاعـيلـ مـتوـتـيـ
١٩٣	● الـمـكـبـاتـ الـجـامـعـيـةـ فـيـ الـمـلـكـةـ الـعـرـبـيـةـ الـسـعـوـدـيـةـ:ـ درـاسـةـ تـلـخـدـمـاتـ اـنـتـقـادـةـ
٢٢٩	● استـخدـامـ الـمـسـتـفـيدـيـنـ لـنـهـارـ مـنـ الـآـتـيـةـ فـيـ الـمـكـبـاتـ اـنـسـعـودـيـةـ.
٥	خدمـاتـ الـمـلـوـمـاتـ

المحتويات

- **السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور.**

د. عبدالله بن محمد الشابع ————— ٢٦١

- **المجلات والموضوعات المقضنة لدى طالبات الجامعة.**

أ. د. ريم سعد الجرف ————— ٢٩٩

- **الخدمات المرجعية الالكترونية ماهيتها ووافتها وكيفية استقادة المكتبات العربية منها.**

أ. سعد بن سعيد الزهربي ————— ٣٣٥

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه، ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين، وبعد:

فإنطلاقاً من أهداف مكتبة الملك فهد الوطنية التي تسعى إلى تطوير مجال المكتبات والمعلومات، ونشر المعرفة المتخصصة في هذا المجال، فقد خططت لإصدار سلسلة جديدة تحمل عنوان: (سلسلة بحوث المكتبات والمعلومات) التي تعنى بالدراسات العلمية المجادة في المجال المشار إليه، وتعد إضافة جديدة تدعم السلاسل الأربع التي تتشرف المكتبة بإصدارها خدمة للباحثين والمدارسين، وهي:

- **السلسلة الأولى:** تهتم بنشر الدراسات والمؤلفات التي تتعلق بتطوير مجال المكتبات والمعلومات في المملكة.

السلسلة الثانية: تعنى بنشر الدراسات والبحوث في إطار علم المكتبات والمعلومات بشكل عام.

السلسلة الثالثة: تختص بنشر البيبليوجرافيات والكشافات والالفهارس والأدلة.

السلسلة الرابعة: تعنى بالدراسات والبحوث التي تؤرخ وتوثيق للحياة الفكرية والثقافية للمملكة قديماً وحديثاً.

وتعتمد السلسلة الجديدة (سلسلة بحوث المكتبات والمعلومات) على إعادة إصدار ما سبق نشره من البحوث والدراسات التي نشرت في الدوريات العربية حول علوم المكتبات والمعلومات بمفهومها الشامل، وذلك تحت موضوعات وعناوين عامة

المقدمة

جامعة تجمع ماتفرق من دراسات مشابهة حول موضوعات ذات طبيعة مستديمة وغير متغيرة، بسبب تغير البيانات الأساسية أو التقنية.

والهدف الذي تسعى إليه المكتبة من إخراج هذه السلسلة إلى حيز الوجود هو جمع ماتفرق من بحوث ودراسات مفيدة يصعب على الباحثين والدارسين الحصول عليها لأسباب عدّة، منها:

توقف بعض الدوريات وتشتت المقالات والدراسات بين مصادر عدّة، إلى جانب عدم توافر كشافات لعدد من الدوريات، ويوجد الكثير من المفاهيم والموضوعات التي ليس لها كتاب ميسر بين يدي الباحثين وحاجتهم إلى مرجع يلم شمل ما نشر في مجال التخصص.. مع أنه قد كتب الكثير عن هذه الموضوعات التي تمحورت حولها هذه السلسلة.

وتشتمل السلسلة على عدد من الموضوعات التي تم استنباطها من طبيعة البحوث المنشورة والتي يمكن تصنيفها بشكل أولي وفقاً للموضوعات التالية:

- علم المكتبات والمعلومات.
- تاريخ الكتب والمكتبات.
- دراسات في أنواع المكتبات.
- التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات.
- إدارة المكتبات ومراكز المعلومات.
- دراسات المستفيدين.
- الإنترنط في المكتبات.

- تقنية المعلومات.

- تنظيم المعلومات.

- خدمة المعلومات.

- تنمية المجموعات.

- الدراسات البibliوغرافية.

- الدراسات البibliومترية.

- الوثائق والتوثيق.

وقد قامت المكتبة عام ١٤٢٦هـ بمخاطبة الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات داخل المملكة، ومتابعة المشروع وتلقي الردود ودراستها ومتابعتها، وقد بلغت الردود أكثر من مائة استجابة، وبعد المراجعة الفاحصة للأبحاث المقدمة من قبل لجنة البحوث والنشر بالمكتبة تم اختيار المقالات والأبحاث المناسبة وفقاً لعدد من المعايير، من أهمها:

- ١ - اختيار المقالات والأبحاث التي لم يسبق نشرها في كتاب.
- ٢ - اختيار المقالات ذات الصبغة المنهجية واللتزمة بأصول التوثيق العلمي.
- ٣ - استبعاد الأوراق التي قدمت للمؤتمرات والندوات ولم يسبق نشرها في مجلات علمية.
- ٤ - استبعاد بعض المواد القديمة التي قلت قيمتها المرجعية بسبب تقادم المعلومات، خاصة في مجال تقنية المعلومات.
- ٥ - استبعاد القوائم bibliografية، ومراجعات وعروض الكتب.

المقدمة

وقد تم توزيع المواد على مجلدات السلسلة تحت عنوانين عامتين جامعتي، ومن ثم تبويض المواد داخل كل مجلد بعنوانها الأصلي الذي نشرت بها في الدوريات بحيث تتالف المواد في كل مجلد، وذلك على النحو التالي:

١- الترتيب الزمني التنازلي لتواريخ النشر مبتدئاً بالأقدم فالأحدث هو المتبع في ترتيب المواد داخل المجلدات.

٢- توقيق المواد بأسماء الدوريات التي نشرت فيها، مع إعطاء البيانات библиографية كاملة عن المادة.

٣- الحق بالسلسلة مسرد بأسماء الأعلام المؤلفين، ومسرد بعنوانين للمواد، ومسرد بأسماء الدوريات ورتبة ترتيباً أقباطياً حسب المتبوع.

ويحتوي هذا المجلد على المقالات المنشورة التي تم نشرها خلال الفترة من عام ١٤٠٠-١٤٢٥هـ، حسب مراحل سير المشروع.

ولا ندعى الكمال في هذا العمل فالكمال لله وحده سبحانه وتعالى، وإنما بذلك نقصارى جهدنا في أن نختار من المواد ما نتوقع أنه يفيد الباحثين والدارسين المتخصصين في حقل المكتبات والمعلومات من الطلاب والطالبات في المرحلة الجامعية ومرحلة الدراسات العليا، وأساتذة المكتبات والمعلومات، والعاملين في مؤسسات المعلومات، وكافة المهتمين بهذا القطاع الحيوي، وأن يكون هذا العمل إضافة مفيدة للمكتبة العربية المتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، وأن يسهم في نشر الأبحاث المتفرقة في الدوريات العربية، والله من وراء القصد.

البث الانتقائي للمعلومات (بام) تنظيمه وخدماته^(*)

أ. علي بن سليمان الصوين

مقدمة وتعريف:

من العلامات المميزة للحضارة المعاصرة التضخم الهائل والمتزايد في إنتاج المعلومات أو المطبوعات، وذلك كنتيجة لزيادة التخصص والتفرع في المعارف الإنسانية بشكل عام، وهذا ما يطلق عليه بعضهم (انفجار المعلومات) والذي أدى إلى تعدد وتضخم المكتبات بأجهزتها وخدماتها. وقد لاحظ الدارسون في هذا الميدان بأن الدوريات العلمية وحدها تتضاعف مرة كل خمس عشرة سنة ابتداء من مطلع هذا القرن، حيث كانت الدوريات العلمية في عام ١٩٢١ نحو ٢٨٠ عنواناً، ووصلت مع بداية السبعينيات إلى ٣٠٠ ، ٧٥ عنوان، وكان من المتوقع أن تصل أعداد الدوريات في العالم ب مختلف أنواعها ومواضعها إلى مليونين في نهاية السبعينيات^(*).

من هنا بدأت تظهر الحاجة إلى وجود مكتبي متخصصون أو أخصائي معلومات لتنمية القرض الهائل من المعلومات ومن ثم تقديمها بشكل مركز واضح إلى المستفيدين والباحثين سواء في القطاع الإداري أو في ميادين البحث العلمي والتطبيقي حيث تركزت الاستخدامات للاستخلاص والتكييف وكذلك البث الانتقائي للمعلومات في هذا المضمار.

وأصبح من الوظائف المهمة لخدمة المراجع في المكتبات نشر البيانات أو المعلومات وثيقة الصلة باحتياجات قطاع معين من المستفيدين سواء كانت هذه المعلومات

^(*) مكتبة الأداب، - ج ٧، ع ٣ (رمضان ١٤٠٠ هـ) - ص ٢٥ - ٣٥.

في العلوم والتكنولوجيا وهي الغالبة، أم في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ويتوالى قسم الخدمات المرجعية إنشاء وحدة خاصة مهمتها ملاحة المعلومات المتعددة، بجميع أوجهها وتهيئتها للباحثين كل حسب اهتماماته الفردية بما يخدم المؤسسة وبرامج البحوث التي تتبناها، وهذا ما يطلق عليه البث الانتقائي للمعلومات (بام) :

(Selective Dissemination of Information. (SDI

ولأول مرة في عام ١٩٦١م عرف - (هانزليون) والذي كان يعمل في شركة (IBM) - بام، بأنها تلك الخدمات التي تهتم أساساً باللاحقة الدوّوب لمصادر المعلومات مهما كان نوعها ثم تهيئها وعرضها للمستفيدين داخل المنظمة ..^{٢١}، ثم تطور مفهوم (بام) ليشمل الخدمات المرجعية والإعلامية الموجهة بالدرجة الأولى للمستفيدين في مختلف أنواع المكتبات سواء كانت متخصصة، أو جامعية، أو عامة. ورغم أن خدمات (بام) قد نمت خارج نطاق المكتبة إلا أن اكتبيين كانوا باطريقه ما يقومون بهذا النوع من الخدمات منذ زمن بعيد حيث كانت وسائل (بام) لا زالت تعتمد فقط على الاتصال الشخصي وتمرير الدوريات وطباعة النشرات^{٢٢} وغير ذلك والتي تمثل الجانب التقليدي من خدمات (بام) ^{٢٣}. وقد استمر التطور السريع في خدمات (بام) نتيجة الاهتمام من قبل الهيئات العلمية والصناعية الحكومية منها والتجارية بهدف تهيئة المعلومات للباحثين وتقليل جهود المبذولة في مختلف مراحل البحث انعلمي والتكني.

نظام (بام) الآلي:

يتكون نظام (بام) الآلي من العناصر الرئيسية الآتية:

- ١- ملف المستفيد.
- ٢- المكتبة.
- ٤- المعلومات (مراكز المعلومات).

حيث تتم عمليات تجهيز هذه العناصر بوسائل توثيقية وبيبليوجرافية كما سيأتي، ويحتم تضخم حجم المصطلحات المكتشفة والمدخلة في نظام (بام) استعمال الأنظمة الآلية، حيث تثبت جميع المفردات على بطاقات أو بواسطة المترافق Terminals وتتم العمليات الضرورية للاسترجاع عن طريق الماٹھ Marching الضرورية في هذا النظام.

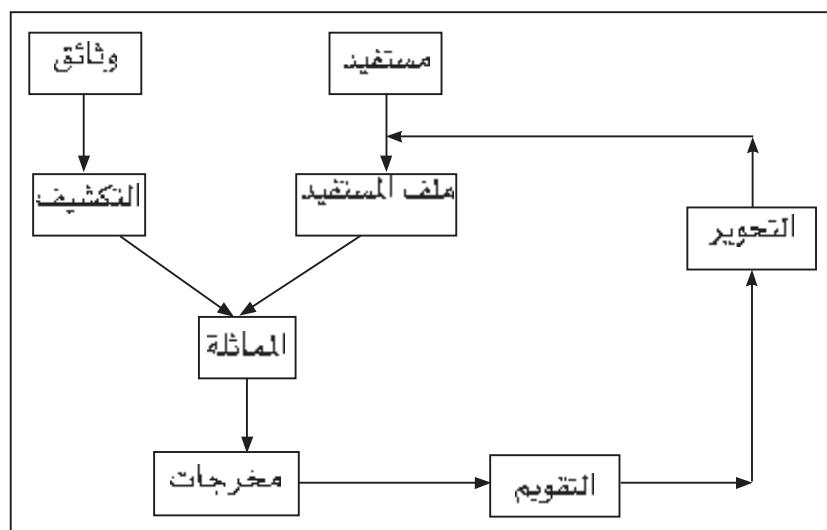
أما مخرجات الأنظمة الآلية فتختلف ما بين الوثائق الأصلية أو أرقام استرجاعية يفرزها الحاسوب وتمثل الوثائق ومستخلصاتها، ولكن الشائع أن تكون المخرجات على شكل تسجيلات ببليوجرافية Bibliographic Print out مع المستخلصات، يتم الحصول عليها إما عن طريق الخط المباشر on-line بالطابع السطري الملحق بالحاسوب الآلي، أو على شكل بطاقات قابلة للترتيب، أو ربما يتم الحصول على المخرجات على شكل مصغرات قلمية وقد يكون تلقي المخرجات بعد أسبوع أو شهر من عرٰاصد المعلومات البعيدة في الاتصال غير المباشر off-line، وهذا هو الغالب والأرخص في خدمات (بام) الشاملة، وتحديد نوع الخدمات ومدتها في هذه الحالة يعتمد على طبيعة المعلومات وفتره تحديث المخترنات في الملفات حيث تتفاوت بين عرٰاصد المعلومات من حيث كمية الإنتاج الفكري وسرعة تلقي الوثائق وتخزينها.

فمثلاً SDILINE (بام المباشر) والذي يعد مرصداً MEDLARS (نظام تحليل واسترجاع المؤلفات الطبية) يحتزن ما بين ١٧٠٠٠ - ٢٠٠٠٠ وثيقة في المعلوم الطبية تتجدد شهرياً، كما أن هذا البرنامج قابل لتخزين ملف المستفيد في الحاسوب الآلي بحيث لا يضطر المستفيد إلى تركيب طريقة البحث والمصطلحات في كل شهر أو كل مرة يريد البحث فيها، وما على المستفيد إلا استلام الوثائق أو التسجيلات الببليوجرافية في هذه المادة^(١).

ويتمثل نظام (بام) الآلي الخطوات التنظيمية المترابطة كما يلي:

- ١- تجميع المصطلحات أو واصفات المعلومات المستفيد ومما ثناها آلياً بمحويات الوثائق المتوفرة.
- ٢- اختيار الوثيقة المماثلة لمصطلحات ملف المستفيد.
- ٣- إرسال البيانات البليوجرافية مع الوثائق أو المستخلصات للمستفيد.
- ٤- سؤال المستفيد لتقديم أنواع أو البيانات البليوجرافية بعد استلامها للتأكد من الدقة في الاستعادة والمماثلة.

وتتم هذه الخطوات ضمن دائرة مستمرة من الاتصال المنظم بين المستفيد والمعلومات (انظر الشكل رقم ١).



الشكل رقم (١)

البٌث الانتقالي للمعلومات (بام) تنظيمه وخدماته

ويعتبر نظام (بام) الآلي من أحدث خدمات المعلومات وأسرعها تطوراً وذلك يعود إلى محدودية عمليات التوثيق والحصر البيبليوجرافي حيث يتجه البٌث إلى اهتمامات فردية ثابتة ومطبوعات حديثة الصدور، كما أن أهم فوائد البرامج الآلية هي تقليل وقت المستهلك في البحث واستعادة وسراجمة الإنتاج الفكري، وذلك بتحديد المعلومات المناسبة لاحتياجات المستفيدين حيث تقل الجهد وتحفظ التكاليف عند المشاركة في اقتناص خدمات (بام) بين المؤسسات.

والمستفيدون من بام قد يكونون أفراداً أو مجموعات ذات أهداف محددة ومتقاربة مثل هيئة التدريب أو قسم البحوث في شركة أو مصنع، ومن الملاحظ أن تكاليف خدمات (بام) تتحفظ للمجموعات خصوصاً تلك المشابهة في الاهتمامات مما جداً بكثير من المنتجين وبعض مراسيد المعلومات إلى إخراج (بام) مقتنة في موضوعات مختلفة وهذا النوع من الخدمات عادة سهل الاستعمال ورخيص، أما المخرجات فغالباً ما تكون على بطاقات سهرة الترتيب والحفظ^(١).

User Profile: ملف المستفيد

تبدأ عملية إعداد ملف المستفيد بمعرفة وتحديد المستفيدين في المؤسسة وتخصيصهم ثم تسجيلها وتحويلها إلى لغة التكيف في ملف المستفيد، ويمكن تعريف ملف المستفيد بأنه زمرة من المصطلحات التي تمثل اهتمامات المستفيد الموضوعية مصاغة بلغة مرصد المعلومات مع الروابط المنطقية "Logical Conditions" اللازمة للبحث والمائلة الآلية بين اهتمامات المستفيد وانوثائق المطلوبة.

وعملية صياغة ملف المستفيد تبدأ باختيار المفردات المحتملة وجودها في الوثائق المخزنة في المرصد، وفي محيط البحث الآلي يمكن أن تكون تلك المفردات أسماء

مؤلفين، أو عناوين أو وصفات موضوعية أو رموزاً كيميائية أو تواريخ أو كلمات مفردة. وفي البث الافتراضي يتم تحويل سؤال أو عبارات المستفيدين والتي تمثل اهتماماتهم إلى مصطلحات موحدة ومفهنة يتم اختيارها من المكتبة Theas عند البحث في المراسد التي تملك مثل هذه القوائم. بينما يتم اختيار المفردات لملف المستفيد في المراسد التي لا تملك مكتبات من العناوين والمستخلصات والكلمات والقواميس حتى يتم السيطرة على مختلف المفاهيم والكلمات المترادفة لموضوع اهتمام المستفيد والمتوقع وجودها في الوثيقة. كما قد يختار الباحث مفردات إلزامية يرى ضرورة وجودها في الوثيقة.

ومهمة الكتبى أو أخصائي المعلومات في هذه الحالة تحديد احتياجات المستفيدين، وذلك عن طريق التشاور والتفاهم معهم وعمانة برامج بحوثهم واهتماماتهم بالكتبة وذلك بهدف الوصول إلى استعادة صاتبة خلال عمليات البحث والبث الافتراضي. كما أن صياغة ملف المستفيد تحتاج إلى مهارات معينة منها الفهم الكامل للتغطية الموضوعية المطلوبة وجودها، وكذلك المعرفة المناسبة بالنظام المطبق لتركيب المصطلحات في أي من المراسد المراد استعمالها في عمليات (بام)، لكن الطريقة المتبعة بكثرة والأفضل هي أن يقوم المستفيد بصياغة وصف كامل لموضوع اهتمامه، وفي هذه الحالة يقوم بتبسيئة تماذج موحدة تبين إلى جانب اسمه وعنوانه الحقول الخاصة بشرح الموضوع وبيان أبعاده ومجال تغطيته حيث يمكن السيطرة عليه عن طريق تعين مفردات محددة سواء تم اختيارها من المكتبة أو من عبارات المستفيد عند عدم توفر المكتبة^(١).

وتعتمد جودة ملف المستفيد على إحكام صياغته بحيث تطابق جميع المفردات المختارة مع اهتمامات المستفيد بالدرجة الأولى والتي يمكن تنويعها من خلال ملاءمة

المخرجات، ومعرفة نسبة أو درجة المماثلة وبواسطة حلقات الاتصال المستمرة مع المستفيدين، فإن مستعملي خدمات (بام) مطابقون بتعقب نماذج معينة تبين طبيعة ودقة الوثائق المسترجعة، وإذا اتضاع بعد إعادة النماذج بأن تلك الوثائق غير مناسبة أو غير وثيقة الحصلة باهتمامات المستفيدين، فعلى المكتبي أو أخصائي المعلومات تحويل المصطلحات في ملف المستفيد أو تغييرها بما يطابق الاهتمامات الثابتة والمغيرة للمستفيدين^[١]، ومن المناسب أن نشير إلى أن كثيراً من الدراسات في علم المعلومات أظهرت بأن المشتغلين في البحوث التطبيقية يركزون على الدقة والتحكم Precision أظهرت بأن المشتغلين في البحوث الأساسية على كمية الوثائق المسترجعة Recall . بينما يتهم المشتغلون في البحوث الأساسية على كمية الوثائق المسترجعة .

المكتنز The Saurus

يمكن تعريف المكتنز على أنه قائمة استناد موضوعية مرتبة ومعتمدة لتنسيق وضبط استعمال المفردات في عمليات التكشيف والربط الموضوعي، فالمكتنز في الواقع وسيلة لتحديد المفاهيم والموضوعات وتقسيمها بترسيخ مفردات ثابتة مما يبعد المحسن في استعمال المفردات، كما أنه من ناحية الفرض والتي تتولى بيان العلاقات الموضوعية بين مصطلحات مختلفة في الموقع الهرمي من نظام التصنيف.

والمكتنز أداة تستعمل لضبط لغة التكشيف بمختلف الأوجه، فهو يخصص في استعمال اللغة بإعطاء المصطلحات المستعملة وغير المستعملة، المفردات الأوسع والأضيق، وذلك باستعمال الإحالات المناسبة حابطة وصاعدة أو مؤشرات الصلة Relationship Indicators ، مما يؤدي إلى نغمة التكشيف المرتبطة باحتياجات المستفيدين عند ترکيب خطة البحث في ملف المستفيد، كما أن المكتنز بين العلاقات الموضوعية بين المفردات المختلفة وذلك بإدراج المفردات المتقاربة والضيقة تحت

مفردات أوسع، والتي يمكن للباحث عن طريقها تحديد الكيفية الالزمة للتحكم في عمليات استرجاع المعلومات بما يتناسب وحدود النفعية المطلوبة.

ويقوم بإعداد المكانز المكتشفون أو أخصائي المعلومات ممن لهم اضطلاع أو تخصص في مرصد المعلومات، كما تتم عملية اختيار وربط المفردات آلياً، حيث يتولى النظام الآلي تفديبة المكنز بمصطلحات جديدة يتم الحصول عليها كذلك عن طريق التسجيلات البيبليوجرافية، ليتولى أخصائي المعلومات إضافتها إلى المكنز المطبوع واستعمالها في عمليات البحث وتحديث ملف المستفيد.

المماثلة :Marching

تعني المماثلة في خدمات (بام) الموافقة بين زمرةتين من المصطلحات المخزنة في الحاسوب الآلي والتي يمثل كل منها ما يلي:

- ١- مصطلحات تمثل اهتمامات المستفيد (ملف المستفيد).
- ٢- مصطلحات تمثل محتويات الوثيقة في الملف الرئيسي.

ويواسطة استعمال المكنز يمكن للباحث أن يحدد مسبقاً المفردات المقننة والتي يمكن معالجتها آلياً لاجاد المماثلة بين ملف المستفيد والمفردات من الوثائق في الملف الرئيسي Master File . وفي نظام (بام) يتم إدخال ملف المستفيد أو اخزانته ليتولى الحاسوب الآلي عملية المماثلة الدورية واسترجاع ما يوافق المفردات في ملف المستفيد من إضافات جديدة إلى الملف الرئيسي. وبشكل الملف الرئيسي مجموعة من الوثائق أو المستخلصات أو الأوعية البيبليوجرافية والتي تم اخزانتها بصورة دائمة على أشرطة ممغنطة أو وسائل آخر تمثل بمجموعها مراصد المعلومات كما سيأتي (٤).

البُث الانتقالي للمعلومات (بام) لتنظيمه وخدماته

ورغم أن نظام (بام) الآلي يعتمد على المماطلة المعقّدة بين ملف المستفيد وانوثيق المدخلة في النظام، إلا أن هذه العملية تتعالب الاستعمال الأمثل للحاسوب الآلي خصوصاً عندما تتضخم المدخلات (المصطلحات برمتها). فلو فرضنا مثلاً أن هناك ٥٠٠ مستفيد و ٤٠٠ عنوان مدخلة شهرياً في مرصد المعلومات، فإنه يتحتم على وحدة نظام المستفيدين في كل شهر على أقل تقدير، وذلك لا يتهيأ بالمارسة اليدوية أو التقليدية، وقد روى (جوردن) بأن المستفيدين في إحدى الشركات الأمريكية قد وفروا كثيراً من الوقت والمال بعد تركيب (بام) ^(٩).

تقويم الوثائق:

تبين في موقع مختلف من المقال بأن قعالية (بام) تعتمد على الدقة في المماطلة بين الوثائق وملف اهتمامات المستفيد، وال قالب أو الجدول أدناه يبين العلاقة ودرجة التماثل الموضوعية بين ملف المستفيد والوثيقة المدخلة لنظام (بام).

ملف المستفيد												نوع الوثيقة
١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
X	X			X	X				X		X	ـ
		X					X		X	X		ـ
			X			X			X			ـ
X		X					X	X	X		X	ـ
	X			X	X			X				ـ
	X					X	X					ـ
			X		X						X	ـ
			X	X	X	X	X	X			X	ـ
X				X						X		ـ
				X	X		X					ـ
		X	X	X			X	X				ـ

ففي الرسم تمثل الأرقام (١ - ١٢) اهتمامات اثنى عشر مستفيداً أو مجموعة من الباحثين، بينما الأحرف الممودية (أ - س) تمثل اثنى عشر موضوعاً مصنفاً للاهتمامات وعلامة (X) في عمود المستفيد تشير إلى أن المستفيد يرغب في أي وثيقة تقابل في تقاطع الصيف (تعطي الوثائق عند دخول (بام) مصطلحات مكتشفة، والمصطلحات هي التي تحل محل الوثيقة في هذه الحالة). والوثيقة المدخلة في العمود المنفصل أخذت الرتب الموضوعية من الكشاف وهي (ب، ج، ر) وعندما تقابل ملف المستفيد بالوثيقة تلاحظ أن التمايز يصل إلى مستوى ١٠٠٪ في صالح المستفيد رقم (١٢)، وتحصل إلى مستوى أقل في التمايز في صالح المستفيدين (٨، ٧، ٢) كما تمايز اهتمامات المستفيدين (٤، ٥) بمستوى ضعيف جداً ويبقى المستفيدون (٦، ٣، ١، ١١) بدون مماثلة، بمعنى أن هذه الوثيقة الموجودة في (بام) ليس لها أي علاقة واضحة باهتماماتهم، وعندما يطبق هذا انقالب المعياري بحزام فإن الوثيقة المتوفرة في هذا الشكل لا تصلح إلا للمستفيد رقم (١٢)، لكن هناك احتمالاً بأن تصلح للمستفيدين (٨، ٧، ٢) خصوصاً عندما تكون موضوعات يحوّلهم واهتماماتهم واسعة، وعلى ضوء النسبة المطلوبة في الممازنة يتم استلام مخرجات (بام) (١٠٪).

وهنالك طرق أخرى تعتمد على الاستفتاء أو الملاحظة الإحصائية والتي من خلالها يمكن معرفة جدوى مخرجات (بام) ثم تقويمه على هذا الأساس، كما يمكن للمكتبي دراسة تأثير الوثائق المسترجعة في نشاطات المستفيدين لمعرفة ما إذا كانت تلك الوثائق تؤدي إلى:

- ١- اكتشافات جديدة في بحوث المستفيدين ونشاطاتهم.
- ٢- التعرف إلى باحثين آخرين يعملون في الحقول نفسها.

٣- النعرف إلى البحوث القائمة في المقول نفسها.

٤- توفير الجهد والوقت في عمليات البحث^(١).

مراصد المعلومات Data Bases

تمثل مراصد المعلومات الحديثة مجموعة من المصادر библиография المخزنة على شكل ملفات files في أشرطة أو وسائط أخرى تحتوي على بيانات بيلوجرافية مختلفة يمكن بواسطتها استرجاع المعلومات. وعلى الرغم من أن هذه المراصد تنتشر بكثرة في مختلف أرجاء العالم إلا أن القليل منها يقدم خدمات (بام) للمشتركين ضمن وسائط آلية. لكن تزايد المشتركين حدا يكثير من مراصد المعلومات إلى تيسير عمليات البث لمعلومات بواسطة أشرطة ممغنطة. وتتنوع هذه المراصد في اهتماماتها تبعاً للتخصص الموضوعي أو المهمة التي تناول بالمرصد والموجهة من قبل المؤسسة الأم والتي ترتكز نشاطاتها على بحوث أو صناعات معينة. كما قد تتولى المكتبة الوطنية نشر جميع الخدمات المرجعية والتي من ضمنها (بام). وبالإضافة إلى تقديم خدمات الاستخلاص والنكشيف تقوم مراصد المعلومات بتمويل خدمات البث الالكتروني للمعلومات سواء بواسطة الطرق التقليدية أو عن طريق الاستعمالات الآلية والتي أصبحت ملزمة لهذا النوع من مراكز المعلومات. وقد تكاثرت مراصد المعلومات في جميع أنحاء العالم منها الحكومي والتجاري حيث تقدم المعلومات لطالبيها عن طريق الاشتراك. كما تقددت وظائف ومسؤولياتها المراصد مع الأزيد من الهائل في المعلومات، وكذلك مع حرصن الحكومات في السيطرة على المعلومات المهمة والأساسية في مجال البحوث الصناعية والحربية وغيرها. وكقطاعات مختلفة في علم المعلومات المتشارع النمو تعاون جمعيات ومراكز المعلومات

تنسيق جهودها سواء في مجال التخصصات الموضوعية أم في التفاصيل Standardization وإنضبط البليوجرافي، ولكن برغم عدم التقيد بمقاييس ثابتة فإن الأشرطة المعنونة تحتوي على البيانات البليوجرافية المربوطة بالشكل المطبوع في المستخلصات والكتشافات الدورية، لكن الغالب أن تضم الأشرطة مجموعة من العناصر البليوجرافية الآتية:

- ١- رقم الوثيقة.
- ٢- بيانات بليوجرافية (عنوان الدورية، التاريخ...).
- ٣- العنوان في اللغة الأصلية أو مترجمًا عنها.
- ٤- المؤلف.
- ٥- مصطلحات التكشيف ويشمل كلمات مفرددة، رقم التصنيف، رؤوس الموضوعات أو رموز كيميائية ونحوها.
- ٦- مستخلصات.
- ٧- الوثيقة كاملة.
- ٨- إشارات بليوجرافية.
- ٩- مصدر الوثيقة^(١٢).

ومهمة المكتبي في هذه الحالة تحديد احتياجات المستفيدين الموضوعية والتي على ضوئها يمكن التعرف إلى طبيعة مراصد المعلومات وتخصصاتها، ومحظوظ المعلومات المتوفرة عن المراصد يمكن الحصول عليها من الكتب والأدلة المتخصصة في هذا الميدان، وقبل اتخاذ أي قرار بالاشتراك في خدمات مراصد المعلومات يجب على المكتبي أن يكون على بينة من الحقائق الآتية واللزامية لتقديم نظام (بام) :

البُث الانتقالي للمعلومات (بام) لتنظيمه وخدماته

- ١- الفطية، وتعني نوعية المواد التي تغطيها خدمات المرصد من مقالات، دوريات بحوث، مؤتمرات، وثائق حكومية، براءات اختراع، رسائل جامعية أو كتب..
- ٢- الحداثة، كم من الوقت تحتاجه الوثيقة لظهور في المرصد.
- ٣- تكاليف الاشتراك.
- ٤- وسائل تسجيل المعلومات библиография تختلف لكن الغالب أن تكون أشرطة ممعنطة.
- ٥- فترات تحديث ملفات المرصد.
- ٦- نظام التكشيف، يشمل منهج وحدود صياغة الموضوعات ومدى ثباتها وأيضاً إمكانية توفير مكنز مفتوح.
- ٧- الصفا المادية للشريحة واستيعابه الافتراضي^(١٧).

الفرق بين (بام) والبحث الاسترجاعي (Retrospective search):

اتضح أن خدمات (بام) ترتكز أساساً على الاهتمام الموجه بالوثائق الجديدة والتي تتماشى مع الاهتمامات المقررة مسبقاً للمستفيدين، ويمكن تمييز هذا النوع من الخدمات عن البحث الاسترجاعي والذي يمارس بكثرة في القطاعات الأكاديمية بما يلي:

- ١- هدف (بام) انتخاب المطبوعات الجديدة ويتها المستفيدين مهما كان مجموعهم بطريقة منتظمة مستمرة، بينما البحث الاسترجاعي يهتم بشخص أو أشخاص يطلبون معلومات معينة موجودة ضمن إنتاج ذكري عريض قد يمتد لسنوات ماضية متعددة.

- ٢- في البحث الاسترجاعي يكون ملف الوثائق في الحساب الآلي واسعاً مقارنة بالأسئلة المرجعية المطروحة، مثلاً قد يكون مجموع الأسئلة ٣٠ سؤالاً ضد ٢٠٠، ٢٠٠ وثيقة، بينما في (بام) تبقى الوثائق المسترجعة قريبة العدد أو مساوية لاهتمامات المستفيدين المقررة، وذلك نظراً للتكرر، عمليات البحث في فترات متقاربة.
- ٣- في (بام) تظل الأسئلة ثابتة تقريباً إلا في حالة تغيير اهتمامات المستفيد، أو تحويরها، وتختلف المخرجات في كل مرة ينفذ فيها البحث الانتقائي بينما البحث الاسترجاعي على العكس تماماً، الأسئلة تتغير دائماً وانوثائق انسابقة بضافة إليها ما استجد من مدخلات.
- ٤- عند استلام مخرجات (بام) يضطر المكتبيون إلى ممارسة بعض الترتيبات التنظيمية والاتصال مع المستفيدين لتقسيم الوثائق أو تركيب ملفات المستفيدين وتحير ذلك من الإجراءات التي قد لا توجد في البحث الاسترجاعي.

الهوامش:

- (1) J. E. Rowleg and C.M.D. Turner: *The Dissemination of Information*, London: Andre Deutsch, 1978, P. 24.
- (2) L.A. Tedd, *An Introduction to Computer-Based Library Systems*. London: Heyden, 1977, p. 145.

(*) - تعني الوثيقة في هذا النجاح أي مطبوعة تحتوي على معلومات مطلوبة منها كان شكلها.

- (3) Lucklle J. Strauss and Others, *Scientific and Technical Libraries. Their organization and Administration*, New York: Wiley and Sons, 1961, P. 218.
- (4) L.A. Tedd, P. 146.

AND, OR, NOT (*)
أو، غيره (و) وتبين العلاقات المترافقية بين الموضوعات التي يراد تطبيقها
عند عمليات تركيب مثريقة البحث الآلي.

- (5) J. E. Rowley& C.M Turner, P. 233.
- (6) J.B. Rowley, *Mechnized in-house Information Systems*. London: Clive Bingley, 1979, P. 172.
- (7) Herman M. Weisman, *Information Systems, Services and Centers*. New York: Wiley & Sons, Inc., 1972, P.87.
- (8) J.P. Henley, *Computer- Based Library and Information System 5*. 2d ed. London: Macdonald, 1972, P. 51.
- (9) Laurnen B. Doyle, *Information Retrieval and Processing*. Los Angles, Calif Molville Publishing Company, 1975, p. 259.

- (10) E.W. Lancaster, Infarmation Retrieval systems. New York: Wiley, 1968, P. 52.
- (11) Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 8, 1973, Mashington: ASIS, P. 236.
- (12) J. E. Rowley & M.D. Turner, P. 219.
- (13) L. A. Tedd, P. 153.

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات

على تحقيق طلبات المستفيدين^(٢)

د. عجلات بنت محمد العجلات

تشير نتائج الدراسات التي أجريت على عدد من المكتبات إلى أن فرص المستفيدين في الحصول على المواد التي يبحثون عنها تقل عن ٦٠ في المئة على الرغم من أن المكتبات تمتلك في المعدل ٩٠ في المئة من طلبات الكتب التي يبحثون عنها، وبعبارة أخرى فإن من بين كل عشرة كتب يبحث عنها المستفيد سوف يغادر المكتبة دون أن يحصل على أربعة أو خمسة منها.

ولقد أجريت دراسات لمعرفة الأسباب التي تجعل من المواد غير متيسرة أو متحدة unavailable لمستفيدين وقت طلبها. ويمكننا أن نميز بين نوعين من هذه الدراسات. دراسات اتجهت إلى التركيز على عامل أو عوامل منفصلة من العوامل التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين. فجاسكيل^(١) وغايرو^(٢) فيما بعد على سبيل المثال أشاروا إلى عدم حصول المستفيد على الكتب التي يبحث عنها لأن بيانات المؤلف والعنوان التي أحضرها المستفيد معه إلى المكتبة غير صحيحة أو دقيقة، أما شفيلد^(٣) فقد ذكر عدم تيسر المواد وقت طلبها بسبب كونها غير مقتناة من قبل المكتبة أو بسبب أخطاء المستفيدين عند البحث في المكتبة. ودراسة أخرى^(٤) أجريت في مكتبة جامعة تنسى Tennessee

(١) عالم الكتب. - ج ١٢، ع ٢ (شوال ١٤٠٩ هـ / أيار (مايو) ١٩٨٩م). - ص ١٨٣ - ١٨٥.

أشارت إلى عدم حصول القراء على الكتب التي يبحثون عنها بسبب كونها معارضة أو بسبب بعض الإجراءات المكتبة أو نتيجة لبعض الأخطاء التي ارتكبها المستفيدين عند البحث في رفوف المكتبة. أما النوع الآخر من الدراسات فإنها لا تكتفي بدراسة عامل أو عوامل منفصلة وإنما تحاول أن تجمع أو تدمج في مقياس واحد كل العوامل الرئيسية التي تؤثر في قدرة المكتبة على تلبية طلبات المستفيدين.

ولقد بدأ هذا الاتجاه حين وضع بول كانتر^(٧) Paul Kantor طريقة التحليل التفريقي Branching Analysis . وهذه الطريقة بسيطة ويسهل شديدين - تعتمد على معرفة عدد طلبات الكتب التي حققتها المكتبة وقت طلبها وطلبات الكتب التي لم تتحققها. ثم تقسم هذه الطلبات الأخيرة في فئات أو مجموعات متتابعة تقابل العوامل المختلفة التي سببت فشل المستفيدين في الحصول على المواد التي يبحثون عنها. ويقاس أداء المكتبة في كل فئة أو مجموعة. ولقد أظهرت الدراسات المختلفة التي استخدمت هذه الطريقة أن هذه العوامل التي تؤثر في قدرة المكتبة على تحقيق طلبات المستفيدين يمكن أن تصنف في الفئات أو المجموعات التالية:

- ١- أخطاء المستفيدين البيلوجرافية. وتحدث هذه الأخطاء عندما تكون بيانات المؤلف أو العنوان أو كليهما التي أحضرها المستفيد معه إلى المكتبة غير صحيحة أو غير كاملة، أو عندما تكون طلبات الكتب التي يبحث عنها المستفيد غير معقولة ولا يتوقع من المكتبة أن تمتلكها.
- ٢- أخطاء التزويد. وتحدث عندما يكون الكتاب المطلوب غير مملوك من قبل المكتبة على الرغم من أنه يتوقع من المكتبة أن تمتلكه.
- ٣- أخطاء المستفيدين عند البحث في الفهرس. وتحدث عندما لا يجد المستفيد

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين

بطاقة الكتاب المطلوب في الفهرس على الرغم من كونها موجودة، أو عندما يجد البطاقة ولكن يخطئ في تسجيل رقم الطلب . Call number .

٤- مداخلات الإعارة، وتحدث عندما يكون الكتاب المطلوب معاراً أو في حالة استعمال داخل المكتبة. وتشكل الإعارة انحرافية الجزء الأكبر من حالات الاستعمال. ومن هنا فإن هذه الفئة تتأثر بسياسة الإعارة الخارجية التي تتبعها المكتبة.

٥- أخطاء بسبب بعض الإجراءات المكتبة الأخرى. وتحدث عندما يكون الكتاب غير المعار داخلياً أو خارجياً غير موجود في مكانه الصحيح على الرف وقت البحث عنه. كأن يكون الكتاب موجوداً في مكان آخر خطأ Misshelved أو ينتظر وضعه على الرف أو عند التجليد أو مفقوداً.

٦- أخطاء المستفيدين عند البحث على الرغوف. وتحدث عندما يكون الكتاب في مكانه الصحيح ولكن المستفيد فشل في العثور عليه، أو عندما يكون محظوظاً ومشاراً إلى هذا في الفهرس ومع هذا لم يستطع المستفيد الالهتماء إليه.

ويلاحظ أن ترتيب العوامل أو الفئات السابقة على هذا النحو يماثل الخطوات المتبعة التي يقوم بها المستفيد عند استخدام المكتبة: فقد البحث في مكتبة من المكتبات لابد في البداية من أن تكون بيانات المؤلف والعنوان التي أحضرها المستفيد معه صحيحة أو على الأقل كافية في التعرف على الكتاب الذي يبحث عنه، وأن يكون هذا الكتاب ضمن إطار المكتبة. إذا كان الكتاب في انفراد (أي مملوكاً) وليس معاراً داخل المكتبة أو خارجها وفي مكانه الصحيح. فإن الباحث يمكن أن يجده.

ويمكن قياس أداء (أو نجاح) المكتبة في كل فئة عن طريق تقسيم عدد الطلبات

التي اجتازت كل عامل من هذه العوامل على مجموع الطلبات التي واجهت أو قابلت هذا العامل، ولتوسيع هذا النفرض أن من بين ٢٠٠ كتاب معين يبحث عنها المستفيدين في مكتبة من المكتبات وجد أن معلومات المؤلف والعنوان لـ ٢٩٠ كتاباً كانت صحيحة وأنها ضمن إطار المكتبة، وأن عشرة كتب كانت غير صحيحة البيانات أو خارج إطار المكتبة، فلقياس أداء عامل مهارات المستفيدين البليوجرافية نقسم ٢٩٠ (الطلبات التي اجتازت العامل) على ٤٠٠ (مجموع الطلبات التي واجهت العامل) ولنفرض أيضاً أن من بين هذه ٤٠٠ كتاباً وجد أن المكتبة تمتلك ٢٦٥ كتاباً ولا تمتلك كتاباً، فلقياس آداء التزويد نقسم الـ ٢٦٥ (الطلبات التي اجتازت التزويد) على ٢٩٠ (مجموع الطلبات التي واجهت التزويد) وهكذا مع العوامل الأخرى حسب الترتيب المشار إليه، ونكون بهذا قد حصلنا على مقاييس أداء مختلف العوامل التي تؤثر في قدرة المكتبة على تلبية طلبات المستفيدين، مقاييس الأداء الناتجة هذه يمكن تفسيرها على أنها احتمالات Probabilities . وللوصول إلى قياس عام لأداء المكتبة Overall Performance Measure نضرب هذه الاحتمالات الناتجة في بعضها البعض.

في هذا البحث سنتناول بالتوسيع هذه العوامل الأساسية التي تؤثر في أداء المكتبات من خلال مراجعة لم عدد من الدراسات الميدانية (٨-١٥) التي أجريت في عدد من المكتبات الجامعية، كما سنشير إلى بعض الحلول العامة التي يمكن أن تستعين بها المكتبات من أجل تحسين أدائها في أي جانب من هذه الجوانب، ويظهر جدول (أ) نتائج هذه الدراسات الميدانية، كما يوضع مستويات الأداء (أو النجاح) لهذه العوامل المختلفة التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين، ولأن ثلاثة من هذه العوامل ترتبط أو تصنف مهارات المستفيدين في استخدام المكتبة فإننا سنناقشها جميعاً في موضع واحد.

العوامل الأساسية التي تؤثر في قرارة المكتبات على تحقيق طلبات المستخدمين

الترجمة

الجدول (أ) يظهر مستويات الأداء لبرامج التزويد في تلك المكتبات التي أجريت فيها الدراسات. كما يبين أن معدل الأداء في هذه المكتبات يصل إلى ٩٠ بالمائة، بمعنى أن هذه المكتبات تمتلك في المعدل ٩٠ في المائة من طلبات الكتب المعنية التي يبحث عنها القراء.

الجدول (١)

مستويات الأداء للعوامل المختلفة التي تؤثر على قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستخدمين

وهذه النسبة تشير بشكل عام إلى أن سياسات وإجراءات التزويد تعمل بشكل جيد في هذه المكتبات الجامعية. ويلاحظ في الدراسات التي أجريت على مكتبات سيرس Sears وغراييرجر Greiberger أن هناك انخفاضاً في أداء التزويد في السنوات الأخيرة، وذلك لأن الاشتراكات في الدوريات بدأت تستولي على قسم كبير من ميزانية الكتب في هذه المكتبات نظراً للأهمية المتزايدة التي أصبحت أعضاء هيئة التدريس يولونها للدوريات المتخصصة، مما أدى إلى انخفاض في أداء برنامج تنمية المجموعات في هذه المكتبات. ولأن هذه الظاهرة غير مختصة بهاتين المكتبيتين فإنه يتوقع أن تكون هناك مكتبات جامعية أخرى تعاني من المشكلة نفسها ولرفع مستوى أداء برنامج التزويد لي هذه الحالة لابد من زيادة عدد الكتب في المكتبة التي تتطلب بدورها زيادة في الدعم المادي لميزانية الكتب بالمكتبة.

في مكتبة جامعة الملك سعود كان أداء التزويد - أيضاً - منخفضاً انخفاضاً نسبياً. ومن الأسباب التي ربما أدت إلى هذا الانخفاض النسبي عدم وجود خطة مكتوبة وواضحة المعالم لتنمية المجموعات المكتبية بالمكتبة؛ بالإضافة إلى ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في عملية الاختيار، وكذلك هناك نقص واضح في الأدوات البيبليوجرافية التي يمكن أن تستعمل في اختيار الكتب العربية، مثل الببليوغرافيات التجارية والوطنية ومراجعات الكتب وغيرها من الأدوات التي تساعده في تنمية المجموعات العربية. بالإضافة إلى هذه الأسباب هناك أسباب أخرى أشار إليها يحيى ساعاتي^(٦) مثل الشحن وصعوبة الحصول على الكتب من شركات التوزيع الحكومية في بعض الدول العربية، وغيرها من الأسباب التي لا ترتبط مباشرة بالمكتبة ولكنها تؤثر في النهاية في أداء برنامج التزويد فيها.

هذا الوضع ليس خاصاً بمكتبة جامعة الملك سعود بأي حال من الأحوال بل يتوقف

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين

أن نجد مشكلات مماثلة في مكتبات جامعية أخرى تهتم بتنمية مجموعات مكتبة عربية مما يتربّط عليه انخفاض في أداء التزويد، ولتحسين أداء برنامج التزويد في المكتبات التي تعاني من مثل هذه المشاكل يمكن عمل ما يلي:

١- المبادرة إلى وضع خطة مكتوبية لتنمية المجموعات، فالخطة المكتوبية تساعده

من يتولون الاختيار في العمل بطريقة أكثر السعاماً نحو تحقيق الأهداف

المحددة لمجموعات المكتبة، ومن ثم لا تتأثر برامج الاختيار بتغير الأشخاص

المشرفين على الاختيار، كذلك فالخطة المكتوبية تقيد في إرشاد واعلام

مستعملي ومسؤولي المكتبة وغيرهم فيما يتعلق بإطار وطبيعة مجموعات

المكتبة، كما تقدم معلومات تساعده في توزيع وتقسيم ميزانية الكتب، ويمكن

الاستفادة من المعايير التي أعدتها لجنة تنمية المجموعات بجمعية المكتبات

الأمريكية^(١٧) في المساعدة في صياغة خطة تنمية المجموعات.

٢- العمل على إيجاد متخصصين موضوعيين بحيث يتولون مهمة الاختيار.

ويمكن عمل هذا الشيء عن طريق توظيف خريجين جامعيين في تخصصات

مختلفة ثم تدريبهم محلياً داخل قسم التزويد بالكتبة المعنية أو عقد دورات

لهم في أقسام المكتبات الموجودة بالبلاد في المعاهد والجامعات أو ابتعاثهم

إلى الخارج لفترة محددة، وبعد ذلك تستطيع المكتبة أن تعتمد عليهم في

القيام بمهمة الاختيار.

٣- إقامة علاقة وثيقة بين المكتبة والأقسام العلمية المختلفة داخل الكليات

بحيث يكون هناك مثلاً لجان مكتبية داخل الكليات تضم ممثلي من مختلف

الأقسام. كل لجنة تتولى الاختيار في مجالها العلمي بالتعاون مع موظفي

المكتبة، ولضمان استمرار حيوية اللجنة ينبغي تغييرها بشكل دوري كل سنة دراسية مثلاً.

٤- ينبغي العمل على توفير الأدوات الببليوجرافية الالازمة التي يمكن استخدامها في المساعدة لاختيار الكتب المنشورة باللغة العربية، ويمكن الاستعانت بالببليوجرافية، انتخارة التي أعدتها ساعاتي^(١٨) كأساس لتجميع هذه الأدوات الببليوجرافية.

الإعارة:

جدول (أ) يبيّن مستويات أداء برامج الإعارة في هذه المكتبات الجامعية التي أجريت فيها الدراسات، ويظهر أن معدل الأداء يبلغ ٨٧ بالمائة في هذه المكتبات، يمعنى أن المستفيدين وجدوا في المعدل ٨٧ في المائة من الكتب التي يبحثون عنها غير معارض خارج المكتبة أو في حالة استعمال داخل المكتبة؛ و ١٢ في المائة لم يجدوها لأنها إما معارضة خارج المكتبة أو داخلها.

ويلاحظ أن الإعارة - بشكل عام - تعتبر أكبر المصادر التي تسبب فشل المستفيدين في الحصول على المواد التي يبحثون عنها في هذه المكتبات الجامعية وفي المكتبات بشكل عام^(١٩) هذا ونلاحظ انخفاضاً في أداء برامج الإعارة في مكتبات سيرس (١٩٧٢) وفرايرجر (١٩٧٣) وجامعة الملك فهد وسيل كيرك، ويمكن أن يعود هذا الانخفاض إلى سياسة الإعارة التي تتبعها هذه المكتبات. فنظام الإعارة في مكتبات سيرس وفرايرجر يسمح بالإعارة لمدة فصل دراسي، ويصدق الشيء نفسه على مكتبة جامعة الملك فهد بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس والباحثين بالجامعة...، بينما تتراوح فترة الإعارة من ١٠ إلى ٢٥ يوماً للطلبة. كذلك فإن معدل طلبات الكتب Book requests التي ترد إلى المكتبة عالٌ مما يؤثر على أداء الإعارة فيها.

العوامل الأساسية التي تؤثر في فترة المكتبات على تحقيق طلبات المستخدمين

وتظهر الدراسات التي تمت فيما بعد على مكتبات سيرس وفراير جر قوة التأثير الذي يتركه تغيير سياسة الإعارة، فبعد أن كانت الإعارة تصل إلى قصمل دراسي خفضت إلى أربعة أسابيع مما نتج عنه زيادة في أداء الإعارة في حدود ١٠ بالمائة، وينبغي أن نشير إلى أن مدة الإعارة الواحدة لا تحدث نتائج متطابقة في أداء الإعارة يتاثر بالإضافة إلى مدة الإعارة بمعدل طلبات الكتب Book requests وبسياسة اقتناء النسخ المكررة Duplication التي تتبعها المكتبة.

من ناحية أخرى يلاحظ في مكتبات جامعة ولاية آريزونا وجامعة الملك سعود وجامعة البنوي ارتفاع في أداء الإعارة وذلك لقصر مدة الإعارة في مكتبات الجامعتين الأوليين، ولوجود نسبة عالية من النسخ المكررة للكتب التي تستعمل بكثرة في الجامعة الأخيرة، وكذلك لوجود نظام إعارة آلي يمكن الباحثين - من خلال النهايات الطرفية - من معرفة وضع الكتاب قبل طلبه على سبيل المثال إذا كان معاراً أو محجوزاً أو ينتظر التجليد، ومن ثم فإن بعض الباحثين قد لا يطلب كتاباً يعرف أنه محجوز أو معار.. الخ. مما إلى تقليل مثل هذه الطلبات في عينة البحث.

إن أداء الإعارة في أي مكتبة من المكتبات يتاثر بمدة الإعارة وبسياسة اقتناء النسخ المكررة التي تتبعها المكتبة، ومما يزيد في تعقيد المسألة المرتبطة بسياسة الإعارة في التوزيع غير المتساوي لطلبات الكتب Demands بمعنى أن نسبة صغيرة من الكتب تطلب بكثرة، وفي المقابل كتب كثيرة يقل الطلب عليها أو لا تطلب نادراً، ومن هنا فإنه إن لم يكن هناك مبرر لاقتناء نسخ إضافية أو لتخفيض فترة الإعارة في حالة الكتب التي يقل استعمالها فإن عمل مثل هذا الشيء سيصبح أمراً مفيداً في حالة الكتب التي يكثر استعمالها، ويمكن التعرف على الكتب التي يكثر استعمالها بإعاراتها لمدة أسبوع أو أقل أو حتى قصر استعمالها داخل المكتبة، وإذا رأى موظفو

المكتبة أن هذا الإقبال يمكن أن يستمر فضي تلك الحال تحطلب نسخ إضافية، أما الكتب التي يقل الطلب عليها فيمكن أن تumar لفترات أطول. هذا الوضع هو تكيف سياسة الإعارة وسياسة افتتاح النسخ المكررة حسب الاستعمال الحقيقي المكتبي هو الوضع والحل الأمثل إذا طلب غير المتساوي للكتب. من ناحية أخرى فإن شو Shaw^[٢٠] يشير إلى أن اتباع سياسة إعارة بسيطة بمدة محددة لا تتجاوز ٢٥٪ من المدة الدراسية (مثلاً لا تتجاوز شهراً من فصل دراسي مدته أربعة أشهر) يمكن أن يؤدي إلى مستويات مقبولة لأداء برنامج الإعارة.

وبعد تقرير نظام الإعارة الذي سوف يتبع لابد من تطبيق هذا النظام تعليقاً حازماً، ذلك لأن قدرة المكتبة على تلبية طلبات المستخدمين تضعف حينما لا يتلزم بعضهم بأنظمة الإعارة المحددة. ويمكن للمكتبة أن تلجأ إلى بعض الأساليب لضمان تطبيق سياسة الإعارة التي وضعتها مثل رفع الغرامات المقررة أو الحرمان من حق الإعارة. آخر مهم لتحسين أداء الإعارة هو أن على المكتبة أن تضع أنظمة فعالة تسمح بحجز المواد واسترجاعها من الإعارة عندما تطلب من قبل مستعيرين آخرين.

الإجراءات المكتبية الأخرى:

جدول (١) يظهر مستويات الأداء المختلفة للإجراءات المكتبية ويوضح أن معدل الأداء يصل إلى ٨٨ بالمائة في هذه المكتبات الجامعية. بمعنى أن المستخدمين وجدوا في المعدل ٨٨ بالمائة من الكتب التي يبحثون عنها في أماكنها الصحيحة على الرف و ١٢ بالمائة لم يجدوها بسبب بعض الإجراءات المكتبية كأن يكون موضوعاً في مكان آخر خطأ Missshelved أو مفقوداً أو في المنطلقة الخاصة بتجميع الكتب قبل إعادةتها

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين إلى الرفوف Preshelving أو عند التجليد أو محفوظاً في غير قاعدة حفظ الكتب الرئيسية ولم يشر إلى هذا في الفهرس العام للمكتبة... إلخ، ويرفع مستوى الأداء لأي مكتبة تعاني من ضعف في هذا الجانب المتصل بالإجراءات المكتبية فإن عليها أن تقوم بتحسين الإجراءات المتصلة بالأمن وقراءة الرفوف Shelf reading والجرد Inventory والإجراءات اليومية المتصلة بترهيف الكتب.

ويلاحظ أن معظم الكتب التي لم يجدها القراء في هذه الفئة من الإجراءات المكتبية يعود إلى كونها مفقودة Missing . والكتاب المفقود يمكن أن يكون مسروقاً كما يمكن أن يكون موجوداً بالمكتبة ولكن وضع في غير مكانه الصحيح إما خطأ وإما عمداً كنوع من الحجز الخاص، وفيما يتصل بفقدان الكتب بسبب السرقة فإن أي مكتبة تعاني من هذه المشكلة يمكن أن تحسن من إجراءاتها الأمنية عن طريق استخدام ضابط الخروج Exit Control . وفي حالة عدم فعالية هذا الإجراء يمكن استخدام نظام الأمان الإلكتروني Electronic Security System . وينبغي أن نشير إلى أن استعمال نظام الأمن لن يرفع من قدرة المكتبة على تحقيق طلبات القراء حتى يتم تعويض المكتبة عن هذه الكتب المفقودة التي لا تزال تطلب من قبل المستفيدين. وبعض المكتبات تتصرف حال هذه المشكلة عن طريق سحب بطاقات الكتب المفقودة من الفهارس. ولكن إذا كان القراء لا يزبون يطلبون هذه الكتب فإن هذا لا يعني سوى تحويل الفشل الناتج عن الإجراءات المكتبية إلى فشل بسبب برنامج التزويد. و فيما يتعلق بمشكلة وضع الكتب في غير أماكنها الصحيحة فإن الحل يمكن أن يكون في المحافظة على الترتيب الجيد لخازن الكتب عن طريق قراءة الرفوف وملاحظة الخازن بصفة مستمرة مع تعليمات المستفيدين بعدم إعادة الكتب إلى أماكنها.

فيما يتعلق بعمليات الجرد فإن الهدف الأساسي منها هو تعرف الكتب المفقودة ومن ثم سحب بطاقاتها من فهارس المكتبة إذا تم يكن عليها طلب، وتعويضها بنسخ أخرى إذا كانت لا تزال تحتطلب من قبل القراء. ويُجدر التنبيه إلى أنه وإن كان عدد الكتب المحدودة قليلاً فإنه يمكن أن يخفيض من أداء المكتبة تخفيفاً ملحوظاً. ذلك أن الكتب التي عليها إقبال هي التي تفقد شأنها وليس الكتب المحدودة الطلب. وهذا يعني أن تعويض الكتب التي فقدت بنسخ بديلة يمكن أن يحسن من أداء المكتبة أكثر من صرف هذه المبالغ على كتب جديدة. هذا الإجراء معاكس للمارسات الشائعة في كثير من المكتبات وتوجد خيارات ضعيبة للموظفين المناط بهم تنمية مجموعات المكتبة الذين لا يستطيعون شراء كل الكتب الجديدة التي تحتاجها المكتبة.

كذلك فإن على المكتبة أن توالي العناية الالازمة لإجراءاتها الروتينية المتصلة بترفيف الكتب، وذلك من أجل منع أي تراكم قد يحصل في منطقة تجميع الكتب بغرض إعادة إعادتها إلى أماكنها على الرفوف.

هذه المهام المشار إليها آنفاً تتطلب مجاهداً وقدراً كبيراً من العمل، ومن هنا ضلابد من دعم الجهاز الذي يتولى هذه الأعمال الذي عادة ما يكون ضمن قسم الإعارة بالمكتبة. وأي محاولة تقوم بها المكتبة للتخفيف من تفقات العمل عن طريق تقليل عدد العاملين في هذا الجهاز، سيؤدي إلى إضعاف قدرة المكتبة على تحقيق طلبات القراء.

أداء المستفيددين:

جدول (أ) يظهر مستويات الأداء لمهارات المستفيددين البليوجرافية ومستويات أداء المستفيددين عند استخدام الفهرس وعند البحث في رفوف المكتبة ومعدلات هذه

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين المستويات، ولأن هذه المقاييس تحض مهارة المستفيد في استخدام المكتبة فستنماها جميعاً في هذا الموضوع.

يستخدم المستفيدون عادة المدخل الرئيسي (مؤلفاً كان أو عنواناً) من أجل الحصول على رقم التصنيف للكتب المعنية التي يبحثون عنها داخل المكتبة. ومن هنا فإن صحة المعلومات المتعلقة بالمؤلف أو بالعنوان التي يحضرها القراء مهمهم إلى فهارس المكتبة تعتبر عاملاً مهماً في نجاح المستفيدين في بحثهم. ولذا فمن الأهمية بمكان أن يعرف المستفيدون كتابة الاستشهادات الابليوجرافية بطريقة صحيحة والمصادر التي يمكن استعمالها لغرض التحقق الابليوجرافي عندما تدعو الحاجة إلى ذلك.

ويبين الجدول (أ) أن معدل الأداء نهارات المستفيدين الابليوجرافية يبلغ ٩٧ في المائة، بمعنى أن المستفيدين استطاعوا في المعدل إحضار معلومات صحيحة أو كافية لـ ٩٧ بالمائة من الكتب المعنية التي يبحثون عنها. وبعبارة أخرى فإن المعلومات المتعلقة بالمؤلف أو بالعنوان أو بهما التي أتى بها المستفيدون إلى المكتبة كانت صحيحة أو على الأقل كافية بحيث تمكّن من العثور على الكتب والتعرف عليها في فهارس المكتبة.

كذلك فإن الجدول (أ) يوضح أن معدل أداء المستفيدين عند البحث في الفهارس يبلغ ٩١ بالمائة، بمعنى أن المستفيدين نجحوا في المعدل في التعرف على ٩١ بالمائة من الكتب التي يبحثون عنها في الفهارس انعامة لتلك المكتبات وفشلوا في التعرف على تسمة بالمائة من الكتب التي يبحثون عنها بسبب بعض الأخطاء التي ارتكبواها أثناء البحث في الفهارس مثل نقل رقم التصنيف خطأً أو عدم ملاحظة رموز الأماكن مثل (م) و (AE F) لقسم المراجع أو غيرهما من الرموز التي تعني أن الكتاب موضوع في

مكان خاص بالمكتبة، مثل عدم العثور على رقم التصنيف المطلوب مع أنه موجود في الفهارس بسبب عدم معرفة أشكال المداخل المستخدمة أو قواعد ترتيب البعثات في الفهرس. ويظهر الجدول (أ) أيضاً أن معدل أداء المستفيدين عند البحث في رفوف المكتبة يبلغ ٨٩ بالمائة، بمعنى أن المستفيدين نجحوا في المعدل في العثور على ٨٩٪ من الكتب التي يبحثون عنها وأخفقوا في العثور على ١١٪ من الكتب التي يبحثون عنها على الرغم من كونها موجودة في مكانها الصحيح، وذلك لأن المستفيد بحث في المكان الخاطئ ربما لعدم فهمه خطة التصنيف المستعملة.

هذه الأخطاء المختلفة التي يرتكبها المستفيدين في مختلف مراحل البحث في المكتبة تتخلل من فرضهم في الحصول على الكتب التي يبحثون عنها، ويمكن لأية مكتبة تعاني من ضعف في أداء مستفيدها أن تحسن من أدائهم من خلال الطرق التالية:

١- عمل برنامج إرشادي في كيفية استخدام المكتبة مع زيارات تعريفية لأقسام المكتبة التي تهم المستفيد. وينبغي أن يشتمل البرنامج على ما يلي: فكرة عامة عن سياسات المكتبة واجراءاتها، ومعلومات أساسية عن فهرس المكتبة، وطريقة ترتيب الكتب على الرفوف، والمصادر انتسابيografية الأساسية بالكتبة. كذلك فإن هذا البرنامج ينبغي أن يحتوي على عرض ومناقشة للأخطاء الشائعة التي يقع فيها المستفيدين عند البحث في المكتبة وكيفية تجنب هذه الأخطاء، ويمكن إعداد عروض على أفلام فديو أو شرائح من أجل الاستعانة بها في تلك البرامج الإرشادية.

٢- تدريب بعض الطلاب المتوفين من قبل أمناء المكتبة وذلك للقيام بتعليم أساسيات استخدام المكتبة لزملائهم الطلاب. هذا الوضع سيفرغ أمناء

العوامل الأساسية التي تؤثر في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين

المكتبة لأعمال المكتبة الأخرى من ناحية، كما أنه سيسهم من ناحية أخرى في زيادة عملية الاتصال بين المكتبة وبين الطلاب الذين سيرون في هؤلاء الطلاب العاملين بالمكتبة زملاء لهم كما أثبتت هذه الدراسات^(١) التي تمت في جامعة ولاية كاليفورنيا، وبعبارة أخرى فإن استخدام الطلاب المساعدين سيساعد في إزالة ما قد يكون هناك من حواجز نفسية تمنع من اتصال المستفيدين بموظفي قسم المراجع، وأمر آخر مفيد في زيادة الاتصال بالمكتبة وانتقلب على آية حواجز نفسية قد توجد هو ما أشار سووب وكاتزر^(٢) and Katzer اللذان اقترحوا أن يقوم أمناء المكتبات بالتجوال بين المستفيدين وعدم البقاء في قسم المراجع فقط بانتظار أن يأتي إليهم القراء.

٢- وضع لوحات واضحة وجذابة عند فهارس المكتبة توضح كيفية استعمال الغهرس وتبينه المستفيدين إلى الأخطاء التي يرتكبونها عند كتابة أرقام التصنيف وخصوصاً فيما يتعلق برموز الأماكن، كذلك فإن وضع لوحات إرشادية عند قسم الإعارة يمكن أن يشجع المستفيدين في طلب توضيح أرقام التصنيف وأماكن الكتب وطلب المساعدة في البحث عن الكتب إذا كانوا لا يزالون غير قادرین على العثور عليها بعد توضيحيها لهم.

الخلاصة:

إن قدرة المكتبة على تحقيق طلبات المستفيدين تتأثر بالعديد من العوامل التي لا بد من التغلب عليها من أجل الحصول على الكتاب أو الكتب المطلوبة، وقد رأينا أن بعض هذه العوامل يعود إلى المكتبة، كما أن بعضها الآخر يعود إلى المستفيدين أنفسهم، فالمكتبة قد تتبع سياسات أو تقوم بإجراءات في برامج التزويد أو الإعارة

أو غيرها من الوظائف يمكن أن تؤثر في أدائها ومستوى خدماتها. من ناحية أخرى فإن أداء المستفيدين يمكن أن يؤثر تأثيراً بالغاً في أداء المكتبة، وذلك من خلال بعض الأخطاء التي يرتكبونها في مختلف مراحل البحث بالمكتبة. أما أي من هذه العوامل يؤشر بشكل أكبر في أداء مكتبة بعينها ومن ثم يحتاج إلى عناية فائقة من المكتبة، فهذا أمر يمكن أن تقرره إدارة المكتبة إذا كان لديها صورة واضحة عن هذا الأداء. أما إذا كانت صورة الأداء غير واضحة لدى موظفي المكتبة ولا يستطيعون تحديد نقاط الضعف في الخدمات التي تقدمها مكتبتهم ففي تلك الحال يمكن إجراء دراسات على أداء المكتبة مثل هذه الدراسات التي أشرنا إليها في هذا البحث، وذلك من أجل الخروج بصورة متكاملة عن أداء المكتبة وتحديد الموارد التي تؤثر تأثيراً سلبياً في هذا الأداء وتحتاج - من ثم - إلى اهتمام من إدارة المكتبة من أجل تحسين مستوى الأداء.

المواعش

- 1- H.V. Gaskill, R.M. Dunbar and C.H. Brown, «An Analytical Study of the use of a college library», *Library quarterly* 4 (1934): 564-89.
 - 2- A. D. Burnett, «Reader failure: A Pilot survey», *Research librarianship* 15 (1967) : 142 – 57.
 - 3- R. Tag liacozzo kochen, "Information seeking behavior of catalog users" *Information storage and retrieval* 6 (1970) : 363- 81.
 - 4- Carol Seymour and L. J. Schofield, "Measuring reader failure at the catalogue", *Library resources and technical services* 17 (1973): 6- 24.
 - 5- J. Schofield, A. Cooper and watars " Evaluation of an Academic library's Stock effectiveness," *Journal of librarianship* 7 (1975): 207 – 27.
 - 6- R. Smith, and W. Granade, "ALReport, undergraduate library availability study 1975 – 77, university of tenness, in user sureys and Evaluation of library services. 1981, pp. 83 – 90.
 - 7- P. B. Kantar, "The library as an information utility in the university context: Evaluation and Measurement of services" , *Journal of American society for information science* 27 (1976): 100 – 12.
 - 8- T. Saracevic, W. Shaw, and P. Kantor, "Causes and dynamics of user frustration in an academic library, " *college and research libraries* 38 (1977): 7- 18.
 - 9- P. B. Kantor, "Availability analysis," *Jouranl of the American society for information science* 27 (1976) : 311 – 19.
 - 10- J. Whitlatch, and K. Kieffer, "service at san Jose state university: surery of document availability," *The Journal of academic librarianship* 4 (1978): 196 – 9.
 - 11- W. Shaw, "Longitudinal studies of book availability," *Library*

- effectiveness: A State of the art. chicago: library administration and management association / ALA, 1980.
- 12- E. Palais, "Availability analysis report, Arizona state, "in user surveys and evaluation of library services, Washington, D. C.: Association of research libraries, 1981.
- 13- G. Rinkel, and P. Mc Candless, "Application of a methodology analyzing user frustration, "college and research libraries 44 (1983) : 29 – 37.
- 14- J. Mansbridge, "A Methodology for evaluating resource sharing library networks" (Ph. D. Dissertation, case western reserve university, 1984).
- 15- A. Ajlan, "The effectiveness of two academic libraries in Saudi Arabia: an enquiry into the main factors affecting their services" (Ph. D. Dissertation, case western reserve university, 1985).
- ١٦ - يحيى سلطانى (الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية) (رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، ١٩٨٣م).
- 17 Collection development committee, resource section, RTSD, ALA, «Guidelines for the formulation of collection development policies, library resources and technical services 21 (1977): 40 – 47.
- ١٨ - يحيى سلطانى، (الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية).
- 19- D. urquhary and A. Irving, access to libraries, a study of methodology: Final report to the british library researy research and development department (lovgborough university, 1978).
- 20- W. Shaws, «Longitudinal studies of book availability.»
- 21- William F. Heinlein, «Using student assistants in academic reference, « RQ 15 (1976): 312 – 25.
- 22- Mary J. swope and jefferey katzer, "The silent majority, why don't they ask questions?" RQ 16 (1977): 220- 23.

ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها^(*)

[.] د. سالم بن محمد السالم

النقدمة:

البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة، فهناك عدة عوامل تؤثر في هذه العملية وتحفز المستفيد للبحث عن معلومة محددة في مصدر معين. ولقد قام بعض الباحثين منذ المستويات الميلادية بدراسة الدوافع المؤدية للبحث عن المعلومات، وتمثل (دراسات البحث عن المعلومات) Information seeking behavior studies جزءاً من (دراسات المستفيدين) Users studies التي تهدف إلى معرفة احتياجات المستفيدين لمعلومات من خلال ملاحظة سلوكهم في البحث عن مصادر المعلومات، ومن ثم محاولة تحديد نظام المعلومات القائم لاحتياجات الفعلية المتوقعة للمستفيدين.

ويهدف هذه الدراسة هو محاولة إلقاء نظرة على مفهوم (البحث عن المعلومات) وتطور هذا المفهوم، وذلك من خلال استعراض أهم الدراسات التي تناولت سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات. كما تتعرض هذه الدراسة لبعض نقاط الضمفت التي تؤخذ على الدراسات في هذا المجال، والتي يمكن للباحثين تلافيها مستقبلاً.

^(*) (عالم الكتب - ص ١٦٢، ج ٢ (ربع الآخر ١٤١٦ هـ / أكتوبر ١٩٩٥). - ص ٥٢٠ - ٥٢٧).

مفهوم البحث عن المعلومات:

ليس هناك تعريف محدد ومتافق عليه بين الباحثين لمصطلح (البحث عن المعلومات)، فالدراسات التي أجريت في هذا المجال استخدمت تعاريفات مختلفة حسب طبيعة كل دراسة وهدفها، ومما زاد الأمر تعقيداً أن هذا المصطلح متضمن في دراسات كثيرة، كذلك المتعلقة باستخدام المعلومات Use Information، والإفاده من المعلومات Information uses studies وكذلك احتياجات المعلومات needs studies في علم المكتبات والمعلومات، حيث نشر منها ما يزيد على ألف دراسة، كما يذكر ذلك كراوفورد^(١) في مراجعته العلمية للدراسات المتعلقة بالاحتياجات المستفيدن للمعلومات.

هذا ويرغم صعوبة وضع تعريف محدد لمفهوم البحث عن المعلومات فقد حاول كريكلاس^(٢) تعريفه بأنه: أي نشاط يقوم به فرد للحصول على وعاء المعلومات الذي يلبي حاجته، فحينما يشعر الفرد بأن معلوماته المتوفرة لا يمكن أن تسعفه لحل مشكلة ما فإنه يقوم بعملية البحث عن المعلومات المناسبة لحل المشكلة، والأشخاص عادة يتبعون سبلاً مختلفة ويظهرون آنماطاً متباعدة للحصول على مصادر المعلومات تظراً لأن المشكلات تختلف من شخص لأخر، ولذا اهتمي أيضاً أن يختلف سلوك الأفراد في ظاهرة البحث عن المعلومات.

ويجب أن ننوه هنا إلى أن تعريف كريكلاس هذا لا يمكن اعتباره تعرضاً فاصلاً، ولا يمكن أن ينطبق على كل الدراسات في المجال، والسبب في هذا يسيط جداً، وهو أنه تعريف عام وغامض في الوقت نفسه فالبحث عن المعلومات كما ذكرنا من قبل عملية سلوكية معقدة، وهذه العملية قد تتم في بيئات متباعدة وبواسطة أفراد ينتمون

ظاهره البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

لأوساط متاخرة؛ لذا يمكن أن ننظر إلى التعريف على أنه تعريف (لفظي) عام لمفهوم البحث عن المعلومات، ويقع على عاتق كل باحث في هذا المجال مسؤولية مسئولية ضاغطة تعريف (إجرائي) يتفق مع طبيعة كل دراسة والمنهج المتبعة في إعدادها.

تطور مفهوم البحث عن المعلومات

لتعرف إلى تطور مفهوم البحث عن المعلومات لابد من استعراض نماذج لأهم الدراسات التي أجريت في هذا المجال، والتي تكشف لنا عن اختلاف نظرية الباحثين لهذا المفهوم وذلك باختلاف البيئة التي طبقت فيها كل دراسة، والحقيقة أن نشأة وتطور فكرة البحث عن المعلومات تعود إلى عام ١٩٦٣ م كما يشير إلى ذلك مينزيل^(٢) Mensel في مراجعته العلمية لدراسات المستفيدين، وقد تركت البحوث الأولية في هذا الحقل حول سلوك المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا في عملية البحث عن المعلومات، وأمتدت لنشمل المتخصصين في العلوم الاجتماعية^(٣)، ومن ثم شملت المتخصصين في مجال العلوم الإنسانية التي ظهرت في السبعينيات الميلادية^(٤).

ويشير كراوفورد^(٥) Crawford إلى أن مجال البحث عن المعلومات قد امتد ليشمل دراسة المستفيدين في عدة قطاعات كعلماء النفس ورجال التربية والمحامين وغيرهم، أما بالنسبة لغير المتخصصين فقد أجريت بعض البحوث للتعرف إلى سلوكهم في البحث عن المعلومات، وتوجد أغلب هذه البحوث في دراسات استخدام المكتبة العامة^(٦).

وانواع في أن مفهوم البحث عن المعلومات لم يكن واضحاً تماماً في أذهان أوائل

الباحثين في هذا المجال، مما ترتب عليه عجزهم عن التوصل لتعريف محدد لهذا المفهوم وافتقارهم إلى الدقة في جمع المعلومات المتعلقة به. ولقد كان الأسلوب المتبني آنذاك هو سؤال قطاع عام من المستفيدين حول آرائهم في استخدام مجموعة من مصادر المعلومات. ولكن بعد أن ثبت عجز هذا الأسلوب في الكشف عن الاحتياجات الحقيقية للمعلومات والدوافع الحافظة للبحث عن مصادر المعرفة، بدأ مسار البحث في هذا المجال يسير باتجاه آخر. وبدأ الباحثون أنفسهم باستخدام أساليب أخرى أكثر فاعلية في الكشف عن اتجاهات البحث عن المعلومات لدى المستفيدين^(٨).

ولعل أقرب مثال لهذا الاتجاه هو تلك الدراسات التي قامت بها شركة أورباك^(٩) Auerback corporation بالولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٦٥م. وقد كانت هذه الدراسة بمثابة مسح عام لاحتياجات المعلومات للمنخرضين في العلوم والتكنولوجيا العاملين في قسم الدفاع Department of Defense في الشركة نفسها، وتم استخدام أسلوب (الواقعة الحاسمة Critical incident) لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث طلب من المستفيدين ذكر مصادر المعلومات التي استعنوا بها للإجابة إلى سؤال محدد أو لحل مشكلة معينة.

ثم بدأ مفهوم البحث عن المعلومات يأخذ طابعاً متميزاً، وذلك عندما يبدأ الباحثون باستعارة مناهج البحث العلمي من علم الاجتماع وعلم النفس وتطبيقاتها على ظاهرة البحث عن المعلومات. ومثال لهذا الاتجاه هو دراسة باركر وبازلي^(١٠) Parker and paisley حيث استخدام الباحثان مجموعة من العوامل الاجتماعية والتفسيرية والديموغرافية كمؤشرات في عملية الحصول على مصادر المعلومات وتفضيل مصدر معين دون المصدر الآخر. وكان هدف هذه الدراسة هو التعرف إلى آنماط

ظاهره البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

سلوك البالغين من الشباب والشباب في البحث عن المعلومات المتعلقة بالاهتمامات اليومية، وقد أعطي لفظ (المعلومات) في دراسة باركر وبيرزلي تعرضاً واسعاً بحيث يشمل كل أوعية المعلومات التي يمكن أن يستفيد منها الباحث. سواء كانت هذه الأوعية على شكل مواد تقليدية (كتب، دوريات، منشورات...) أو على شكل مواد غير تقليدية (مؤتمرات، حاسب آلي، التحدث إلى الزملاء...).

ويقع السيطرة الميلادية بدأ مفهوم البحث عن المعلومات يضيق نطاقه بحيث يقتصر على نوع محدد من أوعية المعلومات، كما أن الدراسات التي أجريت في هذا المجال حاولت حصر نطاقها الموضوعي وذلك ببحث العلاقة بين متغيرين فأكثر. ومثال لهذا الاتجاه هو دراسة فوندران^(١) في عام ١٩٧٦م، التي كانت تهدف لتحليل تأثير منهج البحث المتبع على سلوك المؤرخين الأكاديميين في بحثهم عن المعلومات The effect of method of research on the information seeking behavior of academic historians.

وإنجذب باذكر أن الباحث قد قسم مفهوم (البحث عن المعلومات) information preference (ويكون من اختيار مجموعة محددة من أوعية المعلومات)، وأطلق على الآخر اسم (البحث عن المعلومات) information search (ويكون من كل الخطوات السلوكية التي يقوم بها المستفيدين للحصول على المعلومات).

وبالنسبة للدراسات الحديثة في هذا المجال، فإن مفهوم البحث عن المعلومات قد اتسع بشكل غير طبيعي ليشمل عدة معانٍ كالحصول على المعلومات والحقائق البسيطة للإجابة على أسئلة محددة، ومتابعة الإنتاج الفكري في أدب الموضوع، وكذلك القراءة بهدف المتعة والتسلية، كما أن العوامل التي تحفز للبحث عن المعلومات قد

تعددت أيضاً في هذه الدراسات، فذلك كانت خلاصة نتائج البحوث التي أجريت حديثاً هي أن ظاهرة البحث عن المعلومات تعد ظاهرة نفسية واجتماعية معقدة للغاية، وأنه يصعب فهمها برغم مئات دراسات المستفيدين التي تشرت في أدب الموضوع والتي عالجت الظاهرة من كل جوانبها^(١٣).

ويعتقد كريمر^(١٤) أن ظاهرة البحث عن المعلومات علاقة وطيدة بعده دراسات في مجالات أخرى، كعلم الإنسان وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة وعلم الاتصال وعلم المكتبات وعلم الاقتصاد وغيرها من العلوم التي تساعدنا في تفسير السلوك البشري. ولكي توصل إلى مفهوم شامل لعملية البحث عن المعلومات لا بد من الأخذ بعين الاعتبار النظريات التي توصلت إليها هذه العلوم فيما يتعلق بالإنسان وحاجته إلى المعلومات. كما لاحظ فارليجز^(١٥) Varlejs اتساع أبعد ظاهرة البحث عن المعلومات، واقتصر في هذا الحد تضييق نطاق هذه الظاهرة وذلك بتقسيمها أو تصنيفها حسب فئات المستفيدين، أو حسب نظام المعلومات المقصد (دوريات، مراجع، فهارس، البحث على الخط المباشر...)، أو حسب الغرض من الدراسة نفسها (تطوير النظام القائم، تقويم النظام، التخطيط لنظام جديد).

ويضاف إلى ما سبق من تعقيدات موضوعية لظاهرة البحث عن المعلومات التعقيد الجغرافي لهذه الظاهرة: مما له انعكاس على اختلاف مفهوم الظاهرة من بلد إلى آخر. فلقد أصبحت ظاهرة البحث عن المعلومات ظاهرة عالمية. ومع الأيام تطورت البحوث التي أجريت في المجال، فلم تعد محصورة فقط في الولايات المتحدة الأمريكية كما كانت في بداية نشأتها في السينات الأمريكية، وإنما انتشرت في دول أخرى كبريطانيا وكندا وهولندا والاتحاد السوفيتي وألمانيا الشرقية^(١٦). ولذا أنشئ مركز معلومات عالمي مهمته تجميع كل ما أنجز من بحوث ومقالات لها علاقة بالمستفيدين وأساليبهم

ظاهره البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

في البحث عن المعلومات والعوامل الدافعة لذلك، وأطلق على هذا المركز اسم (مركز بحوث دراسات المستفيدين)، The center for research on users studies.

المركز جامعة شيفيلد ببريطانيا مقرًا له^(١٣).

ويتضح مما سبق أن مفهوم البحث عن المعلومات بدأ ينمو مع الدراسات الحديثة في المجال، وببدأ يسع ليشمل تقريبًا كل أنماط الحصول على مصادر المعلومات وكل ما له علاقة باسترجاع المعلومات في أي وعاء كانت، ولو أقينا نظرًا فاحصة ودقيقة على البحوث التي أجريت في هذا الحقل لوجدنا أن هناك نوعين من هذه البحوث، لكل منها هدف مختلف عن الآخر، وهناك بحوث الفرض منها الإضافة إلى المعرفة المتعلقة بأنماط البحث عن المعلومات، ويطلق عليها الأبحاث النظرية Basic research، وهذه تهدف عادة إلى التعرف إلى أنواع المعرفة في سلوك المستفيدين في ابحث عن المعلومات، وهناك نوع آخر من البحوث انفرض منها مساعدة صانعي القرار على تصميم أو تطوير نظام المعلومات المناسب، ويطلق عليها الأبحاث التطبيقية Applied research، وهذه تهدف عادة إلى حل المشكلات الفعلية التي تواجه المستفيدين أثناء بحثهم عن المعلومات^(١٤). ومما لا شك فيه أن مفهوم البحث عن المعلومات يختلف باختلاف نوع الدراسة والهدف منها.

بعض المأخذ على الدراسات في المجال:

على الرغم مما أسهمت به دراسات البحث عن المعلومات من إضافة لمعرفتنا بالمستفيد وتوسيع مداركنا حول السبل المتعددة في الحصول على المعلومات والعوامل التي تحفز المستفيدين للسؤال عن مصدر معلومات بعينه، فما زال يكتنف هذه الدراسات

بعض الصعوبات التي قد تقلل من أهميتها للمكتبيين ولصانعي القرار الذي يهمهم تطوير الخدمات لتناسب مع وسائل المستفيدين في البحث عن المعلومات.

وتمثل اللغة أهم الصعوبات في دراسات ظاهرة البحث عن المعلومات، فائلفة التي يستخدمها العلماء والباحثون لمعالجة أفكار ومبادئ هذه الظاهرة ما زالت لغة معقدة وشامضة، والأمثلة التالية توضح هذه المشكلة:

١- بعض الدراسات في المجال لم تعط (المستفيد) The user تعريفاً واضحاً ومحدداً، ففي بعض الحالات لم يوضح أي قطاع من المستفيدين تتحدث عن الدراسة، وفي حالات أخرى وجد أن عينة الدراسة على سبيل المثال تحتوي على كل من المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا بينما كان يطلق عليهم في مثل هذه الدراسات (المتخصصون في العلوم) فقط، وهذا التلاعيب باللغة يدو واضحاً في دراسة بيلز٪ Pei٪ (كما أشار إلى ذلك آلن^(١٨)) بعنوان: احتياجات المتخصصين في العلوم للمعلومات Information needs of scientists، والواضح أن غالبية عينة الدراسة تمثل المتخصصين في التكنولوجيا technology، وغني عن الذكر أن المتخصصين في العلوم والمتخصصين في التكنولوجيا يمثلون مجتمعين مختلفين تماماً من حيث احتياجاتهم المعلوماتية وأنماط سلوكهم في البحث عن المعلومات.

٢- يستخدم الباحثون في المجال عدة ألفاظ ذات معانٍ واسعة وفضفاضة دون مراعاة لما قد يحدثه ذلك من لبس وتشوش على فكر القارئ، فلفظ (معلومات) على سبيل المثال استخدم أحياناً يعني المخرجات النهائية End product، وفي أحياناً أخرى استخدم الفظ نفسه يعني الوثيقة أو

الوعاء الذي يحمل المعلومات (كمقالات الدوريات). وهناك ألفاظ أخرى مثل: (احتياجات Needs)، و (استخدامات Uses)، و (غائدة أو استخدام Use)، و (مستفيدون أو مستخدمين Users)، و (قنوات Channels)، و (مصادر Sources) ونحوها، قد استخدمت بواسطة عدة باحثين لتعبر عن آشياء مختلفة لكل منهم. ولتوسيع الصورة بشكل أكثر تلاحظ أن الكلمة (قناة) يستخدمها بعض لمعنى وعاء المعلومات كمقالات الدوريات، بينما بعدهم الآخر يستخدمها لمعنى الطريقة التي يحصل المستفيد بواسطتها على المعلومات، أو الأسلوب المتبعة في البحث عن المعلومات (المكتبة وحضور المؤتمرات واستشارة الخبراء) والشيء نفسه يمكن أن يقال عن الكلمة (مصدر) فهي قد تعني لبعض الباحثين المكان الذي خرجت منه المعلومات، بينما تعني لباحثين آخرين المكان الذي يمكن أن يذهب إليه المستفيد للحصول على المعلومات كالمكتبات والهيئات الحكومية ومراكز المعلومات^(١٩).

ولذا فإن مشكلة عدم التوصل إلى تعريف موحد للألفاظ التي كثيراً ما تتردد في أدب الموضوع تسبب إزعاجاً للقارئ واباحث على السواء وتنعهم من استيعاب الفكرة بسهولة وسلامة. وقد لاحظ هذه المشكلة ويليش Wellisch (كما أشار إلى ذلك فيستر^(٢٠) Pfeister) . فبعد أن راجع ٢٩ تعريفاً لمصطلح (علم المعلومات) وجد منها (٨) تعريفات فقط حاولت توضيح ما تعنيه بكلمة (معلومات). وانغرب حقاً أنه حتى هذه التعريفات الثمانية ليست متفقة فيما بينها. فكل واحد منها ينظر إلى المعلومات من زاوية مختلفة تماماً عن الآخر.

٣- لا يوجد اتفاق بين الدراسات في المجال حول مفهوم (البحث عن المعلومات) نفسه، فبعضها ينحني بالمرونة ويعطي هذا المفهوم تعريفاً واسعاً بحيث يشمل البحث عن المراجع والكتابات والمستخلصات وفهرارس المكتبات وقوائمه وأيضاً استخدام الكتب والمكتبات^(٢١)، بينما بعضها الآخر ينحني بالتحفظ ويقصر المفهوم على مصدر واحد من مصادر المعلومات، أو على قائمة محددة يمكن أن يجنيها المستفيدين من المعلومات المتحصل عليها.

ويعطلي وايت white^(٢٢) مثالاً جيداً لهذا الاتجاه المتطرف، حيث عرف (البحث عن المعلومات) في دراسته التي أجراها في عام ١٩٧١م لمعرفة السلوك الاتصالي للمتخصصين في الاقتصاد بأنه: الأثر الذي يمكن أن تحدثه المعلومات المتحصل عليها في الدراسة، أي بمعنى الدور الذي تؤديه المعلومات في دراسات الباحثين في مجال الاقتصاد.

٤- ومما زاد مشكلة اللغة تعقيداً أنه قد أطلق على دراسات البحث عن المعلومات عدة أسماء بواسطة عدة باحثين، فبعضهم يسميها دراسات السلوك الاتصالي Communication behavior studies، وبعضهم الآخر Information Studies، بينما نجد آخرين يسمونها دراسات نقل المعلومات flow studies وهذا الاختلاف في التسميات ينطلق عادة من اختلاف أهداف الباحثين، فإذا كان الهدف هو دراسة ظاهرة البحث عن المعلومات من وجهة نظر المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا، فإنه يطلق على هذا النوع من الأبحاث، (السلوك الاتصالي)، وإذا كان الهدف هو دراسة الظاهرة من وجهة نظر وعاء المعلومات الذي يستخدمه العالم أو الباحث فإنه يطلق عليه

ظاهره البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

(استخدام المعلومات). أما إذا كان الهدف هو دراسة الظاهرة من وجهة نظر علم الاتصال فيطلق عليه (نقل وبيت المعلومات) ^(٣٣).

ولعل هذا يؤكد أن العلماء والباحثين أنفسهم ليسوا على اتفاق في استخدام أسلوب محدد أو وجهة نظر معينة في طرفهم لمثل هذه الموضوعات أو الظواهر السلوكية المعقّدة التي تحكم عملية البحث عن المعلومات. وهذا التناقض في استخدام اللغة يترتب عليه صعوبة التفاهم بين الباحثين والقراء في المجال على السواء.

٥- غالبية الباحثين في المجال يستخدمون المصطلحين (البحث عن المعلومات) Information Gathering ، و (جمع المعلومات) Information Seeking بطريقة تبادلية ليعودا المعنى نفسه، علماً بأن كريكلاس ^(٣٤) يفرق بين هذين المصطلحين ويعتقد بأن كلاً منها يعني شيئاً مختلفاً عن الآخر تماماً. فمفهوم (البحث عن المعلومات) يقتصر على تلك الأنشطة التي يقوم بها الأفراد للحصول على المعلومات التي تلبّي احتياجاتهم الواقية، بينما مفهوم (جمع المعلومات) يشمل أي نشاط يزاوله الفرد بصفة مستمرة للحصول على المعلومات التي تمده بأخر التطورات في مجال عمله أو اهتماماته، وهو ما يعرف أحياناً بالإحاطة الجارية Current awareness .

٦- وأخيراً هناك مشكلة المصطلح (احتياجات المعلومات) Information needs الذي كثيراً ما يستخدم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في دراسات البحث عن المعلومات. وقد زداد المشكلة خطورة إذا علمنا أن بعض الباحثين يخلطون بين مفهومي (احتياجات المعلومات) و (البحث عن المعلومات) ويتجاهلون أن

الاحتياجات أمر لا يمكن دراستها ببساطة نظراً لصعوبية تعریفها وملاحتتها ومن ثم قياسها، ولذا نجد أن الاتجاه الحديث في دراسات المستويين هو التركيز بصورة شديدة على جانب البحث عن المعلومات على افتراض أن احتياجات المعلومات يمكن التنبؤ بها من خلال الأنشطة التي يمارسها الأفراد في بحثهم عن المعلومات^(١٥).

ويذكر ويلسون^(١٦) أنه من الممكن التمييز بين مصطلحي احتياجات المعلومات والبحث عن المعلومات لأن كل واحد منها يدور حول أسئلة مختلفة ويتأثر بعوامل مختلفة أيضاً، فمفهوم (احتياجات المعلومات) يتطلب الإجابة عن أسئلة مثل:

- (أ) هل الشخص أو المجموعة تحتاج إلى معلومات؟
 - (ب) هل الشخص يعرف أنه يحتاج إلى معلومات؟
 - (ج) ما نوع المعلومات التي يحتاجها الشخص؟ وما طبيعتها؟
- أما مفهوم (ابحث عن المعلومات) فهو يتطلب الإجابة عن أسئلة مغایرة، مثل:
- (أ) ما الذي يعمله الشخص لتلبية احتياجاته المعلوماتية؟
 - (ب) كيف يختار الشخص مصدر المعلومات الذي يلبي احتياجاته المعلوماتية؟
 - (ج) كيف يبحث الشخص عن المعلومات المناسبة؟

ومما سبق يمكن القول إن غموض اللغة التي يستخدمها الكتاب والباحثون في المجال تضاف إلى صعوبة رسم حدود واضحة لمفهوم البحث عن المعلومات، كما تضاف إلى صعوبة تنسيق النتائج التي توصل إليها الباحثون وتقلل من أهميتها في بناء هيكل متوازن من المعرفة. ولعل من أهم أسباب غموض اللغة أن قضية

ظاهره البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

البحث عن المعلومات تعد قضية منشعبة ويمكن تناولها من عدة زوايا. وقد تعرض لمناقشتها عدة باحثين ينتمون لعدة مجالات، واستخدم كل واحد منهم لغة للحديث والنقاش قد لا تكون مفهومه تماماً لدى الآخر. فالمكتبيون وعلماء المعلومات وخبراء الاتصال ومحاللو النظم وعلماء النفس وغيرهم ممن أتوا من خلفيات متباينة قد ناقشوا ظاهرة البحث عن المعلومات من ثقافات مختلفة. كما ناقش الظاهرة نفسها علماء التربية والإعلام والمجتمع ممن أغراهم هذا المجال واستخدموها لتعامل مع الظاهرة تختلف عن اللغات التي تعامل بها المجموعات الأخرى؛ ولذا فإن اختلاف الثقافات والمدارس التي ينتمي إليها الباحثون تؤثر على اختلاف اللغة التي يستخدمونها في وصف وتحليل وتفسير أنطropic التي يستخدمها الأفراد للبحث عن المعلومات.

وتنقل الأن من مشكلة اللغة إلى مشكلة أخرى أشد تعقيداً لا وهي صعوبة قياس ظاهرة البحث عن المعلومات. فالدراسات في هذا المجال قد استخدمت أساليب مختلفة لقياس هذه الظاهرة، مما ترتب عليه في النهاية الخروج بنتائج مختلفة بين هذه الدراسات. يضاف إلى ذلك أن الأسئلة المستخدمة في قياس الظاهرة قد لا تكون في بعض الأحيان مفهومة لدى المستفيدين، وفي أحيان أخرى تكون مفهومة ولكن بالطريقة التي يفكر بها المستفيد لا الباحث. وقد تجر هذه المشكلة إلى بحوث ذات نتائج خاطئة وتوصيات مهزوزة. ولتجنب هذه الصعوبات يفضل للباحث أن يسأل نفسه في البداية إذا كان فعلاً يقيس الظاهرة التي يريد دراستها أم أنه يقيس ظاهرة أخرى لا علاقة لها بموضوع الدراسة. هكما كان الباحث موافقاً في اختيار أسلوب القياس المناسب لدراسته ازدادت نتائج الدراسة ثقة وزنة.

وثمة عائق آخر له صلة وثيقة بالمشكلة السابقة ألا وهو أسلوب جمع البيانات في دراسات البحث عن المعلومات، ففي أغلب الأحيان لا يكون أمام الباحث إلا أن يجمع البيانات عن طريق الاستبانة أو المقابلة الشخصية أو كتابة المذكرات. وهذه الأساليب تعطي الأفراد المشاركون في عينة الدراسة حرية التعبير عن سلوكهم في البحث عن المعلومات بناءً على ما تعلمه عليهم ذاكرتهم الداخلية وتجاربهم الشخصية، والمشكلة هنا تكمن في أن الاعتماد على التقارير الشخصية للأفراد Self-reports قد لا تكون صادقة ودقيقة تماماً فالذاكرة تختلف من شخص لآخر وهذا بالتالي بسبب اختلافاً في المعلومات التي يدللي بها الأفراد في عينة الدراسة.

ويضاف إلى الصعوبات السابقة أن أغلب الدراسات في هذا المجال لم تتمكن من تحقيق الأهداف التي كانت تنوي تحقيقها، والسبب في ذلك أنها كانت تقوم فقط بعمليّة جمع للبيانات دون سابق تحطيم جيد للفرض من منها، ودون استخدام منهج علمي مناسب يساعد في الإفادة من البيانات المجمعة، ويدرك بيزلி Paesley^(٣٧) في هذا الصدد أن بعض دراسات البحث عن المعلومات لم تتضح فيها فكرة الدراسة، ومن ثم فهي تخرج عادة بنتائج مبتورة أو مشوهة لأنها لا تأخذ بعين الاعتبار كل مصادر المعلومات المتاحة للمستفيد التي يمكن أن يبحث عنها، كما أن بعضها يغفل السمات أو الخصائص الأساسية التي يمكن أن تؤثر في عملية بحثه عن المعلومات المناسبة، وكذلك انعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وتحولها مما قد يؤثر في حياة المستفيد وفي نوعية المعلومات التي يبحث عنها لتأدية دوره في المجتمع.

ولقد أضيقـت المشكلات المذكورة سلفاً إلى تعقد وغموض مفهوم (البحث عن المعلومات) وصعوبة استخدام أدوات مقننة لقياس سلوك الأفراد في البحث عن المعلومات التي ترضي اهتماماتهم الوظيفية، وغنى عن القول إن المكتبيين

ظاهرة البحث عن المعلومات دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها

ومن تخصصي المعلومات بحاجة ماسة جداً لمعرفة السبل التي يطرقها المستفيدين للحصول على مصادر المعلومات، ولكن نحصل على معرفة صحيحة ودقيقة في هذا المجال لابد من تلافي الصعوبات والأخطاء التي وقع فيها الباحثون الأوائل، ولابد من استخدام الأسلوب العلمي الصحيح لدراسة مشكلة البحث عن المعلومات، وبذلك يمكن إيجاد صرح متماشٍ من المعرفة يساعد المكتبيين على تحسين وتطوير خدماتهم وعلى تقديم المعلومات وفقاً للطريقة التي تتناسب مع سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات.

خلاصة ومناقشة:

لقد كان هدف الباحث من هذه الدراسة هو إلقاء نظرة عاجلة على مفهوم البحث عن المعلومات وتتبع تطوره، وذلك من واقع الدراسات التي أجريت في هذا المجال. وقد كشفت لنا الصفحات السابقة بوضوح أن هذا المفهوم ما يزال محل خلاف بين الباحثين نتيجة لعجزهم عن التوصل إلى تعريف واضح ومحدد. وهذا يضع على عاتق كل باحث مسؤولية وضع تعريف لفظي (Conceptual definition) وتعريف إجرائي (Operational definition) للدراسة التي يقوم بها، كي لا ينحيط في متأهات كثيرة ربما لا تكون ذات صلة وثيقة بموضوع بحثه. ونؤكد مرة أخرى ما ذكرناه سابقاً من أن مفهوم البحث عن المعلومات قد يتسع ليشمل كل ما له علاقة باسترجاع المعلومات من أي وعاء ومن أي مصدر ومن أي نظام. ومعنى هذا أنه من الصعوبة السيطرة على ظاهرة الحصول على المعلومات ما لم يضع الباحث حدوداً دقيقة لأبعاد دراسته و مجالاتها. وبذلك يمكن أن يوفر على نفسه مشكلة تجميع بيانات ليست من صلب الموضوع.

وعلى الرغم من أن دراسات البحث عن المعلومات قد شملت المستفيدين في عدة قطاعات فما زال تجاهل الشيء الكثير عن المستفيدين وظروفهم الاجتماعية والنفسية التي قد تؤثر في أساليب بحثهم عن مصادر المعلومات. ولذا لا يد من تضليل جهود العلماء والباحثين والخبراء في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم دراسة الإنسان وعلم الاتصال وعلم الحاسوب وعلم التربية لدراسة الحوافز التي تدفع الإنسان للبحث عن المعلومات. وبذلك يمكن أن نجيب على بعض التساؤلات مثل: من هو المستفيد؟ وكيف يبحث عن المعلومات؟ ولماذا يبحث عنها؟ وهل من الممكن التحكم في عملية بحثه عن المعلومات؟ صحيح أن مثل هذه الدراسات ليست بالأمر البسيط فهي تتعرض لدراسة السلوك البشري، والإنسان - كما نعلم - كائن معقد وتحتفل دوافع بحثه عن المعلومات باختلاف مكانه وزمانه وعمره الزمني ومستواه التعليمي واللغات التي يجيدها وطبيعة عمله وغير ذلك من المؤشرات التي تحكم في نظرته لأهمية المعلومات. ولكن المعرفة بالمستفيد تعد شيئاً لا غنى عنه للمكتبيين الذين هم على رأس العمل وللمخططين لخدمات المكتبات والمعلومات الذين يهمهم تطوير نظام المعلومات ليتلاءم مع خصائص المستفيدين، وطريقتهم المفضلة في البحث عن المعلومات.

وفي الختام فلا ننسى أنه معهما يكتنف الدراسات في هذا المجال من صعوبات وأخذ ذهنها تمثل في الواقع الأساس والمنطلق للدراسات اللاحقة، فالباحث لا ينطلق من فراغ ولا يبدأ من الصفر، بل يصعد على أكتاف الباحثين انسابيين ويحاول أن يستفيد من تجاربهم ويتعلم من أخطائهم، ومن ثم يأتي بدراسة (جديدة) تعد حلقة ممتدة للمحاولات والجهود السابقة. وما زال أمام الباحثين في المجال فرصة سانحة لصياغة مفهوم أكثر دقة وعمقاً لظاهرة البحث عن المعلومات، ولاستخدام أساليب أكثر ثقة في قياس هذه الظاهرة.

الهوامش والمراجع

- 1- Crawford,s. (1978). Information needs and uses, in M.E. Williams, (Ed.) Annual Review of information seclence and technology, 31, Chicago: Encyclopedia Britani ca, PP. 61 – 81.
- 2- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: patterns and Concepts, Drexel library Quarteriy, 19, PP. 5-20.
- 3-Menzel, H. (1966). Information needs and uses in science and technology. In c. A. Cuadra, (Ed), Annual review of information science and technology, 1, New York: John wiley, eon. PP. 41 – 69.
- 4- Wood, D. (1961). User studies: A Review of the literature from 1966 to 1970. ASLIB Proceedings, 23, PP. 11- 23.
- 5- Stone, s. (1982). Humanities scholars: information needs and uses, Journal of documentintion, 38, PP. 292 – 313.
- 6- Crawford, s. (1978). Information needs..
- 7- Zweizig, D. & Derivin, B. (1977). Public library use, users. and uses: Advances in knowledge of the characteristics and needs of the Adu itclientele of american public libraries. In M. J. Voight (Ed), advances in librarianship, 7, PP. 231 – 255.
- 8- Allen, T. (1969). Information needs and uses. In C. A. cuadra, (Ed), Annual review of information science and technology, 4, PP. 1 – 29.
- 9- Auerback corporation. (1965). D O D User need study, phase 1, final technical report (2 vois). Philadelphia, Pennsylvania.
- 10- Pakker, E & paisley, W. (1966). Patterns of adult information seeking. Stanford, C A: Stanford university, institute of communication research.
- 11- Vondran, R. (1976). The Effect of method of research on the information seeking behavior of academic hinterlands. Unpublished doctoral dissertation, university of Wisconsin- Madison.
- 12- Pruett, N. (1986). Scientific and technical libraries: functions and management. Vol. 1 . New York: Academic press, inc.

- 13- Kremer, J. (1980). Information flow among Engineers in a university of Illinois at Urbana -champaign.
- 14- Varlejs, J. (1987). Information seeking: Basland & company, inc.
- 15- Lin, N. & Garvey, U. (1972). Information needs and uses in C.A. Cadre (Ed), Annual review of information science and technology. Vol. 8. Chicago: Encyclopedia Britannica.
- 16- Wilson, K. (1977). The center for research on users' studies: Aims and functions. A SLIB proceedings, 29 PP. 67 – 79.
- 17- Herner, S. & herner, M. (1967). Information needs and uses in science and technology. Vol. 2. Chicago: Encyclopedia Britannica.
- 18- Allen, T. (1969). Information needs..
- 19- Saul, H. & Saul, M. (1976). Information needs and uses in science and technology. In C. A. cuadra (Ed). Annual review of information science and technology. Vol. 2. New York: John wiley & Sons, in c. PP. 1 – 34.
- 20- Pfeister S. (1981). Information needs and information seeking of book publishing industrial personnel. Unpublished doctoral dissertation, Columbia university.
- 21- Line, M. (1971). The information needs and uses of social scientists: An overview of INFROSS, ASLIB Proceedings, 23, PP. 412 – 434.
- 22- White, M. (1971) Communication Behavior of academic economists. Unpublished doctoral dissertation. Economists. Unpublished doctoral dissertation. University of Illinois at urbaana- champaign.
- 23- Menzel, H. (1966). Information Needs...
- 24- Krikelas, J. (1983) Information seeking ...
- 25- Crawford, S. (1978). Information needs..
- 26- Wilson, T. (1977) The invesgaton of information use and users' needs a basis for Training programs, int. forum in f. Doc., 24, PP. 25 – 27.
- 27- Puizely, W. (1968). Information needs and uses. In C.A cuadra (Ed). Annual review of information science and technology. Vol. 3. Chicago: Encyclopedia Britannica.

سلوک البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس^(*)

أ. د. عبدالعزيز بن عبد العزيز حافظ

مستخلص:

تناول هذه الدراسة سلوک البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، وذلك من خلال قياس مدى الاستعانة بالأدوات وانواع المحتفظة للتوصيل إلى المادة العلمية المطلوبة في مكتبة الجامعة المركزية.

مقدمة:

تمثل المكتبة الجامعية انحصاراً أساسياً في النظام التعليمي الجامعي، حيث تعتمد العملية التعليمية على المصادر والخدمات التي تقدمها المكتبة والتي تسهم في تطوير قدرات التدريس ودفع البحث العلمي.. وتؤدي المكتبة الجامعية هذين الدورين لتحقيق أهداف الجامعة في التدريس الجامعي والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

وتحاول هذه الدراسة التعرف على الوسائل التي يتبناها طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز بجدة للتوصول إلى المادة العلمية المطلوبة في المكتبة المركزية.

موضوع البحث:

ما كانت المكتبة الجامعية تمثل واحدة من أهم العناصر الضرورية لتحقيق أهداف الجامعة فإنه يتوقع أن تتم الاستفادة من مجموعات المكتبة وخدماتها من

^(*) عالم الكتب - بيج ١٢ ج ٢ (دين آخر ١٤١٦هـ) - سن ٤٩٠ - ٥٣

قبل المنتسبين إلى الجامعة وخصوصاً أعضاء هيئة التدريس والطلاب، في بينما يستخدم أعضاء هيئة التدريس المكتبة لإعداد الأبحاث المتعلقة بهم، وسواء كانت هذه الأبحاث للنشر أو للاستفادة منها في التدريس فإنهم في ذات الوقت يوجهون الطلاب لأداء انجازيات وكتابة الأبحاث والتقارير التي تستلزم استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة، حيث تقتضي طبيعة الدراسة الجامعية أن يوجه عضو هيئة التدريس الطلاب للاستفادة من وسائل متعددة بالإضافة إلى المحاضرة، ومن أهم هذه الوسائل استخدام مصادر وخدمات المكتبة الجامعية، ويرتبط استخدام المكتبة بمدى فعالية الخدمات والتسهيلات المتوفرة لتلبية حاجة المستفيدين من المعلومات، حيث تعتبر المجموعات المكتبية عديمة الفائدة دون استخدامها، كما أن استخدامها يتوقف على مدى توفير وفعالية الأدوات والوسائل التي تساعده على الوصول إلى المجموعات المكتبية، وتحكم عوامل كثيرة في استخدام هذه الأدوات والوسائل من عدمها، ولعل من أبرز هذه العوامل مدى توفر هذه الأدوات، مدى سهولة استخدامها، مدى توفر المساعدة الالزامية من موظفي المكتبة، مدى دقة المعلومات التي تشملها بالإضافة إلى خبرة الطالب في استخدامها، إلخ.

من هنا فإن هذه الدراسة تحاول تحديد الوسائل التي يلجأ إليها طلاب مرحلة البكالوريوس لاستخدام المكتبة، كذلك التعرف على العلاقة بين كل من المستوى الدراسي والشخصي الموضوعي للطالب واستخدام الوسائل المختلفة للتعرف والاستفادة من مصادر وخدمات المكتبة الجامعية.

أهمية البحث:

تشعر أي مكتبة جامعية إلى تغيير أقصى الخدمات الممكنة لتسهيل استخدام

سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس

المجموعات المكتبية، حيث يقام نجاح أي مكتبة بمدى قدرتها على تلبية احتياجات القراء، ولا يقتصر ذلك على توفير المواد المكتبية فحسب، بل يشمل التسهيلات التي توفرها المكتبة للوصول إلى هذه المواد والاستفادة منها، وذلك لتلبية متطلبات الدراسة والبحث العلمي.

وحيث إن تعريف الطلاب بكيفية استخدام المصادر المختلفة للوصول إلى المواد المكتبية يعتبر من صلب عمل المكتبة الجامعية ومن أولويات برامجها فإن المكتبة بتوفيرها الوسائل المختلفة وتعليم الرواد كيفية الإفاده من مقتنياتها وخدماتها إلى أقصى حد ممكن إنما يسهم في تحقيق الأهداف التعليمية للجامعة، ذلك أن قدرة الطالب على استخدام هذه الوسائل بفعالية تعنى أيضاً قدرته على الاستفادة من المجموعات المكتبية بشكل أفضل، ولذلك فإن هذه الدراسة تعنى بتحديد الوسائل التي يستعين بها طلاب مرحلة البكالوريوس لتلبية الاحتياجات البحثية والدراسية، لأن ذلك سوف يسهم في التعرف على نقاط القوة والضعف في برامج المكتبة وخدماتها، كما يساعد على تجسيد المفهوم الحديث للمكتبة الجامعية كمصدر وأساس لا غنى عنه في عمليتي البحث والتدريس، ويؤمل أن تكشف هذه الدراسة للمخططين والدارسين معلومات مفيدة عن مدى نجاح أو قصور الوسائل المستخدمة والأسباب التي تؤدي إلى قصور بعض الوسائل مما قد يسهم في وضع برامج أفضل لتدريب الطلاب وتمكينهم من الاستفادة من هذه الوسائل وأخيراً فإن هذا النوع من الدراسات يعتبر ذات أهمية كبيرة لأنه يهدف إلى سد الفجوة الفاصلة بين نوعية الخدمات القائمة وتلك التي تسعى المكتبة إلى تحقيقها عن طريق التوصل إلى أسس تساعد في التخطيط لخدمات المعلومات وتطويرها وكذلك في رسم سياسات تدريب المستفيدين⁽¹⁾.

أهداف البحث:

يتركز الموضوع الأساسي لهذا البحث في دراسة الوسائل التي يتبعها طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز بجدة لاستخدام المكتبة، وسيتم تحقيق ذلك من خلال أهداف البحث التالية:

- ١- التعرف على الأدوات المرجعية التي يستخدمها طلاب مرحلة البكالوريوس للاستفادة من مصادر المكتبة الجامعية.
- ٢- التعرف على مدى تأثير المستوى الدراسي والتخصص الموضوعي لطلاب مرحلة البكالوريوس على اختيار الأدوات المرجعية.
- ٣- تقديم مقتراحات لتحسين خدمات المكتبة الجامعية في جامعة الملك عبد العزيز.

تساؤلات البحث:

- ١- ما هي الأدوات المرجعية التي يستعين بها طلاب مرحلة البكالوريوس للوصول إلى مصادر المكتبة الجامعية؟
- ٢- هل هناك علاقة بين استخدام الأدوات المرجعية والمستوى الدراسي لطلاب مرحلة البكالوريوس؟
- ٣- هل يؤثر التخصص الموضوعي لطلاب مرحلة البكالوريوس في اختيار الأدوات المرجعية؟

حدود البحث:

تشمل هذه الدراسة جميع فئات طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز الذين تتوفّر فيهم الخصائص التالية:

-الطلاب الذكور.

-الطلاب المنتظمون.

-الطلاب الدارسون طبقاً لنظام الساعات المعتمدة.

-الطلاب الملتحقون بكليات الجامعة في الحرم الرئيسي بجدة.

وعلى وجه التعميد فإن عينة البحث لا تشمل الطالبات وطلبة الانتساب. ولا يدخل في العينة كذلك طلاب كلية الطب والعلوم الطبية التي لا تتبع نظام الساعات المعتمدة الذي تطبقه جميع الكليات في الجامعة، ويحيث إن الدراسة أجريت في حرم الجامعة الرئيسي بجدة ففقط تم استبعاد طلاب كلية التربية بالمدينة المنورة (انظر الجدول رقم ١).

وقد تم الاعتماد على الجدول الدراسي للجامعة في اختيار العينة العشوائية، حيث تم اختيار (٤) مواد دراسية من الجدول تمثل كل مادة إحدى المستويات الأربع (مستوى ١٠٠ - مستوى ٤٠٠) وكان ذلك سبباً آخر في استبعاد الطلاب والطالبات الذين لا يشمل الدول الدراسي مقرراتهم الدراسية.

كذلك يخرج من إطار هذا البحث استخدام المكتبة لأغراض التسليمة أو الترقية، حيث تضمنت استبيانه البحث الإشارة إلى أنوائل التي يستخدمها الطلاب للوصول إلى المواد المكتبية في المكتبة المركزية بالجامعة لإنجاز تكليف معين سواء أكان ذلك على شكل قراءات يطلبها عضو هيئة التدريس أو لكتابه الأبحاث والتقارير.

وأخيراً يجب ملاحظة أنه قد يستخدم الطلاب المكتبات المنزلية أو التجارية أو مكتبات الكليات والأقسام، وهذه جميعها لا تدخل ضمن إطار هذه الدراسة.

الجدول (١) يوضح توزيع عينة البحث حسب الكليات

ن	ك	الكلية
١٨,٨	١٠٢	آداب
١٨,٦	١٠١	اقتصاد
١٤	٧٤	أرصاد
١٨,٦	١٠١	علوم
١٠	٥٦	علوم أرض
٨	٤٥	علوم بحار
١٢	٦٤	هندسة
١٠٠	٥٤٢	المجموع

منهج البحث:

لقد تم تطبيق المنهج المسحي في هذه الدراسة لأنه يعتبر من أكثر المناهج ملاءمة لدراسة سلوك المستفيدين وقياس فعالية خدمات المكتبات والمعلومات، وأعدت استبانة البحث بطريقة منطقية سهلة تناسب مع مستوى طلاب مرحلة البكالوريوس، وتكون الاستبانة من جزأين يشمل الجزء الأول أسئلة عامة تتعلق بخصائص الطلاب من حيث الكلية، المستوى الدراسي وسنتة الالتحاق بالجامعة، بينما يشمل الجزء الثاني مجموعة من النقاط تشمل أبرز الوسائل التي يستعين بها المستفيدون من خدمات المكتبات والمعلومات، وقد طلب على أفراد العينة وضع

دائرة حول انسحابة التي يستخدمونها للوصول إلى المادة المطلوبة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة وذلك لتلبية احتياجات الدراسة والبحث، وشملت قائمة الوسائل الفرقات التالية:

آ) الاستعانة بقائمة المراجع التي يوفرها أستاذ المادة.

ب) بطاقات الفهارس.

ج) الفهرس الآلي الذي وفرته المكتبة المركزية حديثاً.

د) المستخلصات / الكشافات.

هـ) البibliografias.

و) استعراض الرفوف.

ز) قائمة المراجع المذكورة في مقالة أو كتاب.

ح) سؤال موظف المكتبة.

طـ) الاستعانة بزميل.

وجاء اختيار الفرقات السابقة على اعتبار أن هذه الأدوات تعكس مفاهيم مستقرة لدى المتخصصين في المكتبات، ولأنها تمثل نتيجة بدائية للأدوات المتوفرة التي يلجأ إليها المستفيد عادة للوصول إلى المادة المطلوبة. وفي مرحلة البكالوريوس يزود أستاذ المادة عادة طلابه بقائمة مراجع يطلب إليهم الاطلاع عليها أو الاستعانة بها في كتابة تقرير أو أداء واجب، كما أن فهرس المكتبة يعد من أشهر الأدوات bibliografica وأكثرها استخداماً في جميع أنواع المكتبات. ويوضع عادة في مدخل المكتبة، وقد شرعت المكتبة في استخدام النظام الآلي بتوفير نظام الأتمتة المعروف بـ bibliopis Louis لوييس الذي يتوقع أن يكون جاهزاً للعمل خلال فترة وجيزة، وهناك عدد

من النهايات الظرفية التي يمكن للطالب من خلالها اطلاع على فهرس العناوين الأجنبية.

ومن أدوات استرجاع المعلومات الأخرى في المكتبة المستخلصات / الكشافات، والبليوجرافيات، وقوائم المراجع المذكورة في مقالة أو كتاب. وبالرغم من أنه يتوقع أن تستخدم هذه الأدوات من قبيل الباحثين المتخصصين، حيث إنها لا تمكن المستفيد من الوصول إلى المادة المطلوبة داخل المكتبة بطريقة مباشرة لافتقارها إلى رقم الطلب والبيانات الأخرى الخاصة بالمكتبة، إلا أنها تفيد في تزويد المستفيد بالمعلومات الأساسية والكلامات التي يستطيع استخدامها لمعرفة ما إذا كانت المادة المطلوبة موجودة أم لا من خلال فهارس المكتبة. كما أن هذه الأدوات تساعد على تعريف المستفيد بالمراجع الإضافية التي تتناول موضوع دراسته.

ومن أكثر الوسائل استخداماً للوصول إلى المادة المطلوبة داخل المكتبة خصوصاً بين طلاب مرحلة البكالوريوس: سؤال موظف المكتبة واستعراض الرفوف .Browsing

وقد أجري الاختبار الأولي Pilot Test على أداة البحث شارك فيها الطلاب المسجلون في مادة مناهج البحث في الفصل الدراسي الثاني ١٤١١هـ. حيث تم التعرف على مدى وضوح فقرات الاستبيان، كما تم فياس المدة اللازمة للإجابة على الاستبيان، وقد تم تعديل وتنقيح الاستبيان على ضوء الملاحظات التي أبدتها الطلاب، كما وجد أن معدل الفترة الزمنية التي تلزم للإجابة على أسئلة الاستبيان هي (٥) دقائق، وقد تم إشعار أفراد العينة بذلك مما ساعد على توزيع وجمع الاستبيان في ذات الوقت. وقد تم تدريب الطلاب المسجلين في مادة مناهج البحث

سلوكي البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس على توزيع الاستبيان وجمعه، حيث قاموا بزيارات أولية إلى الفصول المختارة لتقديم أنفسهم إلى أساتذة المواد، وحصر أعداد الطلاب المسجلين في تلك المواد والتمهيد لزيارة ثانية يتم فيها توزيع الاستبيان، وقد أبدى أساتذة المواد وطلابهم التجاوب المطلوب، مما مكن من تحقيق نسبة إجابة ١٠٠٪ وكان من بين (٥٦٠) استماراة أعيدت إلى الباحث (٥٤٢) استماراة صالحة للاستخدام أي بنسبة ٩٧٪ وهي نسبة مشجعة للقيام بدراسة موضوعية. ويوضح الجدول رقم (٢) أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.

الجدول (٢) يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى الدراسي

المستوى	ن	%
الأول	١٦٠	٢٩
الثاني	١٠٦	٢٠
الثالث	١١٢	٢١
الرابع	١٦٥	٣٠
المجموع	٥٤٢	١٠٠

مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز،

تأسست جامعة الملك عبدالعزيز عام ١٢٨٧هـ حيث بدأت أهلية، ثم ما لبثت أن تحولت إلى جامعة حكومية تحت إدارة وإشراف وزارة التعليم العالي، وقد بدأت الجامعة في تطبيق نظام الساعات المعتمدة عام ١٢٩٥ - ١٢٩٦هـ، ويعتمد هذا

النظام على جملة عناصر من أهمها توفير الأجواء العلمية المناسبة بما في ذلك تدريب الطلاب على الاعتماد على أنفسهم في التحصيل العلمي وإعطائهم فرص اختيار التخصص العلمي، وتحديد العبء الدراسي والتسجيل في المواد الاختيارية، الخ. ويعتبر النظام التعليمي الحديث المكتبة مصدراً أساسياً يقوم بدور مكمل للمحاضرات التي يلقىها عضو هيئة التدريس في تعليم الطلاب وإكسابهم الخبرات والمهارات الالزمة التي تمكّنهم من إجراء البحوث والحصول على المعرفة من خلال مصادر متعددة، وكذلك اكتساب الخبرة المكتبية والبحثية التي تقيدهم في الحياة العملية بعد التخرج.

وقد تأسست المكتبة المركزية مع إنشاء الجامعة، حيث وضعت المكتبة لنفسها الأهداف التالية:

- ١- تجميع مصادر البحث والتراث العلمي في مختلف فروع المعرفة.
- ٢- تيسير استخدام هذه المصادر من قبل الباحثين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأعضاء المجتمع العلمي خارج الجامعة.
- ٣- تقديم الخدمات المكتبية والتوثيقية والإعلامية في مختلف المجالات.
- ٤- التعريف بالإنتاج العلمي والفكري عن طريق النشر والتبادل والإهداه والاشتراك في المعارض والمؤتمرات.
- ٥- التعاون مع المكتبات المحلية ومكتبات الجامعات والمؤسسات العلمية العربية وإنعاش بفرض توفير كافة الخدمات للمستفيد^(١).

ويتولى قسم المراجع بالمكتبة إرشاد القراء إلى كيفية استخدام فهارس المكتبة وقد يرتكبوا على استخدام المراجع، بالإضافة إلى خدمات متنوعة أخرى^(٢).

وبالرغم من عدم وجود تعليم رسمي منهجي يسنده ف تعليم الطلاب استخدام المكتبة، فإن إدارة المكتبة شاعر أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون باصطحاب الطلاب في جولات تعرفيّة داخل المكتبة، حيث يتولى مندوب عن المكتبة شرح وظائف أقسام ووحدات المكتبة وتوضيح قواعد استخدام المكتبة والإعارة وأمّراجع وغيرها من الخدمات التي توفرها المكتبة الجامعية^(١).

مراجعة أدبيات البحث:

يغدو أدب الموضوع بالكثير من المقالات والدراسات التي تعالج استخدام المكتبة وتحتفل بأهداف وطرق معالجة هذه المقالات والدراسات تبعاً للمشكلات التي تتناولها، حيث يعتبر هذا الموضوع متشعباً، ويمكن أن يندرج تحته الكثير من الموضوعات الفرعية، وبالرغم من قلة الدراسات التي تقتصر على الأدوات والوسائل التي يستعين بها المستفيدين للوصول إلى المجموعات المكتبية، فإن هناك مقالات ودراسات تناولت هذا الموضوع ضمن موضوعات أخرى، ويعتقد بعض المؤلفين أن دراسات استخدام المكتبة يمكن أن تتطرق إلى طريقة البحث عن المعلومات سواء من حيث دراسة ا الوسائل المتوفرة للوصول إلى المعلومات أو من حيث خصائص المستفيد وسلوكه^(٢).

وقد قسم أينس^(٣) دراسات الإضافة من المعلومات إلى أربعة أنواع أساسية:

النوع الأول: يشمل الدراسات الخاصة بالإفادة من الفهرارس أو الإغاثة من الخدمات المرجعية في مكتبة معينة من قبل المستفيدين بصفة عامة.

النوع الثاني: يشمل الدراسات التي تهم بجامعات معينة متخصصة كالطلبة أو أعضاء هيئة التدريس.. الخ، واستخدامهم للمكتبة.

النوع الثالث: يهتم باليوöl والعادات القرائية لدى المستفيدين بصفة عامة.
النوع الرابع: يشمل تلك الدراسات التي تخص آنماط الاتصال وال الحاجة إلى المعلومات من قبل مختلف أوساط المتخصصين.

أما دراسات الاستخدام على مستوى الإنتاج الفكرى العربى فلا تزال بكرة، وهناك عدة مقالات أو بحوث أو مراجعات مفرقة، إلا أن أغلب الدراسات المنشورة تلخصها المنهجية الشاملة ووضوح مفهوم دراسات الاستخدام^(٣).

ويتفق حشمت قاسم مع هذا الرأى، حيث يقول إن الإنتاج الفكرى في هذا الموضوع متواضع جداً، ويدل على ذلك بقوله: (... ليس أدلى على ذلك من خلو راهييات حصر الإنتاج الشكوى العربى في مجال المكتبات والمعلومات من أي مدخل يدل عليه)^(٤).

وركز سويرينشت Supprenant^(٥) على أهمية معرفة المستفيدين بالأدوات وأنواع المكتبة التي تمكّنهم من الاستفادة القصوى من المجموعات المكتبية، وشدد على دور المكتبة في اتباع المنهج التعليمي المبرمج لتعريف الطلاب بتلك الأدوات والوسائل.

وفي هذا الاتجاه تؤكد لينچ Lynch^(٦) على أهمية أن توفر المكتبة البرامج الكافية لإكساب الطالب المهارة على استخدام المكتبة وكيفية استخدام الأدوات وأنواع المكتبة التي تمكّنهم من الوصول إلى المجموعات المكتبية، كما ركزت على ضرورة تقديم هذه البرامج في الوقت المناسب، وطالبت بقيام علاقة قوية بين عضويّة التدريس وأمين المكتبة لتنفيذ هذه البرامج.

وتطرق إلى هذه المهارة عجلان محمد عجلان^(٧) في بحثه الذي نقدم به لنيل درجة الدكتوراه، حيث درس الباحث فعالية مكتبات جامعتي الملك سعود والملك فهد

سلوک البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس

للبتروöl والمعادن، وقد وجد أن من أهم أسباب عدم تمكن هذه المكتبات من تحقيق طلبات المستفيدين من الكتب: **السياسة المتبعة في بناء المجموعات المكتبة ومهارات المستفيد في البحث.**

ويبرز بنج Bunge^(١٢) أهمية اكتساب مهارة الوصول إلى ومن، ثم استخدام مصادر المعلومات المختلفة التي توفرها المكتبة. ويضيف أن إجاده الطالب لهذه المهارة تعادل نجاحه في تخصصه العلمي، لأن ذلك سيؤهله للوصول إلى المعلومات وأستخدامها في حياته العملية بعد تخرجه من الجامعة.

وتؤكد فوزية عثمان^(١٣) هذا الرأي، حيث إن الصرقة الحديثة في التعليم لا تحرض على إكساب الطلاب العلوم والمعارف فحسب، بل تزودهم بمقومات تساعدهم على الوصول إلى مجال أوسع من المعارف والخبرات.

ويفى إشارة إلى الدور الهام الذي يجب أن تضطلع به المكتبة الجامعية في تعريف الطلاب بالأدوات والوسائل المختلفة، ذكر أحمد بدر ومحمد فتحى عبد الهادى^(١٤) أن معاونة الطالب وتعريفه كيفية استخدام الفهرس أو استخراج البيانات المطلوبة من الكشافات والمستخلصات يعتبر من صميم عمل أمين المكتبة.

ومن أبرز الدراسات التي تناولت هذا الموضوع دراسة ستيفن أوسيوبى Stephen Osiobi^(١٥) في جامعة بورت هاركورت University of port Harcourt في نيجيريا على عينة من (٥٠٢) طالباً في مرحلة البكالوريوس، وقد توصلت الدراسة إلى أن استعراض الرفوف يعد من أبرز الوسائل التي يستخدمها الطلاب، يتبعها استشارة أعضاء هيئة التدريس وبطاقات انفهارس، كما توصلت الدراسة إلى نتيجة أن الطلبة في المستويين الأول والثاني يلجأون إلى أسلوب استعراض الرفوف أكثر من أولئك

في المستويين الثالث والرابع، كما وجدت الدراسة أن العلاقة بين التخصصات الموضعية للطلاب واستخدام المصادر المختلفة ضعيفة جداً.

ودراسة إركي هاكولينن (Erkki Hakulinen)^(١٣) حول استخدام الأدوات البيبليографية من قبل المستهجرين في معهد بالسويد للوصول إلى الاتساع الفكري الطليبي، وقد وجدت الدراسة أن الأدوات التقليدية ما زالت تحظى باستخدام كبير من قبل المستفيدين بالرغم من توفر نظم استرجاع المعلومات الآلية. ومن أبرز تلك الأدوات دوريات الكشافات والفالهارس، ثم المراجع المذكورة في مقالات الدوريات والكتب.

ومن الرسائل العلمية التي تناولت هذا الموضوع بشكل أو بأخر دراسة محمد صالح عاشور^(١٤) الذي تقدم بها لنيل درجة الدكتوراه عام ١٩٧٨م والتي درس فيها انتطاعات أعضاء هيئة التدريس والطلاب في ثلاثة جامعات سعودية هي: جامعة الملك سعود، جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، تجاه مكتبات تلك الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة أن ٧٠٪ من الطلاب لا يعرفون وجود برنامج إرشاد أو منشورات إرشادية حول استخدام المكتبة.

وتناولت دراسة إبراهيم عارف^(١٥) موضوع تعليم استخدام الطالب للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، وقد وجدت أن ٧٧٪ من عينة البحث المكونة من (٥٥٢) طالباً يستخدمون بطاقات الفهارس للوصول إلى المراجع والمصادر المطلوبة، كما وجدت الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين استخدام المكتبات والتسجيل في مادة مناهج البحث العلمي التي تتضمن تعريف الطلاب بالمكتبة وخدماتها.

وهنالك دراسة حسن أبو ركبة ومنصور فهمي^(١٦) لاستطلاع آراء طلاب كلية

الاقتصاد والإدارة عام ١٤٩٥هـ حول الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية والمشكلات التي تواجههم للاستفادة منها، وقد شارك في البحث (١٨٥) طالباً قرر ٦٠٪ منهم أنهم يلجأون إلى أسلوب (استعراض الرفوف) للوصول إلى المادة المطلوبة في المكتبة، كما أشار ٤٧٪ من الطلاب أنهم يستعينون بموظفي المكتبة وأشار ٢٨٪ إلى أنهم يستخدمون بطاقات الفهارس، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الخدمات الضرورية التي تمكن الطلاب من الاستفادة من المجموعات المكتبة.

وهناك دراسة عبد الجليل طاشكendi^(١) حول استخدام أعضاء هيئة التدريس لمطبوعات حكومة المملكة العربية السعودية، وقد تناولت الدراسة الوسائل التي يستعين بها أعضاء هيئة التدريس للوصول إلى المطبوعات الحكومية، وكشفت عن وجود نقص كبير في البيبليوجرافيات وعدم كفايتها، بالإضافة إلى عدم معرفة أعضاء هيئة التدريس بوجود البيبليوجرافيات، كما وجدت الدراسة أن (سؤال موظف المكتبة) هو الوسيلة الأكثر استخداماً للوصول إلى المطبوعات الحكومية.

وأشار مورس Morse^(٢) في دراسة بعنوان نظرية البحث واستعراض الرفوف أن أسلوب (استعراض الرفوف) يحتل نفس درجة أهمية استخدام انفهارات في الوصول إلى الكتب والدوريات، وقد أوصى مورس بضرورة القيام بدراسات أخرى لتحديد اتجاهات المستفيدين حول استعراض الرفوف والاستفادة من نتائجها في تصميم المساحات والخدمات بالمكتبات.

عرض البيانات وتحليلها،

للإجابة على تساؤل البحث (ما هي الأدوات المرجعية التي يستعين بها طلاب مرحلة البكالوريوس للوصول إلى مصادر المكتبة الجامعية؟) فإن الجدول رقم

(٢) يقدم نتائج تحليل فقرات الجزء الثاني من الاستبيان، ويتبين من الجدول أن (قائمة المراجع التي يوفرها أستاذ المادة) و (بطاقات الفهارس في المكتبة المركزية) و (الاستعانة بموظف المكتبة) هي من أكثر الوسائل التي يستخدمها طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز للوصول إلى المجموعات المكتبية لمكتبة الجامعة. ويأتي (استعراض الرفوف) في المرتبة الرابعة، كما يلاحظ من الجدول أن استخدام (الببليوجرافيات) و (المستخلصات/ الكشافات) هي أقل الوسائل استخداماً.

الجدول (٣) يوضح استخدام الأدوات من قبل طلاب مرحلة البكالوريوس

الوسيلة	ن	%
الاستعانة بقائمة المراجع التي يوفرها أستاذ المادة	١٢٣	٤٤
بطاقات انفهارس	١٢٥	٢٢
الفهرس الآلي	٢١	٦
المستخلصات / الكشافات	٧	١
الببليوجرافيات	٨	١
استعراض الرفوف	٦٩	١٣
قائمة المراجع المذكورة في كتاب أو مقالة	٤١	٨
سؤال موظف المكتبة	١١٩	٢٢
الاستعانة بزميل	١٠	٢
المجموع	٥٤٣	١٠٠

وتعكس النتائج السابقة المؤشرات التالية:

- ١- اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بتزويد الطلاب بقائمة المراجع التي يمكنهم الاعتماد عليها سواء في كتابة الأبحاث والتقارير المطلوبة للمادة، أو الحصول على القراءات الإضافية التي تعزز موضوع المحاضرة. وقد أشارت دراسة سابقة إلى أن كثيراً من أعضاء هيئة التدريس يلجأون إلى المواد الإضافية ما بين كتب ومقالات وتقارير ورسائل علمية في تدريسيهم للمواد المقررة، حيث وجدت الدراسة أن ذلك يشكل عامل إيجابياً في تشجيع الطلاب على استخدام المكتبة ومصادرها المختلفة^(٢٢). وغالباً ما يلجأ أعضاء هيئة التدريس إلى التأكيد من استفادة الطلاب من القرارات الإضافية التي تم إحالتهم إليها عن طريق الواجبات والتکليفات، بالإضافة إلى الامتحانات^(٢٣). وتشتمل قوائم المراجع التي يزود أعضاء هيئة التدريس طلابهم بها عادة على مواد موجودة فعلاً في المكتبة، كما تشمل هذه القوائم في كثير من الأحيان البيانات الببليوجرافية الكاملة بما فيها رقم الطلب مما لا يستدعي معه استخدام بطاقات الفهارس أو الأدوات الأخرى.
- ٢- استعانة خالصة الطلاب في مرحلة البكالوريوس بـفهرس المكتبة، حيث يمثل الفهرس مفتاح المكتبة، ويعتبر السجل الكامل لمحفوظاتها من الكتب والمخطوطات والدوريات والوسائل السمعيبصرية الخ، وتستخدم مكتبة جامعة الملك عبد العزيز الفهرس القاموسي Dictionary catalog الذي يضم بطاقات ثلاثة أنواع من الفهارس (المؤلف)، (العنوان)، (الموضوع) مرتبة كلها ألقابياً، وهو من أسهل الفهارس وأكثرها ملاءمة لطلاب مرحلة البكالوريوس، حيث إنه يجيب على أسئلة الطالب سواء كان المطلوب عنوان الكتاب أو اسم المؤلف أو الموضوع.

ويستخدم الطلاب الفهرس كذلك إما للتأكد من البيانات البيبليوجرافية المحتويات قائمة المراجع التي يزورونها بها عضو هيئة التدريس، أو للحصول على بيانات إضافية مثل تحديد رقم الطلب ومكان وجود الكتاب في حالة عدم اكتفاء قائمة المراجع على مثل هذه البيانات.

والفهرس هو من أهم الأدوات التي يتلقى الطلاب شرحاً وافياً في كيفية استخدامه في برنامج الإرشاد الذي تنظمه المكتبة في بداية كل فصل دراسي، كما أن أعضاء هيئة التدريس يرشدون طلابهم في النائب إلى كيفية استخدامه بالإضافة إلى مادة مناهج البحث العلمي الإجبارية التي يدرس فيها الطلاب كيفية استخدام المكتبة وبالخصوص فهارس المكتبة.

لهذه الأساليب جميعها جاء ترتيب استخدام الفهارس في المرتبة الثانية.

٣- احتلت فقرة (سؤال موظف المكتبة) المرتبة الثالثة، ويمكن أن يعزى سبب لجوء الطلاب إلى الاستعانة بموظفي المكتبة للوصول إلى المجموعات المكتبية توفر هؤلاء الموظفين في عدة أماكن بالمكتبة، حيث خصصت المكتبة موظفاً يتخذ مقرأته إلى جانب بطاقات الفهارس ليقدم المساعدة اللازمة، سواء في كيفية استخدام الفهرس أو الإرشاد إلى موقع الرفوف التي يمكن أن توجد عليها المواد المطلوبة، بالإضافة إلى موظفين آخرين في موقع مختلفة لإرشاد الطلاب ومساعدتهم. كذلك قد يكون سبب حصول هذه الفقرة على النسبة المرتفعة حرص الطلاب على توفير الوقت والرغبة في الوصول إلى المادة المطلوبة بسرعة، حيث يمكن لموظفي المكتبة أن يرشد الطالب إلى الرفوف المخصصة لمجموعات موضوع معين إذا ما رغب الطالب إتباع أسلوب استعراض الرفوف مثلاً.

ويعتقد أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي أن سؤال موظف المكتبة يعتبر وسيلة فعالة لاستخدام المكتبة بشرط أن يتفهم الموظف احتياجات الطالب، وأن يبدي استعداداً كافياً لتعاونته، كما يشترط أن يعي الطالب حاجته إلى المعلومات، وأن يسعى إلى طلب العون من الموظف المختص^(٣).

٤- أشار ١٢٪ من أفراد العينة إلى أنهم يلجأون إلى أسلوب استعراض الرفوف للوصول إلى المواد ذات العلاقة، وهي نسبة محددة مقارنة بالأساليب الثلاثة السابقة، وبعد هذا الأسلوب غير دقيق، لأنه لا يمكن الطالب من الحصول على جميع الكتب المتوفرة بالمكتبة، حيث إن الكتب التي تعالج موضوعات مختلفة توضع في ترتيب التصنيف لأهم موضوع تعالجه مما ينبع عنه احتمال بعثرة الكتب، الأمر الذي يستدعي استخدام الفهرس أو الكشاف مثلًا لمعرفة الموضوعات الأخرى التي تعالجها الكتب.

أما استخدام أسلوب (استعراض الرفوف) للوصول إلى مقالات الدوريات فهو غير عملي ويستغرق وقتاً طويلاً، ذلك أن تداخل الموضوعات وتوزيعها على المطبوعات لا يمكن القارئ من الوصول إلى كل المقالات المطلوبة كما هو الحال عند استخدام الكشافات / المستخلصات مثلًا.

ولا يتطلب أسلوب استعراض الرفوف خبرة فنية أو معرفة بنظام الفهرسة أو كيفية ترتيب الداخل الخ، ويفيد في تفادي الاحتمالات الممكنة التي يوجهها المستند الذي يستخدم ببطاقات الفهارس للحصول على بيانات الكتاب المطلوب، حيث يتحمل عدم وجود الكتاب في مكانه على الرف للأسباب المعروفة، ومنها إعارته لمستند آخر، وجوده في قسم الحسينية أو وجوده على طاولة القراءة ...الخ.

- ٥- استخدام الفهرس الآلي الذي وفرته المكتبة حديثاً يمثل نسبة ضعيفة (٠٦٪) وقد كانت هذه النتيجة متوقعة، ذلك لأن المكتبة لازالت في طور تجربة نظام الفهرس الآلي حين إعداد هذه الدراسة، وقد عمدت المكتبة إلى توسيع ثمانى نهايات طرقية بعد أن أتمت إدخال بيانات الكتب الإنجليزية فقط.
- ٦- إن استخدام المستخلصات والكتشافات والبليوجرافيات محدود للغاية بالرغم من كونها مصادر مهمة جداً، ولعل من أبرز أسباب هذه النتيجة أن كثيرين من طلاب مرحلة البكالوريوس لا يعرقون وجوب هذه الأدوات ناهيك عن استخدامها، ذلك أن الطلاب في هذه المرحلة قلماً يطلب إليهم كتابة أبحاث أو تقارير تستلزم مراجعة متعمقة للإنتاج الفكري، حيث يتم في أغلب الأحيان الاكتفاء بالكتب ودوائر المعارف ومقالات الدوريات التي تتضمنها قوائم المراجع التي يوفرها عضو هيئة التدريس، وتشمل هذه القوائم البيانات اللازمية التي تكفي للوصول إلى المقالة المطلوبة دون الحاجة إلى استخدام الكتشافات والمستخلصات كما ذكر في الفقرة الأولى، كذلك قد يكون السبب في عدم استخدام هذه الأدوات أن المكتبة تحظر على طلاب مرحلة البكالوريوس استخدام قسم الدوريات الذي يقع في الدور الثاني من المكتبة إلا بخطاب من أستاذ المادة يوضح فيه حاجة الطالب إلى استخدام الدوريات، ويسهم هذا الحظر إلى حد ما في عدم استخدام المستخلصات / الكتشافات.

وللإجابة على تساؤل أبحث (هل هناك علاقة بين استخدام الأدوات المرجعية والمستوى الدراسي لطلاب مرحلة البكالوريوس؟) فإن نتيجة تحليل البيانات

سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس

باستخدام مربع كاي = (٢١، ١٠) – الجدول رقم (٤) – تدل على عدم وجود علاقة بين المستوى الدراسي واستخدام الأدوات المرجعية، وذلك تحت درجة حرية ١٠٠، مما يؤيد فرضية البحث بعدم وجود تلك العلاقة. ويمكن انقول بأن هناك أسباباً أخرى أساسية غير المستوى الدراسي تؤثر في استخدام تلك الأدوات، ولعل من بين أهم تلك الأسباب تسجيل الطالب في مواد دراسية تتضمن التعريف بالمكتبة والأدوات المرجعية، مثل مادة مناهج البحث العلمي الإجبارية، حيث يسجل فيها الطلاب في مستويات مختلفة بالرغم من أن الجامعة تشجع الطلاب على التسجيل فيها في المستوى الأول. ومن بين الأسباب الأخرى طبيعة التكليفات من استخدام المكتبة والأدوات المختلفة التي تساعد على ذلك.

وأخيراً تطلب الإجابة على تساوؤل البحث (هل يؤثر التخصص الموضوعي لطلاب مرحلة البكالوريوس في اختيار الأدوات المرجعية؟) تحليل البيانات باستخدام مربع كاي = (٢٦، ٢٥) – الجدول رقم (٥) – وذلك تحت درجة حرية ١٠٠ وقد وجد من واقع التحليل أنه لا توجد هناك علاقة مباشرة بين الكلية التي ينتهي إليها الطالب والأدوات المرجعية التي يستخدمها، وكما ذكرنا هناك أسباب أخرى تؤثر في ذلك، حيث يجب ملاحظة أن هناك مواد دراسية تتضمن التعريف بالمكتبة وخدماتها انتظمها كلية معينة ويسجل فيها طلاب كليات أخرى، وينطبق ما ذكر أيضاً على تجاوب التساوؤل الثاني من توقف استخدام المكتبة على طبيعة الدراسة وأن سياسة التي يتبعها أعضاء هيئة التدريس في تقويم الطلاب... الخ.

الجدول (٤) يوضح العلاقة بين المستوى الدراسي واستخدام الأدوات المرجعية

المجموع	ط	ح	ز	و	هـ	د	ج	بـ	أـ	المستوى
١٦٠	٢	٣٦	١٢	١٩	١	٦	٦٢	٣٦	٤١	الأول
	٢,٠	٢٥,١	١٢,١	٢٠,٢	٠٢,٤	٢,١	٣,١	٣٦,٨	٢٩,٢	
١٠٦	١	٢٨	٨	١٥	٢	٢	٥	٢٦	١٩	الثاني
	٢,٠	٢٣,٢	٨,٠	١٣,٥	١,٦	١,٣	٢,١	٢٣,٤	٢٦,٠	
٦١٢	٣	٢١	٧	١٥	٢	٢	٦	٢٥	٢١	الثالث
	٢,١	٢٤,٥	٨,٥	١٤,٢	١,٧	١,٤	٢,٤	٢٥,٨	٢٧,٤	
١٦٠	٣	٣٤	١٤	٢٠	٢	٢	٨	٢٨	٤٢	الرابع
	٢,٠	٢٦,٢	١٢,٥	٢١,٠	٢,٤	٢,١	٤,٢	٢٨,٠	٤١,٤	
٥٤٣	١٠	١١٩	٤١	٦٩	٨	٧	٤١	١٢٥	١٣٣	المجموع

أ) الاستعانة بقائمة المراجع التي يوقرها أستاذ المادة.

ب) بطاقات الفهارس.

ج) القهرس الآلي الذي وفرته المكتبة المركزية حديثاً.

د) المستخلصات / الكشافات.

هـ) الببليوجرافيات.

و) استعراض الرفوف.

ز) قائمة المراجع المذكورة في مقالة أو كتاب.

ح) سؤال موظف المكتبة.

ط) الاستعانة بزميل.

الجدول (٥) يوضح العلاقة بين الكلية واستخدام الأدوات المرجعية

الكلية	أ	ب	ج	د	هـ	وـ	زـ	حـ	طـ	المجموع
آداب	٢٦	٣٦	٢	٤	٣٢	١٢	٧	٢٠	٢٢,٤	١٢٩
	٢٥,٠	٢٢,٥	٣,٨	٣,٢	٣,٢	١٢,٠	٧,٧	٢٢,٤	٧,٧	١٢٩
اقتصاد	٢٦	٢٢	٧	١	١	١٢	٩	٢١	٢٢,١	١٢٩
	٢٤,٧	٢٢,٣	٣,٨	٣,٢	٣,٢	١٢,٨	٧,٦	٢٢,١	٧,٦	١٢٩
أرصاد	١٦	١٦	٢	٠	٣	٩	٦	٣٦	٣٦,٢	٧٤
	١٧,١	١٧,٠	٤,٢	٣,١	٣,١	٩,٢	٥,٦	٣٦,٢	٥,٦	٧٤
علوم	٢٤	٢١	٢٠	١	٠	١٤	٧	٢٢	٢٢,١	١٢٩
	٢٤,٧	٢٢,٣	٥,٨	٣,٢	٣,٢	١٢,٨	٧,٦	٢٢,١	٧,٦	١٢٩
أرض	١٥	١١	٢	٠	٠	٣	٣	١٢	١٢,٢	٩٦
	١٣,٧	١٢,٩	٣,٢	٣,٢	٣,٢	٣,١	٣,١	١٢,٢	٣,١	٩٦
علوم	٨	١٢	١	٠	٠	٧	٣	١٢	١٢,٣	٤٠
	١١,٠	١٠,٤	٣,٢	٣,٢	٣,٢	٣,١	٣,١	١٢,٣	٣,١	٤٠
هندسة	١٦	١٠	٥	٢	٠	٥	٣	١٢	١٢	٧٤
	١٥,٧	١٤,٧	٣,٧	٣,٢	٣,٢	٣,٠	٣,٠	١٢	١٢	٧٤
المجموع	١٢٣	١٢٥	٣٦	٧	٨	٦٩	٤١	١١٩	١١٩	٥٤٣

أ) الاستعانة بقائمة المراجع التي يوقرها أستاذ المادة.

ب) بطاقات الفهرارس.

ج) التهرس الآلي الذي وفرته المكتبة المركزية حديثاً.

د) المستخلصات / الكشافات.

هـ) الببليوجرافيات.

و) استعراض الرفوف.

ز) قائمة المراجع المذكورة في مقالة أو كتاب.

ح) سؤال موظف المكتبة.

ط) الاستعانة بزميل.

توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

١- إيجاد الوسائل العملية التي تكفل الاتصال الفعال بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبة لتنظيم عملية استخدام طلاب مرحلة البكالوريوس للمكتبة، إن وجود هذا الاتصال يساعد عضو هيئة التدريس على معرفة الخدمات المقدمة أو التي يمكن أن تقدمها المكتبة لطلاب مرحلة البكالوريوس بما يمكّنهم من أداء الواجبات والتکلیفات التي تطلب منهم، كما يساعد ذلك أمني المكتبة على معرفة متطلبات المواد المختلفة وطبيعة التسهيلات التي يمكن أن تقدمها المكتبة لطلاب مرحلة البكالوريوس.

٢- يجب أن تعمل الجامعة على توفير مادة (استخدام المكتبة) بالاتفاق وانتسيق مع قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، بحيث يسجل في هذه المادة جميع الطلاب في السنة الأولى من التحاقهم بالجامعة، ويجب أن تشمل هذه المادة تعريفاً بـ المكتبة والمصادر الببليوجرافية

سلوكي البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس

المنوفرة وكيفية البحث والوصول إلى المادة المطلوبة من خلال زيارات ميدانية للمكتبة، وهي تتحقق هذه المادة أهدافها يجب أن تخصص لها ساعات تسبب ضمن متطلبات التخرج من الجامعة، لأن من شأن ذلك أيضاً إضافة الجدية المطلوبة.

٣- يجب إتاحة الفرصة لجميع الطلاب لحضور أسابيع الإرشاد التي تنظمها المكتبة في بداية كل فصل دراسي، لأن اقتصار هذه الأسابيع على الطلاب المستجدين فقط لا يحقق أغراض هذا البرنامج، وأن الطلاب في فصلهم الدراسي الأول لا يتوقع منهم أن يدركوا أهمية المكتبة أو أن يحرصوا على تعلم كيفية استخدامها لعدم انتظامهم في الدراسة أو تكليفهم بأي واجبات تستلزم استخدام المكتبة.

٤- يجب تشجيع الطلاب على استخدام الكشافات وأصناف البابليونجرافيات من خلال إتاحة هذه المصادر وتقديم المساعدة على كيفية استخدامها.

٥- يجب أن توسيع المكتبة من نطاق استخدام قسم الدوريات ليشمل طلاب مرحلة البكالوريوس خصوصاً أولئك الذين يدرسون في المستويات الأخيرة أو الذين تتطلب دراستهم الاعتماد على مقالات الدوريات مع تدعيم وحدة التصوير بأجهزة إضافية لتصوير مقالات الدوريات.

الهوامش

- ١- حشمت قاسم، (دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومتناهجه)، - مكتبة الإدارة، - معج ١١، ع ٢، ١٤٠٤هـ، - ص ٥٤.
- ٢- الدليل الموجز للمكتبة المركزية بجدة ١٤٠٩/١٤٠٨هـ، عمادة ثلاثون مكتبات الملك عبد العزيز، ١٤٠٩هـ، ص ٢.
- ٣- المصدر نفسه، ص ١.
- ٤- إبراهيم كمان الدين عارف، تعلم استخدام الطلاب للمكتبات الجامعية: دراسة تحليلية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير) فسم المكتبات؛ المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، ١٤٢٣هـ، - ص ١١٣.
- 5- Tom Wilson, «Models of information user: Progress and prospects in information and transformation of society», V. 2 Amsterdam: North Holland, 1982, P. 36.
- 6- Philip H. Ennis «The study of the use and users of recorded knowledge», Library Quarterly V. 34, No. 3, PP. 305 – 14.
مراجع مقتبس من قبل حشمت قاسم (دراسات الإفادة...). ص ٥٦.
- ٧- علي سليمان الصوينع، استخدام الموظفين للمكتبات الحكومية، - الرياض، معهد الإدارة العامة، إدارة البحث، ١٤٠٧هـ، - ص ٤٥.
- ٨- حشمت قاسم، (دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومتناهجه)، ص ١٠.
- 9- Thomas T. supplement, «Learning Theory, lecture, and programmed instruction text: An Experiment in bibliographic instruction», college and research library, January 1982, P. 31.
- 10- Beverly p. lynch and karen s. seibert, "the Improvement of the librarian

- inthe total educationd process", Library trends, summer 1980, P. 127.
- 11 Ajlan M. ajlan, «The effectiveness of two academic libraries in Saudi Arabia: an enquiry into the main factors affecting their services» (Ph. D. dissertation) case western reserve university, 1985.
- 12- charles bunge «reference services» ALA world encyclopedia of library and information science. Chicago of library and information science. Chicago: ALA 1980, P. 470.
- ١٣- فوزية عثمان (ثورة المعلومات وتحفيظ تعليم المستخدم استخدام مكتبات المؤسسات التعليمية). - مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مجلد ٧، عد ٤، (١٤٠٨)، - من ٣٢.
- ١٤- أحمد بدر ، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والبحثية. - القاهرة: دار غرب، ١٩٧٨. - من ٢٢٢.
- 15- Stephen A. osiobe, «formation seeking behaviour». International library review, V. 20, 1988, PP. 337 – 46.
- 16 Erkki hakulines, "The use of bibliographical information medis by the borrowers at the karolinska institutes bibliotek (the library of the karolinska institutes) international library review 6, 1974, PP. 345 – 50.
- 17- mohammed S. Ashoor, A Survey of user's attitudes toward resources, and serviecs of three university libraries in Saudi Arabia (Ph. D. dissertation) university of Pittsburgh, 1978.
- ١٨- إبراهيم كمال الدين عازف، تعليم استخدام المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير).
- ١٩- حسن أبوركبة ومنصور فهمي، (دراسات ميدانية حول خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز). - مجلة الاقتصاد والإدارة، ع ١، رجب ١٣٩٥هـ. - من ٢٠١ - ٢١٦.

- ٢٠- عبد الجليل ماشكنتي، (استخدام أعضاء هيئة التدريس لتصنيعات حكومة المملكة العربية السعودية)، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مجل ٣، ٢٠٢١هـ، ص ٢٢٢ - ٢٤٢.
- 21- P.M. Morse, «search theory and browsing», library Qurt, v. 40, 1970, PP. 391 - 408.
- ٢٢- هشام عبدالله عباس، (اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز نحو مكتبة الكلية: دراسة تنبئية) عالم الكتب، مجل ٩، ٢٠١٥هـ، ص ٢١٢ - ٢٤٢.
- ٢٣- اتصالات نفسه، ص ٢١٣.
- ٢٤- أحمد بدر و محمد فتحي سدانهادى، المكتبات الجامعية، ص ٥٢.

أمين المكتبة... المعلم

مهنة جديدة تبحث عن تأصيل الهوية

والرعاية الأكademية على المستوى العربي^(*)

أ. د. نايفه إسماعيل متولي

عملت كاتبة هذا البحث هذه الورقة البحثية اختصاصية مكتبات بالمدارس الثانوية المصرية لمدة خمس عشرة سنة بعد حصولها على الدرجة الجامعية الأولى في علم الاجتماع، ثم التحقت خلال عملها وبعده بدراسات المكتبات والمعلومات حتى حصلت على درجة الدكتوراه، وأصبحت إحدى عضوات هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة الإسكندرية، وقد أقامتها الممارسة العملية والدراسات العلمية أن مهنة المعلم - المكتبي مهنة جديدة تأخذ شكلها المهني المتميز على المستوى القومي في الدول المتقدمة كإحدى عوامل التغيير التربوي الأساسي في القرن الحادي والعشرين، وأن انتهاء ما زالت في مرحلة التجارب في الوطن العربي تبحث لها عن تأصيل نظري ورعاية أكademية، وأنها ما زالت حاثرة بلا هوية بين أقسام المكتبات والمعلومات وكليات التربية.

وتتناول هذه الدراسة المحاور التالية:

أولاً: تعريف المصطلح وتحديد مشكلة الدراسة.

ثانياً: المعلم المكتبي عامل تغيير أساسي في النهضة التربوية العربية المستقبلة.

ثالثاً: البرامج الأكademية والمهنية المعاصرة في بعض الدول المتقدمة.

(*) مجلة مكتبة ذلك فيد الوطنية - مجل ٣٧ (رجب - ذو الحجه ١٤١٨هـ / نوفمبر ٢٠٠٦ - إبريل ٢٠٠٧)، - ص ٥٦ - ٦٢.

رابعاً: فلسفة انتهايل المزدوج في التربية والمكتبات في بريطانيا.

خامساً: المعلم المكتبي مشروع قومي في أستراليا.

سادساً: المعلم المكتبي وإعداده في مصر.

سابعاً: المعلم المكتبي وإعداده في المملكة العربية السعودية.

ثامناً: المعلم المكتبي وإعداده بدولة البحرين.

تاسعاً: المعلم المكتبي وإعداده في الأردن.

عاشرأً: صفات المعلم المكتبي الذي يجب أن تعدد أقسام المكتبات والمعلومات.

حادي عشر: المعلم المكتبي خصائصه ودوره في إكساب المهارات المعلوماتية في النظام التربوي العربي الحديث.

ثم تنتهي الدراسة ببعض المقارنات والنتائج والتوصيات.

أولاً، في تعريف المصطلح وفي تحديد المشكلة:

١/١ في تعريف المصطلح:

جاء في المعجم الموسوعي (الشامي وحسب الله، ١٩٨٨) أن مصطلح teacher (مدرس) يعني مدرسي / مكتبي أي مدرس يقوم أيضاً بالإشراف على المكتبة، ويستخدم الباحثة في هذه الدراسة مصطلح أمين المكتبة المعلم أو المعلم الأمين أو المعلم المكتبي بالمعنى نفسه.

وترى الباحثة أيضاً أن هذا التعريف يتضمن مدرس التربية المكتبية الذي يقوم بالإشراف على مركز مصادر التعليم، أي أن المصطلح يعكس تخصصاً مهنياً وأكاديمياً في كل من المكتبات والمعلومات من جهة والتربية من جهة أخرى، وقد عمل

المعلم المكتبي بالمدارس الثانوية الأمريكية منذ عام ١٩٠٠م وذلك عند تعيين ماري كنجزباري M. Kiugshury أمينة مكتبة المدرسة الثانوية في أريسموس هول. هنا وقد كان مدرس اللغة الإنجليزية - تقليدياً - هو الذي يعمل معلماً أميناً حيث يدير المكتبة لفترة أو أكثر كل يوم كجزء من العمل التدريسي المنظم، ومن هنا جاءت أول معايير من مراتبات المعلم المكتبي، بأنها لا تكون أقل من مرتب اللغة الإنجليزية.

وإذا كان مصطلح المعلم المكتبي ما زال مستخدماً في إنجلترا فقد تغير الاسم في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أمين المكتبة الدراسية، وفي عام ١٩٧٦م قامت الجمعية الأمريكية لأمناء المكتبات المدرسية بتبني مصطلح اختصاصي الأوعية بالكتبة المدرسية للدلالة على المعلم المكتبي (woolls, B.1980, P. 129)، أما في أستراليا فالمصطلح المستخدم هو Teacher librarianship أي مهنة المعلم - المكتبي ١991,9.317. Beattie,k. أما في البلاد العربية فهناك تسميات مختلفة منها اختصاصي مصادر التعلم والمعلومات (جامعة البحرين)، اختصاصي المصادر التعليمية والمكتبات (في كليات المجتمع بالأردن)، اختصاصي المكتبات المدرسية (خريج شعبة المكتبات والوسائل التعليمية بكلية التربية - جامعة حلوان)، أما بالنسبة لجامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية فتمتاز درجة البكالوريوس في المكتبات والمعلومات مع إعداد تربوي، كما أنه بعد القسم الوحيد بالمملكة الذي يركز على دراسات التربية والمكتبات في الوقت الحاضر.

٢/١ تحديد مشكلة الدراسة ومنهج البحث:

مهنة المعلم المكتبي بتعليمه المهني المزدوج في كل من التربية والمكتبات، وبقيامه بوظيفتي المعلم في الصنف، والأمين في المكتبة المدرسية، أصبحت مهنة تعرف بها

جمعيات المكتبات والمعلومات على المستوى القومي في الدول المتقدمة الغربية، ولكنها ما زالت مهنة تبحث عن هوية بالوطن العربي، حيث تجاذبها بعض كليات التربية وأقسام المكتبات والمعلومات وحيث يخرج منها في هذا التخصص أعداد قليلة جداً، لاستجابة لحاجة تطوير التعليم بوصفه حجر الزاوية في مجتمع المعلومات العربي المستقل. ويمكن التزويه في هذا المقام إلى أنه على الرغم من وجود دراسات سابقة في الإنتاج الفكري العربي تتناول موضوعات قرية مثل: اختصاصي المكتبات المدرسية أو التربية المكتبية أو المكتبة المدرسية ودورها التربوي؛ إلا أن هذه الدراسة - على حد علم الباحثة - هي أول دراسة من نوعها تتناول بصفة مباشرة موضوع (المعلم / المكتبي) في تحليل مقارن للتبني في بعض الدول المتقدمة (أمريكا / بريطانيا / أستراليا) وبعض الدول العربية (مصر / السعودية / البحرين / الأردن). أي أنها تتحقق في هذا البحث التجاوز في التحليل *juxtaposition* كمدخل بحثي في التعليم المكتبي المقارن.

وتحاول الباحثة بناء على ذلك الإجابة عن الأسئلة التالية في هذه الدراسة:

١- هل هناك ضرورة لهنة المعلم - المكتبي بتعلمه المزدوج التربوي المعاوناتي.

٢- هل يعد المعلم - المكتبي بإعداده العلمي المزدوج في التربية والمكتبات عامل تغيير في التطوير التربوي العربي ؟

٣- ما الذي تقوم به بعض الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية والملكة المتحدة (بريطانيا) وأستراليا في هذا المجال ؟

٤- ما الذي تقوم به بعض الدول العربية كالملكة العربية السعودية ومصر والبحرين والأردن في هذا المجال ؟

٥- هل هناك خصائص مهنية وشخصية ومعرفية لا بد أن يتحلى بها المعلم -
المكتبي ؟

اما بالنسبة منهج البحث فقد اتبعت الباحثة المنهج التحليلي المقارن، فضلاً عن
استقراء الإنتاج الفكري العربي والأجنبي.

ثانياً: المعلم - المكتبي عامل تغيير أساس في النهضة التربوية العربية،
إذا كانت الدول المتقدمة - ومن بينها الولايات المتحدة الأمريكية - تعد الثورة
التربوية التعليمية رأس الحربة في تنافسها الدولي في القرن القادم، وتمثل ذلك
في تقارير كثيرة أهمها التقرير الأمريكي الذي صدر في أوائل الثمانينات وعنوانه
«أمّة في خطر» Aviation at risk (U.S. National Commission, 1983) فقد صدرت
بالوطن العربي تقارير مشابهة من بينها «الكارثة أو الأمل» عن منتدى الفكر العربي
(انظر: دولة قطر، وزارة التربية والتعليم، ١٩٩١م). وترى الباحثة أن الإعداد
الجيد المزدوج في كل من المعلومات والتربية للمعلم - المكتبي سيعيد عامل تغيير
أساس في انهضة التربية العربية المستقبلة للأسباب التالية:

١/٢ الاستجابة لمجتمع المعلومات ومتطلباته:

مجتمع المعلومات المعاصر والمستقبل هو الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية
(المتمثلة في القطاعات الأساسية الخمسة وهي: التعليم، البحث والتنمية، الإعلام
والاتصالات، آلات المعلومات، خدمات المعلومات) على قوة العمل في القطاعات
الثلاثة التقليدية وهي: الزراعة والصناعة والخدمات. (ناريeman متولي ١٩٩٥م).

وإذا كان المعلم - المكتبي يخدم بصفة أساسية قطاع التعليم وهو حجر الزاوية
في القطاع المعلوماتي، فإن الإعداد الجيد للمعلم - المكتبي يستمد قاعدته العلمية

من قطاعات خدمة المعلومات (المكتبات) وألات المعلومات (الكمبيوتر) وتكنولوجيا التعليم والاتصالات..... فضلاً عن الإعداد التربوي.

وقد ذهبت الباحثة براون (brown,J,1990,p,19) في جولتها التربوية الملاحية لحقبة التسعينات إلى أن المعلم - المكتبي هو عامل التغيير الأساسي في التطوير التربوي لأنه يسهم إسهاماً إيجابياً في إيجاد المجتمع العالى الكفاءة، وأضافت حين براون إلى ذلك بأن التحول إلى المجتمع المعلوماتي ما زال في مرحلة الأولى، ولكن إعداد الطلاب للعيش في هذا المجتمع هو التحدي الحقيقي؟ ذلك لأنه لا بد من تحالف المعلم - المكتبي مع مدرس الفصل ومع الإدارة في منظومة تعاونية لارتفاعه بالعملية التربوية التعليمية.

٦/٢ المعلم - المكتبي هو القادر على دمج المصادر المطبوعة والمحسبة مع المناهج التعليمية المتطرفة، لا ينفي أن يتم التعليم البيليوجرافي بمعزل عن المناهج التي يقوم الطالب بدراستها، والمعلم - المكتبي هو المزهل للربط بين الاحتياجات التعليمية المحددة والمصادر المتنوعة، بل ولم يعد دور المعلم - المكتبي مجرد إكساب المهارات المعلوماتية فحسب؛ بل محو الأمية المعلوماتية، فعلوا سبيل المثال قامت جمعية معلمي المكتبات والوسائل في كاليفورنيا بتصميم كتاب موسوعي لمساعدة كل من معلم الفصل واحتياطي الوسائل التعليمية وغيرهما من يريدون دمج مفردات مقرر محو الأمية المعلوماتية في منهجهم حيث يتضمن الكتاب نماذج واستراتيجيات تعمل على تشجيع الأطفال والشباب على كيفية العثور على المعلومات وتحليلها وإنشائها واستخدامها، وذلك يعد هولاً، الأطفال مواطنين منتجين، ويتضمن الكتاب الفصول التالية: تعريف مفهوم محو الأمية المعلوماتية / مراحل العملية البحثية / التخطيط

التعليمي من أجل محو الأمية المعلوماتية / عينات من الوحدات المتكاملة / ربط محو الأمية المعلوماتية بالإطار المحلي والوطني California Media 1994 ولا يقتصر الأمر على تعليم الطلاب عن طريق المصادر المطبوعة، بل يشمل هذا التعليم استرجاع المعلومات الحسبية، أي ضرورة تعليم الأطفال وخاصة في المرحلة الثانوية طرق الحصول على المعلومات والجبر البوليني وكيفية اختيار قاعدة المعلومات المناسبة والمهارات الالزمة لتحقيق نوعية متميزة من استرجاع المعلومات. وقد أشارت دورية استرجاع المعلومات ومكانة المكتبات (IRLA) إلى ثلاثة برامج متوفرة في الوقت الحاضر لمساعدة الطلاب على تعلم مبادئ استرجاع المعلومات... للاستجابة لاحتياجات الأجيال القادمة من المستفيدين من المعلومات، وقد أشارت الدورية إلى هذه البرامج كما يلي:

١/٢/٢ Wilsearch : برنامج ولسييرش

قامت شركة ولسن بإنتاج هذا البرنامج وهو نظام حاسوب صغير يعتمد على البحث بالقائمة Driven - menu وذلك لتيسير عملية البحث في نظام ولسنلين Welsonline وهو نظام معلومات على الخط المباشر.

٢/٢/٢ Einstein : نظام إينشتين

تم تصميم هذا النظام كصيغة تعايمية، وهو نظام يتيح الاتصال بخمس وثمانين قاعدة بيانات مناسبة لاستخدام طلاب المرحلة الثانوية في الولايات المتحدة، ذلك لأن هذه القواعد تشمل مثلاً.

Nlis / Books in print / Eric / Library / Witerature / social Science Index ...Etc.

ويوضح أن هذه القواعد إذا استخدمت في بلادنا لا يستخدم إلا بواسطة

الباحثين لدرجتي الماجستير والدكتورا (ولعل ذلك يعود فقط إلى الضعف في اللغة الإنجليزية؛ وكذلك إلى عدم تعود الطالب حسب النظام التعليمي التقليدي للرجوع إلى المصادر الخارجية) ومتى أصبح الطالب على دراية بكيفية استخدام قواعد البيانات، فيمكنه أن يوجه بعثة إلى قاعدة البيانات المحددة، ويطلب النظام حاسباً شخصياً أو نهاية طرفية وجهاز مودم وأي برنامج اتصال عن بعد فضلاً عن خط هاتفى معياري... وتحسب التكاليف بناءً على البحث وليس على الوقت المستخدم.

٤/٢ الديالوج (رقيق المدرسة): Dialogs Classmate

وهو نظام وضعته خدمة دIALOG لخدمة طلاب المرحلتين الثانوية والأولية، وذلك للبحث على الخط المباشر بوصفه أداة تعليمية منكاملة، وهو يتيح الاتصال بخمسة وثلاثين قاعدة بيانات، وتتضمن التكاليف خمسة عشر دولاراً في الساعة بما في ذلك تكاليف الاتصال عن بعد.

٤/٣ سقوط الحاجز النفسي بين المعلم والمعلم - المكتبي:

الفجوة أو على الأصح الجفوة بين أمين المكتبة والمعلم هي عدم ثقة أحدهما في الآخر، فالآمين ينظر إلى المعلم على أنه يقوم بتحفيظ الطلاب من كتاب محمد مقرر أو إملاء الدروس عليهم وليس للمكتبة أو للأمين دور في العملية التعليمية، والمعلم لا ينظر للأمين على أنه جامعي مثقف مساوا له، بل على أنه مجرد فرد يقوم بوضع الكتب على الرفوف وبقاؤه بحراستها... والامر يختلف كل الاختلاف مع وجود المعلم – الأمين إذ هو في الأصل معلم تلقى الدروس التربوية مع زميله معلم الفصل أي أنها الآن أمام ظاهرة التقمص Identification حيث يعد المعلم – الأمين جزءاً من جماعة المعلمين، وبالتالي فمعلم الفصل لن يجد حرجاً في أن يتعلم عن المصادر

والتصنيف والنهرسة والتكييف من المعلم - المكتبي، كما أن المعلم - المكتبي سيكون أكثر استجابة للاحتياجات المعلوماتية لمعلم الفصل، وقس على ذلك سقوط الحاجز النفسي بين المعلم المكتبي وبين الإدارة (أحمد بدر ١٩٩٦م، ص ٤٩٠).

٤/٤ المعلمون ومهارات تناول المعلومات

في دراسته عن برامج إعداد المعلمين أشار عبد الشافي (حسن عبد الشافي ١٩٨٨م، ص ١٠٨-١٠٩) إلى أن استراتيجية تطوير التعليم في مصر تشمل محورين مهمين هما التعليم الذاتي والتعليم المستمر وحسن إعداد المعلم وتكونه، وأن مهارات كيفية تناول المعلومات ضرورة لا بد منها للطالب والمدرس.

وتشير الدراسات والبحوث التي قام بتوثيقها حسن عبد الشافي، إلى أن المعلمين في مصر ليست لديهم مهارات تناول المعلومات، وأنهم أحوج ما يكونون إلى اكتسابها حتى يتم إعدادهم وتنميتهم وفق المتطلبات التعليمية الحديثة.

كما أن المكتبة المدرسية قد تقوم بتدريس منهج التربية المكتبية التي تعنى كفاية الحصول على المعلومات واستخدامها، إلا أنها لا توفق في تحقيق الحد الأدنى من النجاح، بسبب النظر إلى التربية المكتبية كمنهج منفصل عن بقية المواد الدراسية بالمدرسة، ومن هنا أكدت جميع الدراسات التربوية والتعليمية على ضرورة تدريس منهج مهارات تناول المعلومات (التربية المكتبية) ضمن المناهج الدراسية، بحيث تتلامس معها وتصبح جزءاً لا يتجزأ منها، ومن هنا تأكيدت كذلك ضرورة إكساب المعلمين مهارات تناول المعلومات سواء خلال إعدادهم في كليات التربية أو خلال البرامج التدريبية لهم، فمهارات تناول المعلومات لدى المعلمين ستتعكس بالضرورة على طرق تدريسيهم من ناحية وعلى تمويمهم الذاتي - المهني والموضوعي - من ناحية أخرى.

ثالثاً: البرامج الأكاديمية والمهنية المعاصرة في بعض الدول المتقدمة،

١/٣ - تاهيل المعلم - المكتبي بالولايات المتحدة الأمريكية:

توجد برامج إعداد المعلم - المكتبي في مدارس المكتبات والمعلومات الأمريكية، وبشرط موافقة لجنة الاعتراف committee on Accreditation on A على هذه البرامج، وهذه اللجنة هي إحدى نجاح جمعية المكتبات الأمريكية، وبرامج مدارس المكتبات والمعلومات تكون عادة على مستوى الماجستير، كما أن برامج إعداد المعلم - المكتبي توجد كذلك في كليات التربية، وإن كانت معظم كليات التربية تقدم هذا البرنامج على مستوى البكالوريوس، ذلك لأن فلسفة كليات التربية في ذلك أن المعلم - المكتبي يجب أن يعد كمعلم فضلاً عن إعداده كأمين للمكتبة المدرسية، وكثير من هؤلاء المعلمين الآمناء يعدون مهنياً للعمل بانتداب بالمدارس الإبتدائية أو أنهم متخصصون في مجال موضوعي محدد؟ وذلك للتدرис بالمدارس الثانوية، واطلاقاً مما سبق فالاتجاه العام هو الإنعام ببرامج التدريب المعتمد على الكفاءات، أي أن اختصاصي الأوعية يعد إعداداً مهنياً عمرياً في كل من التربية والأوعية، وينبني أن يتحلى بالكفاءات Competencies اللازمة لإنشاء وتطبيق برامج الأوعية المختلفة، أما عن مؤهلاته فيجب أن يكون حاصلاً على درجة الماجستير في الأوعية وذلك عن طريق اجتيازه لبرنامج يجمع بين كل من:

(أ) علم المعلومات والمكتبات.

(ب) تكنولوجيا التعليم والاتصالات.

(ج) علم المناهج.

(American Association of school Librarians, 1975, p.22)

الباحث روولز (Woolls,B.1980.P 134) على أن المستقبل سيشهد وظائف جديدة للمعلمين الأبناء، ولا سيما في المدارس الابتدائية، ونظرًا لدخول المكتبات المدرسية في شبكات المعلومات والاتصالات مثل (الإنترنت) فسيتهيأ للمعلم - المكتبي إمكان الحصول على المعلومات والمواد من المجموعات الموجودة في المدن، بل في الدول الأخرى، وبالتالي فستحصل المكتبات المدرسية على النهايات الطرفية المعيبة المكتبي من نماذج خدمات المعلومات ليواجه التحدي في التغيرات التي تحدث في النماذج التربوية.

٢/٣ معايير إعداد المعلم - المكتبي:

أعد قسم التربية بولاية بنسلفانيا المعايير التالية للأفراد المهنيين الذين يعملون بالمكتبة المدرسية كمعلمين وأبناء - policies, eedures and Standards for (Certification of professional School personnel 1944

المعيار رقم (١)،

سيزود البرنامج معلمي عن المكتبات المرتقبين بخلفية واسعة، وبالتالي سيطالب البرنامج خبرات تعلم في المجالات الأساسية التالية:

(أ) الإدارة والإشراف التربوي.

(ب) أساس التعليم والتعلم.

(ج) بناء المنهج، المحتويات والتقييم.

(د) الإنسانيات

(هـ) الإرشاد والتثاؤر.

(وـ) الاتصالات.

(زـ) طرق البحث.

المعيار رقم (٢)،

سيتطلب البرنامج من كل معلم لعلم المكتبات الحصول على كفاءة التعلم في مجال دراسي.

المعيار رقم (٣)،

سيتيح البرنامج لكل معلم لعلم المكتبات خبرات تعليمية في مجالات علم المكتبات المتخصصة التالية:

(أ) تحليل طبيعة ومحفوظي المواد التعليمية.

(بـ) طرق اختيار وتقدير المواد من خلال دراسة الأوعية بمقدارها، فضلاً عن دراستها من خلال الدراسة المستعرضة.

(جـ) طرق استخدام المواد لدعم المنهج وللاستجابة لاحتياجات الطلاب.

(دـ) طرق إنتاج المواد التعليمية المناسبة بما في ذلك الخبرة الفصائية بالمخبر.

(هـ) العمليات اللازمة لتنظيم وصيانة المواد والتجهيزات.

(وـ) المعرفة المتعمقة في دور معلم علم المكتبات يوصفه مريباً وختصاصي وسائل تعليمية ومناهج curriculum Expediter .

المعيار رقم (٤)،

سيتطلب البرنامج من معلم علم المكتبات الخبرة العملية في كل من المكتبة

المدرسية وفي مجال موضوعي في الصنف الدراسي، وذلك لتحقيق الإعداد الضروري لدور المدرسين المكتبي.

المعيار رقم (٥)،

سيضع البرنامج إجراءات انتقائية لضمان منح الشهادات لأولئك الذين لديهم الحماس للتعلم، فضلاً عن توافر الكفاءة المطلوبة في ملء المكتبات.

المعيار رقم (٦)،

سيهيئ البرنامج فرص التمويل التطوير لضمان حصول المرشحين فيه على خلفية ثقافية وفكرية ضرورية لدعم الدور التعليمي لمعلم علم المكتبات والمعلومات.

المعيار رقم (٧)،

سيقدم البرنامج خبرات محددة لضمان حصول المرشحين فيه على الكفاءات الإدارية والتعليمية والفنية الالزمة لنجاح مهنة المكتبات والمعلومات، ولقد قام بعض الكليات والجامعات بتبني برامج تدريب وتعليم تعتمد على الكفاءات competency – based training programs

وتتضمن هذه البرامج حصول الطالب على المهارات، وليس مجرد حقائق التعلم، هذا وتتضمن الكفاءات المطلوبة للمعلم – المكتبي كما جاء في برنامج الوسائل الذي أعدته الجمعية الأمريكية لأمناء المكتبات المدرسية.

(American Association of school Library, 1975) ما يلي:

- دور التربية في المجتمع.

- نظريات ومبادئ وأساليب تكنولوجيا التعليم.

- استراتيجيات التعليم والتعلم وتطوير المناهج.
- تحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.
- أسس ومبادئ الاتصال.
- قواعد بث المعلومات واستخدامها.
- تخطيط وإدارة برامج الأوعية.

مواد وخدمات المعلومات للأطفال والشباب بما في ذلك خدمات المراجع والبليوجرافيا.

- تحليل محتوى المواد وتفسيرها.
- أساليب إرشاد المستفيدين في القراءة والاستماع والمشاهدة.
- تنظيم المعلومات (الفهرسة والتصنيف).
- تجهيز المعلومات ونظم الاختزان والاسترجاع.
- تصميم وإنجاز الأوعية.
- القييم بالبحوث وتفسيرها.

رابعاً، فلسفة التأهيل المزدوج في التربية والمكتبات في بريطانيا،

كتب الباحث بيزويك وزميله (beswick, N,1977, p.419) عن هذا الإعداد المزدوج وأشار إلى أن نماذج العمل المستبدلي متعددة للغاية، بل يمكن تصنيف الوظائف الحالية المتاحة لهم تحت (٢٤) رأس موضوع، وهذه تتراوح ما بين معلمي الأطفال إلى مختلف وظائف التربية حتى أستاذ دراسات المكتبات والمعلومات، ومن أمين المكتبة المدرسية حتى المكتبات الأكademie وال العامة، بالإضافة دراسات

المكتبات إلى المعرفة العلمية عن تنمية الطقولة ونظرية التعليم وأسس التربية وطرق التدريس (كدراسة عملية ونظرية يمكن أن تساعد - ولن تعيق - التقدم بل والاندماج إلى الأمام لهذه المكتبات والمعلومات (Beswick, N., 1977, p.421)، وإذا كان التأهيل المزدوج له مزاياد بالنسبة لأمناء المكتبات، فإن المعرفة النظرية والعملية للفلسفة وأسس المكتبات يمكن أن تكون ذات قيمة عالية للمعلم في جميع مستويات التعليم، فالنظرية التربوية الحديثة تؤكد على حاجة الطلاب لأن يتعلموا كيف يتعلمون باستقلالية، وذلك لتحقيق الدافعية الذاتية وتطوير مهاراتهم المكتبية والدراسية فضلاً عن استخدام مختلف أنواع مصادر التعلم، فمثل هذه النظريات التربوية تعتمد على مبادئ معينة مثل الاعتراف بالتعليم كعملية طوال دورة حياة الإنسان في عالم متغير ييقنه سريع، كما تعتمد هذه النظريات على الرغبة في التعليم الموجه ذاتياً وعلى احترام الفروق الفردية، وعلى التأكيد الكبير على مهارات الاتصال الأساسية وحل المشكلات فضلاً عن تدعيم مفهوم التعلم المعتمد على تعدد التخصصات المتداخلة والاستعانة بمصادر التعلم واستخدامها في التطوير التربوي، ولعل دور المكتبة في تدعيم تطبيق هذه النظريات التربوية واضحة، وسيعمل فهم تكامل المهنتين (التربية والمكتبات) على تحقيق أعلى مردود ممكן، وحتى يكون الأمين قادراً على تحقيق هذا الدور الأساس والمتكامل فلا بد أن تكون لديه المعرفة عن: الأهداف التربوية، تطوير وتقييم المنهج، تنمية عادات القراءة ومستوياتها وعملياتها، الطرق المستخدمة في تعليم القراءة فضلاً عن تطوير استراتيجية انقراءة، تظراً لأهمية هذه الإستراتيجية في الاستخدام الفعال للكتب (Irving E., 1979) أي أن أمين المكتبة المسلح بهذه المعرفة التربوية، سيساعد معلم اللغة الإنجليزية مثلاً بشكل إيجابي في صياغة برنامج اللغة الإنجليزية الذي يحقق الأهداف الموضوعة عن طريق الإفاده

التصوی من المصادر المختاره بعنایة (Davies, R.1979,pp,135-183) ، وإذا كان المثال السابق قد رکز على تعليم اللغة الإنجليزية، داخل المدرسة فمن الواضح أن المبادئ الأساسية يمكن تطبيقها في جميع جوانب المنهج وبالنسبة لجميع المستويات التعليمية.

١/٤ بكالوريوس دراسات التربية والمكتبات بجامعة لفبرا

بدأ هذا البرنامج عام ١٩٧٤ م بجامعة لفبرا، ويقدمه قسم التربية والمكتبات والمعلومات، وهو برنامج فريد من نوعه في بريطانيا، ذلك لأن البرنامج الوحيد على مستوى البكالوريوس في هذا التاريخ الذي يخرجه مؤهلين للعمل كأمناء وكمعلمين في الوقت نفسه، حيث يؤهلهم بكالوريوس التربية والمكتبات للتدريس فضلاً عن تحقيق المتطلبات الأكademie المهنية للمكتبات والمعلومات (Edmond, b, 1981) ، وإلى جانب المستوى الأكاديمي انترنال المطلوب للقبول بهذا القسم، فلا بد للطالب من اجتياز امتحان المقابلة الذي يجريه القسمان لاختيار نوعية معينة منميزة من الطلبة، حيث يقبل بالقسم (سبعة) طلاب فقط كل عام، وبالتالي فهو ناقص مناسبة كبيرة للالتحاق بالقسم، هذا ويتابع الطالب دراسة مقررات المكتبات والتربية في الوقت نفسه، بالإضافة إلى مجال موضوعي أكاديمي خلال السنتين الأوليين أو يتبع في التدريس أساليب متنوعة كالمحاضرات، وقاعات البحث والإشراف المباشر والخبرة العملية وتقديم العمل، وأخيراً الامتحانات النحيرية والشفوية.

دراسات المكتبات والمعلومات	التربية
<p>السنة الأولى:</p> <ul style="list-style-type: none"> - المكتبات والتطور الحضاري. - مصادر المعلومات البيبليوجرافية ١. <p>موضوع أكاديمي مصاحب يختار من بين الموضوعات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التاريخ الاقتصادي والاجتماعي. - الاقتصاد. - اللغة الإنجليزية. - التاريخ الوسيط والحديث. - الرياضيات. - الاجتماع. 	<p>السنة الأولى:</p> <ul style="list-style-type: none"> - النظام التعليمي في بريطانيا وويلز. - اجتماعيات التربية. <p>المنهجية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الطريقة الرئيسية الإنسانيات. - الطريقة القرعية: المكتبة في التعليم انعاني.
<p>السنة الثانية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - علم النفس التعليمي - علم النفس الاجتماعي في الفصلين الأول و الثاني فقط. <p>مقدمة في دراسات المناهج.</p>	<p>- علم النفس التعليمي - علم النفس الاجتماعي في الفصلين الأول و الثاني فقط.</p> <p>- مقدمة في فضایا التعليم المعاصر (الفصل الثالث فقط).</p>
<p>السنة الثالثة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التكشيف وتجهيز البيانات ١. - إدارة المكتبات. <p>موضوع أكاديمي مصاحب يختار من الموضوعات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التاريخ الاقتصادي والاجتماعي. - الاقتصاد. - اللغة الإنجليزية. - التاريخ الوسيط والحديث. - الرياضيات. 	<p>المنهجية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الطريقة الرئيسية: لغة إنجليزية أو تاريخ للمفصلين الأول و الثاني، ثم الإنسانيات للمفصل الثالث. - الطريقة القرعية: المكتبة في التعليم والتعلم (الفصل الثالث فقط). <p>السنة الثالثة:</p>
<p>الاجتماع أو التعدد (Urbanisation)</p>	<p>المنهجية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الطريقة الرئيسية: الإنسانيات في الفصل الأول فقط. <p>المنهجية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الطريقة القرعية: المكتبة في التعليم والتعلم للفصل الأول فقط. - تدريب في التعليم. <p>السنة الرابعة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - فضایا في التعليم المعاصر (مفرزان اختباريان) - مشروع متداخل الارتباطات.

والجدول السابق يعكس تطور تعليم الطالب خلال السنوات الأربع في جامعة لقيرا للحصول على درجة البكالوريوس في التربية والمكتبات.

٤/٢ محتوى مقررات التربية،

ينقسم المكون التربوي للمقرر إلى خمسة قطاعات هي:

٤/٢/١ خلفية نظرية عن الفلسفة والمبادئ التربوية.

٤/٢/٢ دراسة متعمقة لمجالات مختارة تربوية مخصوصة وذات اهتمام للطالب.

٤/٢/٣ نظرية طرق التدريس.

٤/٢/٤ التربية العملية.

٤/٢/٥ مشروع تقرير متعدد الارتباطات حيث يربط التربية بدراسات المكتبات والمعلومات.

ويمكن الإشارة إلى هذه القطاعات ببعض التفصيل كما يلي:

٤/٢/٤ خلفية معرفية أساسية،

٤/٢/٤/١ النظام التربوي في إنجلترا وويلز،

النظام الحالي وتطوره التاريخي، تأثير قوانين التعليم يتم دراستها بالتفصيل، فضلاً عن دور الحكومة المركزية والمحلية في التعليم، النظام التعليمي المزدوج للكنيسة وандولة، التعليم الخاص، التعليم الشامل، التعليم العالي والنطيم المستمر، إعداد وتدريب المعلمين.

٤/٢/٤/٢ علم النفس التعلمي،

دراسة التطور النفسي لطفل المدرسة لاسيما في مرحلة المراهقة، مع الأخذ في الحسبان الفروق العقلية، والنمو العاطفي De-linquency والاهتمامات والاتجاهات،

وخلال مقررات السنة الثانية يعمل الطلاب في مجالات دراسية أربعة هي: التعليم والتنمية / الدوافع / الإدراك / الشخصية / مع اجتماعات عملية كل أسبوعين وزيارات للمدارس، حيث يعمل الطلاب مع الأطفال من سن ٧ - ١١ سنة.

٤/٢/٤ اجتماعيات التربية:

يشمل المقرر دراسة مفهوم الثقافة، والأسرة، وخدم العدالة الاقتصادية، التنشئة، الطبيعة الاجتماعية، الإنجاز التعليمي والوضع المهني، السياسة الاجتماعية والتعليم، التعويض الجنسي والتربية، التعليم المتعدد الجنسيات.

٤/٢/٤ مقدمة في دراسة المناهج:

يركز المقرر في الفصل الأول على دراسة السياق الاجتماعي الذي يتم بداخله القرارات المتصلة بالمنهج، مع الاهتمام بالقضايا المهنية المعاصرة، أما الفصل الثاني فيتناول المُرُقُّ التي يخالط لها ويصمم بها المعلمون البرامج الجاهزة packages للمنهج مع التركيز على رؤية المنهج كعملية عرضه للمناقشة والتعديل والتطوير، وخلال الفصل النهائي يقوم الطلبة باستعراض عقدتين من حركة المناهج البريطانية بما في ذلك دور وتأثير مجالس المدارس فضلاً عن تأثيرات مشروعات محددة.

٤/٢/٥ قضايا في التعليم المعاصر:

الهدف العام من هذا المقرر هو:

القيام بدراسة شاملة لعدد من القضايا والمشكلات والأفكار في التعليم البريطاني المعاصر، ويشمل المقرر في هذه الحالة موضوعات قد لا تكون قضايا تربوية صرفة، ولكن لها تأثيراتها ونتائجها المحددة على السياسة والممارسة التعليمية.

٤/٢ دراسات مختارة محددة:

يدرس الطالب خلال السنة النهائية مقررات اختيارية تتضمن دراسات أساسية جوهرية في أحد مجالات التربية المحددة، وبالتالي يمكن عن طريق هذه الدراسات التوسيع في القطاع الخاص بالخلفية العامة، ويجب على كل طالب دراسة مقررين اختياريين، وهذه المقررات تختلف من سنة إلى أخرى طبقاً لالتزامات وجدائل أعضاء هيئة التدريس، ويمكن فيما يلي بيان الموضوعات التالية المختارة في إحدى السنوات التمودجية.

٤/٢/١ المراهقة:

دراسة النمو النفسي والوظيفي (أنسيولوجي) والمعرفة للمرأهقين واتجاهاتهم وسلوكهم خلال المدرسة، واختيار المهن، والاستشارات والتوجيه، مع التعرف إلى أسباب عدم الملاءمة والاتحراف.

٤/٢/٢ التعليم المقارن:

دراسة نظم تعليمية مختارة سائدة في أوروبا الغربية، والولايات المتحدة، وروسيا، والعالم الثالث، فضلاً عن مناقشة المدارس الدولية ومدارس الأطفال المهاجرين.

٤/٢/٣ البحث التربوي في قاعة الدراسة وفي المدارس:

دراسة الموضوعات التربوية المختلفة عليها التي يتوافر لها بيانات بحثية، وذلك بفرض إحداثة الحالة بنطاق ومنهجية الدراسات المختارة في قاعات الدراسة والمدارس.

٤/٢/٤ التعليم العالي والمستمر:

يتناول المقرر الأشكال والطرق الكثيرة في التعليم العالي، والتعليم المستمر، مع دراسة القضايا التعليمية الاقتصادية المتعلقة مثل تخطيط ومتطلبات القوى العاملة، دراسات العائد والتكلفة، الدراسات الاقتصادية على نطاق واسع *Economics* . Scale.

٤/٢/٥ تعليم الأطفال ذوي القدرات الضعيفة في التعلم:

دراسة المفاهيم الخاصة بالمعاقين، والذكاء والتأخر والتخلف وأسبابه وكيفية الفرز والتشخيص والتسجيل بالمدارس، عدم التلاقيم والعوامل الفسيولوجية المتعلقة بالفشل الدراسي، التعليم المعالج *Remedial Education* .

٤/٢/٦ نظرية طرق التدريس:

يتناول المقررات هنا تفصيلاً للخلفية النظرية للتربية السابق تقديمها أي أن الطالبة يقومون بمقررات موسعة في طرق التدريس مع التركيز على تعليم التلاميذ في سن ١٠ - ١٦ سنة، وهذه المقررات تقسم إلى طريقة رئيسية وأخرى فرعية *Minor* .

٤/٢/٧ الطريقة الرئيسية:

تهتم بصفة أساسية بطرق تدريس الإنسانيات، ويتم تشجيع الطالبة على إنتاج مواد تعليمية، استخدام البيئة المحلية كمصدر تعليمي، الإفاداة من معينات الوسائل السمعية والبصرية، فضلاً عن طرق التدريس في التاريخ أو اللغة الإنجليزية ووصلها - كلما أمكن - بالموضوعات الأكademie التي يدرسها الطالب.

٤/٢/٤ الطريقة الفرعية:

تهتم هذه الطريقة بالتعرف إلى دور المكتبة في التعليم والتعلم، وعلى وجه التحديد دورها في تطوير تحصيّط المنهج، تشغيل المنهج، تقديم خدمة معلومات، تشجيع القراءة للتسلية، وتعليم مهارات المكتبة والحياة والدراسة، وتتضمن هذه الطريقة الخبرة العملية في البحث عن المصادر وتسجيلها و اختيارها واستخدامها.

٤/٢/٤ ممارسة طرق التدريس:

إمكان تحويل النظرية إلى ممارسة تتم أثناء السنوات الثلاث الأولى للمقررات، وذلك من خلال فترات منتظمة من الممارسة التعليمية التي يتم الإشراف عليها.

٤/٢/٤ أذناء السنة الأولى:

يلاحظ الطلاب العمل في المدرسة الابتدائية من خلال سلسلة من الزيارات التحصيرية، ومعها أربع ثلثاء من الملاحظة لمدرسة قريبة من سكن الطالب خلال العطلة الصيفية، وبالإضافة إلى ذلك يتم زيارة الجامعة بواسطة أطفال المدرسة الابتدائية على أساس منتظم خلال الفصل الثاني؛ وذلك لتزويد الطلبة بالخبرة التعليمية. ويكتسب الطالب خبرة إضافية بالحضور المنتظم لمدرسة ابتدائية محلية، وذلك بتعاونه مع الهيئة التدريسية.

٤/٤/٢/٤ حصل دراسي من السنة الثانية:

وهذا يشمل فرصة أسبوعية للتعليم فرد إلى فرد و تعليم جماعات صغيرة في المدرسة الثانوية المحلية، وهذه المدرسة تكون بها عادة وحدة متخصصة لتعليم الاتجاهية لغة ثانية، وهنا يتم اكتساب خبرة ذات قيمة كبيرة عن احتياجات

ومشكلات تلاميذ الوحدة، وينتج عن ذلك أيضاً عمل أصيل يتعلّق بالتعليم الأساسي فضلاً عن اللغة.

السنة الثالثة للمقرر، وتحتوي على الممارسة التعليمية الرئيسية، وهي التي تتم خلال الفصلين الثاني والثالث؛ يلحق الطلبة بالمدارس الثانوية وهي التي تقع بجوار مدينة لفبرا، ويتم تضليل كل طلاب في مدرسة مختلفة، ويؤخذ في الحسبان عند التوزيع أفضليات الطلبة من حيث مجموعات الأعمار والأنواع المختلفة للمدارس، فضلاً عن تحقيق الحاجة لتقديم الخبرة المناسبة اللازمـة للتطوير المهني.

ويُنـظر خلال هذا التدريب أن يكتسب الطالب خبرة العمل في كل من قاعة الدراسة والمكتبة المدرسية مع المشاركة في النشاطات المختلفة خارج المنهج الدراسي، ويلاحظ أن الطالب يقضـي ثلثي الوقت في العبـه التعليمي العادي، وذلك حتى يكون لديه الفرصة للاحظـة المعلـمين ذوي الخبرـة وللتحـضير الجيد لدروـسه.

كما ينبغي التركيز على كيفية استغلال واستخدام الطلبة للمكتبات ومصادرها مع دمج وتكامل مهارات المعلومات والتدريس في إطار اـنـخـبرـات التعليمـية التي يقدمونـها لتلاميـزـهمـ.

ويلاحظ وجود إشراف مستمر بواسطـة أعضـاء هـيـئة التـدـريـسـ بالـجـامـعـةـ بالـطـرـيقـتينـ الرـئـيسـةـ وـاـنـفـرـعـيـةـ، وأـعـضاـءـ هـيـئةـ التـدـريـسـ مـوجـودـونـ نـلاـسـتـشـارـةـ دـاخـلـ المـدـرـسـةـ وـخـارـجـهاـ، فـضـلـاـ عنـ آنـ أـعـضاـءـ هـيـئةـ التـدـريـسـ يـقـومـونـ بـزـيـارـاتـ مـنـظـمـةـ للـطـلـبـةـ فيـ مـدـارـسـهـمـ لـتـقيـيمـ وـمـنـاقـشـةـ تـقـدمـهـمـ.

وـعـنـ تـهـاـيـةـ كـلـ فـتـرـةـ تـدـريـبـيـةـ يـتـمـ تـقـيـيمـ الـطـلـبـةـ بـكـلـ مـنـ الـطـرـيقـةـ الرـئـيسـيـةـ وـالـفـرـعـيـةـ، وـيـتـضـمـنـ هـذـاـ تـقـيـيمـ عـلـاقـةـ الـطـلـبـةـ مـعـ كـلـ مـنـ التـلـامـيـذـ وـالـمـعـلـمـينـ، إـداـرـةـ

الفصل، تحضير وتنفيذ الدروس، تقييم الطالب الذاتي لنفسه، مقدار الجهد المبذول، التصور الخلاق والأصالة المستخدمة في التعليم، معيقات التعلم، فضلاً عن العمل المهني الذي يتم داخل مكتبة المدرسة، وهذا التقييم يتم بواسطة المشرف الجامعي والمعلمين بالمدرسة فضلاً عن متحن خارجي، والطالبة الذين ينهون تدريسيهم بنجاح يمنحون شهادة في التربية، كما قد يمنع بعض هؤلاء درجات الامتياز – إذا أجمع على ذلك الممتحنون، أما إذا رسب الطالب أو انسحب من فترة التدريب، فيمكنه استكمال الدراسة الأكاديمية، ويمنح الدرجة (ولكنه لا يمنع بالطبع شهادة التربية وبعد غير مؤهل للتدريس).

٤/٥ المشروع المتداخل الارتكابات:

يربط هذا المشروع بين التربية ودراسات المكتبات، وذلك عن طريق إعداد فعال طويل أو مصادر المعلومات وكيفية استخدامها وتعليق مختصر عن إنتاجها ونشرها، أو القيام بمسح أو غير ذلك من الأعمال التي توازي نحو ٧٠٠٠ إلى ١٠٠٠ كلمة مكتوبة، ولا بد أن يعكس المحتوى الوعي الواضح بالقيادات في المجال وإظهار القدرة على الفهم والتخطيم والتعبير عن الأفكار، مع مدخل موضوعي محمد أصيل، ويشرف أعضاء هيئة التدريس على هذه المشروعات.

٤/٦ محتوى مقررات دراسات المكتبات والمعلومات:

ينقسم المكون المكتبي والمعلوماتي إلى القطاعات الثلاثة التالية:

٤/١/١ معلومات أساسية نظرية ضرورية عن فلسفة وأسس المكتبات والمعلومات.

٤/٢/٢ دراسات متعمقة لمجالات مختارة داخل نطاق المكتبات والمعلومات.

٤/٣/٣ ممارسة العمل المكتبي والمعلوماتي.

ويمكن الإشارة لهذه القطاعات ببعض التفصيل كما يلى:

١/٢/٤ خلفية معرفية أساسية:

١/٢/٤ المكتبات والحضارة:

دراسة للدور الحضاري والتاريخي للكتاب وغيره من مصادر المعلومات، اكتساب الطالب للمعرفة الخاصة بالإطار الاجتماعي الذي تتطور فيه المكتبات، وتأثيرها وأهميتها في الوقت الحاضر والمستقبل.

٢/٢/٤ مصادر المعلومات البينيوجرافية:

يهم هذا المقرر بدراسة استخدام المواد والمصادر المتعددة بالمكتبات، دراسة أنواع مصادر المعلومات كالقواميس والمستخلصات وكتب الحقائق والخرائط وانبيليوجرافيات انجليزية وبالذات في إنجلترا وأمريكا.

٣/٢/٤ التكشيف وتجهيز البيانات:

دراسة لكيفية تجهيز البيانات بواسطة نظم المعلومات الحاسبة، خاصة وقسم المكتبات والمعلومات بالجامعة يضم حاسباً خاصاً به (Digico MTs 16) بنهايات طرفية، حيث يستطيع الطالب القيام بتدريبات عملية، يوازن التكشيف بين النظرية والممارسة، كما يدرس الطالب نظرية التصنيف والفهرسة والتوكشيف، يدعم ذلك تدريبات عملية.

٤/٢/٤ إدارة المكتبات:

دراسات للحكومة والتركيب الإداري لموظفي المكتبات، إدارة خدمات المكتبات، إدارة الشؤون المالية، اختيار المجموعات والأمية.

٤/٢/٤ دراسات مختارة:

يدرس الطالب مواد اختيارية في السنة النهائية - كما هو الحال في المكون التربوي - بحيث تزود هذه المواد بدراسة منعقة في مجالات محددة بالمكتبات، والمواد اختيارية في قسم المكتبات والمعلومات بالجامعة مواد كثيرة تصل إلى (٢٦) مادة، لكن إتاحتها مرهونة بتوافر أعضاء هيئة التدريس والتزامهم وعدد الطلاب المسجلين في المقرر، وعلى الرغم من أن المقررات اختيارية متاحة لطلاب التربية والمكتبات إلا أن المقررات التالية هي من أكثر المواد التي يقبل عليها الطلاب.

٤/٢/٤/١ أدب الأطفال:

تعتمد هذه المادة على علاقة أدب الأطفال بالتطور الثقافي معناه الواسع، الدراسة المركزية لأدب الأطفال وأساليب الاختيار ونشاطات الترويح.

٤/٢/٤/٢ خدمات المكتبات للأطفال والشباب:

خدمات المكتبات المدرسية وال العامة وأهدافها، بما في ذلك الإشارة للتطورات الدولية، الإدارة، التنظيم، النطحيط، تقديم المواد والأخبار، الاستخدام، الموظفون، النشاطات الترويحية.

٤/٢/٤/٣ المواد غير الكتب:

استخدام المواد غير الكتب في نشاط المكتبات ومرافق المعلومات، كيفية معالجة وتصنيف وفهرسة تلك المواد، دراسة للتجهيزات اللازمة لاستخدام تلك المواد.

٤/٢/٤/٤ الإدارة في المكتبات:

يشمل المقرر عصرين أولهما مقررات في قسم الإدارة عن إدارة الأفراد،

المصادر الإنسانية وال العلاقات الصناعية، وثانيهما قاعات بحث عن تطبيقات مهادئ وأساليب الإدارة المتعلقة بالمكتبات انوطنية وال العامة والأكاديمية والمتخصصة.

٤/٢/٤ التدريب في مجال المكتبات:

يهدف التدريب في المكتبات كالتدريب في التعليم إلى تزويد الطالب بإمكان تحويل النظرية إلى ممارسة، ويتم ذلك عن طريق قسم المكتبات والمعلومات، حيث يحدد لكل طالب إحدى المكتبات التي يتدرّب فيها، والتدريب يتم خلال العطلة الصيفية بعد قضاء سنتين في الكلية، والتدريب يتم على فترتين كل منهما ستة أسابيع.

محتوى المفرد - موضوع أكاديمي مصاحب للدراسة:

حيث يختار الطالب خلال السنتين الأوليين دراسات أكاديمية متخصصة من أقسام متعددة ومنها على سبيل المثال: التاريخ الاقتصادي والاجتماعي، الاقتصاد، اللغة الانجليزية، وعادة يختار الطالب مقرراً اختيارياً كل عام، ويدرسه مع طلبة القسم العلمي المختص، إن زيادة الكفاءة التعليمية في موضوعات أكاديمية متخصصة من شأنه أن يزيد من تأهيل الطالب في مهني المعلم والأمين.

خامساً، المعلم - المكتبي مشروع قومي في أستراليا:

يحظى التعليم المهني للمعلم المكتبي ببرامج مستقرة تقدم في مختلف كليات التربية أو المعلومات الأسترالية (Beattie, K., 1991,p.317) وهذه البرامج معترف بها من قبل الجمعية الأسترالية للمكتبات والمعلومات (ALIA) أي أن هذه المقررات القدمة تستجيب لمواصفات ومحتوى معياري، وإن كانت الحديقة الأسترالية ليست كلها ذهور فهناك بعض المشكلات المتصلة بعدم توافر الكتب المقررة، كما أن الدراسات العليا محدودة.

١/٥ المقررات:

تقديم المقررات على مستوى البكالوريوس والدبلوم والماجستير، حيث يتم في هذه المقررات تزاوج كل من المكتبات والتربية على مدى السنوات الأربع للبكالوريوس، أما بالنسبة للدبلوم فيقدم للحاصلين على بكالوريوس المكتبات أو بكالوريوس التربية، ويوجد في الوقت الحاضر ستة معاهد تمنح درجة البكالوريوس في التربية (تخصص المعلم - المكتبي) كما يوجد ثمانية مقررات في الدبلوم العالي للمعلم المكتبي، هذا فضلاً عن توافر تسعة معاهد أسترالية تمنح درجة الماجستير في المكتبات، وثلاثة معاهد تمنح درجة الدكتوراة، واحدة منها فقط في مجال المعلم - المكتبي، وهي درجة الماجستير في التربية (تخصص المكتبات) وذلك بجامعة ملبورن، والملاحظة الجديرة بالتنويه هنا أن مقررات المعلم المكتبي تقدم للطلاب المتفرغين أو غير المتفرغين، كما تقدم في الحرم الجامعي أو من البعد Distance education أو مزيج بينهما.

٢/٥ محتوى المقررات:

تتطلب سياسة الجمعية الأسترالية للمكتبات والمعلومات الاعتراف بكل من درجة البكالوريوس والدبلوم العالي في المعلم - المكتبي المعايير التالية: Teacher: دراسة أساسية في علم المكتبات والمعلومات - دراسات في التربية Librarianship: دراسة أساسية في علم المكتبات والمعلومات - دراسات موضوع علمي آخر (اختياري) وتعكس المعايير السابقة التأهيل التربوي - دراسات موضوع علمي آخر (اختياري) وتعكس المعايير السابقة التأهيل المزدوج للمعلم الأمين، أي أنه مؤهل للعمل كمعلم ومؤهل للعمل كأمين مكتبة مدرسية، وإن كان الاعتراف بمهنة المعلم الأمين الجديدة هذه دافعاً لتأصيل الهوية والقيام بمزيد من الجهد للقيام

بدورهم بدرجة أكبر بالنسبة للتعليم المصادر، وبالنسبة للتعليم المبني على المصادر، وبالنسبة لتطوير المناهج وبالنسبة لاستيعاب مهارات استخدام الوسائل السمعية البصرية وإنماجها داخل إطار تصميم العملية التعليمية.

وقد تغيرت محتويات مقررات المكتبات والمعلومات مع دخول تكنولوجيا المعلومات الحديثة؛ ولم يعد مقرر مكينة المكتبات يدرس كمقرر مستقل؛ وإنما تم دمجه مع الحالات المرتبطة أي مع العمليات التي يتم مكانتها، كما دخلت الطرق الحديثة في تنظيم البيانات واحتزانتها واسترجاعها وتوصيلها في المقررات، كما أدخلت في التسعينيات متعددات المعلومات كسلعة أي دراسة اقتصادية ومنتجات المعلومات.

وخلاصة ما سبق نستطيع أن نؤكد بأنه أصبح العلم الأمين دوره الأساسي في العملية التعليمية والارتقاء بها كما أصبح له دور مساعد بالنسبة للإدارة لاسيما مع استخدام المعلومات الإلكترونية.

سادساً، المعلم - المكتبي وإعداداته في مصر:

ليس هناك برنامج يخدم هذا الغرض في أي قسم من أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات أو في كليات التربية في مصر، فعلى الرغم من أن خريجي أقسام المكتبات يعدون للعمل بمختلف أنواع المكتبات ومراكز المعلومات، إلا أن غالبية خريجي أقسام المكتبات لا يقبلون على العمل بالكتبات المدرسية تاركين المجال لغير المختصين.

أما في كلية التربية بجامعة حلوان فقد أنشئت مع بداية الثمانينيات شعبة الوسائل والمكتبات لإعداد اختصاصي المكتبات المدرسية ورغم أن خريجي الشعبة يدرسون مقررات علوم التربية، إلا أنهم لا يعدون (معتمدين - أمناء)، فالطالب يحتاج إلى (١٣٤) ساعة للخروج موزعة كما يلى:

(علوم مكتبات ٨٢) + تربية (٢٠) + علوم مساعدة (٢٢) = (١٣٤) وكما يقول عبد الشافي: يعد خريجو هذه الشعبة من العناصر الصالحة للعمل بالمكتبات المدرسية، إلا أن عددهم قليل جداً لا يغطي سوى نسبة ضئيلة من المجز في الأخصائيين (حسين عبد الشافي ١٩٩١م).

ويبدأ من تدعيم وتطوير هذه الشعبة انوبيدة الصاعدة، فقد شهد منتصف التسعينات إلغاء هذه الشعبة وقصرها على إعداد احتسابي تكنولوجيا التعليم وافتتاح قسم للمكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة حلوان، ليكون نسخة مكررة من أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية الأخرى. ومع ذلك ظبقي هذه المحاولة بجامعة حنوان محاولة رائدة يجب الإفادة منها لاسيما على مستوى الدراسات العليا للحاصلين على البكالوريوس في الآداب والتربية أو العلوم والتربية. وهناك مصادر أخرى لإعداد احتسابي المكتبات المدرسية (وليس المعلم - المكتبي) مثل الدبلوم العام في التربية (شعبة المكتبات) الذي تقدمه كلية التربية جامعة عين شمس، ويتحقق به المارسون للعمل بالمكتبات المدرسية، ولكن علوم المكتبات التي تدرس به غير كافية، كما أن علوم التربية لا تؤهله لأن يكون معلماً، فضلاً عن أن هذا الدبلوم لا يتضمن بالاستمرار، إذ يعتمد افتتاحه على عدد المقدمين في كل عام، أي قد تمضي أعوام دون وجود هذه الشعبة كما بدأت كليات التربية النوعية - بناءً على توصية وزارة التعليم العالي - بإنشاء دبلوم تطبيقي للمكتبات المدرسية يلتتحق به خريجو كليات الآداب ولمدة سنة واحدة.

ومن السابق لأوانه الحكم على أداء خريجي هذا الدبلوم التطبيقي، خاصة ومواد التربية التي يتلقاها سوف لا تساعده على أن يكون معلماً كما أن مواد المكتبات سوف تكون قليلة ضعيلة وبالذات في الجانب المعلوماتي والمحسب المطلوب لتطوير أو خدمات المعلومات

على الأصح لتشويه التطوير في التعليم عن طريق المكتبة المدرسية هذه كلها – في رأي الباحثة – تجارب ومحاولات غير ناجحة لا تصلح للتطوير المطلوب للتعليم بالوطن العربي في القرن الحادي والعشرين.

سابعاً، المعلم - المكتبي وإعداده بالمملكة العربية السعودية:

لعل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة هو أقرب الأقسام بالوطن العربي، لتحقيق ما تصبو إليه الباحثة من إعداد مهني تربوي معلوماتي للمعلم المكتبي.

فقد أهتم هذا القسم منذ إنشائه عام ١٤٠٧ هـ (١٩٨٧ م) بالمكتبات المدرسية كشعبة خاصة، وقد أضاف منهاج الإعداد التربوي إلى منهاج قسم المكتبات والمعلومات استجابة لنداء وزارة المعارف السعودية للإفادة من أمناء المكتبات في التدريس. ويمكن للباحثة أن تورد فيما يلي بعض مميزات هذا القسم ثم بعض مشكلاته التي يمكن أن ترى طريقها للحل:

بعض المميزات:

أ- يقدم القسم المواد التالية:

المواد المهنية المطلوبة للتخصصية	ساعة ٨٩
المواد المهنية التربوية أي إعداد المطلوبة للإعداد	٣٦ ساعة
المواد العامة والمساعدة (متطلبات الجامعات والمكتبة)	٣٦ ساعة
المجموع	١٤١ ساعة

ب- يعين خريجو القسم في وظيفة «مدرس» وهذا معناه شغله لدرجة وظيفية أعلى من الدرجة التي يعين بها خريج الجامعة العادي (غير المدرسين).

ج- يقوم خريجو انقسم بالتدريس بالمدرسة الشمالية الابتدائية (أي مدرس الفصل).

د- يقوم خريجو القسم بالعمل بـمكتبة المدرسية كاختصاصي مكتبات مدرسية أيضاً.

وللعمل كجزء من فريق متكامل يضم مدرسي المواد التخصصية وأمين المكتبة، أي دمج المقررات والمناهج الدراسية بمصادر المعلومات المطبوعة والمحسبة والسمعية والبصرية للارتقاء بالعملية التعليمية (ويلاحظ هنا وجود نوع من التجانس بين الأمين والمعلمين الآخرين نظراً لتوافر قاعدة مشتركة من دراسات التربية).

بعض المشكلات التي يواجهها القسم:

تعد التربية العملية وطرق التدريس جزءاً أساسياً في برنامج الإعداد التربوي، وإذا كانت تدرس بالنسبة لمدرسي الفصل (في مواد تخصصية مثل اللغة العربية أو الثقافة الإسلامية أو المواد الاجتماعية) فهي تدرس حالياً بالنسبة لمادة «المكتبة والبحث» بوصفها مادة يقوم المعلم بتدريسها طبقاً للمناهج المطلوبة بوزارة المعارف السعودية، ومع ذلك فتري الباحثة أن موضوع التربية العملية وطرق التدريس موضوع مفتوح للدراسة ضمن البرنامج التربوي، نظراً لإمكان قيام الأمين بتدريس إحدى المواد التخصصية في المرحلة الثانوية عند تعيينه بهذه المرحلة كمعلم - مكتبي.

ثامناً، المعلم - المكتبي وإعداده بـدولة البحرين:

ليس هناك برنامج لإعداد المعلم الأمين بهذه التسمية في دولة البحرين، ولكن هناك برنامج دبلوم مصادر التعلم والمعلومات بجامعة البحرين تابعاً لقسم التربية في كلية التربية (ربحي عليان ١٩٩٥م) ويلتحق بالبرنامج سنوياً (٢٠) معلماً ومعلمة

من العاملين بمدارس وزارة التربية والتعليم، وعادة يتم اختيارهم من بين أكثر من (١٢٠) معلماً ومعلمة يقدمون بطلبات التحاق، يخضعون لامتحان تحريري في اللغة العربية والإنجليزية والثقافة العامة والقابلة الشخصية، ويشرط للقبول في الدبلوم بالإضافة إلى اجتياز الامتحانات والقابلة السابقة، حصول المتقدم على درجة البكالوريوس من جامعة البحرين أو ما يعادلها من أية جامعة تعرف بها جامعة البحرين، علماً بأن جميع الملتحقين يحصلون على بعثات من وزارة التربية والتعليم لدراسة الدبلوم وينتقلون كلياً للدراسة، ويخضع جميع الملتحقين بالبرنامج لاختبار تحديد المستوى في اللغة الإنجليزية، ويضع الناجحون من مقرر اللغة الإنجليزية والمخصص له (٦) ساعات معتمدة.

وعندما بدأ البرنامج عام ١٩٩٠م كان على جميع الملتحقين بالبرنامج عام ١٩٩٠م كان على جميع الملتحقين بالبرنامج دراسة مقرر أصول التربية (٢ ساعات) ومقادمة في علم النفس (٣ ساعات) بدون احتساب أية ساعات معتمدة، وكان على جميع الطلبة المتقدمين للبرنامج من تخصصات في غير مجال علم المكتبات والتوثيق والمعلومات اجتياز المقررين التاليين دون احتساب أية ساعات معتمدة لهم بال مقابل:

- مكتبة ١٠١ أساس علم المكتبات والخدمات المكتبة (٣ ساعات معتمدة).
- مكتبة ٢٠١ المكتبة والعملية التربوية (٣ ساعات معتمدة).

ويعد مرور سنة على الدبلوم، تم إلغاء جميع الطلبة من المقررات السابقة عدا اللغة الإنجليزية، وذلك رغبة من الوزارة في تخريج الطلبة خلال سنة دراسية واحدة وأصبح البرنامج يتكون من (٢٢) ساعة معتمدة موزعة كالتالي:

(١٨) ساعة تربوية (التقنيات التربوية / إنتاج واستخدام الوسائل التعليمية /

المناهج وطرق التدريس / مناهج البحث التربوي / سيكولوجية الحفولة والراهقة / سيكولوجية التعليم القراءة).

١٥ ساعة مكتبات (تنظيم وإدارة المكتبات / الفهرسة والتصنيف / مصادر المعلومات وخدماتها / استخدام الحاسوب في المكتبات / التدريب العملي).

وتلاحظ الباحثة في هذا البرنامج ما يلى:

أ- أنه صمم في البداية لحصول الطالب العادي على (٥١) ساعة معتمدة: ٦ تربية + ٦ مكتبات + لغة الجليزية + ٢٣ ساعة = ٥١ ساعة ثم اقتصر بعد السنة الأولى على (٢٩) ساعة بالنسبة لغير المغترين من مستوى اللغة الانجليزية.

ب- لم يصمم البرنامج لعمل الخريج «كمعلم» لإحدى المواد التخصصية أو لقيادة المكتبة والبحث، وإن كان الخريج يصلح لتدريس هذه المادة الأخيرة. كما أن الملتحقين بالبرنامج هم أساساً من العاملين بوزارة التربية والتعليم كمعلمين.

تاسعاً، المعلم - المكتبي وإعداده في الأردن:

يعكس برنامج تخصص المصادر التعليمية والمكتبات الذي تقدمه كليات المجتمع الأردنية (التابعة لوزارة التعليم العالي) مفهوم المعلم - المكتبي، وقد حل هذا التخصص محل ثلاثة تخصصات كانت تدرس في كليات المجتمع الأردنية قبل عام ١٩٨٨م، وهي تخصصات:

أبناء المكتبات، المكتبات والتوصيق، تكنولوجيا التعليم (فاروق منصور، ١٩٩٠م، ص ٥).

بالنسبة للمرحلة الأولى، وهي مرحلة تخصص أبناء المكتبات، فقد كان الهدف الأساسي من إنشاء هذا التخصص عام ١٩٨٠م هو إعداد وتأهيل أبناء المكتبات المدرسيّة التابعة لوزارة التربية والتعليم الأردنية في المرحلة الأساسية، والاستفادة

من خريجي هذا التخصص في العمل بوصفهم معلمين في المرحلة نفسها، وتحقيقاً لذلك الحق التخصص ببرنامج المهن التربوية حيث كان طلبة التخصص يدرسون متطلبات التخصص الأساسية، وبالتالي فيدرس الطلاب ما يلي:

أ- **المواد التربوية**: التي تمكن الطلبة من مزاولة مهنة التدريس في المرحلة الإلزامية (مثل مدخل إلى التربية، ومناهج طرق التدريس، وعلم النفس التربوي، وعلم النفس التطوري، وเทคโนโลยيا التعليم والقياس والتقويم).

ب- **مواد المكتبات الأساسية**: التي تؤهل للعمل كأميناً للمكتبات المدرسية (التصنيف (٦) الفهرسة (٦) الخدمة البيبليوجرافية والمراجع (٤) أنواع المكتبات (٤) التزويد (٢) الإدارة المكتبية (٢) التوثيق (٢) الخدمات المكتبية (٢) المسلاسل ومواد غير الكتب (٢) المدخل إلى علم المكتبات (٢) أي (٢٢) ساعة معتمدة.

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة تخصص المكتبات والتوثيق بعد سنتين من المرحلة الأولى والمرحلة الثانية هي مرحلة تخصص المصادر التعليمية والمكتبات منذ عام ١٩٨٨م، حيث تم دمج مواد علم المكتبات والمعلومات مع مواد تكنولوجيا التعليم بالإضافة إلى بعض المواد المساعدة والثقافية الأخرى، وبلغت ساعاتها المعتمدة (٧٦) ساعة (يونس الخاروف، ١٤١٣هـ، ص ٤٨٣ - ٤٨٥).

وهناك ملاحظات يبيدها يونس الخاروف على البرنامج من الناحية العلمية، إذ يرى أن دمج تخصص المكتبات وتكنولوجيا التعليم يفقد الطلبة الذين يدرسون التخصص وحدة الهوية والانتماء ويفترض ذلك عند قيامهم باختيار مشروع التخرج، فهم يختارون بين المجالين، كما أشار إلى مشكلات كثيرة اعترضت هذا البرنامج من ناحية عدم وضوح أهداف البرنامج والمناهج الدراسية المطروحة، وعدم تدرجها وتكاملها فضلاً عن الاعتماد على طرق التدريس التقليدية. وهناك مشكلات تتعلق

بالمدرسين ونقص المؤهلين منهم، وعدم إمكان التأهيل المهني خارج الأردن، وظاهر ذلك في مشكلات الخريجين من هذه التخصصات التي تمثل في بطالات الخريجين، فنسبة كبيرة منهم منذ عام ١٩٨٥م، حيث لم يعينوا بعد فضلاً عن تدني مستوى الخريجين، ونعلم ذلك يعود بالدرجة الأولى إلى تدني مستوى أعضاء هيئة التدريس فضلاً عن ضعف الطلبة أنفسهم عند التعامل مع التخصص وعدم وجود الرغبة لديهم للالتحاق بهذا التخصص، ولعل ذلك يرجع مرة أخرى لنظرية المجتمع لهندة المكتبات بصفة عامة (الخاروف، ١٤١٢هـ ص ٤٨٨-٤٩١).

وتضيف الباحثة إلى ملاحظات يوسف الخاروف، أن البرنامج الذي بدأ عام ١٩٨٠ من خلال الاهتمام بالمماطلة التربوية التي تتمكن الطلبة من مزاولة مهنة التدريس في المرحلة الإلزامية، جاء في مرحلته الأخيرة الحالية للتركيز على خريج احترافي في المصادر التعليمية والمكتبات دون إيضاح دوره الذي بدأ كمعلم - مكتبي في الأساس.

عاشرًا، صفات المعلم - المكتبي الذي يجب أن تعدد أقسام المكتبات والمعلومات، في دراسته عن المكتبات المدرسية ومراكمز مصادر التعلم التي جاءت ضمن فصول كتاب هيربرت وايت Herbert White عن تعليم الأبناء المهنيين، وأشار نيمايير (Niemeyer., 1986, p.123) إلى الإعلان التالي المنشور بإحدى الدوريات المهنية عن وظيفة شاغرة.

إعلان عن وظيفة شاغرة:

مطلوب احترافي وسائل تعليمية^(٤) بإحدى المدارس الثانوية المنظورة، يفضل أن يكون حاصلًا على درجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات، وتشمل

(٤) يلاحظ هنا أن مصطلح احترافي الوسائل هو الذي تنتهي إليه الباحثة بتعلم المكتبي، نظر الحاجة إلى مهارات انتدابها في المؤسسات المطلوبة للوظيفة الشاغرة.

مسؤولياته سايلي: الإشراف، تدريب العاملين، الخدمات والمجموعات؛ على أن تكون لديه الرغبة العميقية في العمل مع الطلبة والملحقين والإداريين والمجتمع المحلي، كما يجب أن يكون قادرًا وراغبًا في تطوير وتنفيذ الأهداف، وتعليم المهارات الخاصة بالوسائل التعليمية والاتصالية وأن يستخدم التكنولوجيا وأن يضع برامج ديناميكية في مجال الوسائل التعليمية، فضلاً عن تحليه بصفات المرح والصبر والشخصية والثقة، ويمكن للذى تنطبق عليه الشروط الكتابة إلى: Personnel Director, Carmel Clay Schools, P.O.Box 2099, Carmel, IN 46032.

وقد أشار نيمایير إلى أن أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الإنجليزية يجب أن تساعده في تعليم وإعداد مثل هذا المتخصص في الوسائل التعليمية التالية التي يجب أن يتحلى بها اخناسي الوسائل التعليمية حتى يقوم بعمله المطلوب على خير وجه، وقد جمع هذه الصفات من الإنتاج الفكري المنشور في مجال المكتبات والمعلومات.

- ١- الحماس.
- ٢- المعرفة بالأساليب الفنية للمكتبات.
- ٣- الثقة بالنفس.
- ٤- مهارات التدريس.
- ٥- القيادة.
- ٦- مهارات الإدارة.
- ٧- التحمل.
- ٨- أن تكون له طبيعة القيام بدور الوسيط المحفز.
- ٩- الاهتمامات المهنية.

- ١٠- تكريس وقته لعمله.
- ١١- المقدرة على تسويق برنامج.
- ١٢- وضوح الرؤية.
- ١٣- عدم الانحياز السياسي.
- ١٤- المثابرة.
- ١٥- الصبر.
- ١٦- مهارات الاستماع والحديث.
- ١٧- حب الاستطلاع.
- ١٨- مهارات الكتابة.
- ١٩- ميل نحو العلاقات العامة.
- ٢٠- الأمانة والذوق.
- ٢١- إحساس المرح.
- ٢٢- الرغبة في التعليم المستمر.
- ٢٣- الالتزام بمعايير المهنية.
- ٢٤- المرونة.

وقد رأت الباحثة الإشارة ببعض التفصيل للصفات الثمانية الأولى نظراً لأنها موضوعة حسب أهميتها ورتبتها في التردد بالإنتاج الفكري، كما أن الصفات الأربع والعشرين التي ذكرها نيمايير تحدد مدى نجاح اختصاصي الوسائل كعامل أساس من عوامل التغيير، ويدعُّم بباحث نيمايير إلى أن مؤهلاته في تجميع تلك القائمة

تتضمن حصوله على بكالوريوس التربية والماجستير عن المكتبات والمعلومات وخبرة عشرين عاماً كاختصاصي وسائل Media. وفيما يلي الصفات الثمانية الأولى بعض الشرح والتفصيل الذي أورده نيمايير.

أ- الحماس:

ويقصد به الباحث نيمايير ضرورة التحول في التركيز من الأسلوب التقليدي الذي يتصرف بالمعروف والسلبية إلى الأسلوب الдинاميكي والانحراف في العملية التعليمية في المدرسة، ودون هذا الأسلوب الдинاميكي لن تغير – في رأيه – الصورة المفعمة عن الأمين أو الأمينة ذات الطبيعة السلطانية والتغيرة الأطوار التي تهتم بصف الكتب أكثر من اهتمامها بالناس الذين يستخدمون تلك الكتب. فوجود صفة الحماس والنشاط الديناميكي سيؤدي إلى إيجاد برنامج متماسك، ولن يتحقق مثل هذا البرنامج في غياب ذلك الشخص المتحمس لعمله.

ب- المعرفة بالأساليب الفنية للمكتبات:

من الضروري والمؤكد أن يكون اختصاصي الوسائل على دراية كاملة بمعظم مقررات المكتبات والمعلومات والوسائل السمعية والبصرية، وسيظل اهتمامه ودراسته بنطئ ديوى العشري وتصنيف مكتبة الكونجرس، ويحفظ الوسائل والخدمات المرجعية وبناء المجموعات وغيرها من علوم المكتبات مستمراً، حتى يأتي الوقت الذي يستخلص فيه الروبوت Robots اختيار الكتب حسب أرقامها المسلاسلة من المخازن المغلقة، ويستطيع فيه الليزر قراءة هذه الأرقام من الأسطوانات العشرية المدمجة على أساس منتظم.

ومع ذلك هناك بعض المجالات التي لا تهتم بها أقسام المكتبات عادة؛ ذلك لأن اختصاصي الوسائل يجب أن يتوافر لديه مزيج بين مهارات التعامل مع الناس، والمعرفة المهنية، وإذا كانت الأخيرة هي سمة الدراسة ومهمة الجامعة؛ فإن الخبرة التي يكتسبها اختصاصي الوسائل أثناء عمله بواسطة مشرف الوسائل ستجعله يعمل بكفاءة مع جماهير متنوعة وأن يحقق برنامج الوسائل بنجاح.

كما يجب أن يتضمن برنامج الدراسة مجالات حرفة تترك للطالب المستقلة، كالتعصب في دراسة الحاسوبات، أو دراسات مهارات التدريس أو الإدارة أو غيرها.

ج- الثقة بالنفس:

على الرغم من أن الإعداد المناسب في مناهج المكتبات والمعلومات يعد القوة الرئيسية للبرنامج الجامعي، إلا أن الجانب العلمي والخبرة الميدانية التي تتزاوج مع الأداء الناجح للعمل، هو الذي يؤدي إلى اختصاصي وسائل يتمتع بالثقة بالنفس، فضلًا عن أن هذه الثقة تدعم بمحابرته وهنادمه، فالصورة التي يكون عليها اختصاصي الوسائل من بين أسباب نجاحه في الأداء مع الجمهور.

د- مهارات التدريس:

هل اختصاصي الوسائل معلم أول وأمين مكتبة ثانية أم العكس؟ وهناك الكثير من المقالات التي ظهرت منذ الثمانينيات عن عدم جدوى التدريس الرسمي «مهارات المكتبة» في فراغ أي دون ربطها بمجال محدد، كما تشير تلك المقالات إلى دور المعلم – المكتبي Teacher Librarian كمشارك في العملية التعليمية Parriner وهذا شيء مختلف تماماً عن كونه مجرد مساعد تعليمي 5 Adjunct Haycock, K., 1982, p. 5 ويعرف الباحث لوندين (Lundin,R, 1983,P. 5) المعلم المكتبي بأنه ذلك الشخص الذي يقوم

بالتسيير وتنظيم واستخدام المصادر التربوية، ويحتوي هذا الدور على جزأين أساسين هما: إدارة المصادر والتعليم والتخطيط التعاوني.

وهو يؤكد على ما ذهب إليه هايكوك (في المرجع السابق) من أن الدور المهم والأولي للمعلم - المكتبي هو تخطيط وتعليم البرنامج التعاوني مع معلم الفصل، وأن التحول الأساسي الذي تم بالنسبة للمعلم - المكتبي هو انتهاد التعاوني لما ينبغي على الطالب أن يتعلمه لا أن يفعله.

وعلى ذلك فإن التعليم المتكامل بين اختصاصي الوسائل ومعلم الفصل هو الذي ينبغي أن يتم به وحدات الدراسة.

هـ- القيادة:

تتضمن مهارات القيادة تنمية الصلات والعلاقات مع الطلاب لتقديم الاستخدام الإنتاجي لمجموعات وأجهزة الوسائل؛ وليس مجرد الاهتمام بكفالة النظام، وهناك شكل آخر من القيادة هو الذي يتصل بالإعداد الذاتي للسيطرة على التكنولوجيات الجديدة من أجل تعليم المعلمين كيفية استخدامها؛ وأخيراً فالتعرف إلى الوقت والآحوال التي يكون فيها تابعاً وليس قائداً يعد أيضاً جزءاً من القيادة.

و- مهارات الإدارة:

على الرغم من أن بعض اختصاصي الوسائل لا يمدون لاستخدام مصطلح «الإدارة» لأنهم يعادلونه «بالتطويع» إلا أن مهارات الإدارة تعد ذات أهمية بالغة للمهنيين (Hardy, A.F., 1985, p. 12 - 13) وإذا كان من المعروف اليوم استحالة السيطرة على الفيوض المتلاحق الذي لا ينحصر من المعلومات؛ فإن اختصاصي

الوسائل قد تدرب في مدارس المكتبات على كيفية تنظيم المعلومات والاستعارة في ذلك بنظم الاسترجاع الآلي، فضلاً عن قيامه بمساعدة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على كيفية الاختيار السليم من بين فيض المعلومات المنشورة وبالتالي إمكان اتخاذ القرارات انسانية، كما أن اختصاصي الوسائل هو الشخص المؤهل لمساعدة المعلمين في كيفية تنظيم منتجات المعلومات المستخدمة في عملية التعلم.

ومحلوب من اختصاصي الوسائل تحليل العمل اليومي بحيث يستطاع استبعاد العمل الروتيني وغير المهني والتركيز على المهام المهنية وإنجازها، وأخيراً فإن إدارة الناس لا يجب أن يمدها اختصاصي الوسائل على أنها واجب سلبي، ذلك لأن معرفة وقت وكيفية تفويض العمل مرؤوسه هي مهارة لا بد منها، إذ يتحقق عن طريقها الشعور الإيجابي لدى الطلاب والمساعدين، فإنهم يسهرون إيجابياً في برنامج الوسائل، في الوقت الذي يتاح فيه لاختصاصي الوسائل التخطيط واتخاذ القرارات.

ذ- التحمل، Stannina

لعل هذه الصفة تقترب من صفات الممثلين الجيدين، إذ يذهب الكثير من اختصاصي الوسائل إلى أن الممثل هو الشخص القادر على القيام بمهامه بطريقة إيجابية على الرغم مما قد يشعر به من آلام أو تعب أو غيرها من جوانب الضعف الإنساني، فاختصاصي الوسائل قد يضطرره عمله إلى الوقوف ساعات طويلة، ومع ذلك فيجب أن يbedo أمام المستفيدين سعيداً مستبشرأ، وأن يقوم بتحية الطلاب، راغباً للعمل معهم، مهتماً بمشروعاتهم، أي أن التحمل المعنوي والبدني يعدّ مفتاح الأداء الجيد والاستجابة الجيدة.

جـ- طبيعة الوسيط المحفز،

أكثر اختصاصي الوسائل نجاحاً هو الذي يستطيع أن يقوم بدور الوسيط المحفز Catalyst أي أنه لا ينتظر أن يعود إليه الفضل في توليد الفكرة أو قيامه بالعصف الذهني، ولكنه يتيح عند نجاح المشروع، المقصود إذن بالوسيط المحفز هو دور اختصاصي الوسائل في الإسراع بالعملية أو الحدث، دون أن يكون بانضرورة مشتركاً فيها.

حادي عشر: المعلم - المكتبي والمهارات المعلوماتية،

تشير الباحثة هنا إلى أن المهارات المعلوماتية هي التي تميز المعلم - المكتبي عن غيره من أعضاء ائمنة التربية، حيث يتكامل إعداده المعلوماتي مع زملائه.

١/١١ مبررات المدخل التكاملي التربوي المعلوماتي:

بعد دراسة وخبرة استمرت خمس عشرة سنة، انتهى روبي لوندين (Lundin, R., 1983) إلى أربع نتائج يعدها أساسية لتبرير المدخل التكاملي - أي التربوي المعلوماتي - لتطوير مهارات المعلم - المكتبي من أجل خدمة المنهج الدراسي.

١/١/١ فيضان المعلومات الآن لا يمكن السيطرة عليه:

أي أن معظم الطلاب - بل والمعلمين والمعلمات - المكتبيين لا يحيطون بالبنك الضخم للمعلومات، ولا بحجم قواعد البيانات الهاوائي على المستوى العالمي، وحتى في المجال العلمي المتخصص لا يستطيع الباحث أن يلم ولا أن يستوعب كل ما نشر، والأمر صعب وعسير كذلك بالنسبة للسيطرة أو مسايرة هذا الفيضان المعلوماتي في المكتبات ومراكم المعلومات حتى مع مهارات اختصاصي المعلومات في الخدمات

المرجعية مع معاونة نظم استرجاع المعلومات الآلية، فماذا تتوقع بعد هذا كله من تلميذ المدرسة ومقدرتة على معايشة هذا التدفق المعلوماتي؟

٤/١/٢ لا يعطي الأفراد أهمية كافية لعملية اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات ولا يقدرون المكتبة بوصفها مصدراً أساسياً للمعلومات،

أي أن معظم الأفراد يميلون لاستخدام مصادر أخرى غير المكتبة للحصول على إجابات لتساؤلاتهم، وستزيد الحاجة إلى المعلومات لاختارة مع تزايد المنافسة من أجل العيش والبقاء، وأمننا الرئيس هنا هو أن تستمر المدارس على جميع المستويات في تطوير وتدعم مهارات «المعلومات» حتى تزيد الأجيال الجديدة من اهتمامها باتخاذ القرارات المبنية على المعلومات.

٤/١/٣ التعليم الرسمي «مهارات المكتبة» لا يتبعي أن يتم في فراغ:

أي أن تراييف تعلم هذه المهارات بالمارسة المنتظمة في موافق بحثية وموضوعية مختلطة، فالمقدرة ومعرفة استخدام نظم المعلومات والنظم البديلة يجب أن تكون هدف تعلم تلك المهارات، كما يحتاج المستفيدون كذلك إلى مهارات التحليل والتقييم حتى يمكنهم الإفاداة القصوى من المعلومات التي يحصلون عليها.

٤/٤ دور المعلم - الكتبى هو تنسيق وتسهيل استخدام مصادر التعلم وتنظيمها، وذلك من أجل تحسين نوعية خبرات التلاميذ والمعلمين بالمدرسة، ويتمثل هذا الدور في جزأين مما:

- إدارة المصادر؛ ويتمثل ذلك في الإدارة والاختيار والتزويد وتنظيم مجموعات المصادر ونظم استخدام هذه المصادر بالمدرسة.

التخطيط والتعليم التعاوني:

ويعني ذلك التخطيط التعاوني والتعليم القائم على فريق التعلم، وذلك بعرض تكامل أوعية المعلومات والبحث ودراسة المهارات مع التعليم في قاعة الدراسة، أي أن يكون للمعلم الأمين دور مشارك في التدريس فالمستقبل يتطلب العمل مع المعلمين في تكامل.

٢/١١ مراحل تحقيق المدخل التكاملي لتعليم مهارات المعلومات:

وهو الأكثر تأثيراً، حيث يتم بناء المهارات والمعرفات والاتجاهات في نشاطات النهج المخططة تعاونياً في مجالات مختلفة: العلوم، الدراسات الاجتماعية، اللغات، الرياضيات... إلخ.

ويعمل المعلم - المكتبي في هذا المدخل بالتعاون مع معلم المادة الدراسية في مرحلة التخطيط حيث يتم إدخال المهارات والمصادر في وحدة الدراسة للاستجابة للاحتياجات، كما يعمل معه في مرحلة تنفيذ أو كفريقي تعليمي متخصص كلما أمكن فضلاً عن عملهما سوية في مرحلة التقييم لتحديد مدى أداء التلميذ والتعرف إلى القوة والضعف في البرنامج ذاته، وهذا المدخل التكاملي لتعلم مهارات المعلومات يعتمد على عدة قواعد في مهارات التعلم والتعليم، وضعها المجلس الأمريكي الوطني للدراسات الاجتماعية وهي كما يلي: (Carpenter, H.M., 1963).

٢/١ ي يجب أن تكتسب المهارة وظيفياً وفي إطار موضوع الدراسة وليس كتدريب مستقل.

٢/٢ يجب أن يفهم المتعلم الهدف المقصود من تعلم المهارة، وأن يكون لديه الدافع لتطوير تلك المهارة.

١١/٢/٢ يجب أن يكون هناك إشراف دقيق على المتعلم في محاولاته الأولى لتطبيق المهارة، وذلك حتى يمكنه تكوين عادات صحيحة منذ البداية.

١١/٤ يحتاج المتعلم إلى فرص متكررة لممارسة المهارة مع ما يصحب ذلك من تقييم مباشر حتى يعرف مواطن النجاح والفشل في أدائه.

١١/٥ يحتاج المتعلم لمساعدة فردية من خلال إجراءات تشخيصية وتمارين متابعة، وذلك لاختلاف معدلات التعلم بين أفراد أي مجموعة، فضلاً عن اختلاف كمية ما يحتفظ به الطالب مما تعلمه.

١١/٦ يجب أن يكون تعلم المهارات بالتدريج أي أن تزيد مستويات الصعوبة وأن يكون النمو الناتج في المهارات تراكمياً كلما تقدم الطالب في دراسته، بحيث يبني كل مستوى على المستوى السابق ويدعمه.

١١/٧ يجب أن يساعد الطالب – في كل مرحلة – على تعميم المهارات، بتطبيقها في مواقف كثيرة ومختلفة، وبهذه الطريقة يمكن أن يتحقق أقصى قدر ممكن من التعلم.

١١/٨ بعض التوجيهات العامة للمسئولين والمعلمين والمكتبيين، يمكن للمسئولين تيسير تكامل المهارات عن طريق:

١١/٩ إتاحة الفرصة المناسبة لكل من المعلمين والمعلمات – الآباء للتحوطيط التعاوني.

١١/١٠ إشراك المعلمين والمعلمات – المكتبيين في وضع أهداف وسياسة المدرسة التي تحكم المنهج.

١١/٢/٣ وضع جداول الدراسة والأوقات المناسبة لتسهيل الإفادة من برامج المكتبة المعتمدة على المصادر.

١١/٣/٤ تنظيم بعض الدورات الخاصة بالعلماء والمعلمين – الأماناء لتعاونهم في تحديث قدراتهم.

١١/٣/٥ إظهار اهتمام القيادة المسئولة بالمشروعات والبرامج داخل المدرسة وتدعم المبادرات التي يقوم بها المعلمون والمعلمون الآمناء.

١١/٣/٦ تخصيص ميزانية تسمح بتقديم المصادر الازمة لتدعم البرامج.

١١/٣/٧ وجود مناخ مدرسي مفتوح حيث يتوافر الاتصال الحر والرضا بين الطلاب والمعلمين.

١١/٣/٨ تقديم صورة إيجابية للمدرسة في المجتمع.

• ويمكن للمعلمين الإسهام في البرنامج التكاملی عن طريق:

- المشاركة في تخطيط وتنفيذ المنهج الكلي الدراسي.

- مشاركة المعلم - الأمين في جميع مراحل التخطيط والتعليم والتقييم.

- تحمل المسؤولية الأساسية للقيام بعملية التعلم للطلاب.

- تصميم نشاطات طلابية لكامل التكامل الاهتمي والاتجاهات والمهارات في جميع المواد.

- الاختيار النشط للمصادر بالتعاون مع المعلم - الأمين.

• ويمكن للمعلم المكتبي الإسهام في البرنامج التكاملی عن طريق:

- المشاركة في تخطيط وتنفيذ المنهج الكلي لمدرسة خاصة بالنسبة للمشورة المتصلة باستخدام المصادر.

- اختيار مصادر المعلومات المناسبة للاستجابة لاحتياجات المدرسة.
- التعاون مع المعلمين في التخطيط والتعليم وتقدير وحدات العمل.
- التنسيق مع المعلمين للتقرير ما يمكن تغطيته لجماعات معينة من الطلاب، ومن الذي يتحمل المسؤولية الأساسية في تعليم وتطبيق المهارات وتوقيتات التعلم.
- توسيع آفاق اهتمامات التلاميذ ومهاراتهم، وذلك خارج انحصار الموضوعية التي يدرسها التلاميذ في المناهج التقليدية بالمدرسة.
- معاونة التلاميذ في الانتقال من مرحلة إلى أخرى، أي من المدرسة الابتدائية للثانوية ومنها للجامعة أو العمل بالمجتمع.
- تقديم الخدمات المعلوماتية والعلمية التي من شأنها تحسين نوعية خبرة ومهارة المعلمين والمتعلمين في المدارس.

بعض نتائج الدراسة:

١- مهنة المعلم - المكتبي مهنة مستحدثة يتراوح التربوية مع المكتبات والمعلومات لخدمة العملية التعليمية، وهي مهنة معترف بها لدى الجمعيات المهنية في الدول المتقدمة سواء في مجال المكتبات أو مجال التربية، وبالتالي فالمنهج والمقررات متبلور إلى حد كبير في هذه الدول سواء على المستوى الجامعي الأول أو مستوى الدبلومات والدراسات العليا.

٢- المعلم - المكتبي طبقاً لما استقر عليه الأمر في الدول المتقدمة يقوم بالأدوار الثلاثة التالية:

(أ) اختصاصي معلومات، خاصة بالنسبة بتوفير سبل استخدام مراكز مصادر التعلم.

- ب) معلم، بالذات بالنسبة لتعليم مهارات تناول المعلومات.
- ج) مستشار تعليمي، خاصة بالأسية لتعاونه مع زملائه المعلمين في دمج استخدام المصادر المتنوعة مع المناهج المتطورة.
- ٢- هناك تفصيل متطرق عليه إلى حد كبير في الدول المتقدمة بالنسبة للقدرات والمهارات الواجب توافرها في المعلم - المكتبي، وبالتالي فهناك استقرار وظيفي نسبي لهذه المهنة بالدول المتقدمة.
- ٤- ظهر بالدراسة المقارنة بين الدول الغربية والغربية، عدم وضوح الأهداف لدى أقسام المكتبات والمعلومات أو كليات التربية التي تقدم برامج قريبة من تلك المطلوبة لإعداد المعلم - المكتبي؛ فهل يتم تخرج المعلم أساساً بمتطلبات تربية للتدرис أم أنه يتلقى بعض المواد التربوية المساعدة؟ هل هو فني تقنيات وتكنولوجيا التعليم أم المعلومات؟ أم هو اختصاصي مراكز التعليم؟، وحتى الأقسام التي يجعل المواد التربوية ضرورية له (بالقدر المطلوب نفسه لإعداد المعلم) كما هو متبع في مكة المكرمة وفي كلية المجتمع بالأردن، لا يطلق تسمية (المعلم - المكتبي) عليه بل هو أمين مكتبة أو اختصاصي مصادر تعليمية ومكتبات.
- ٥- هناك عدم افتئان لدى بعض المستغلين بمهنة المكتبات والمعلومات (أعضاء هيئة تدريس أو ممارسين) بأهمية المهنة التخصصية للمعلم - المكتبي، بل وعدها بعض الباحثين انقساماً وعدم انماء مهني، فهل هؤلاء ضمن مهنة المكتبات والمعلومات، أم ضمن مهنة التربية؟ على عكس المهنة المستقرة نسبياً للعمل - المكتبي بالدول المتقدمة.

بعض التوصيات:

- ١- وضع معايير للمناهج التربوية والمعلوماتية والعلوم المساعدة الالازمة لاعداد (معلمين - مكتبيين) سواء بالنسبة للمرحلة الجامعية الأولى أو بالنسبة للدبلومات واندرايسات العليا على أن يتعاون في وضع هذه المعايير أقسام المكتبات والمعلومات وكليات التربية، وذلك طبقاً لما هو متعارف عليه دولياً بالنسبة لمعايير التخصص المهني والموضوعي والتربوي.
- ٢- وضع معايير تحدد القدرات والمهارات الواجب توافرها في المعلم - المكتبي بوصف هذه مهنة مستحدثة تتطلب مهارات معلوماتية وكفاءة تربوية حتى يكون المعلم - المكتبي وسيلة أساسية من وسائل التطوير التربوي ودمج المقررات والمناهج بالمصادر المطبوعة والمحسبة والمسموعة والمرئية بالتعاون مع زملائه المعلمين (وقد تضمن هذا البحث هذه القدرات والمهارات بشيء من التفصيل).
- ٣- وضع الحواجز الالازمة لجذب العناصر الطلابية المتميز للدخول في هذا التخصص والمهنة الجديدة، نظراً لما لوحظ من قبول مستويات متدنية من الطلاب في هذا التخصص، مما يعطي انطباعاً سيراً عن المهنة الجديدة.
- ٤- إصدار التشريعات الالازمة لقصر التعليم في وظائف المكتبة المدرسية على المؤهلين تربوياً ومعلوماتياً، وأن يتاح للممارسين الحاليين فرصة هذا التأهيل خلال فترة معينة.
- ٥- توفير فرص التدريب والتعليم المستمر لاحاطة العاملين بالمكتبات المدرسية بالتطورات التكنولوجية والمهنية في مجالات التربية والمعلومات.

- ٦- التوعية ب مختلف الأساليب لاسيما بواسطة الأداء المهني المتميز في بعض المؤسسات التربوية والمكتبات المدرسية بعمل المعلم - المكتبي، حيث تبرز مسؤولياته كباحث تربوي و دراينه بالصادرة التربوية المحسنة والمناهج والنظريات التربوية.
- ٧- تحسين أساليب اتصال المعلم - المكتبي بالمكتبة المدرسية وبزملائه بمكتبات الأكاديمية العامة، وذلك عن طريق عقد الاجتماعات المهنية وورش العمل المشتركة وإصدار النشرات الإخبارية والمقالات البحثية وكذلك زيارات بعض طلاب المدارس الثانوية للمكتبات الأكademie لتوسيع الصلة بين المرحلتين الثانوية والجامعية.
- ٨- تشجيع اشتراك المعلم - المكتبي في التجمعات والاتحادات المهنية المعلوماتية والتربوية.
- ٩- دراسة إقامة مؤتمر أو ندوة ترعاها كل من الجامعة العربية والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (تونس)، لدراسة ركائز مهنة المعلم - المكتبي وكيفية التنسيق بين المتطلبات المهنية والقدرات والمهارات المطلوبة في الوطن العربي، بحيث يشارك في هذه الندوة أقسام المكتبات والمعلومات وكليات التربية ومراکز البحوث التربوية بالوطن العربي.

مراجع الدراسة

المراجع العربية:

- أحمد بدر (١٩٩١م). أساسيات في علم المعلومات والمكتبات. - الرياض: دار المريخ. ٢٤٣ ص.
- أحمد محمد الشامي، وسید حب الله (١٩٨٨م). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات (إنجليزي / عربي). - الرياض: دار المريخ (د. ت).
- حسن محمد عبد الشابق (١٩٨٦م). العالمون ومهارات قيادة المعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - ع. ٨، ن٤ (أبريل). - ص ٩٤ - ١١٣.
- حسن محمد عبد الشابق (١٩٩١م). إعداد إخصائي المكتبات المدرسية في مصر. - صحيفه المكتبة. من ٤، ع ٤ (يناير). - ص ٥ - ٦٢.
- دولة قطر، وزارة التربية والتعليم (ديسمبر ١٩٩١م). - مشروع تنمية التعليم الثانوي في دولة قطر. قطر، - الندوة (حيث حامت بيته عن تصوير تكاريقة أو الأمل). ص ٧.
- ربحي سعدي عليان (١٩٩٥م). تغير المكتبات وبرامج تدريب علم المكتبات في دولة البحرين في: وقائع الندوة العربية الخامسة للمعلومات التي نظمها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ومؤسسة متبعه ومركز التوثيق القوي. زخوان - تونس. ص ٢٢٧ - ٢٠٩.
- خارق منصور (١٩٩٠م). تخصص الصادر التعليمية والمكتبات في كليات المجتمع. - رسائل المكتبة. - مع ع. ١٤، ن٤ (مايو). - ص ٥ - ٢٥.
- ناريمان إسماعيل متولي (١٩٩٥م). اقتصاديات المعلومات: دراسة نلاسن انتظالية وتحليلاتها العملية على مصر وبعض البلاد الأخرى. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية. ٧٠٧ ص. (أشارت الباحثة إلى أهمية التعليم ضمن قطاع المعلومات في الدولة في موضع عديدة من كتابها المذكور).
- يوسف الخازوف (١٤١٤هـ / ١٩٩٢م) تطوير مناهج علم المكتبات والمعلومات. - عالم الكتب مع ١٣، ع ٥ (تربية ع. ١٤١٣هـ) - ص ٤٧٩ - ٥٩٢.

الرجوع الأجنبي

- American association of school librarians. (1975) ALA and association for educational communications and technology, media programs: district and school, ALA Chicago.
- Beattie, K., (1991) Education for teacher- librarianship in Australia – education for information, Vol 9, pp. 317 – 327.
- Beswick, N.W. Beawick, B. (1977). Teaching and the forward thrust of librarianship. – library association record. – Vol 79, No. 8 (August).- pp. 419 – 421.
- Brown, J (1990) Navigating the go's The teacher librarian as change agent. emergency librarian. Vol. 18, No. 1 (sept. Oct). pp. 18 – 28.
- California media and library educators association (1994). From library skills to information literacy: A hand book for the 21st Century, Englewood, Co. libraries limited.
- Carpenter, H. M., ed., (1963) skill development in social studies, thirty third yearbook of the national council for the social studies (Washington D. C: national council for the social studies.
- Davies, R. A. (1979). The school library program: instructional force for excellence, 3rd ed. Howker, p. 136.
- Edmonds, Helen (1981) the BA (Hons) degree course in education and library studies at loughborough university education libraries bulletin. – Vol. 24, No. 70, pp. 17-28.
- handy, A.E., (1985) successful management techniques – school library style. the book report. Vol. 4, (Nov., Dec) pp. 12 – 13.

- haycock, K., (1988) the role of the school librarian as a professional teacher: a position paper in: the emerging school library media program: readings, libraries, Unlimited, inc. Englewood, co., pp. 114 – 126.
- haycock, K., (1991) Evaluation of the teacher – librarian. – Vol. 18, No. 3, pp. 15 – 22.
- Irving, A. & snapc, W. H., (1979) Educating library users in secondary schools. (report No. 5467) British library (Research and development department).
- Lundin, Roy (1988) the teacher – Librarian and information skills – An across the curriculum approach. In: the emerging school library media program: readings. Englewood co., libraries unlimited, inc., pp. 209 – 219.
- Lunzer, E., & Gardner, K., eds. (1979) the effective use of reading. Heinemann educational.
- Niemeyer, Karen K., (1986) school libraries and media centres. In: education for professional librarians, edited by Herbert S. white. White. London: knowledge industry publications, inc., pp. 123 – 139.
- Policies, procedures and standars for certification of professional school personnel (1979) Gertrude, L Duncan, William S. Rhodes, and Harold S. Wisor, eds). Pennsylvania department of education, Bureau of teacher education and certification.
- U. S. National commission on excellence in education (1983). A. Nation at risk: the imperatutie for educational reform. Gpo.
- Woolls, blanche (1980) Teacher – librarians. In: encyclopedia of library and information science., edited by allen kent, H. lancor and J. C. daily, new York, mercel dekker, inc., Vol. 30, pp. 129 – 135.

المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية

دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين^(٢)

أ. د. سالم بن محمد السالم

أولاً، المدخل إلى الدراسة:

تعد المكتبة دعامة رئيسية في تحقيق أهداف الجامعة، وركيزة أساسية في النهوض برسالتها، ولكي تؤدي المكتبة الدور المناطق بها فيفترض أن لا تتوقف عند حد القيام بالخدمات التقليدية من اختيار وفهرسة وتصنيف ونحوها من الخدمات التقليدية التي تم في العادة خلف الكواليس، ولا تنس المستفيد في الصميم؛ بل يفترض أن تعمد إلى ذلك إلى الخدمات التي تلبى الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين، وتساهم على كسب رضاهم، وعلى استمرار ارتيادهم لها.

ولسنا بحاجة إلى التأكيد على أن المستفيد هو محور خدمات المكتبة التي لم تنشأ أصلاً إلا بغرض خدمته، وتزويده بالوعاء المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، ولعلنا لا نبالغ إذا قلنا إن جميع ما تقوم به المكتبة من عمليات وإجراءات تصب في النهاية في قالب الجمهور المستهدف، ويمتاز الوسط الجامعي على وجه الخصوص بأنه من أكثر الأوساط احتياجاً لخدمات المعلومات، نظرًا لارتباط المفتمين إلى هذا الوسط بالمهام الأكademie التي تفرض عليهم الرجوع من حين لأخر إلى مصادر المعلومات.

من هذا المنطلق نبعث فكرة الدراسة الحانية التي تعالج وضع الخدمات التي

(٢) مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية - مج. ٨ ع ٦ (أبريل - ذو القعده ١٤٢٠ هـ / نوفمبر ١٩٩٥ م) - ص ٤٥

كانت ولا تزال المكتبات الجامعية السعودية (منذ إنشائها وحتى الوقت الراهن) تقدمها لشريحة الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك من خلال كشف النقاب عن أهم أنماط الخدمات المقدمة، وبيان ما يعتريها من المشكلات، ومن ثم طرح أبرز المفتوحات التي يأمل أن تسهم في التخفيف من حدة تلك المشكلات. الأمر الذي يضع أمام المسؤولين عن هذا القطاع المكتباتي المهم بعض الحقائق المستمدة من استقراء الواقع، ويرسم في الوقت نفسه بعض التوجيهات التي يمكن الاستئناس بها عند التخطيط لتحسين الخدمات المتاحة أو لإضافة خدمات جديدة.

وقد أشاد كثير من الباحثين بالأهمية الملقاة على خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية، وأعتبروها العنصر الأساس في الحكم على نجاح المكتبة في تأدية خدماتها. ففي كتابه الموسوم بـ: (المكتبات الجامعية بالملكة العربية السعودية: حاضرها ومستقبلها) يذهب محمد عاشر إلى أن نجاح المكتبة الجامعية أمر مرهون بمدى قدرتها على توفير الخدمات التي تناسب، وبرغم أهمية قطاع المكتبات الجامعية في المملكة، فإن هذا الموضوع لم يلق الاهتمام الذي يليق بأهميته. وقد خرج أحد الباحثين من استقرائه للأديبيات في مجال المكتبات الجامعية أن الساحة حالياً تماماً من الإنتاج الفكري في هذا المجال (عاشر، ١٤١٢هـ، ١٣:١١).

ومما يعزز تلك الأهمية الدور الملقى على المكتبة الجامعية في تحقيق أهداف الجامعة، (فالكتبة تعد بمثابة مركز معلومات يعد المفترضين للوسط الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين بما يلبي احتياجاتهم للمعلومات سواء نشرت على شكل كتب أو دوريات أو تقارير أو رسائل علمية أو أشرطة سمعية أو بصرية أو غير ذلك من آشكال تداول المعرفة البشرية، ومعلوم أن رسالة المكتبة هي جزء من رسالة الجامعة التي تتمثل في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع؛ ولذا تسعى المكتبة الأكاديمية

(الجامعة) لتحقيق تلك الأهداف الثلاثة عن طريق توفير المواد المكتبية التي تساعده وظيفي التدريس والبحث العلمي، وكذلك عن طريق إعداد طلقات بشرية قادرة على تعليم نفسها بنفسها وقادرة على خدمة مجتمعها) (السالم، ١٩٩٦م، ٦).

ولا غرو إذا قلنا إن المكتبة تعد القلب النابض للجامعة، حيث إنها الأداة الرئيسة التي تعتمد عليها الجامعة في الفهوض برسالتها، ونجاح الجامعة مرتبطة إلى حد كبير بكفاءة مكتباتها وفعاليتها، ونجاح المكتبة مرتبطة بدوره بمدى ما تقدمه من خدمات لتلبية اهتمامات الفئات المستهدفة. ومن هنا يتضح أن أهمية هذه الدراسة تتبع عن أهمية موضوع خدمات المستفيدين.

وقد تم تصنيف المكتبة الجامعية لأغراض الدراسة الحالية على أنها نوع من المكتبات الأكademie، ويقصد بها تلك المؤسسة التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتباتية والمعلوماتية المختلفة للوسط الأكاديمي (عديان، ١٩٩٤م، ٣٠٧).

ويرغم وجود أنماط مختلفة للمكتبات الجامعية (المكتبات المركزية، والمكتبات التي تكون على شكل مجموعات تتبع الكليات والوحدات الأكademie المختلفة، والمكتبات التي تجمع بين النمطين السابقين بحيث تكون مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية في الكليات، والمكتبات التي تكون على شكل نظم وشبكات إلكترونية) فقد انصب التركيز هنا على المكتبات المركزية أو الرئيسة، وهي الموجهة لخدمة الجامعة بكافة كلياتها وأقسامها العلمية ووحداتها الأكademie، وذلك بوصفه النمط الشائع في جامعات المملكة.

ويشمل مجتمع المستفيدين في هذا المشروع العلمي جميع الفئات التي تنتمي إلى

البيئة الأكاديمي بما في ذلك الطلبة (بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية)، وأعضاء هيئة التدريس (المعدين والمحاضرين والأساتذة على اختلاف رتبهم العلمية)، والهيئة الإدارية (جميع الموظفين والعاملين في مختلف الوحدات الإدارية)، والباحثين داخل الجامعة على اختلاف مجالاتهم الموضوعية، إضافة إلى الباحثين من خارج الجامعة، وذلك نظراً لأن المكتبة الجامعية تعد مكتبة أكاديمية بحثية في الوقت نفسه.

أما مصطلح الخدمات فقد تم التعامل معه لغرض الدراسة الحالية بشموليّة بحيث يدخل في نطاقه جميع البرامج والنشاطات والوظائف التي تنصب على مجتمع المستفيدين بشكل مباشر، وتسهم في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية المتوازنة في المكتبة، وهذا يعني أنه لا علاقة لنا هنا بتلك الخدمات الفنية التي لا يلمسها المستفيد عن قرب مثل الاختيار والاقتناء والتزويد والقهرسة والتصنيف والتكييف والتحليل وغيرها من الوظائف التي تمارسها المكتبة بشكل يومي، ويعود سبب التركيز على خدمات المستفيدين وحدها إلى حقيقة بدهية هي أن المبرر الحقيقي لوجود المكتبة هو - كما سبق بيانه - تقديم الخدمات المناسبة لمجتمع الجامعة لأن المكتبة جزء لا يتجزأ من الجامعة نفسها التي تعد المؤسسة الأم، وتغفر المكتبة بأنها وجدت لخدمة هذه المؤسسة.

ولو استعرضنا الوظائف المتاطلة بالمكتبات الجامعية - كما تخصّصها خبراء المكتبات - لوجدنا أن غالبيتها تتمحور حول الخدمات الموجهة للمستفيدين، حيث يمكن للخيص تلك الوظائف في النقاط الآتية:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.

- تسهيل سبل وصول المنتسبين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وبيانات وتحوها التي تسهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.
- تقديم الخدمات المكتباتية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب احتياجات كل فئة على حدة.
- تهيئة المكان المناسب للاطلاع الداخلي، ولعمل البحوث والدراسات، وذلك من خلال توفير خلوات البحث.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.
- إصدار النشرات والأدوات البيبليوجرافية التي تسهم في تسويق خدمات المكتبة، وتحيط الفئات المستهدفة بأهم إنشائها وإنجازاتها.
- تطوير علاقات التعاون مع مؤسسات المعلومات بشكل عام ومكتبات الجامعات بشكل خاص (عيان، ١٩٩٤م، ٢٠٨).

وحيث إن الدراسة الحالية تعالج موضوع خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية، فنجد أن من المناسب إعطاء لمحة موجزة عن مسيرة التعليم العالي في المملكة لكي تتضح مسيرة المكتبات الجامعية التي ارتبطت بهذا النوع من التعليم، ذلك أن تاريخ التعليم العالي يعود إلى إنشاء كلية الشريعة بمقابة المكرمة عام ١٣٦٩هـ بغرض تخریج علماء متخصصين ثقافةً دینيةً يعملون في مجالات القضاء وانواعه والإرشاد والتعليم. وفي هذا السياق يشير حمد الساولم في الجزء الثالث من

كتابه بعنوان: (تاريخ الحركة التعليمية في المملكة العربية السعودية) إلى أنه قبل التاريخ المشار إليه (١٣٦٩هـ) «وهو تاريخ تأسيس كلية الشريعة بمكة، لم يكن للتعليم العالي وجود في المملكة؛ بل كانت الدولة تكتفي بإرسان البعثات الدراسية الجامعية خارج المملكة نظراً لقلة خريجي المدارس الثانوية بالملكة حينذاك» (الستوم: ١٤١١هـ ٤٠١). وبحسب أنه كان في الكلية المذكورة مكتبة تزود الأساتذة والطلبة بما يحتاجونه من مراجع علمية لها علاقة بانواد الدراسية، إذ لا يعقل أن يكون هناك تعليم جامعي بدون وجود مكتبة تسند له. وبعد إنشاء الكلية المذكورة بثلاث سنوات أنشئت ثاني كلية في المملكة، وهي كلية المعلمين بمكة المكرمة، بهدف الإسهام في إعداد المعلمين لسد احتياجات المملكة من المدرسين. واستمرت هذه الكلية حتى عام ١٢٧٨هـ، ثم أعيد افتتاحها في عام ١٢٨٢هـ بعد تحويلها إلى كلية التربية، ومن ثم تأسست أول جامعة في المملكة عام ١٢٧٧هـ، وهي جامعة الملك سعود، وتلتها جامعات أخرى هي الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة التي أنشئت عام ١٢٨١هـ، وجامعة الملك عبد العزيز التي أنشئت عام ١٢٧٨هـ كجامعة أهلية، ثم أصبحت حكومية في عام ١٢٩١هـ، ثم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية التي تأسست عام ١٢٩٤هـ بصفة رسمية، وكانت نواتها كلية الشريعة التي أنشئت عام ١٢٧٢هـ، وكلية اللغة العربية التي أنشئت عام ١٢٧٤هـ، يلي ذلك جامعة الملك فهد للبترول والمعادن التي تأسست عام ١٣٩٥هـ (جامعة البترول والمعادن سابقاً، بدأت ككلية للبترول والمعادن عام ١٢٨٢هـ)، ثم أنشئت جامعة الملك فيصل في عام ١٣٩٥هـ وكانت آنذاك مرتبطة بشخص وزير المعارف، وفي عام ١٤٠١هـ أنشئت جامعة أم القرى (عاشرور: ٢١ - ٢٢).

وهذا يعني أن مسيرة المكتبات الجامعية في هذا البلد مرتبطة بحركة التعليم

الماли بكلياته وجامعاته، وأن خدمات المستفيدين تشكل ظاهرة ملموسة في هذا النوع من المكتبات.

ومع تطور التعليم العالي وتعدد الجامعات في المملكة أنشئت وزارة التعليم العالي بمرسوم ملكي في ١٤٩٥/٨/١٠، وأصبحت مسؤولة عن الجامعات من حيث الإشراف والتخطيط والتنسيق والمتابعة، وتحوي نظرة إلى برامج الجامعات الأكademie بتفاوت نوعية التخصصات التي تقدم فيها، ذلك أن جامعة الملك فهد تركز على دراسات فروع الهندسة والعلوم وإدارة الأعمال، بينما تركز جامعة الملك فيصل على دراسات الطب البشري والطب البيطري والزراعة والهندسة المعمارية وتقع في كل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك تخصصات العلوم والهندسة والأداب والعلوم الاجتماعية والطب، أما جامعة أم القرى، والجامعة الإسلامية، وجامعة الإمام محمد فهري تتشابه في برامجها التي تمحور حول الدراسات الإسلامية وإنعرية إلى جانب بعض الدراسات الاجتماعية والإنسانية (عاشر: ١٤١٢هـ، ٢٣).

ومن المتوقع أن ينعكس هذا التفاوت في البرامج التعليمية على سياسة تنمية المجموعات وعلى طبيعة الخدمات التي ينشرها المستفيدين في كل جامعة من تلك الجامعات.

وقد ثبت من خلال استقراء سياسة التعليم العالي في المملكة أن أحد بنود تلك السياسة يؤكد الاهتمام بجانب المكتبات والمعلومات، وأن على الجامعات أن تعتني بالمكتبات ومصادر المعرفة الأخرى بغرض مساعدة الباحثين والدارسين، وتوفير ما يلزمهم من معلومات تعينهم على إجراء بحوثهم النظرية والميدانية (السلوم: ١٤١١هـ، ٢٥).

ثانياً، خدمات المستفيدين من الزاوية النظرية:

قبل أن نعرض الصورة الحقيقة لواقع المراحل والتطورات التي مرت بها حركة خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية تحسن الإشارة إلى المفاهيم الإجرائية لتلك الخدمات بغرض توضيح الفكرة في ذهن القارئ، وتزويده بخلفية شمولية لمختلف أنواع الخدمات التي تهم المستفيدين في الوسط الجامعي. ومن هذا المنطلق يمكن القول إنه يفترض في المكتبات الجامعية بشكل عام ومن الناحية النظرية البعثة القيام بمجموعة من الخدمات الموجهة للمستفيدين بشكل مباشر، ويمكن إجمال أبرز أنماط تلك الخدمات فيما يأتي:

١ خدمات الإعارة:

تتمثل خدمات الإعارة بنوعيها (الإعارة الداخلية أو الاطلاع الداخلي والإعارة الخارجية) الحد الأدنى من الخدمات المناطة بمكتبات الجامعات، كما أنها تمثل فاصماً مشتركاً بين جميع المكتبات، ولا تتصور أن يكون هناك مكتبة تخدم الجامعة ولا تحظى بخدمات الإعارة؛ ولذا فهي تعد واحدة من أهم الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين. ويدخل في نطاق هذا النوع من الخدمات حجز الكتب Reserve Collections ، حيث تقوم بعض المكتبات بحجز بعض المصادر الالزامية لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة، وتكون مخصصة للاطلاع الداخلي.

كما يدخل في نطاق خدمات الإعارة برامج الإعارة التبادلية بين المكتبات Interlibrary Loan المجموعات بين المكتبات المشاركة في المشروع، وعادة تكون هناك اتفاقيات تنظم عملية تبادل المجموعات. ولإنجاح خدمات الإعارة ينبغي وضع سياسة واضحة

ومكتوبة تحتوي على جميع العناصر المتعلقة بمدة الإعارة، والأشخاص المسموح لهم بها، وعدد الكتب المسموح بإعارتها، وغرامات التأخير، وتمثل الإعارة الآلية (الحسبية) أبرز أنماط الاتجاهات الحديثة في المجال، حيث أصبحت تحل محل الإعارة التقليدية أو اليدوية (عيان، ١٩٩٤م، ٣٢١ - ٣٢٦).

إلا أن خدمات الإعارة لا تكفي وحدها لتلبية حاجات المستفيدين التي تقسم غالباً بالتفصي والتنوع، وبالتالي فينبغي دعمها بخيارات وبدائل أخرى تسهم مجتمعة في تأدية رسالة المكتبة الجامعية، ويؤيد هذا الرأي ما ذهب إليه أحد الخبراء في انحال من أن التنوع في الخدمات المقدمة يصب في النهاية في صالح المكتبة، ويعزز مكانتها في نفوس مرتداتها، ولن تجني المكتبة في النهاية من هذا التنوع في الخدمات إلا السمعة الطيبة، والاحترام من قبل المقتدين إلى الجامعه بما فيهم الإداريون المسؤولون الذين سيؤيدون مستقبلاً أي طلب تقدم به المكتبة لزيادة ميزانيتها، أو شراء أجهزة جديدة، أو إحداث نظام معين، ونحو ذلك من الطلبات (بوعزة، ١٩٩٤م، ١٠٦).

ومن بين الخيارات التي يمكن أن تدعم الإعارة خدمات التصوير، والخدمات المرجعية والإرشادية والبليوجرافية، وغيرها مما سيرد ذكره في السطور اللاحقة.

٢- خدمات التصوير:

إن الحديث السابق عن خدمات الإعارة يجرنا تلقائياً إلى الحديث عن خدمات التصوير نظراً لوجود رابط بين هاتين الخدماتتين، ذلك أن البديل المناسب لبعض المواد التي لا يسمح بإعارتها خارجياً (وخاصة الكتب المرجعية والدوريات) هو تصويرها، الأمر الذي يوحي بأنه التصوير خدمة مكملاً للإعارة، ومن هنا

يكتسب التصوير خدمة مكملة للإعارة، ومن هنا يكتسب التصوير أهميته لكونه يعطي الباحثين الفرصة للإفادة من جميع مقتنيات المكتبة، والحصول على نسخ خاصة بهم يمكنهم الرجوع إليها في الوقت الذي يناسبهم، ومن حسن التوفيق أنه تنتشر في الوقت الراهن آلات حديثة للتصوير قادرة على إنجاز كميات ضخمة من الصفحات بشكل سريع ومتقدم، والتصوير قد يكون فوتوسناتياً (النمط المألوف في غالبية المكتبات وهو ما يبحث عنه معظم المستفيدين)، أو مصغراً (على الأفلام أو الميكروفيلم أو الميكروفيش).

٢- الخدمات التسويقية:

يقصد بالخدمات التسويقية أو الإعلامية Marketing Services برامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية التي تقوم بها المكتبات الجامعية بهدف الدعاية لخدماتها، والإعلان عن برامجها، وتسويق نشاطاتها، وجعلها في متناول أكبر عدد ممكن من المنتجين للوسط الجامعي بما في ذلك طلاب المرحلة الجامعية والدراسات العليا والباحثين والأساتذة. وتتعدد أساليب القيام بهذا النوع من الخدمات، إلا أن أكثرها استخداماً تتمثل في تنظيم جولات منتظمة للمكتبين إلى الجامعة، والإعلان عن المطبوعات الجديدة في لوحة العرض، ونشر الأخبار المهمة في صحيفة الجامعة، وتعاون موظفي المكتبة مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وإصدار نشرات دورية بما أضيف حديثاً إلى مقتنيات المكتبة وتوزيعها على المستفيدين، وإصدار دليل المكتبة وتوزيعه على الفئات المستهدفة في أوساط الأكاديميين، وغير ذلك من الأساليب التسويقية الأخرى.

وقد تحدث عبد المجيد بوعزة في بحثه الذي يحمل عنوان: «تسويق خدمات

المكتبات الجامعية» عن الأسباب التي تدعو المؤسسات الاجتماعية بشكل عام ومكتبات الجامعات بشكل خاص إلى الاهتمام بقضية التسويق التي من أبرزها أن التسويق يساعد على التعرف إلى الحاجات الحقيقة للمستفيدين، وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات لهم، وترشيد إدارة المكتبات الجامعية، ومساعدتها على تحقيق أهدافها. الأمر الذي يجعل منها مؤسسات فاعلة تضطلع بوظائفها بكفاءة واقتدار، كما أشار بوعزة إلى أن هناك عدة أساليب يمكن أن تتبّعها المكتبات الجامعية في توظيفها للتسويق مثل تحديد رسالة المكتبة وأولوياتها، وتحديد الخدمات التي يمكن تقديمها، ودراسة الفئات المستهدفة واحتياطهم المعلوماتية، واختيار أساليب الاتصال الملائمة للتعامل مع المستفيدين (بوعزة، ١٩٩٤م، ١٠١ - ١٠٢).

ولعل أفضل أسلوب لتسويق الخدمات هو أسلوب العلاقات العامة المتمثل في الدعاية والإعلان عن الخدمات والترويج في الإقبال عليها، ويمكن أن يتم ذلك من خلال تنظيم أسبوع للمكتبة في المحيط الجامعي يعرض ترويج خدماتها، والتعريف بها، والاتصال المباشر بالمستفيدين وغير المستفيدين، مما يسهم في تكوين صورة حسنة عن المكتبة وانطباع إيجابي تجاهها في الوسط الأكاديمي، ويمكن أن تخثار المكتبة من بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين والباحثين من يتسمون بالزعامة يعرض توظيفهم كأداة فاعلة للدعاية لخدماتها في المحيط الجامعي، حيث يمكنهم التأثير على زملائهم، وبث المعلومات والأخبار الجديدة عن المكتبة بشكل فاعل (بوعزة، ١٩٩٤م، ١١٠). ذلك أن ميزة العلاقات العامة هي أنها لا تسهم فقط في تطوير خدمات المكتبة، بل تسهم أيضاً في تركيز الاهتمام عليها، والنظر إليها بوصفها الشريان الحيوي للوسط الأكاديمي، وبوصفها مركز المعلومات الذي يمكن أن يقصد الجميع عندما تواجههم مشكلة أو سؤال تستعصي الإجابة عنه.

فضلاً عن أن مثل هذه الجهود الإعلامية تتعكس إيجاباً على الدعم المادي والمعنوي للمكتبة من قبل الإدارة العليا في الجامعة، حيث يشعر المسؤولون بأهمية الخدمات التي تقدمها المكتبة لجميع المنتسبين للمؤسسة، وبقيمة المعلومات التي تعمل المكتبة على تجميعها وتنظيمها وجعلها في خدمة الجميع.

٤- الخدمات البليوجرافية:

ويقصد بها تجهيز قوائم بليوجرافية عن أوعية المعلومات، وتنظيمها وفق قواعد معينة، ويمكن أن يتسع النشاط البليوجرافي بحيث يشمل حصر ما مصدره من إنتاج فكري في موضوع معين، أو في لغة معينة، أو لمؤلف معين، أو عن مؤسسة معينة، أو لفئة معينة من القراء والباحثين. وبعبارة أخرى نستطيع القول إن هذا النوع من الخدمات يعد بمثابة مظلة واسعة يندرج تحتها مجموعة من أدوات أو وسائل استرجاع المعلومات التي تهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بما في ذلك القهرس اليدوي والالفهرس الآلي (الفهرس المحسب)، والكتافات والمستخلصات، وأدلة المواد السمعية والبصرية، والالفهرس الموحد الذي يرشد إلى مقتنيات المكتبة المركزية والمكتبات الأخرى التابعة لها، وغيرها من الأدوات البليوجرافية. Bibliographic Tools. وإذا أخذ في الحسبان أن المستفيدين يصرفون وقتاً طويلاً في البحث عن مصادر المعلومات يتضح لنا مدى الأهمية الملقاة على تلك الأدوات الاسترجاعية بوصفها مفاتيح للوصول إلى مختلف مصادر المعلومات. وقد أزدادت تلك الأهمية في الآونة الأخيرة مع تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته، وتعقد احتياجات المستفيدين وتشعبها، وضيق الوقت لدى غالبيتهم. وأصبحنا نشهد في بعض المكتبات نماذج منظورة من الخدمات البليوجرافية بفضل تطبيق الحاسوب في هذا المجال.

٥ خدمات الإحاطة الجارية:

تشمل خدمات الإحاطة الجارية Current Awareness Services جميع ما من شأنه تحديث معلومات المستفيدين، وإعلامهم بالتطورات في المجالات التي تهمهم، وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات النشرات التي تحيطهم بالمفتيات الحديثة في المكتبة، وتكوين ملف لكل باحث يشتمل على اهتماماته الموضوعية، وتسهيل تداول مقالات الدوريات العلمية بين أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، ويدخل أيضاً في نطاق هذا النوع من الخدمات البث الانتقائي لبيانات المعلومات، وذلك بوصفه أحد أنماط الإحاطة Selective Dissemination of Information، وذلك من خلال تحديد مجالات الاهتمام الدقيقة للباحثين، وتزويدهم أولاً بأول بما يجدر من مصادر تلبى اهتماماتهم، إضافة إلى إصدار صحفة المكتبة، وعرض الكتب الجديدة على لوحة الإعلانات (لوحة المعرض)، وتنظيم معارض الكتب، وقد أصبح الآن بالإمكان استخدام الحاسوب لتقديم كثير من أنماط الإحاطة الجارية، وخاصة البث الانتقائي، إذ يمكن بفضل البرامج المتوافرة تخزين كميات كبيرة من المعلومات التي تناسب كل مستفيد على حدة واسترجاعها وبتها في وقت قصير.

٦- الخدمات المرجعية:

يمكن أن يدخل في نطاق الخدمات المرجعية Reference Services ، وأعداد قوائم ببليوجرافية تحتوي على أهم المراجع حول موضوع معين، وعمل ملف أرشيفي لصاصات الصحف والمجلات اليومية، وغير ذلك من النشاطات الأخرى، وقد يختصن الخدمات المرجعية قاعدة مسنقة وموظفو منفرغون، وقد تدمج مع المهام الأخرى في المكتبة.

وهناك من يصنف الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية إلى ثلاثة مستويات تمثل في الخدمة المرجعية المحفوظة (حيث يقدم الحد الأدنى من المعلومات مثل الإشارة إلى مكان المرجع المطلوب أو شرح كيفية استخدامه)، والخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسط (حيث يقدم فيها المرجع المناسب مع شرح عن طريقة استخدامه بفرض الحصول على المعلومات المطلوبة)، والخدمة المرجعية التامة أو القصوى (حيث يتم تقديم المعلومة المطلوبة أو الإجابة عن السؤال المطروح، وقد تصل إلى إعداد قائمة ببليوجرافية للباحث أو تصوير بعض الوثائق الازمة وتسليمها له). ولإنجاح الخدمات المرجعية ينبغي توافق شرطين أساسيين يتمثلان في توافق مجموعة غنية من الأعمال المرجعية المتباينة في الموسوعات والقواميس والأدلية والبليوجرافيات وغيرها، ووجود أمين مراجع متخصص لديه خبرة كافية بال المجال، ورغبة حقيقة في خدمة المستفيدين (علیان: ١٩٩٤، ٢٢٢ - ٢٢٤).

وانواعي أن جميع المكتبات الجامعية السعودية تنهض بالحد الأدنى من الخدمات المرجعية، وذلك يحكم أنها موجهة لخدمة الباحثين من طلبة الدراسات العليا والأساتذة، ولاشك أن طبيعة العمل الأكاديمي لأستاذ الجامعة - على وجه الخصوص - المتمثل في التدريس والبحث العلمي والإشراف على الرسائل العلمية وتقديم الاستشارات والمشاركة في خدمة المجتمع وغير ذلك من المهام الأخرى تفرض عليه الرجوع إلى المكتبة باستمرار للاستعانة بما تزخر به من مصادر في مختلف مجالات المعرفة. ومن بين تلك المهام الأكademie فإن البحث العلمي بالذات يمثل حافزاً حقيقياً لارتياد المكتبة، وذلك لأن عضوية هيئة التدريس مطالب بإثراء المعرفة في مجاله، وبالإسهام في حل مشكلات المهنة بأسلوب علمي، فضلاً عن كونه يتوق

دوماً يتوقف دوماً إلى الترقية إلى رتبة أعلى، وهذا كله لن يتحقق إلا من خلال إجراء
البحوث العلمية (السالم، ١٤١٧هـ، ١٣١).

وهذا يعني أنه لا يمكن الحديث عن البحث العلمي بعزل عن المكتبة التي تعد
القلب النابض للجامعة، والشريان الحيواني للعملية البحثية، والمحطة الأولى في مرحلة
البحث عن المعلومات. وإذا كانت الجامعة هي معقل البحث العلمي وموطنه الأساس
فإن المكتبة تهدف إلى تعزيز البرامج البحثية في الجامعة تهدف إلى تعزيز البرامج
البحثية في الجامعة من خلال اختيار المواد التي تلبي احتياجات الباحثين وتنظيمها
وتبسيير استخدامها وجعلها دوماً في متناولهم؛ ولذا فإن من الصعب في مكان أن نعزل
أهداف المكتبة الجامعية عن أهداف الجامعة التي وجدت المكتبة أصلاً لخدمتها
(Ahmed، ١٩٨٤م).

٧- الخدمات الإرشادية والتدريبية:

وتشمل جميع السبل التي يمكن توظيفها للإفاده من المكتبة ومحفوبياتها، وأنواعها ونوعها
على أنظمتها ولوائحها، وإرشاد المستفيدين إلى أماكن توافر أنواعية المعلومات على
رفوف المكتبة، وشرح طريقة استخدام الكتب المرجعية وغير ذلك من النشاطات
الأخرى. وهناك مستويات عده للنهوض بهذا النوع من الخدمات؛ إذ قد تكون
على شكل لوحات إرشادية وكتيبات تعريفية، أو قد تكون على شكل برامج تدريبية
 تستغرق وقتاً طويلاً لقيام بها، وتضع بعض المكتبات في مدخل المكتبة، وتخصص
 موظفاً متفرغاً لهذا الأمر، وبعضها الآخر ينشئ مركز إحالة وإرشاد مهمته توجيه
 المستفيدين إلى المصادر الخارجية التي لا تتوافر في مكتبة الجامعة.

ويدخل أيضاً في نطاق الخدمات الإرشادية إعداد دليل المكتبة Library Guide

الذي يوضح بالتفصيل طريقة الوصول إلى مقتنياتها والإفادة من خدماتها، ومن أهم المعلومات التي يحتوي عليها عادة مثل هذا الدليل هي ساعات فتح المكتبة، ورسم توضيحي لمبانيها بطوابقها وأقسامها المختلفة، وطريقة استخدام الفهارس والأدوات библиографية الأخرى، وتوضيح مختلف أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبة واللوائح المنظمة لها (بر وعبدالهادي، د. ت، ٢٢٩).

ومن المتعارف أن من بين أهداف المكتبة الجامعية تعليم المستفيدين وتدريبهم على استخدام المكتبة من خلال البرامج الإرشادية والتربوية، وإذا أخذ في الحسبان أن كثيراً من مرتادي المكتبات الجامعية تقصهم المهارات الضرورية لاستخدام المكتبة، وقد يصيبهم الخوف والتردد من طرح أسئلتهم واستفساراتهم على العاملين فيها لاتضح لنا أهمية برامج تعليم استخدام المكتبة التي ربما تسهم في حل هذه المشكلة، فضلاً عن أنها تعمل على توفير وقت العاملين، وصرفه في أشياء أخرى أكثر أهمية، والحقيقة أن تعليم المستفيدين استخدام المكتبة من خلال تنظيم البرامج التعليمية والتربوية يسهم في حل مشكلة عدم وضوح الرؤية لدى بعضهم تجاه المكتبة، وأساليب التعامل مع محتوياتها، علاوة على أن النمو المعرفي في معظم المجالات قد أوجد صعوبات لدى الكثيرين في عملية البحث في مصادر المعلومات، وعلى أي حال فإن هناك ثلاثة مراحل أو مستويات تمر بها عملية التدريب أو التوجيه المكتبي Library Orientation، وذلك على النحو الآتي:

- يتمثل المستوى الأول في تزويد المستفيد بمقدمة عامة عن المكتبة ونظمها، وساعات الدوام، وكيفية استعارة المواد.
- يتمثل المستوى الثاني في إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوافرة، وكيفية

الإفادة من مختلف الخدمات المتوفرة في المكتبة، واستخدام الفهارس للوصول إلى المادة المطلوبة.

- يمثل المستوى الثالث (الذي يقدم عادة للاساتذة والباحثين الجادين من طلبة الدراسات العليا) في إعطاء معلومات كافية ودقيقة عن المصادر المتفايرة وبخاصة الدوريات، وتعريفهم بالخدمات الفنية مثل الفهرسة والتصنيف والتنكشيف والتحليل والاستخلاص والخدمات الحاسوبية (علیان، ١٩٩٤م، ٣٣٣).

ومن الأهمية بمكان أن تحدد المكتبة سلماً الفئات المستهدفة من برامج التدريب، ومحفوظ تلك البرامج، والطرق المزمع استخدامها في تنفيذ البرنامج، وانواع ومكان المناسبين لإقامة الدورات التدريبية.

٨- خدمات البحث في قواعد المعلومات:

أصبح توظيف التقنية الحديثة في الوصول إلى المعلومات أمراً مهماً، حيث تمثل التقنية عتيراً جوهرياً للإفادة منها في بث خدمات المكتبة الجامعية، وتوسيع نطاق المستفيدين منها، وخاصة في هذا العصر الذي تضخم فيه الإنتاج الفكري وتعددت لغاته وأشكاله، الأمر الذي جعل المكتبة الجامعية عاجزة عن الحصول على جميع ما يصدر من أوعية المعلومات لأن هذا أمر ينبعق ميزانية المكتبة وإمكاناتها، وبالتالي أصبحت عاجزة عن التعامل مع الوضع بالطرق التقليدية، وأصبح البديل المناسب هو أتمته (تحسيب) عملية الحصول على المعلومات، والإفادة من معطيات التقنية، ويمكن تحقيق ذلك عملياً من خلال الرابط الشبكي الذي يعني ربط المكتبة المركزية ومكتبات الفروع في الجامعة بقواعد المعلومات وشبكاتها على مختلف المستويات، الأمر الذي ييسر للباحث الاتصال بأكبر قدر ممكن من مراصد

المعلومات وهو في مكانه في مكتبة الجامعة التي ينتمي إليها، إضافة إلى استخدام الحاسوب في مجال البحث الآلي Online Search وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة (الإبراهيم، ١٩٩٤م، ١٧ - ١٨). وقد انتشرت حالاً ببرامج الحواسيب ذات القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في أقراص مضغوطة مما وفر تقنية المراجع المليزرية CD-ROM Databases. وهذا كلّه يعطي المكتبات الجامعية فرصة ذهبية للاستفادة من تقنية العصر، وتسييرها لصالح المستفيدين.

ويتحدث كثير من الخبراء عن مكتبة المستقبل أو المكتبة الإلكترونية Electronic Library التي ستتمكن بفضل التطبيقات التقنية من الاتصال عن بعد بمراسيد المعلومات المحلية والخارجية، مع أن الملاحظ على المكتبات الجامعية في المملكة بشكل عام أنها بطيئة في استجابتها لتحديات العصر، وأن استخدامها لتقنية الاتصالات يكاد يكتفي بالحد الأدنى في هذا المجال.

٩- خدمات التعاون والتنسيق:

ويقصد بذلك جميع النشاطات الرامية إلى تنسيق الجهود مع الجهات الأخرى ذات الاهتمام المشترك سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي بما في ذلك التزويد التعاوني والفهرسة التعاونية والإعارة التبادلية INTERLIBRARY لـ ILOA إضافة إلى تبادل الخبرات والاستشارات وتدريب المستفيدين، والمشاركة في نظم الشبكات وفي المشروعات التعاونية. وقد أيد الاجتماع الرابع لعمداء ومسؤولي مكتبات جامعات الدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخليج التعاون بين المكتبات الجامعية بمفهومه الشامل، وخاصةربط الشبكي بين مكتبات الجامعات، حيث يمكن من خلاله تحقيق أكبر استفادة من مصادر المعلومات المتوافرة في الجامعات والمؤسسات الأكademie الأخرى.

لقد رسمت السطور السابقة نماذج لأبرز الخدمات التي يمكن أن تنهض بها المكتبات الجامعية بعرض القيام برسالتها بوصفها القلب النابض للجامعة، ويعرض تلبية الاحتياجات المعلوماتية المتنوعة، والعبرة في نظر الباحث ليست في تقديم الخدمات في حد ذاتها بل في السعي نحو اتجاهين وأسلوب تقاديمها، ومجلأة روح العصر بما يمر به من تغيرات سريعة تفرض نفسها بقوة على مختلف المؤسسات الاجتماعية من مكتبات وغيرها، ولعل مما يساعد على تحديث الخدمات وتكيفها مع الظروف والمستجدات إجراء الدراسات التقويمية المستمرة ل تلك الخدمات، ودراسة احتياجات المستفيدين بين فترة أخرى، وانكشف عن الاتجاهات الحديثة في اهتماماتهم، ذلك أن المستفيدين لا يشكلون في الواقع فئة واحدة منسجمة ومتجانسة، بل إنهم يشكلون فئات متفاوتة لكل فئة اهتماماتها الموضوعية، وهناك فئة الطلبة الجامعيين، وفئة طلبة الدراسات العليا، وفئة المعيدين، وفئة اصحاب الاعمال، وفئة الأساتذة على اختلاف رتبهم الوظيفية، إضافة إلى فئة الأداريين، وفئة الباحثين من داخل الجامعة وخارجها.

ثالثاً، خدمات المستفيدين من الزاوية التطبيقية:

إذا كانت السطور السابقة قدر رسمت صورة مثالية لما يجب أن يكون عليه وضع خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية على إطلاقها، فإن السطور اللاحقة ترسم صورة حقيقة وصادقة للوضع الراهن تلك الخدمات في مكتبات الجامعات السعودية على وجه الخصوص، وذلك بناء على استقراء نتائج الدراسات الميدانية التي قام بها الاختصاصيون في المجال، وفيما يأتي عرض موجز لتلك الدراسات مرتبة زمنياً وفقاً لتاريخ صدورها.

فقد قام كل من حسن أبو ركبة ومنصور فهمي بعمل دراسة نشرت عام ١٣٩٥هـ بهدف استطلاع آراء طلبة كلية الاقتصاد والإدارة تجاه خدمات المستفيدين التي تقدمها المكتبة المركزية التابعة لجامعة الملك عبد العزيز. وكشفت المعطيات التي خرج بها المسح الميداني عن ضعف استخدام الأدوات البيليوجرافية التي تسهل على الطالب الوصول إلى المعلومات المطلوبة في وقت قصير وبجهد يسير. فقد ثبت أن الغالبية ونسبتهم ٦٠٪ من الطلاب المشاركون في الدراسة (المجموع الكلي ١٨٥ طالباً) يلجأون إلى أسلوب استعراض الرفوف للوصول إلى المواد في المكتبة، بينما الأقلية ونسبتهم ٢٨٪ يستخدمون أدوات استرجاع المعلومات (يقصد بها في الدراسة الفهارس البطاقية). وكان من بين توصيات الدراسة ضرورة تكثيف الوسائل التي تساعد الطلاب على سرعة استرجاع المعلومات وسهولة الحصول على الوثائق المطلوبة في المكتبة (أبو ركبة وفهمي، ١٣٩٥هـ).

وتشمل دراسة أخرى أعدها محمد عاشور عام ١٩٧٨م بفرض التعرف إلى اتجاهات المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو الخدمات التي تدعم التدريس والبحث العلمي في ثلاثة مكتبات جامعية هي مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ومكتبة جامعة الملك سعود، وقام الباحث بجمع البيانات اللازمة من خلال الاستبانة والمقابلات الشخصية مع مجتمع الدراسة. وكان من أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أن الأساتذة والطلبة في الجامعات الثلاث المشار إليها غير راضين بشكل عام عن الخدمات المقدمة مع موظفي تلك المكتبات مما يوحي بضعف التعاون في هذا الصدد (Ashoor, 1978).

وهناك دراسة أخرى أجريت في مركز الدراسات الجامعية للبنات التابع لجامعة الملك سعود حول عدم وضوح الرؤية لدى المستفيدين بطريقة استخدام

المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية

المكتبة، والإفادة منها في الحصول على المعلومات التي تساعدهن في إجراء البحوث العلمية، وأظهرت النتائج أن ١٨٪ من الطالبات أخفقن في التوصل إلى المصادر المطلوبة لكونهن أهملن الاستعانة بالفهرس أو سؤال أمينة المكتبة، وأشارت نسبة ٥١٪ من الطالبات إلى ضرورة بناء علاقات طيبة مع العاملات في المكتبة نظراً لأهمية ذلك في الحصول على المعلومات المغيرة لإنجاز المشروعات العلمية (تقلاً عن:

سلطان والعيدي، ١٤٠٤هـ، ١٢٠ - ١١٩).

وقام هشام عباس بإجراء دراسة صدرت عام ١٤٠٩هـ، وتهدف إلى معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز نحو مكتبة الكلية. وتحضر عن هذا الهدف الرئيس مجموعة أهداف فرعية تمثلت في معرفة مدى استخدام عضو هيئة التدريس لمكتبة الكلية، ومدى استفادته منها في عملية التدريس والبحث العلمي، ومدى تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس. ومن بين النتائج التي انتهت إليها الدراسة قصور الخدمات والنشاطات التي تقدمها المكتبة، والنقص الواضح في عدد الكتب المتوافرة، ونقص عدد الموظفين المؤهلين والمدربين. وأشارت نسبة ١٨٪ من الأعضاء المشاركين في الدراسة إلى جهل الطلاب بكيفية استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها وتوجهاتها (Abbas، ١٤٠٩هـ).

وأيضاً قام نبيل فهصاني بدراسة صدرت عام ١٤١٠هـ، تهدف إلى التعرف إلى اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسة بجامعة الملك عبد العزيز نحو استخدام مكتبة الكلية، وذلك من خلال تحديد الخدمات التي تقدمها المكتبة المذكورة، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، وتحديد مدى إسهام المكتبة ذاتها في العملية التعليمية، والعلاقة التي تربط أعضاء هيئة التدريس بأمين المكتبة.

خدمات المعلومات ————— ١٦٥

واستخدام الباحث المنهج الوصفي لمعالجة الموضوع، واعتمد على الاستنادية لجمع البيانات اللازمة. وكان من أبرز ما توصل إليه من نتائج لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية عدم وجودوعي بأهمية المكتبة لدى كثير من المسؤولين والإداريين والطلاب، وعدم رضا غالبية من أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وجهل نسبة عالية من الطلاب بكيفية استخدام المكتبة، وضعف التعاون بين المكتبي والمستفيدين. وقد أوصى قمصاني بضرورة التوسيع في الخدمات والنشاطات التي تقدمها المكتبة، وتوطيد العلاقات بين أمين المكتبة وعضو هيئة التدريس بالجامعة (قمصاني، ١٤١٠هـ).

وقد ركز عيد الرشيد حافظ في دراسته التي صدرت عام ١٤١٢هـ على الوسائل التي يستعين بها طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز بجدة لاستخدام المكتبة، وذلك من خلال التعرف إلى الأدوات المرجعية، ومعرفة مدى تأثير المستوى الدراسي والتخصص الموضوعي لطلاب المرحلة المذكورة على اختيار تلك الأدوات. واتضح من نتائج الدراسة أن غالبية الطلاب يتسعون بفهم المكتبة للحصول على المعلومات، بينما يجهل غالبيتهم استخدام الأدوات المرجعية الأخرى مثل المستخلصات والكتافات والبليوجرافيات، مما يشكل سبباً رئيساً لعزوفهم عن استخدام المكتبة. وقد أوصى الباحث بإيجاد الوسائل العلمية التي تكفل الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبة بغرض تنظيم عملية استخدام طلاب المرحلة الجامعية للمكتبة، وإتاحة الفرصة لجميع الطلاب لحضور أسابيع الإرشاد التي تنظمها المكتبة في بداية كل فصل دراسي (حافظ، ١٤١٢هـ).

وتناول فانح الغامدي في دراسته التي صدرت عام ١٩٩٢ م موضوع استخدام

أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة، وتصوراتهم حول الخدمات المقدمة، والمشكلات والصعوبات التي تقف أمام حصولهم على المعلومات، ومدى تعطيل المكتبة للشخصيات الموضوعية للمستفيدين. وظهر من النتائج أن غالبية الأعضاء يحصلون على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم من مكتباتهم الخاصة تظراً لسوء تعطيلية مكتبة الجامعة للشخصيات، وثبت ضعف ارتياح الأعضاء للمكتبة لعدم وجود خدمات متقدمة، ولضعف العلاقة بينهم وبين العاملين في المكتبة، وكان من بين ما طرحته الباحث من توصيات ضرورة دراسة الأسباب التي تتفق خلف ضعف العلاقة بين المكتبيين والمستفيدين، والعمل على إيجاد الحلول التي تخفف من حدة هذه المشكلة (العامدي ، ١٩٩٣م).

وأعد سالم السالم دراسة مدعومة من عمادة البحث العلمي بجامعة الإمام صدرت عام ١٤١٧هـ، وتحمّل معرفة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة المذكورة نحو الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة بفرض تلبية احتياجات المعلومات المتعلقة بالبحث العلمي، وتم جمع البيانات المطلوبة من خلال استبانة تم تطويرها لهذا الغرض، وكان من أبرز ما أخرجت به من نتائج أن الغالبية يرون أن المكتبة المركزية تلبي احتياجاتهم للمعلومات التي تدعم البحث العلمي إلى حد ضئيل، وذلك لعدة أسباب منها ضعف المجموعات وتقادمهما، ونقص المجالات العلمية، وعدم وجود خدمات تكشف لها، كما أظهرت النتائج أن من بين أبرز العوامل التي تتفق خلف ضعف الخدمات في المكتبة المركزية لجامعة الإمام التقصير في الخدمات الإعلامية، وعدم توافر أدوات استرجاع المعلومات بشكل كاف، وضعف الخدمات المرجعية، وعدم توافر خدمات الإحاطة انварية، وضعف برامج الإرشاد والتدريب (السالم، ١٤١٧هـ).

ونصل أخيراً إلى الدراسة الأخرى التي أعدها محمد عاشور حول خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية. ويرغم أن هذه الدراسة صدرت عام ١٤١٢هـ فلم ترد في مكانها الطبيعي مع الدراسات السابقة وفقاً للترتيب الزمني الذي اختطه الباحث لترتيب تلك الجهود العلمية، بل رأينا أن نوردها في الأخير لكي نختتم بها هذا الجزء من الدراسة، وذلك نظراً للمعطيات التي خرجت بها دراسة عاشور، حيث إنها تناولت جميع المكتبات الجامعية في المملكة بينما ركزت الدراسات الأخرى على مكتبة واحدة أو أكثر.

وفيما يأتي عرض بأهم المعطيات التي خرجت بها الدراسة المشار إليها.

١- مكتبة جامعة الملك سعود:

تتمثل أبرز أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك سعود للمستفيدين في خدمات المراجع، والاطلاع الداخلي، والإعارة الخارجية لجميع منسوبي الجامعة من طلبة وأساتذة وموظفين، والتصوير، والإرشاد والتوجيه، والإحاطة الجارية، وخدمات البحث الآلي في قواعد المعلومات العالمية من خلال الاتصال بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية. ويقوم قسم الإعارة بالمكتبة المذكورة بتقديم خدمات حجز الكتب محدودة التداول بفرض الاستعمال الداخلي.

وقد نجحت مكتبة جامعة الملك سعود في تطبيق نظام الإعارة الآلي مع بداية الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٠٩هـ، كما يقوم قسم المراجع بالرد على الأسئلة والاستفسارات، وت تقديم الخدمات البليوجرافية. وقد بدأ هذا القسم يعاني في الآونة الأخيرة من نقص واضح في العاملين الاختصاصيين نظراً لاستقالة عدد من موظفيه، وتقوم عمادة شؤون المكتبات في الجامعة بتنظيم برامج تدريبية وتطويرية

المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية

للطلبة والطالبات على استخدام المكتبة كجزء من خدمات المستفيدين، كما تنظم برامج لموظفي وموظفات المكتبات الفرعية لاستخدام الحاسوب في البحث عن المعلومات في القواعد البليوجرافية، وتتاح فرص التدريب كذلك لموظفي وموظفات المكتبات في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية العاملين في قطاعات المكتبات والمعلومات والتوثيق.

٢ مكتبة الجامعة الإسلامية:

تقوم مكتبة الجامعة الإسلامية ببعض الخدمات التي تدرج تحت مظلة خدمات التي تدرج تحت مظلة خدمات المستفيدين، وينعكس تفعيلها عليهم بشكل مباشر مثل خدمات الاطلاع، والإعارة، والتعريف بالإنجاز العلمي في مختلف وسائل الإعلام، وانتعاش مع المكتبات محلياً وخارجياً، وتنظيم البرامج التدريبية للمستفيدين من أساتذة وطلبة، وللمكتبة المشار إليها اعناية خاصة بالمخطوطات، حيث أنشأت لهذا الغرض قسماً مستقلاً مهمته التنقيب عن المخطوطات الأصلية وافتتاحها، وخاصة ما له علاقة بالتراث الإسلامي وعلوم اللغة العربية وأدابها.

كما يقدم قسم المخطوطات خدمات تصوير المخطوطات مكبرة أو على ميكروفيلم، ويحتفظ بنسختين من رسائل الماجستير والدكتوراة التي نوقشت في الجامعة الإسلامية وغيرها من جامعات المملكة، ويقوم بالخدمات المرجعية والإرشادية لمرتادي القسم، ويوجد في مكتبة الجامعة الإسلامية قسم الخدمات الخاصة الذي يتولى مهام التوثيق مثل إصدار كشافات للدوريات والتصوير المصفى للصحف والمجلات.

٣- مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن:

يتولى قسم خدمات المراجع والمعلومات في مكتبة جامعة الملك فهد القيام بنشاطات كثيرة تشمل خدمات المراجع لأغراض الدراسة والبحث، وخدمات الإعارة بين المكتبات داخل المملكة وخارجها، وخدمات التصوير من المكتبات العالمية مثل المكتبة البريطانية، وخدمات استرجاع المعلومات بواسطة الاتصال الآلي المباشر - غير الأقمار الصناعية - بالقواعد العالمية مثل لوكهيد ديجالوج وأوربيت وغيرها، وخدمات الإرشاد والتوجيه والتعریف بخدمات المكتبة ومرافقها وما تحویه من مصادر المعلومات. كما تستفيد مكتبة جامعة الملك فهد من شبكة الخليج (Gulfnet) لتصوير المقالات، ومن خلال هذه الشبكة تستطيع المكتبة الدخول بشكل دائم على قواعد المعلومات في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتكنولوجيا، ولا تقتصر تلك الخدمات على منسوبي الجامعة وحدهم بل إنها تشمل الأفراد والمؤسسات خارج الجامعة.

وإضافة إلى دراسة محمد عاشور التي سبق عرض نتائجها فيما يتعلق بخدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية، فهناك دراسة أخرى أعدها مؤيد صديقي Moid Siddiqui عن خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك فهد، ونشرت عام ١٩٩٢م، باللغة الإنجليزية في مجلة المكتبات والمعلومات العربية، حيث بين فيها الباحث مختلف أنماط الخدمات ذات الصلة المباشرة بالمستفيدين، ووضح أبرز المهام التي يتعهض بها قسم خدمات المراجع والمعلومات، والمتمثلة في التدريب على استخدام المكتبة، والإرشاد إلى أماكن مختلف مصادر المعلومات فيها، والمساعدة في الحصول عليها مع التركيز على المواد المرجعية، وتذليل الصعوبات التي يواجهها

المستفيدين مع الفهرس الآلي. كما وجد الباحث أن المكتبة المذكورة تصدر بعض المطبوعات التي تسهم في تسويق خدماتها مثل دليل المكتبة ونشرة المكتبة، ودليل شامل للفهرس الآلي (باللغتين العربية والإنجليزية)، ودليل بالرسائل الجامعية المتوافرة في المكتبة، وغيرها من المطبوعات الأخرى (Siddiqui: 1993).

٤- مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز:

تشمل خدمات المستفيدين التي تقوم مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بتقديمها الإرشاد، والإعارة، والتصوير، وحجز الكتب، والتكييف، والاستخلاص، والخدمات المرجعية والبليوغرافية، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والإحاطة الجارية، وانبعاث الانتقائي للمعلومات. كما تقوم المكتبة نفسها بإصدار الأدلة التي ترشد إلى استخدامها، وتنظم أورام التدريبية للطلبة.

ومن أبرز النشاطات التي يقوم قسم خدمات المستفيدين في المكتبة بتقديمها منذ عام ١٤٠٥هـ الاتصال المباشر بمرصد المعلومات العالمية، حيث تم في العام المذكور ربط مكتبة الجامعة بمدينة الملك عبد العزيز لنهاوم والتقنية عن طريق الفاكس، وفي عام ١٤٠٨هـ تم الربط عن طريق الحاسوب، وذلك بهدف إتاحة الفرصة للمستفيدين للالاطلاع على الاتجاه الفكري في بنوك المعلومات العالمية.

وتحت الإعارة الخارجية للمتمنين لجامعة الملك عبد العزيز من الطلبة والمعيدين والمحاضرين والأساتذة وموظفي الجامعة، وأيضاً للأفراد من خارج الجامعة مقابل دفع تأمين مالي يرد لصاحبها بعد إعادة الكتاب. ويوجد في مكتبة الجامعة قسم يتولى الإشراف على الخدمات الخاصة مثل توزيع الكتب الدراسية بين الطلبة، وخدمات التوثيق، وخدمات المصادر الفلمية.

٥- مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

تتمثل أبرز خدمات المستفيدين في مكتبة جامعة الإمام في الإعارة الداخلية والخارجية، حيث يوجد قسم مخصص للإعارة الخارجية المتاحة لجميع منسوبي الجامعة من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، ومع أن الحاسوب مستخدم في كثير من وظائف المكتبة إلا أن نظام الإعارة لا يزال يدوياً، وينهض قسم خدمات المستفيدين في المكتبة بالتدريب على استخدام المكتبة، وإصدار الأدلة الإرشادية، إضافة إلى خدمات الميكروفيلم والميكروفيش والتصوير. وقد عملت مكتبة جامعة الإمام على توفير خلوات البحث لطلبة الدراسات العليا والأساتذة والباحثين الجادين.

٦- مكتبة جامعة الملك فيصل:

يوجد في مكتبة جامعة الملك فيصل قسم مخصص للإعارة وإرشاد القراء مهمته الإشراف على خدمات الإعارة الخارجية حيث تم في الآونة الأخيرة وضع لائحة جديدة تنظم عملية الإعارة، وتحدد المستفيدين منها، وتبين حجم الكتب المسموح بإعارتها ومدة الإعارة، والغرامات المترتبة على تأخير إعادة الكتاب عن موعده المحدد أو تلفه أو ضياعه. ويتوالى قسم إرشاد القراء في المكتبة المشار إليها مهام كثيرة، منها مساعدة القراء والباحثين في الوصول إلى مصادر المعرفة على الرفوف من كتب ودوريات وأفلام وغيرها. أما قسم التصوير (الاستنساخ) فهو يقوم بنلبية احتياجات المستفيدين في تصوير المواد اللازمة لبحوثهم ودراساتهم، وأنقسم مزود بعدد من مكاتب الاستنساخ وأجهزة التصوير الصغيرة.

٧ مكتبة جامعة أم القرى:

تؤدي مكتبة جامعة أم القرى خدمتها للمستفيدين من خلال عدة أقسام منها قسم المخطوطات والمصورات الذي أنشئ عام ١٣٩٢هـ لخدمة أهداف الجامعة المتمثلة في العناية بالتراث العربي والإسلامي وتجمعه وحفظه وتنسيقه لطلاب العلم واباحثين. ويقوم القسم ذاته باستقبال المستفيدين وإرشادهم إلى أقرب الطرق للحصول على المعلومات، وتسيير مهمتهم اطلاعهم على محتويات القسم كافة.

وهنالك قسم آخر في مكتبة جامعة أم القرى مختص بخدمات القراء، ويعنى بمساعدة المستفيدين، وحل ما قد يواجههم من مشكلات، وتهيئة المكان المناسب للاطلاع والقراءة. كما يتواجد في مكتبة جامعة أم القرى خلوات للبحث والقراءة الجادة مخصصة لاستخدام الأساتذة وطلاب الدراسات العليا. ويوجد في قاعات المطالعة في المكتبة موظفون متخصصون مهمتهم إرشاد الطلاب في مجالات استخدام الفهرارس، وطريقة الحصول على الكتب من الرفوف واستخدام الكتب المرجعية. كما يوجد اختصاصي المراجع الذي يتولى الرد على الأسئلة المرجعية، وإرشاد المستفيدين إلى طريقة استخدام المراجع (هاشور، ١٤١٦هـ - ١٥٨).

رابعاً، المراحل التي مررت بها خدمات المستفيدين:

لقد ثبت للباحث من خلال استقراء التطور التاريخي الذي مررت به خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية منذ إنشاء أول مكتبة جامعية وحتى الوقت الراهن أنه بالإمكان تقسيم ذلك التطور إلى مستويات أو مراحل، تحتوي كل مرحلة على مجموعة من الخدمات الموجهة للقتات المستهدفة في المحيط الجامعي من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين، وذلك على النحو الآتي:

المرحلة الأولى (١٣٦٩ - ١٣٨٥هـ) :

- ١- شهدت هذه المرحلة ظهور أوائل المكتبات الجامعية مثل مكتبة كلية الشريعة بمكة المكرمة ١٣٦٩هـ، ومكتبة كلية المعلمين بمكة المكرمة ١٣٧٢هـ، ومكتبة كلية الشريعة بالرياض ١٣٧٢هـ، ومكتبة كلية اللغة العربية بالرياض ١٣٧٤هـ، ومكتبة جامعة الملك سعود ١٣٧٧هـ، ومكتبة الجامعة الإسلامية ١٣٨١هـ.
- ٢- لا نعرف الشيء الكثير عن وضع خدمات المستفيدين في أوائل المكتبات وخاصة تلك التي سبقت إنشاء مكتبة جامعة الملك سعود، ولم تسعنا المصادر التي بين أيدينا بمعلومات وافية حول طبيعة تلك المكتبات وأنواع الخدمات التي كانت تنهض بها والنشاطات التي كانت تمارسها أو البرامج التي كانت ترعاها بغض النظر روادها من الباحثين وطلبة العلم، وكل ما نعرف عنها مجرد إشارات سريعة وردت في بعض الكتب التي تتحدث عن التعليم العالي في المملكة، والتي أثبتت وجود مكتبات تسند هذا النوع من التعليم دون أن تعطينا التفاصيل المتعلقة بمهام تلك المكتبات ووظائفها.
- ٣- ظهر من البحث والاستقصاء أن خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية للفترة بين ١٣٦٩ - ١٣٨٥هـ كانت في مجملها خدمات بسيطة ومتواضعة وتمثل العدد الأدنى، ولا تتعدي تلك النماذج التقليدية المعروفة عليها بين الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات، والتي تمثل في الخدمات القرائية (الاطلاع الداخلي، الإهارة الداخلية)، والإهارة الخارجية، وتوفير الفهارس البطاقية (الميدوية أو التقليدية) التي تحتوي على أسماء المؤلفين وانعناوين الموضوعات، إضافة إلى بعض الخدمات المرجعية البسيطة، وخدمات التصوير في بعض المكتبات.

المرحلة الثانية (١٣٨٦ - ١٤٠٥هـ) :

- ١- شهدت هذه المرحلة ظهور بعض المكتبات الموجهة لخدمة التعليم العالي في مختلف مناطق المملكة مثل مكتبة جامعة الملك عبد العزيز ١٣٨٧هـ، ومكتبة جامعة الإمام ١٢٩٤هـ، مع أن نواتها كانت مكتبة كلية الشريعة التي أنشئت عام ١٣٧٣هـ، ومكتبة كلية اللغة العربية التي أنشئت عام ١٢٧٤هـ، ومكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ١٣٩٥هـ، ومكتبة جامعة الملك فيصل ١٢٩٥هـ، ومكتبة جامعة أم القرى ١٤٠١هـ.
- ٢- تطور وضع الخدمات في هذه المرحلة قليلاً عن المرحلة التي سبقتها، بحيث شمل إلى جانب الخدمات التي سبقت الإشارة إليها في المرحلة الأولى نماذج أخرى من النشاطات والبرامج التي تتعكس بشكل مباشر على المستفيدين وتعيينهم على إنجاز مشروعاتهم العلمية وذلك مثل إعداد بعض الأدوات البليوجرافية (الأدوات التعريفية أو أدوات استرجاع المعلومات) مثل الكشافات والفالهارس والقوائم والأدلة والبليوجرافيات (الوراقيات)، وإعداد بعض النشرات التعريفية بالخدمات المتوافرة في المكتبات.
- ٣- شهدت هذه المرحلة ازدهاراً في بعض الجوانب التي كان لها تأثير إيجابي على مستوى الخدمات المقدمة ونوعيتها، حيث استطاعت المكتبات الجامعية في هذا البلد خلال فترة الطفرة الماضية وبالتحديد الفترة بين ١٣٩٥ - ١٤٠٦هـ، أن تقدم بشكل ملموس في مجالات كثيرة شملت المقتنيات والموظفين والمباني، مما أسهم في دعم خدمات المستفيدين بشكل عام وخدمات المراجع بشكل خاص، ولانس أن تلك الفترة شهدت إنشاء مدينة الملك عبد العزيز للعلوم

والتقنية التي كان ولا يزال لها دور فاعل في تعزيز الخدمات البحثية في الجامعات.

٤- حظيت هذه المرحلة بعدد من الباحثين الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات الذين تناولوا وضع خدمات المستفيدين بالبحث والدرس وقاموا بالمسوحات الميدانية التي كشفت عن مدى رضا المستفيدين عن الخدمات، ورصدت المشكلات والصعوبات التي تواجهها، وطرحت أهم المقترنات التي تسهم في تحسينها. وعلى حد علمي فإن أول دراسة صدرت عام ١٣٩٥هـ، بهدف استطلاع آراء طلبة كلية الاقتصاد والإدارة تجاه خدمات المستفيدين التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، تلي ذلك مجموعة من الدراسات التي تهدف إلى التعرف إلى اتجاهات المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو الخدمات التي تدعم التدريس والبحث العلمي في مكتبات الجامعات، وحسبى أن أشير إلى أن أبرز ما انتهت إليه تلك المحاولات العلمية من نتائج تمثل في عدم الرضا بشكل عام عن الخدمات المقدمة، بسبب ضعف الموارد وتقادمها وتقصّ المجلات العلمية وعدم وجود خدمات تكشف لها، وعدم توافر أدوات استرجاع المعلومات بشكل كاف، مما يجعل البعض يعزف عن استخدام المكتبة ولا يرغب في ارتياها.

المرحلة الثالثة: (١٤٠٦هـ الوقت الراهن):

١- لم تشهد هذه المرحلة ظهور مكتبات جامعية جديدة على غرار المراحلتين السابقتين بل شهدت ظهور أنماط جديدة من الخدمات، واتجاهات حديثة في تقديمها، إضافة إلى تحسن في الخدمات القائمة نتيجة لظروف وعوامل عديدة ظهرت في هذه المرحلة وساعدتها على الإفادة منها وتنظيمها نصالح

المستفيد الذي هو الهدف الحقيقي لوجود المكتبة على أرض الواقع، وعلى وجه الخصوص التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢- من أبرز أنواع الخدمات التي ظهرت في هذه المرحلة أو تصورت خلالها خدمات الاتصال المباشر بقواعد المعلومات المحلية والخارجية، والقيام بالخدمات التسويقية في بعض المكتبات الجامعية، وتقديم خدمات الإحاطة الجارية (مع أنها لا تزال تقدم على مستوى بسيط ولم تصل بعد إلى مرحلة البث الانتقائي للمعلومات)، وإعداد برامج للتدريب على استخدام المكتبة، وتحول الخدمات المرجعية من الشكل النطبوء إلى الشكل المقرؤ، آلياً من خلال الأقراص المضغوطة التي أصبحت تشكل ظاهرة في مكتباتنا الجامعية.

٣- تمثاز هذه المرحلة بوضوح الصورة تجاه الخدمات نظراً لسيطرة الأضواء عليها من قبل الاختصاصيين في المجال الذين درسوا وضعها بشكل علمي بعيداً عن الاعتبارات الذاتية، ولعل أهم حدث في هذه المرحلة هو صدور دراسة علمية شاملة عن خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية أعدها محمد عاشور عام ١٤١٢هـ (سبق الحديث عنها بالتفصيل)، وتكون أهميتها في أنها خرجت بمعطيات مبنية على المسح الميداني تعكس الصورة الحقيقية للوضع الراهن للخدمات التي تنعم بها الفئات المستهدفة في المحيط الجامعي.

خامساً، تقويم الوضع الراهن لخدمات المستفيدين:

إن نظرية فاحصة إلى الخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية في المملكة، والتي سبقت الإشارة إليها - بناء على استقراء نتائج الدراسات المسحية في المجال - تبرهن على أنها تسهم بشكل طيب في تقديم الخدمات للمتمنين للوسط الأكاديمي من الطلبة

والأساتذة والباحثين والإداريين، بيد أنها لم تصل بعد إلى المستوى المأمول، ولا تزال تتفق عند مستوى الحد الأدنى من تقديم الخدمات.

وتحقيقة الأمر أن المعطيات التي خرجت بها المحاولات العلمية السابقة تكشف عن أن هناك بعض الظواهر التي تحتاج إلى أكثر من وقفة، من ذلك على سبيل المثال ظاهرة ضعف إحاطة الوسط الأكاديمي بالخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة، وضعف الدور الذي تنهض به في تحقيق رسالتها، وتهميشه الاهتمام بالمستفيد – الذي من أجله وجدت المكتبة – على حساب الاهتمام بالإجراءات الفنية المتعلقة بتنمية المجموعات وتنظيمها ومتابعة الدوريات الناقصة، وغير ذلك من القضايا الروتينية، إضافة إلى عدم توفير أدوات استرجاع المعلومات في بعض المكتبات، الأمر الذي يدعونا إلى إشارة عدد من الأسئلة حول الهدف من وجود هذا النوع من مؤسسات المعلومات، ومدى قيامها بمتطلبات جمهورها المستهدف، ويدعونا أيضاً إلى إعادة النظر بجدية في رسالة المكتبة الجامعية، ومدى تحقيقها لأهداف المؤسسة (الجامعة) التي تشرف بخدمتها، ذلك أن مكتبة الجامعة تعد أقرب المصادر إلى المنتسبين للمجتمع الأكاديمي وهي أول ما يفكرون فيه عند شروعهم في إنجاز الأعمال العلمية، فإذا كانت المكتبة والحالة هذه لا تقوم بالدور المنظر منها بالشكل المطلوب فإن هذا الأمر يثير إشكالية حول المبرر الحقيقي لوجودها على أرض الواقع.

وتحسن الإشارة في هذا المقام إلى أن غالبية الدراسات الميدانية انتشار إليها – فيها عدداً دراسة عاشرة – كان تركيزها منصبًا على حالات محددة (المكتبات المركزية في بعض الجامعات السعودية)، ومن المتعارف عليه منهاجياً أن النتائج المترخصة عن هذا النوع من الدراسات (دراسة الحالة CASE STUDY)، يصعب تعميمها على الحالات الأخرى المشابهة، إلا أننا لا يمكن أن ننكر أن هذه المحاولات العلمية وأمثالها قد أضافت

لبننة إلى الصرح العلمي في المجال، وكشفت النقاب عن أهم عوامل ضعف الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، وقدرت تسييرًا علميًّاً ظاهره العزوف عن استخدام هذا النوع من المكتبات. وبشكل عام فإنَّ الصورة الإجمالية التي رسمتها تلك الدراسات هي أنَّ هناك نظرية سلبية تجاه خدمات المستفيدين في المكتبات التابعة للجامعات لمبررات عدَّة منها نقص نوعية المعلومات، والتقصير في الخدمات البيبليوجرافية، وضعف تعاون العاملين في المكتبات، واقتصرت الخدمات في الغالب على النماذج التقليدية، وعدم تجاوزها إلى نماذج حديثة ومتطورة، إضافة إلى ضعف النشاطات المرجعية والتعاونية وبرامج الإرشاد والتدريب، ونحو ذلك من العوامل التي تتضمنها الدراسات المماثلة على المكتبة الجامعية، وتؤثر سلباً على سمعتها وعلى مكانتها في الوسط الجامعي.

ولكي نزيد الصورة توضيحاً نقول: إذا كانت المثاليات الموضحة في البند الثاني من هذه الدراسة (خدمات المستفيدين من الزاوية النظرية) قد رسمت الصورة المثالية لما يجب أن يكون عليه وضع المكتبات الجامعية، فإن الواقع الموضح في البند الثالث (خدمات المستفيدين من الزاوية التحليلية) قد شذ بعض الشيء عن المثال، وهناك بعض النماذج التي توضح ما نرمي إليه:

- ١- أكدت البحوث النظرية على أهمية الخدمات التسويقية للمكتبات الجامعية، بينما أثبتت الدراسات الميدانية التي أجريت على مكتبات الجامعات في المملكة أنَّ وضع تلك الخدمات يختلف على أرض الواقع، فقد وجد هشام عباس - على سبيل المثال - في دراسته التي أعدَّها عام ١٤٠٩هـ أنَّ نسبة ٣٧٩,٣٪ من أعضاء هيئة التدريس الذين شملهم المسح الميداني غير راضين عن خدمات مكتبة الجامعة، وذلك بحجة أنَّ المكتبة لا تشعرهم بما يضاف إليها من مواد جديدة في تخصصاتهم العلمية. وكانت النتيجة العامة التي

انتهى إليها عباس هي أن المكتبة تعيش وضعاً لا تحسد عليه، وتعاني من قصور واضح في الخدمات، مما يقلص من دورها في البحث العلمي، ومن أهميتها بوصفها مركز معلومات الجامعة (Abbas: ١٤٠٩هـ).

ووجد سالم السالم من دراسته التي تناولت خدمات المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة الإمام أن هناك ضعفاً في الخدمات الإعلامية التي تكاد تقتصر على إصدار دليل المكتبة وتوزيعه، وبعود السبب في ضعف هذا النمط من الخدمات إلى قلة عدد العاملين في المكتبة، وارتباطهم بالأعمال اليومية والإجراءات الفنية الروتينية التي قد تحرمهم من الاهتمام بالمستفيدين، وإن يعرف إلى مشكلاتهم وتلبية احتياجاتهم (السالم: ٢٥٨هـ ١٤١٧هـ).

-٢- أشارت الأديبيات إلى أهمية المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، بيد أن الواقع يوحى بأن وضع هذا النمط من الخدمات في مكتبات الجامعات السعودية ليس على الوجه المطلوب. فقد ثبت من دراسة هشام عباس أن نسبة قليلة (٪٩) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز تستفيد من المراجع المتوافرة في المكتبة لأغراض التدريس والبحث العلمي، بينما أشارت النسبة الكبيرة التي لا تستفيد من تلك المراجع إلى أن الأسباب تعود إلى قلتها، وعدم تحديثها، إضافة إلى عدم توافر الاخصاصيين الذين يتولون مهمة الرد على الأسئلة المرجعية (Abbas: ١٤٠٩هـ)، كما خرج محمد عاشر بنتيجة مشابهة في دراسته التي استهدفت التعرف إلى اتجاهات المستفيدين في المكتبات الجامعية التابعة لكل من جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك سعود، وجامعة الملك عبد العزيز، حيث ثبت أن المستفيدين من الطلبة والأساتذة غير راضين عن خدمات المعلومات، وبالذات الخدمات المرجعية في

تلك المكتبات، إضافة إلى أنهم يواجهون صعوبات في التعامل مع العاملين في أقسام المراجع لكونهم يفتقرن إلى التأهيل المهني (ASHOOR: 1978).

٣- أظهرت نتائج دراسات خدمات المستفيدين وجود اختلافات جوهرية بين احتياجات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا وطلبة المرحلة الجامعية (مرحلة البكالوريوس)، إذ تتمثل الاهتمامات الرئيسية للأعضاء في إنجاز البحث العلمي اللازم بفرض النشر الأكاديمي، إضافة إلى تحديث المعلومات من خلال الوقوف على التطورات الحديثة في المجال. وتتمثل اهتمامات طلبة الدراسات العليا في الحصول على المواد ذات الصلة بموضوعات الرسائل التي يعكفون على إنجازها بفرض نيل الدرجة العلمية المنشودة، بينما تتمثل اهتمامات الطالبة الجامعيين في قراءة المواد ذات الصلة بالقرارات الدراسية، أو التي تعينهم على أداء التكليفات المنزليه. وبينما يتركز استخدام الأساتذة وطلبة الدراسات العليا على المجالات العلمية، فإن استخدام طلبة المرحلة الجامعية يتركز على الكتب في غالب الأحوال (بوعزة: ١٩٩٤م، ١٠٧)، ولا شك أن لهذا التفاوت في الاهتمامات بين الفئات المشار إليها انعكاساً مباشراً على استخدام مصادر المعلومات المتاحة في مكتبة الجامعة، وينبغي أن يكون أمين المكتبة على تمام جيد بهذا الأمر، مما يساعده على تصميم الخدمات ب بحيث تتوافق مع هذا التفاوت.

٤- وثمة قضية أخرى في غاية الأهمية، وينبغي لا نغفلها في هذا المقام، وهي أن الدراسات السابقة جميعها محورت حول مجتمع المستفيدين وحدهم، وأهملت مجتمع غير المستفيدين NON-USERS (ونقصد بغير المستفيدين المستفيدين المحتملين أو المتوقعين EXPECTED USERS) أولئك الذين لا

يرتادون المكتبة، ولا يستعيرون منها، ولا يتعاملون معها أو يحصلون بخدماتها لجهل بها، أو نعزويف عنها، أو لعدم رغبة فيها، أو لكونها لا تلبي احتياجاتهم نظرًا لفقر مجموعاتها، أو لأسباب أخرى يصعب الإلام بها في هذه العجلة لكونها تشكل موضوع دراسة مستقلة خارجية عن نطاق اهتمام الدراسة الحالية. وقد أثبتت بعض الدراسات وجود ظاهرة المعروفة عن المكتبات الجامعية في المملكة، إذ قد يتخرج الطالب من الجامعة دون أن تطال قدمه أرض المكتبة بتاتاً، أو ربما تطأها لفترات محددة وقصيرة، والسبب في ذلك أن المكتبة قد تعجز عن تلبية احتياجات الطالب مما يضطره إلى الاستعانة بمحصادر أخرى خارج الجامعة، أو لأن طريقة التعليم لا ترحم الطالب في مشروعات بحثية تستدعي الرجوع إلى المكتبة باستمرار، وهي ظاهرة لا يمكن السكوت عنها لأنها مؤشر على ضعف الخدمات التسويقية، والتقصير في التعرف بما يتواهف في المكتبات من خدمات وتجهيزات، وما تحتوي عليه من مصادر. فقد اتضح من إحدى دراسات استخدام الطلبة لمكتبة الجامعية أن من بين أسباب عزوف الطلبة عن استخدام المكتبة عدم وجود تكاليف دراسية تستدعي الرجوع إلى المكتبة، والخوف من المجهول (عدم وضوح الرؤية تجاه المكتبة وأنظمتها)، والتجارب السابقة غير الموقعة في استخدام المكتبة مما ترك لدى الطلبة انطباعاً قاسياً وحرمهم من ارتياح المكتبة مرة أخرى، وقد انهم للتأهيل والتخصص، مما يجعل البعض زاهداً عن التعامل مع المكتبة وراغباً عن ارتياحها (السالم: ١٩٩٢م، ٥).

وأحسب أن التعرف إلى العوامل الحقيقة التي تعرقل استخدام القرار الذين يعنيهم أمر تحسين الخدمات، وجعلها مناسبة لاحتياجات القئات المستهدفة،

وتقديم أفضل الخدمات التي تسهم في كسب أكبر عدد ممكن من جمهور المستفيدين وفي كسب رضاهם، وجعلهم مستفيدين دائمين بدلاً من كونهم مستفيدين محتملين.

٥- ولو أردنا تقويم الوضع الراهن لخدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية في ضوء المعايير التي تحكم الخدمات لظاهر لنا أنه لا توجد معايير محلية يمكن الاستئناس بها في هذا الشأن. وفي ظل غياب المعايير المحلية تصبح المعايير العالمية بديلاً مناسباً لاستخدامها، ومنها معايير جمعية مكتبات الكليات الأمريكية ACRL STANDARDS التي تشير إلى أنه ينبغي للمكتبة الجامعية أن تنشئ خدمات رفيعة المستوى، بحيث تسهم في الإعلام عن برامج الجامعة الأكademie، وتشجع الأستاذة والطلبة على الاستفادة من خدمات المكتبة إلى أبعد الحدود. وقد كشفت الدراسات الميدانية عن ضعف الخدمات الإعلامية في المكتبات الجامعية السعودية، الأمر الذي يخالف ما تنصت عليه معايير الجمعية المذكورة من ضرورة إسهام مكتبة الجامعة في الإعلام عن خدماتها، وتسويق برامجها ونشاطاتها ليعلم عنها الجميع.

كما تنص المعايير على ضرورة قيام المكتبة الجامعية بتوفير خدمات المعلومات وتدريب المستفيدين من خلال طرق وأساليب فنية متعددة لتنمية احتياجاتهم، بحيث تشمل الخدمات مختلف خدمات المراجع وبرامج الإرشاد والتدريب على الاستفادة من المصادر المرجعية المتوافرة في المكتبة. كذلك فإن المعايير توصي بأن تعزز المكتبة مجموعاتها باستمرار من خلال خدمات الإعارة بين المكتبات (عشور، ١٤٢٦هـ، ١٤١٢). ولو عملنا مقارنة بين واقع

الخدمات المقدمة حالياً في مكتبات الجامعات السعودية وما تتطلبه المعاير الدولية لوجدنا أن هناك تفاوتاً كبيراً في هذا الصدد، حيث إن أكثر تلك المكتبات لا تزال عاجزة عن الوصول إلى المستوى الذي توصي به المعاير. ومن المتوقع أن تزداد الفجوة في المستقبل بين النظرية والواقع، وأن تواجه المكتبات صعوبات بانفعة في تلبية احتياجات المستفيدين نتيجة لزيادة عدد الطلاب، ونمو التخصصات العلمية، وزيادة إقبال الأساتذة على النشر العلمي، وغير ذلك من العوامل الأخرى.

ونجد أن من المناسب هنا الاستشهاد بما ذهب إليه أحد الباحثين من أن من بين العوامل التي تسهم في رفع مستوى المكتبة الجامعية، وهي زيادة عدد المستفيدين من خدماتها ما يأتي:

إيجاد مقصورات دراسية (خلوات البحث) لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.

- تحديد المجموعات، وخاصة في الحقول التي تشتهر بها الجامعة.

- توظيف المكتبيين المتخصصين، وزيادة نسبة الموظفين من فئة المساعدين شبه الفنيين نكي لا يقحم الفنيون في أعمال ليست من اختصاصهم.

- التوظيف الأمثل للحاسوب، بحيث لا يقتصر استخدامه على الوظائف الفنية وحدها بل يشمل خدمات المستفيدين.

- إسهام جميع من لهم علاقة بالخدمات (من موظفي المكتبة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة) بالخطيط لها.

- احتفاظ إدارة المكتبة بعلاقات وطيدة بالسلطات العليا بالجامعة للحصول على دعمها المستمر لبرامج الخدمات في المكتبة (عاشر، ١٤١٢هـ - ٧٤ - ٧٥).

٦- ولعل مما يزيد من اتساع الهوة بين المثال والواقع يخصوص خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية وجود بعض المشكلات والصعوبات التي لها تأثير سلبي مباشر على ما تقوم به تلك المكتبات من نشاطات وما تمارسه من مهام. ذلك أن تقديم الخدمات المتماثلة أمر مرهون بعوامل عدّة منها حجم المجموعات، وسياسة ترتيبتها، وعدد العاملين المتخصصين، وعدد الطلبة والأساتذة الذين تخدمهم المكتبة، ومدى استخدام التقنية، والميزانية المخصصة للخدمات، وغير ذلك من العوامل الأخرى التي تؤثّر بشكل مباشر لو غير مباشر على البرامج والنشاطات المتاحة للمستفيدين. ونظرة إلى مسيرة المكتبات الجامعية خلال الفترة الماضية توحّي بأنها قد شهدت ازدهاراً في بعض الجوانب التي كان لها تأثير إيجابي على مستوى الخدمات المتقدمة وتنوعيتها، حيث استطاعت المكتبات الجامعية خلال فترة الظرفية الماضية - وبالتحديد الفترة ما بين ١٩٧٥ - ١٩٨٥م - أن تحرز تقدماً ملحوظاً في مجالات متعددة شملت المقتنيات والموظفين والمباني، فازدادت مجموعاتها بشكل يتناسب إلى حد كبير مع الاتساع في برامج الجامعات، وازداد كذلك عدد الموظفين العاملين بها، وتم إنشاء مبانٍ حديثة لبعض هذه المكتبات، كما تمت الاستفادة من تطبيقات الحاسوب في بعض المكتبات الجامعية. كذلك فقد كان إنشاء مدينة ١١١ عبد العزيز للعلوم والتكنولوجيا دور مهم في دعم خدمات المراجع وابحوث بالمكتبات الجامعية (عاشر، ١٤١٢هـ - ٧٤).

إلا أن الصورة اختلفت في الآونة الأخيرة، وأصبحت المكتبات الجامعية تواجه

مشكلات كثيرة تحد من انتلاقتها، ومن الدور المنتظر منها في تفعيل الحركة التعليمية والبحثية في المحيط الأكاديمي. وعلى الرغم من أن المكتبات الجامعية في المملكة تعيش في وضع يفوق مثيلاتها من المكتبات الأخرى إلا أنها لا تزال تواجه بعض المشكلات التي تقلل من قدرتها على تحقيق خدماتها بالشكل المطلوب، وتشير بانتالي على دعمها للبرامج التعليمية والبحثية في المحيط الجامعي. ولعل من أبرز تلك المشكلات تقلص الدعم المالي نتيجة نظرية ترشيد الإنفاق التي تمر بها المملكة مما ترتب عليه توقف الاشتراك في بعض الدوريات العلمية المهمة، وتقلص حجم الإنفاق على شراء الكتب وغيرها من أوعية المعلومات. وبالتالي تولد عن مشكلة الخصاص الدعم المالي مشكلات أخرى تمثل في ضعف المجموعات، وتحفيض الاشتراكات السنوية في الدوريات وخدمات الاتصال المباشر، وتقلص ساعات فتح المكتبة، ونحو ذلك من العوامل التي تحد من انتلاقرة الخدمات وبلغها للهدف المنشود. علاوة على عدم توفر الصالحات الكافية لعمداء شؤون المكتبات لاتخاذ القرارات، وخاصة في مجالات التوظيف والمالية وإحداث تغييرات جوهرية في الخدمات، ونحو ذلك من القضايا الحيوية، وضعف المتابعة المستمرة للإنتاج الفكري العالمي، وذلك نتيجة لضياعه ولقلة موارد المكتبات، وضعف تجهيزاتها الفنية والتقنية.

سادساً، الخاتمة:

اتضح من هذا العرض المقتضب لخدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية من جانبها النظري والميداني أنه منذ إنشاء أول كلية للتعليم العالي وهي كلية الشريعة بمكة المكرمة عام ١٣٦٩هـ وحتى الوقت الراهن فقد مررت عملية تقديم الخدمات بمراحل ومستويات، حيث تمثل المرحلة الأولى في تقديم خدمات بسيطة ومتواضعة لا تتعدي تلك النماذج المترافق عليها من الاطلاع الداخلي،

وإلاعارة الخارجية في بعض الحالات، وتوفير الفهارس وخاصية الفهارس البطاقية، وبعض الخدمات المرجعية البسيطة، والتصوير. ثم نطور الوضع قليلاً في المرحلة الثانية التي شمل نماذج أخرى من النشاطات والبرامج تتمثل في إعداد بعض الأدوات библиографическая مثل الكشافات والفالهارس والقوائم، وإعداد بعض النشرات التعريفية والقوائم، وإعداد بعض النشرات التعريفية بخدمات المكتبات. أما المرحلة الأخيرة فقد وصلت الخدمات فيها إلى مرحلة أكثر تطوراً، وتمثلت في توفير خدمات الاتصال المباشر، والقيام بالخدمات التسويقية في بعض المكتبات وتقديم أنواع بسيطة من الإحاطة الجارية، وإعداد برامج للتدريب على استخدام المكتبة.

والصورة العامة التي يمكن أن تخرج بها من دراسة المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية خلال المراحل التي مرت بها هي أن تلك المكتبات تشكو بشكل عام من ضعف الخدمات، وعدم التزامها بالمعايير المتعارف عليها، وأن الخدمات المتوافرة حالياً تتسم بالبساطة، ولم تصل بعد إلى درجة الخدمات المتقدمة التي تلبي الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين، والتي يمكن أن ترضي عنها بوصفنا متخصصين في المكتبات والمعلومات. وهذا الوضع المتدنى للخدمات لا يليق بالمكانة التي تحتلها المكتبة في المحيط الجامعي، وخاصة أن كثيراً من تلك المكتبات تتواجد فيها المقومات الأساسية للخدمات من بنية وتجهيزات تتمثل في المبني والإضاءة والتكييف والأثاث، مما يوحى بوجود فوأة طيبة، وقاعدة جيدة يمكن أن تنطلق منها تلك المؤسسات في تحسين واقع خدماتها، وفي كسب أكبر عدد ممكن من جمهور المستفيدين.

كما أن الوضع نفسه لا يتناسب مع الدور الملقى على عاتق المكتبة الجامعية بحكم لازدواجية وظيفتها، ذلك أنها تعد مكتبة أكاديمية وباحثية في آن واحد، وهذا يعني أنها مطالبة بتقديم الخدمات التي تسند البرامج التعليمية في الجامعة (برامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا)، إضافة إلى البرامج البحثية (داخل الجامعة

وخارجها)، ويتوقف مختلف مصادر المعرفة التي تلبي احتياجات الطلبة والأساتذة وإنما هذان بشكل عام، ومكتبة بهذه المكانة ينتظر منها أشياء الكثيرة، ويتوقع منها أن تنهض ببرامج ونشاطات قد لا تتوقعها من الأنواع الأخرى من المكتبات (المدرسية والعلمية والمتخصصة والوطنية).

نتائج الدراسة:

من استقراء الحقائق التي سبقت الإشارة إليها يمكن أن نلخص أبرز ما انتهت إليه الدراسة من نتائج في النقاط الآتية:

- ١- ضعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية في المملكة فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستفيدين، وبخاصة الخدمات التسويقية والبليوجرافية والمرجعية والإحاطة الجارية.
- ٢- لم تنجح المكتبات الجامعية السعودية بعد في توظيف التقنية في خدمات المستفيدين بالشكل المطلوب، وعلى الرغم من وجود بعض المحاولات في هذا الصدد، إلا أنها لم ترق إلى المستوى الذي ترضي عنه.
- ٣- ضعف التعاون والتنسيق بين مكتبات الجامعات السعودية، وخاصة في المجالات ذات الصلة المباشرة بخدمات المستفيدين.
- ٤- عدم توافر مصادر المعلومات في المكتبات الجامعية بالمملكة بشكل كافٍ، الأمر الذي يؤثر سلباً على رضا المستفيدين عن الخدمات.
- ٥- جهل غالبية المستفيدين بما يتوازى في مكتبات الجامعات التي ينتسبون إليها من أدوات بليوجرافية نتيجة لقصور برامج تعليم استخدام المكتبة، ولتدني الوعي المكتبي LIBRARY ORIENTATION: مما يسبب في كثير من الأحيان عزوفها عن المكتبة وزهداً في ارتياها.

٦- ثبت أن اتجاهات الطلبة نحو مكتبة الجامعة تتأثر باتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحوها، إذ إن موقف الأعضاء وقناعتهم بالمكتبة وأهميتها في الحصول على المعلومات التي تدعم مهام التعليم والبحث العلمي تؤثر على موقف الطلبة من المكتبة نفسها لأن الأستاذ هو مرآة الطالب، وهو قدوته التي يتأسّى بها ويحتذى خطاباً.

المقتراحات والتوصيات:

بناءً على ما انتهت إليه الدراسة من نتائج يمكن الخروج بجموعة من التوصيات التي من أبرزها الآتي:

١- زيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية بغرض زيادة تعريف المنتسبين للجامعات السعودية من طلبة وأساتذة وباحثين بما يتوافر في المكتبات من مصادر وتجهيزات، وما تقدمه من خدمات، ولجذب السمعة الطيبة للمكتبة. ويمكن أن يتم التسويق من خلال دراسة السوق (مجتمع المستفيدين وغير المستفيدين)، وتوظيف مختلف برامج العلاقات انعامة، وذلك من خلال توزيع الكتب ونشرات التعريفية التي توضح كيفية الاستفادة من المكتبة، وتنظيم جولات منتظمة لراغبين في الوقوف على خدمات المكتبة، واستغلال الفنوات الرسمية المتاحة مثل مرآة الجامعة وغيرها.

٢- تطوير خدمات المكتبات الجامعية، بحيث لا تقتصر على الوظائف التقليدية المتمثلة في الاختيار والتزويد والفهرس والتصنيف ونحوها بل تتعدي ذلك إلى الخدمات التي تمثل المستفيدين في الصميم، وذكرون أكثر فاعلية في حياتهم الأكاديمية، مما يعزز من أهمية المكتبة الجامعية، ويؤكد دورها في العملية التعليمية والبحثية، ويمكن في هذا الصدد التركيز على تداول مقالات الدوريات

العلمية، وتطوير خدمات البُث الانتقائي للمعلومات، وتوزيع قوائم محلبوعة بشكل دوري تحيطهم علمًا بما جد من إنتاج فكري في مجالات اهتمامهم.

٣- تطوير أسلوب تعامل المكتبيين مع المستفيدين، بحيث يعمل المكتبي كحلقة وصل بين مصادر المعلومات والمرتادين، ويعرف بشكل أكثر إلى خصائصهم واهتماماتهم العلمية والبحثية، الأمر الذي يسهل عليه خدمة احتياجاتهم المعلوماتية بصورة أفضل، ويمكن تحسين العلاقات بين المكتبيين والمستفيدين من خلال الاتصال المستمر بالأساتذة والطلبة والباحثين، والتعرف عن قرب إلى احتياجاتهم الحقيقية، وتلمس مشكلاتهم، والتبصر في اهتماماتهم.

٤- حيث إن النتائج أثبتت أن موقف الطلاب من المكتبة متأثر إلى حد بعيد بموقف الأساتذة منها فإن هذه الحقيقة تفرض على الأستاذ تغيير الطريقة التقليدية للتعليم بحيث يكون التركيز على مشروعات بحثية تستدعي الرجوع إلى المكتبة وزيادها باستمرار للحصول على المصادر التي تعين على إنجاز تلك المشروعات. وبهذه الطريقة يمكن أن نعزز من مكانة المكتبة، ونجعلها أكثر فاعلية في التعليم الجامعي.

٥- وأخيراً فقد اقتصر النطاق الموضوعي لدراسة الحالية على تناول الخدمات المقدمة للمستفيدين في المكتبات الجامعية، ولم ت تعرض لدى تلبية تلك الخدمات لاحتياجات المستفيدين، ومدى رضاهما عنها فهذا في حد ذاته يشكل موضوع دراسة مستقلة لعلنا نجد من يهتم بها مستقبلاً، لأن العبرة ليست بوجود الخدمات في حد ذاتها بل إن المهم هو موافقتها لميول المترددين للوسط الأكاديمي، وشعورهم بالرضا عنها، مما يعد كسباً حقيقياً للمكتبة، وتعبيرًا عن نجاحها في أداء رسالتها.

قائمة المراجع

- الإبراهيم، بهاء عبد القادر. انتقالات الحديثة و شبكات المعلومات في المكتبات الجامعية. في: وقائع الندوة العربية للمعلومات حول: المكتبات الجامعية دعامة لبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي - تونس: مركز الدراسات والبحوث العثمانية ولوريسيكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القوسي، ١٩٩٤م، ص ٤٧ - ٥٦.
- أبوزركبة، حسن؛ وهبوي، علصمر. دراسات ميدانية حول خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز. - مجلة الاقتصاد والإدارة، ١٤ (رجب ١٤٩٥هـ). - ص ٢٠١ - ٢١٦.
- بدر، أحمد؛ وعبدالهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. - ط٢ (مزيدة ومتقدمة). - القاهرة: مكتبة غرب. (د.ت).
- بوعزة، عبد المجيد. تسويق خدمات المكتبات الجامعية. في: وقائع الندوة العربية للمعلومات حول: المكتبات الجامعية دعامة لبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي. - تونس: مركز الدراسات والبحوث العثمانية ولوريسيكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي، ١٩٩٤م، ص ٩٥ - ١١٥.
- حافظ، عبد الرحيم عبد العزيز. سلوكيات البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس. عالم الكتب. ١٢، ٢ (ربيع الآخر ١٤١٢هـ). - ص ٤٤٩ - ٤٥٨.
- إسلام، سالم محمد. استخدام الطلبة لمكتبة الجامعة: دراسة للأدب المنثور. مجلة المكتبات والعلوم العربية. ١٢، ٢ (أبريل ١٤٩٢هـ). - ص ٥ - ٤٠.
- إسلام، سالم محمد. خدمات المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة تقويمية. ١٤١٣هـ (بحث غير منشور).
- الإسلام، سالم محمد. واقع البحث العلمي في الجامعات: دراسة لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. - الرياض: الجامعية، ١٤١٧هـ.
- سلطان، خنان عيسى؛ والطيبدي، غانم شريف. أساسيات البحث العلمي بين النظرية والتطبيق. - الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر، ١٤٠٤هـ.
- السلوم، حمد إبراهيم. تاريخ الحركة التعليمية في المملكة العربية السعودية: تطور التعليم، الجزء الثالث. - ط٢. - واثنون: مطبوع إنترناشون كرافيك، ١٤١١هـ.

- عاثور، محمد صالح بن جمبل، المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: حاضرها ومستقبلها،
الرياض: دار البريم للنشر، ١٤١٢هـ.
- عباس، هشام بن عبد الله، تجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الأدب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز نحو مكتبة الكلية: دراسة تطبيقية، عالم الكتاب، معجم ٩، ج ٢ (المحرم ١٤٠٩هـ) -، من ٢٠٤ - ٢١٨.
- عليان ربحي سلطفي، خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة لكتبة جامعة البحرين في وقائع الندوة العربية للمعلومات حول المكتبات الجامعية دعامة تباعد العلمي والمعلم التربوي في الوطن العربي،
تونس: مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوفيق والمعلومات ومركز التوثيق القوسي،
١٩٩٦هـ، ص ٢٠٧ - ٢٣٧.
- القاصدي، فلاح عبد الله علي، استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل مكتبة الجامعة: دراسة استطلاعية، المجلة العربية للمعلومات، معجم ١٤ (١٩٩٢هـ) -، من ٥ - ٧٣.
- فهصاني، نبيل عبد الله، تجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسة بجامعة الملك عبد العزيز نحو استخدام مكتبة الكلية، رسالة ماجستير، قسم المكتبات والمعلومات بكلية الأدب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبد العزيز بعد، ١٤١٠هـ.
- AHMAD NAZIR. UNIVERSITY LIBRARY PRACTICES IN DEVELOPING COUNTRIES. LONDON: KPI, 1984.
- ASHOOOR, MOHAMMAD SALEEM. A SURVEY OF USER'S ATTITUDES TOWARD RESOURCES AND SERVICES OF THREE UNIVERSITY LIBRARIES IN SAUDI ARABIA PH. D. DISSERTATION. UNIVERSITY OF PITTSBURGH, 1978.
- ISA, ABDULJA S. PROPOSED STANDARDS FOR UNIVERSITY LIBRARIES IN SAUDI ARABIA. PH. D. THESIS. UNIVERSITY OF PITTSBURGH, 1982.
- SIDDIQUI, MOID A. INFORMATION SERVICES IN A UNIVERSITY LIBRARY OF A DEVELOPING COUNTRY: THE KFUPM LIBRARY EXPERIENCE. ARAB JOURNAL FOR LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE, VOL. 13, NO. 13 (JULY 1993), PP. 4 - 21.

استخدام المستفيدين للفهارس الالكترونية في المكتبات السعودية (٢)

د. ناصر بن محمد السويدان

١٦٣

تم الفهارس، بمختلف أنواعها وأشكالها، مقاييس لبحث عن المعلومات في مصادرها، وقد زادت أهميتها وال الحاجة إليها بعد زيادة الإنتاج الفكري ونمو حجم المقتنيات، وتأكدت بعد استخدام التقنية الحديثة حيث ظهرت المصادر الإلكترونية وربطت المكتبات بشبكات المعلومات.

وقد أخذت بعض المكتبات العربية بعامة والمكتبات السعودية بخاصة في استخدام الفهرسة المقرؤة آلياً، وتبع ذلك ظهور الفهارس الآلية التي حلّت في العديد من المكتبات بدل الفهارس اليدوية، إلا أن استخدام التقنية في تكوين الفهارس وإتاحتها للاستخدام صاحبها بعض الصعوبات التي كان من أسبابها:

- ١- استخدام برامج وأنظمة صممت أصلًا لمواد غير عربية.
 - ٢- تقصى تدريب المستفيدين وضعف قدراتهم على استخدام الفهارس الآلية بشكل فعال.
 - ٣- ضعف كفاءة بعض القائمين بالخدمة من موظفي المكتبات.
 - ٤- صعوبات أخرى منها ما يتعلق بالأجهزة والمراقبة الأخرى.

(٤) يبحث عن قسم لنحو واقع خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها لتنطوي على معهد الإدارة العامة ضمن مشاركة المعهد في برامج احتفاليات المملكة باختيار الرياض عاصمة للثقافة العربية لعام ٢٠١٠م، خلال الفترة من ١٨-٢٩ سبتمبر ٢٠١٤م الموافق ٢٢-٣٠ سبتمبر ٢٠١٠م.

ومن اللافت للفنون أن البحث عن المعلومات يتم في عدد غير قليل من المكتبات السعودية بواسطة موظفي المكتبات نيابة عن المستفيد الذي يملاً استماراً أو ما يسمى أحياناً نموذج طلب معلومات يحدد فيه اسمه وعنوانه والموضوع الذي يبحث عنه وطبيعة المصادر المطلوبة (كتب، مقالات، رسائل، ... الخ) ويسلم هذا النموذج لموظف الخدمة الذي يقوم بالبحث في الفهرس بموجب مداخل منها رؤوس موضوعات أو الأفاظ يحددها بنفسه بناء على فهمه لموضوع البحث، ثم يقوم بطبع قائمة بباليوجرافية بعد ساعات أو أيام حسب حجم العمل وحاجة المستفيد وفرجه من مقر الخدمة.

ويلاحظ أن هذا الأسلوب يتم عادة في المكتبات والمراکز المتخصصة مثل مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية لكنه ليس مستخدماً في المكتبات الجامعية. ومن المتوقع أن تكون لهذه الطريقة سلبيات، وهذا ما تناول الورقة التركيز على دراسته بهدف الإجابة عن أسئلة البحث التالية:

- لماذا لا يقوم المستفيد نفسه بالبحث عن المعلومات في الفهرس؟
- هل موظف الخدمة قادر على فهم طبيعة الموضوع وحاجة المستفيد؟
- هل الفهارس الآلية ميسّطة للاستخدام؟
- هل فهارس المكتبة شاملة لكل مقتنياتها؟
- ما مدى الشمول والتخصيص في المعالجة الموضوعية في الفهارس؟
- ما مدى توافر التجهيزات وانتسهامات التي تعين المستفيد في البحث عن المعلومات؟

ويقع ضوء التحديد الدقيق للمشكلة يتركز موضوع الورقة على الجوانب التالية:

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

- دراسة سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات.
 - تقويم أداء الموظفين القائمين بالخدمة.
- التعرف على مدى تكامل الفهارس الآلية وسهولة استخدامها.
- دراسة العوامل المساعدة في الارتقاء بسبل البحث عن المعلومات في الفهارس والمصادر.

وستقتصر الدراسة الميدانية على مجموعة من المكتبات ومراكز المعلومات الختارة في مدينة الرياض، وبالتحديد:

- مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.
- مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية.
- مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وقد تركز البحث والتجربة الميدانية في مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، حيث وجد الباحث كل التسهيلات والتعاون من العاملين والمسؤولين عن المركز. وحسب الخطة قام الباحث بفحص عينات من النماذج لمعرفة مدى قدرة المستفيدين على تحديد احتياجاتهم الموضوعية، وفي الوقت نفسه فحص القوائم التي أعدها موظفو الخدمة لقياس أداء الموظف من حيث معرفته باحتياج المستفيد وقدرته على استقصاء وحصر كل المصادر في موضوع معين. ويرتبط بهذه المسألة دراسة مدى تكامل الفهارس ودرجة الشمول والتخصيص في المعالجة الموضوعية. وتعد هذه الدراسة معاهمة في معرفة واقع الخدمات المقدمة للمستفيدين

في المكتبات السعودية، وتشجيع المستفيدين وتدريبهم على البحث بأنفسهم عن المعلومات، ودفع المكتبات والمراکز إلى تهيئة النظم المستخدمة فيها بحيث تصبح متكاملة وميسطة للاستخدام.

الفهارس الآلية:

النشأة:

حيث إن البحث يتعلق بالفهارس الآلية، فمن المفيد التمهيد لذلك بعرض موجز لنشأة الحاسوب واستخدامه في أعمال المكتبات، فقد ظهر الحاسوب في أواخر النصف الأول من القرن العشرين في بداية متواضعة، ثم أخذ يتعزز استخدامه شيئاً فشيئاً في أوائل النصف الثاني من القرن نفسه، وتعد المكتبات من أوائل المؤسسات التي بادرت إلى استخدام الحاسوب في تنظيم أعمالها ورفع مستوى خدماتها، هذه النشأة البكرة كانت في دول متقدمة علمياً، بشكل خاص في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض دول أوروبا الغربية، أما النشأة في المكتبات العربية فقد كانت متأخرة مقارنة بدول الغرب كما سيظهر في هذه الدراسة.

ويصنفة عامة يحقق استخدام التقنية أهدافاً وفوائد عديدة، أهمها:

- ١- الدقة في التنظيم.
- ٢- تحسين الخدمات للمستفيدين.
- ٣- توفير التكاليف.
- ٤- تحقيق المشاركة في المصادر والتعاون بين المكتبات.
- ٥- إيجاد الحلول للصعوبات والمشكلات التي واجهت المكتبات.

الفهرسة المقررة آلياً

إذا نظرنا إلى مجالات استخدام الحاسوب في أعمان المكتبات وجدنا أن الفهرسة بمفهومها الواسع الذي يشمل الفهرسة الوصفية والفهرسة الموضوعية والتصنيف كانت السباقية إلى استخدام الحاسوب، وكان استخدامها مقتناً أكثر من أي مجال آخر، ويتأكد ذلك جلياً عند دراسة معايير الفهرسة المقررة آلياً؛ إذ تشير المصادر إلى أن المكتبات أظهرت اهتماماً مبكراً للبحث عن أنظمة بديلة للفهرسة اليدوية، فمنذ وقت ليس بالقصير أدرك المكتبيون صعوبات تتعلق بالفهرسة التي تأخذ وقتاً طويلاً، كما يواجه كثير من المكتبات تكدس مجموعة من المواد التي تنتظر دورها في الفهرسة (Cataloging backlog) وهذا يؤدي إلى تأخير وصولها إلى المستفيدين الذي يطلبون الاستفادة من هذه المواد، كما أن الفهرسة تتطلب تأهيلًا وتدريبًا للعاملين، ولذا فهي مكلفة بحيث تصل تكاليف الفهرسة أحياناً إلى أكثر من قيمة المادة الفهرسة نفسها، وبعض المكتبات لا تفهرس مواد مثل النشرات والمطبوعات الحكومية وأنواد رخصصة الثمن، ولا تقبل بعض الإهداءات؛ لأنها مكلفة في إعدادها فنياً.

ويقع اتجاه لتقليل التكاليف وتوفير الوقت اتجه بعض المكتبات منذ عقود مبكرة إلى الاعتماد على نسخ بيانات الفهرسة التي قامست بها مكتبات أخرى، ومنها الفهارس الموحدة إضافة إلى البطاقات المصبوغة التي تصدرها مكتبات وطنية، ويوزعها ناشرون ومؤسسات تجارية متخصصة في هذه المهمة.

في أوائل السنتين الميلاديتين أدركت مكتبة الكونجرس بصفتها المكتبة الوطنية للولايات الأمريكية أن تسهيل إجراءات الفهرسة سيتحقق عندما يستخدم الحاسوب تسجيل بيانات الفهرسة بالشكل المقرؤ آلياً واتاحتها للمكتبات الأخرى في الولايات

المتحدة وخارجها للاستفادة من فهارسها في نقل Copy بيانات الفهرسة بدلاً من تكرار أعمال الفهرسة في كل مكتبة. وقد تم خصت هذه الجهد والتجارب عن إصدار معايير للفهرسة المفروعة آلياً المعروفة باسم Marc format. وقد بدأت المكتبة بموجب هذه المعايير في تحويل فهارسها إلى الشكل المفروع آلياً. وقد وافقت على هذه المعايير الهيئة الأمريكية الوطنية للمواصفات والقياس (ANSI) ، كما وافقت عليها المنظمة الدولية للمواصفات والقياس (ISO) مع أن هذه الهيئات لم تتدخل في تفاصيل المحتويات والتقريرات.

ومع تفاوت في تفاصيل المحتويات ظهرت في بلدان أخرى معايير للفهرسة المفروعة آلياً، مثل كندا وبريطانيا وألمانيا. فقد ظهر (المارك الكندي CANMARC) والمارك البريطاني (Ukmarc) . كما أصدر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها معايير دولية موحدة للفهرسة عرفت باسم (UNIMARC) . ولتمييز المعايير الأمريكية عن غيرها فإنها أصبحت تعرف باسم (US MARC) ، أما قاعدة بيانات الفهرسة في مكتبة الكونجرس فتعرف باسم (LC MARC base) وعندما تسجل البيانات bibliographic لأي وعاء في الحاسوب فإنها تعرف باسم (record) (تسجبلة) وت تكون التسجبلة وفق معايير الفهرسة المفروعة آلياً من مجموعة (Fields) ، ويضم الحقل مجموعة من عناصر البيانات مثل المدخل الرئيسي الذي يتكون من اسم الشخص ولقبه وتاريخ ميلاده ووفاته. وقد يكون الحقل من عنصر واحد من البيانات (data element) وهو أصغر وحدة من المعلومات مثل الرقم الدولي الموحد للكتب أو غيره من البيانات. أي أن التسجبلة هي مجموعة من الحقول التي تعامل كوحدة متكاملة.

وقد تواصل النقدم، حيث شهدت السبعينيات والثمانينيات نمواً كبيراً في الأنظمة الآلية المباشرة، فقد وضعت بعض المكتبات (أنظمة محلية in-house systems) للإعارة والتزويد وغيرها من النشاطات، ولكن غلب الاتجاه فيما بعد على الاعتماد على المؤسسات التجارية التي وضعت أنظمة آلية مباشرة. ثم كانت الانطلاق والتطور الكبير في أوائل الثمانينيات، ومن أبرز الدلائل ما ظهر من اتجاه للفهارس الآلية التي نافست الفهرس البطاقي، فمع أن هناك مكتبات كثيرة لها في السبعينيات فهارس آلية غالباً أن أوائل الثمانينيات شهدت موجة قوية تمثلت في بروز الفهارس الآلية المتاحة للمجتمع (Online Public Access OPAC) كما تزامن مع قيام المعهدية بتقديم خدمات تحويل الفهارس إلى الشكل المفتوح آلياً.

وقد أدى ظهور الفهارس الآلية المتاحة للمجتمع إلى تقليل اعتماد كل مكتبة على نفسها في إعداد الفهارس الخاصة بها، إذ تعدد ذلك إلى تطوير فهارس مشتركة متاحة لعدد من المكتبات، مع أن بعض الأنظمة كان في بدايتها خاصاً بمكتبة واحدة، ثم توسيع ليخدم مكتبات أخرى. وقد ظهرت الأقراص البصرية المدمجة في الثمانينيات، ولكن شاع استخدامها أكثر في التسعينيات كوسيلة لتخزين البيانات البليوجرافية، وبدلاً عن الاتصال المباشر بقواعد البيانات.

التحول من الفهرس البطاقي إلى الفهرس الآلي:

مرت المكتبات العربية عامة والمكتبات السعودية خاصة بتجارب مع استخدام الحاسوب في الفهرسة، وقد تطلب ذلك تحويل الفهارس من الشكل البطاقي إلى الفهرس الآلي وقد تفاوتت المكتبات في التعامل مع هذه التجربة:

- ١- مكتبات أنشأت الفهرس الآلي مع بقاء الفهرس البطاقي لفترة من الزمن مثل مكتبة جامعة الملك سعود.

- ٢- مكتبات أنشأت الفهرس الآلي مع بناء الفهرس البطاقي لكن دون إضافة بطاقات جديدة مثل جامعة اليرموك بالأردن.
- ٣- مكتبات اتخذت قراراً بالتخلي فوراً من الفهرس البطاقي والتركيز على تكوير الفهرس الآلي، مثل مكتبة معهد الإدارة العامة.
ولم يكن هذا التحول في بدايته أمراً مهلاً أو مقبولاً من إدارة المكتبة أو من المستفيدين الذين يتخوفون من سلبيات النظام الآلي، مثل:
 - ١- عدم معرفة كثير من المستفيدين بتشغيل النظام الآلي.
 - ٢- التخوف من تحطيل النظام.
 - ٣- التخوف من فقد البيانات أو حذفها بالخطأ.

وقد كتبت دراسات مقارنة بين الفهرس البطاقي والآلي، منها دراسة الدكتور سليمان العقلا عن مكتبة جامعة ناكل سعوض، كما ظهرت دراسات عن الفهرسة الحاسبة والتجارب المتعلقة بال FHIs الآلية في مكتبات عربية، مثل دراسة عبد الحكيم أبو لبن عن الفهرسة الحاسبة في بعض المكتبات الأردنية، ودراسة يونس أحمد الخاروف عن تجربة مكتبة جامعة اليرموك في التحول من الفهرس البطاقي إلى الفهرس الآلي.

الفهرس الآلي باللغة العربية:

بُذلت جهود لترجمة أنظمة دولية، منها (دوبيس، ليبس ومينيزس). لكن لا يعني أمر ترجمتها أنها أصبحت ملائمة لتسجيل البيانات واسترجاعها بالعربية، لأن طبيعة اللغة العربية تختلف عن اللغات الأوروبية التي ظهرت هذه الأنظمة ملائمة لها، ومن الصعوبات التي رافق استخدام الحاسوب بالعربية:

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

١- الترتيب الهجائي، وقد عمل العرب على وضع مواصفة فنансية عربية برقم (٤٤٩)، التي تعرف أيضاً باسم الشفرة العربية الموحدة، وقد عالجت هذه المواصفة بشكل خاص:

- جعل الأرقام سابقة للحروف.

- ترتيب الهمزات في مواقعها المختلفة.

- ترتيب العلامات الأخرى التي من مجموعة المحارف.

وقد صاحب استخدام الفهارس باللغة العربية صعوبات، منها الأخطاء الإملائية والطبعاعية لدرجة التساهل في ذلك أثناء تسجيل البيانات أو استرجاعها. فبعضهم يكتب الهمزات عند إدخال البيانات وأخرون يهملونها، وينتج عن ذلك صعوبات في الاسترجاع مثل الأعداد والإعداد أو الأعلام والإعلام. كما نجد من يكتب النقطتين على النساء المربوطة ومن يهملها، وأحياناً تتفاوت الهاء مثل ابن ماجه حيث تكتب خطأ (ابن ماجة) أو حياته تكتب (حياة). وقد أظهرت الدراسات الميدانية بعض المشكلات، منها ما أشار إليه الخاروف بأن مكتبة جامعة اليرموك لم تقم بحل العديد من المشكلات اللغوية ومنها ما يتعلق بألف التعريف.

ومع أن الشفرة العربية الموحدة تمثل قواعد الترتيب إلا أن عدم الالتزام بها في إدخال البيانات وفي استرجاعها خلق أيضاً صعوبات. وفي محاولة لحل هذه الصعوبات عقد اجتماع في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض بتاريخ ٢٧ شوال ١٤١٠هـ حضره عدد من المنخرضين في الحاسوب وفي علوم المكتبات والمعلومات، وبعد البحث والنقاش توصل المجتمعون إلى نتائج وتوصيات، لكن ليس من المعلوم مدى ما تحقق بشأن تنفيذها.

الفهرسة المقرّوة آلياً في المكتبات السعودية:

كانت المكتبات السعودية سباقاً إلى استخدام التقنية الحديثة، وكانت الفهرسة أول المجالات التي استفادت من الحاسوب، فقد تم تحويل بيانات الفهرسة إلى الشكل المقرّوة آلياً في عدد من المكتبات السعودية، وبخاصة مراكز المعلومات المتخصصة والمكتبات الجامعية، وتكونت بالتتابع الفهارس الآلية، ومن الملاحظ على هذه الأنظمة وفهارسها بصفة عامة:

١- وضعت الأنظمة الآلية في الأصل لمكتبات ومراكز غير عربية، ومع أنها عربت قلم يظهر أنها ملائمة لمكتبات العربية بالمستوى الذي تلائم به المكتبات الأجنبية لأسباب أبرزها اللغة.

٢- صممت معظم الأنظمة الآلية بحيث يتم البحث فيها بواسطة الموظفين المدربين لهذا الغرض، أي أن أكثر الفهارس في المكتبات ومراكز المعلومات ليست متاحة للمستفيدين، بل على المستفيد أن يقصد موظف الخدمة للبحث نيابة عنه، ويجتمع لذلك عدد كبير من المستفيدين مما يقلل من كفاءة العاملين في الخدمة، كما نجد قلة عدد الأجهزة التي تتناسب مع عدد المستفيدين.

٣- تشريح بعض المكتبات، ومنها المكتبات الجامعية، الفهارس الآلية للاستخدام من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وعامة المستفيدين، لكن لا يعني هذا أن النظام سهل الاستخدام، وأنه يعني عن طلب المساعدة من موظف الخدمة، ومع ذلك تتفاوت الأنظمة الآلية المستخدمة من حيث سهولة الاستخدام ومدى تصديقها بطريقة ميسّطة خصيصاً للمستفيدين، فنظام

(دوبس ليس LIBTS/DOBIS) متاح للجمهور في مكتبات جامعية منها مكتبة جامعة الملك سعود، لكنه ليس سهل الاستخدام مقارنة بنظام الأفق الذي ظهر حديثاً بشكل مبسط للجمهور كما هو في فهارس مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٤- نجد منابعاً وتطوراً سرياً لأنظمة المستخدمة، فنظام (مينيس) المستخدم في عدد من المكتبات السعودية، منها مكتبة الملك فهد الوطنية ومركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية - بعد صعب الاستخدام لعامة المستفيدين؛ ولذا فقد ظهرت له إصدار جديد أكثر مرنة بحيث يعمل على الحاسب الشخصي وبرنامج النافذة، لكن لم يتم استخدام الإصدار الجديد حتى وقت كتابة هذا البحث. مع أن بعض المكتبات والمراكم تعمل على تبسيط استخدام النظام، كما أن المكتبات التي تستخدم نظام (دوبس ليس) ومنها مكتبة جامعة الملك سعود تواجه مشكلة بسبب توقف شركة IBM عن دعم هذا النظام وتطويره.

التنظيم الموضوعي وعلاقته بفعالية البحث:

للمعالجة الموضوعية أهمية بالغة، لأن أكثر الباحثين يعتمد على البحث عن مصادر في موضوعات معينة، ولا يسألون عن مؤلف أو عنوان إلا نادراً. ويمكن البحث بواسطة مصطلحات مقيدة أو غير مقيدة أو بهما معاً. ومن المهم فهم طبيعة الموضوع، ثم اختيار المصطلحات المُعبرة عن هذا المفهوم أو مجموعة المفاهيم، وتتأثر عملية البحث عن المعلومات بدرجة الشمول في الفهرسة الموضوعية والتكييف، ويظهر ذلك من عدد المصطلحات التي وضعها المفهرس أو المكشف للوثيقة الواحدة.

فرأس موضوع أو اثنين للوثيقة الواحدة غير كاف لإظهار كل الموضوعات في وثيقة معينة، كما أن للتخصيص، الذي يعني استخدام مصطلحات ملائمة للتعبير عن المفاهيم الدقيقة الواردة في الوثائق - دوراً في الحصول على المصادر المناسبة، ولتأكيد أهمية المعالجة الموضوعية ودور القائم بالخدمة نذكر بعض الحالات:

١- عند البحث بواسطة الألفاظ الدالة (keywords) تظهر مشكلة التجانسات.

على سبيل المثال قدم أحد المستضيدين لأخذ المراكز طلباً للحصول على مصادر عن الإيداع القانوني وهو موضوع ينطوي على تخصص المكتبات والمعلومات، وقد يبحث الموظف في الفهرس الآلي بمصطلح «الإيداع» فظهور له بعض المصادر عن هذا الموضوع، لكن في الوقت نفسه ظهرت مصادر تتعلق بالموضوعات المالية، أي الإيداع في البنوك، ومنها كتاب «الأعمال المصرافية والإيداع»، ومقالة بعنوان (الأعمال المصرافية)، ومثال آخر بعنوان، (بطاقات الائتمان) وغيرها. وتتجدر الإشارة على أن عدم تحديد وتخصيص بعض الصيغ التجانسة مثل (الإيداع) أو (الحدود) يخلق مشكلات وتدخلات في البحث والاسترجاع.

٢- يتجه بعض المفهرسين والمكتشفين إلى إعطاء رؤوس موضوعات عريضة للدراسات والبحوث المتخصصة، فمثلاً عند القيام بفحص البيانات المسجلة في الفهرس عن مقالة بعنوان (الأعمال المصرافية) تبين أن المكتشف وضع لها مجموعة مصطلحات، منها وأصناف مخصوصة تتعلق مباشرة ب موضوعها هي:

- معاملات مصرفية.

- قروض مصرفية.

لكن في الوقت نفسه ظهرت واصفات تمثل موضوعات عامة هي:

- الإسلام.

- الشريعة الإسلامية.

- فقه إسلامي.

فإذا كان الهدف إبراز الجانب الإسلامي لهذه المعالجة الموضوعية فيمكن وضع رؤوس موضوعات أكثر ملائمة مثل:

- الاقتصاد الإسلامي.

- البنوك الإسلامية.

٣- مع أن بعض المراكز مثل مركز الملك فيصل يضع مكنازاً للواسمات (لغة مقيدة) فإن بعض المفهرسين لا يلتزم بها التزاماً كاملاً، بل يضع واصفات عديدة دون الرجوع إلى المكناز، وهذا يخلق صعوبة في البحث في الفهرس بسبب التكرار؛ فليس من المؤكد في كل حالة أن يقوم موظف الخدمة بتبسيط الموضوع الواحد بألفاظ متراوحة أو متجانسة أو بصيغ أخرى مثل المفرد والجمع.

٤- يفضل كثير من المفهرسين أمر الترداد الذي ينبغي أن تتم معالجته بالإحالات، ويتبادر إلى الذهن تساؤلات عن سلوك موظف الخدمة عند اختلاف المصطلحات المتعلقة بالموضوع الواحد؛ فهل يقوم بتقصي البحث عن مصطلحات متراوحة أو متراوحة سواء ترداداً كاملاً أو غير كامل مثل شريعة إسلامية وفقه إسلامي.

٥- تظهر في قوائم رؤوس الموضوعات أنواع مختلفة من الإحالات، وبخاصة الحالات (انظر أيضاً) التي تجمع الموضوعات المترابطة، ويقابلها في المكناز

أسلوب العلاقات مثل:

(م ع) أي موضوع عام.

(م ض) أي موضوع أصيق.

(م ت) أي موضوع مترابط.

وقد ظهر أن أكثر المفهرسين يتجاهل تسجيل الإحالات أو الروابط بواسطة العلاقات في الفهارس اليدوية أو الآلية، وينعكس هذا بكل تأكيد على نتائج البحث عن مصادر المعلومات؛ حيث لا يتم توجيه المستفيد إلى موضوعات أخرى مرتبطة بالموضوع الذي يبحث عنه.

٦- لا يتلزم كثير من المفهرسين بربط الموضوع بالأوجه أو الجوانب المتعلقة به وفق ما هو معروف بتقريع رؤوس الموضوعات، أو كما يعرف في المكانز والأنظمة الآلية بالربط بواسطة المنطق البوليني (Boolean Search Logic) عند بحث موضوعات متراطة مثل الاقتصاد في الأردن، فهناك مصادر كثيرة عن الأردن كما توجد أيضاً مصادر كثيرة عن الاقتصاد لكن إذا جمع الموضوعان الاقتصاد والأردن أمكن تحديد المصادر المختارة في الموضوع نفسه.

٧- ظهر نقص الشمول في تجربة لاستخدام الفهرس الآلي بمكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عندما بحثت تحت موضوع (صدقة) فلم يظهر مواد تحت هذا المصطلح، وحينما استخدمت صيغة الجمع (صدقات) وجدت بعض الموارد القليلة والسبب اتجاه المفهرس غالباً لإعطاء رأس موضوع واحد للكتاب مع أنه يتضمن موضوعات أخرى لا تظهر في الفهرس الموضوعي فمثلاً في كتاب (الوقف والوصايا ضربان من صدقة القطوع) لم يظهر رأس موضوع

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

عن الصدقة، ويسهل المزايا المتاحة في النظام الآلي الذي يتيح البحث بواسطة الكلمات المفتاحية، فقد أمكن البحث في هذا الفهرس بواسطة كلمات العنوان التي أظهرت هذا الكتاب في موضوع الصدقة.

استخدام الفهارس الآلية:

من يقوم بالبحث؟

لا توجد أراء ثابتة تحدد من يقوم بالبحث عن المعلومات في الفهارس والمصادر، المستفيد أم الموظف القائم بالخدمة، فنجد قاعدتين رئيسيتين لخدمات المعلومات، تقتضى إحداهما بأن يعمل أخصائي المراجع على تقديم المعلومات مهما كان العمل سهلاً أو صعباً، أما الطريقة الثانية فيعمل القائم بالخدمة على توجيه المستفيد وتعليميه كيفية البحث عن المعلومات، وليس هناك اتفاق أو اجتماع على طريقة ثابتة، بل تتفاوت الطرق المستخدمة حسب هذات المستفيدين وأحتياجاتهم وقدراتهم، فإذا كان المستفيد سيجد فائدة من التعليم والتوجيه فهو أفضل، أما الذي ليس لديه استعداد للتعلم أو حاجته محدودة فلا داعي لإضاعة الوقت في التعليم؛ فقد يرى الموظف أن من الأفضل أن يجد المعلومة في القاموس أسرع من إعطاء درس عن كيفية البحث فيه، كما يختلف هذا الاتجاه باختلاف نوع المكتبة أو مركز المعلومات؛ ففي المكتبة المختخصة يغلب الاتجاه إلى تقديم الخدمة، بينما يكون التدريب والتوجيه أكثر في مكتبة جامعية.

موظفو الخدمة:

يتفاوت موظفو المكتبات في مستوى تقديم الخدمة، ويمكن أن يرجع الاختلاف وتبيان مستويات الخدمة إلى عوامل، أهمها:

١ المؤهلات: للتأهيل دور في رفع كفاءة العاملين، كما أن الموظف المتخصص في حقل المكتبات والمعلومات سيكون أقدر من غير المتخصص على فهم مكونات الفهارس والكتابات ومصادر المعلومات ومعرفة طرق استخدامها.

٢- الخبرة العملية: الموظف الذي اكتسب الخبرة، خاصة مع النظام الآلي، سيكون أقدر من غيره على تقديم خدمة أفضل.

٣- كثافة العمل: في أوقات الذروة المصاحبة لمواسم الامتحانات تكثر الطلبات ولا يجد الموظف متسعًا من الوقت للاستقصاء، فيبحث كل طلب، بل يتوجه لخدمة أكبر عدد من المستفيدين بمستوى أقل.

٤- الصفات الشخصية: ومنها حسن التعامل مع المستفيدين والصبر على تصرفات بعض المستفيدين والعمل قدر المستطاع على تلبية احتياجاتهم. ويستخلص من هذا وجود تفاوت في مستوى الخدمة بين العاملين للأسباب المذكورة، فمثلاً لو قدم المستفيد طلباً للحصول على مصادر في موضوع واحد إلى اثنين من موظفي الخدمة لوجد اختلافاً في حجم المصادر المتعلقة بالموضوع، فعلى سبيل المثال قمت بفحص قائمة بالمصادر التي قدمت لأحد المستفيدين في أحد المراكز فوجدت فيها تقصيراً فسالت أحد العاملين عن إمكانية وجود مصادر أخرى متعلقة بالموضوع المذكور فأيد ذلك وبرر النقص السابق بأن هذا انتساب نفذ من قبل موظف آخر حينما كان هو في إجازة، ولو أنه بحث بنفسه عن هذا الموضوع لوجد مواد أكثر بموجب البحث بمصطلحات أخرى.

فئات المستفيدين وأحتياجاتهم:

يمكن تقسيم المستفيدين وفقاً لاحتياجاتهم إلى الفئات التالية:

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

- أ) المستفيد الذي يبحث عن إجابة عن سؤال، أي أنه يطلب معلومات قصيرة محددة، قد تكون في مصدر واحد.
- ب) المستفيد الذي يبحث عن عدد قليل من مصادر المعلومات لكتابة بحث قصير، مثل طالب الجامعة الذي يكاف بكتابه بحث قصير أثناء الدراسة الأكاديمية.
- ج) المستفيد الذي يبحث عن معلومات مفصلة ومصادر متعددة، مثل طالب الدراسات العليا.
- د) فئات أخرى من المستفيدين تتفاوت حاجاتهم حسب طبيعة عملهم، ومنهم الباحثون والموظفو الذين تقضي طبيعة عملهم القيام بإعداد الدراسات والتقارير في المؤسسات المتخصصة.

تحديد الموضوع بين المستفيد وموظفي الخدمة:

- للمستفيد دور كبير في تحديد طبيعة الموضوع والمصادر التي يبحث عنها، ومن خلال تتبع حالات عديدة في المكتبات وعراقيز المعلومات السعودية تم رصد الأوضاع التالية:
- يكتفي معظم المستفيدين بتقديم عناوين بحثهم دون بيان أو عرض بالحالات الموضوعية أو المصطلحات المتعلقة بالبحث.
 - يغفل كثير من المستفيدين تحديد الفترة الزمنية مع أن كثيراً من الموضوعات تتأثر بالجانب الزمني، ومن المفید تحديد المصادر الحديثة في الموضوع.
 - لا تجد من كثير من المستفيدين حرصاً على تنوع المصادر المطلوبة؛ فبعضهم لا يدرك أهمية الحصول على مصادر أخرى غير الكتب، مثل: المواد الخريطة، والتسجيلات الصوتية، والمطبوعات الحكومية.

- يفضل كثير من المستفیدین أمر الاستفادة من مصادر المعلومات بلغات أجنبية، وبخاصة في الموضوعات العلمية التي لا تجد عنها مصادر كافية بالعربية مثل الموضوعات الطبية، ومن المؤكد أن عدم المعرفة باللغة الأجنبية أو الضعف فيها سبب قوي، لكن من المؤكد أيضاً أن الإهاطة الكاملة بالمصادر عن بعض الموضوعات العلمية لن تكتمل دون المعرفة بالمصادر الأجنبية، وعلى المكتبات أن توفر من يجيد اللغة ليكون قادرًا على خدمة المستفيد الذي يحتاج لهذا النوع من المصادر، وعلى المستفيد الذي يحتاج لها ولا يتقن اللغة لأن يتوجه لها، بل يبذل الجهد لترجمة المقتضب منها.

ومن جانب آخر فإن للموظف القائم بالخدمة دوراً في مستوى الخدمة المقدمة، كما في الأوضاع التالية:

- لا نجد من أكثر الموظفين اهتماماً بمقابلة المستفيد ومناقشته لتحديد طبيعة الموضوع إلا في حالات نادرة.

- تجد في المكتبات عدداً من الفهرس المنفصل لأنواع من الوثائق مثل فهارس المخطوطات وفهارس المواد السمعبصرية وكشافات الدوريات، إلا أن الغالب الاقتصار في البحث على الفهارس الخاصة بالكتب، أي أن المستفيد بحرب من الاستفادة من المصادر الأخرى المتعلقة بموضوع بحثه.

- مع أن الفهارس في بعض المكتبات والمراکز تظهر أكثر من نوع من المصادر مثل الكتب ومقالات الدوريات، فمن الملاحظ على الموظف عدم استقصاء البحث من كل أنواع الأوعية؛ فيقدم للمستفيد قائمة بالكتب أو مقالات الدوريات فقط، بخاصة إذا ظهر في الفهرس عدد كبير من العناوين فيعطي للمستفيد جزءاً منها دون أن يحيطه علمًا بكل ما كتب عن موضوعه.

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

- هناك مجموعات غير قليلة من مقتنيات المكتبات غير مفهرسة ولا يستفاد منها، يصل بعضها إلى آلاف العناوين في بعض المكتبات، ويرجع هذا الوضع إلى أسباب منهاقلة عدد المفهرسين، ونقص التعاون في الفهرسة الذي يوفر الوقت والجهد، ويمنع تكرار فهرس العمل الواحد في أكثر من موقع.
- كثير من الدوريات وبخاصة العربية غير مكتشفة، ولذا يقتصر البحث غالباً على الكتب، مع أن الدوريات مصدر مهم للمعلومات؛ بحيث نجد فيها أحياناً معلومات غير موجودة في الكتب، وهناك مشكلة أخرى تتعلق بنقص بنقص أعداد الدوريات في المكتبات، ومنها دوريات حكومية توزع مجاناً مما يدل على ضعف متابعة الحصول عليها.

الدراسة الميدانية التجريبية:

من واقع البحث الميداني قام بعد هذه الدراسة بمناسبة استخدام المستفيدين لعدد من المكتبات والمراكز في مدينة الرياض وعمل على جمع المعلومات بالسبل التالية:

- استطلاع آراء اثنائين بالخدمة باستبانة إضافة إلى مقابلة الشخصية.
- استطلاع آراء مجموعة من المستفيدين بواسطة استبانة.
- فحص عينات من طلبات المقدمة من المستفيدين بواسطة النماذج التي وضعتها المكتبات والمراكز، والعمل على تحليلها من عدة جوانب، وبخاصة عدد العناوين وأنواع المصادر ومصطلحات البحث والربط بين الموضوعات وغير ذلك.
- القيام بتجربة إعادة البحث في الفهرس لتقدير جودة النظم، والنظر في

إمكانية الحصول على مصادر أخرى، وهذا يؤكد أو ينفي قدرة الموظف على استقصاء البحث وتقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمة.

نماذج من طلبات البحث عن المصادر

نعرض فيما يلي مجموعة من النماذج التي قدمها المستفيدين للحصول على وثائق من مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية حول موضوعات معينة؛ للفتار في مدى تحديد الموضوع من المستفيد، ودور موظف الخدمة في تنفيذ الطلب، وتقويم الجوانب الفنية في الفهرس حول الموضوعات التالية:

١- حرب البلقان:

قدم أحد المستفيدين طلباً للحصول على مصادر معلومات عن موضوع بعنوان (حرب البلقان) وحدد انتفارة الزمنية (١٩٩٠ - ١٩٩٩ م) مما يدل على أنه يريد الأحداث المعاصرة في البلقان، ومنها بالتحديد الأوضاع في ألبانيا والهرسك، ومن خلال فحص القائمة التي قدمها موظف الخدمة للمستفيد ظهر جلياً عدم استيعاب طبيعة الموضوع والمصادر المطلوبة، سواء من المستفيد الذي اقتصر على طرح عنوان البحث أو الموظف الذي اكتفى بالبحث بهذا المسمى فقط، فقد ظهرت القائمة المطبوعة تتضمن مصادر قديمة أكثرها مقالات منشورة في مجلة المدار في الثلاثاء الميلادية (الخمسينيات الهجرية) أي أنها لم نجد في القائمة أي مصادر عن القضية المعاصرة المتعلقة بالموضوعات التالية:

- كوسوفا.

- الصرب.

- يوغسلافيا.

- البوسنة والهرسك.

كما يلاحظ تقصير الموظف في الاهتمام بالتحديث الزمني الذي طلبه المستفيد، مثل هذا الطلب المذكور عن البنقان.

٢ الأخوة الإسلامية كما يصورها القرآن الكريم:

يظهر هذا الطلب موقف الموظف عند البحث عن موضوع يجمع جوانب موضوعية متعددة، فقد قام موظف الخدمة بالبحث عن كل موضوع على حدة، وهما (الأخوة الإسلامية) و (القرآن الكريم). في حين أن الوثائق تحت رأس موضوع القرآن الكريم كثيرة والمطلوب مصادر تتعلق بمعالجة القرآن الكريم للأخوة الإسلامية والتضامن.

٣ ظاهر العمر:

هذا مثال واضح على البحث عن الترجم: فقد بحث الموظف باسم الشخص نفسه فقط ووجد بعض المصادر القليلة، لكن لو بحث مصطلحات تتعلق بهذا الحاكم والبلدان التي عاش فيها (فلسطين ولبنان) أو الأحداث التاريخية المصاحبة مثل (الدولة العثمانية) لوجد مصادر أخرى.

٤- القلق وعلاقته بالسلوكيات المنحرفة لدى طلاب المرحلة الثانوية:

اقتصر البحث في الفهرس على مصطلحين هما: (القلق) و (الانحراف) كما أن الموظف لم يظهر من المواد إلا المقالات، مع أن المستفيد طلب كتاباً ورسائل علمية ومن المقيد تعزيز البحث بمصطلحات مثل (التعليم الثانوي).

٥ اتجاهات طلاب المرحلة الثانوية نحو جرائم العنف:

قدم هذا الطلب المستفيد نفسه الذي قدم الطلب السابق بعنوان (القلق وعلاقته بالسلوكيات المنحرفة) وليس من الواضح سبب هذا التكرار، إلا أن المكتبات ومرافق

المعلومات تشتكى من بعض المستفیدین الذين يكررون الطلبات أو يجعلون غيرهم يقدمون هذه الطلبات إذا كانت المكتبة تضع قيوداً على عدد الوثائق التي يزود بها الباحث. وقد ترك البحث عن هذا الموضوع تحت مصطلح (جرائم الطلاب) وبصيغة أخرى (جرائم الطالبة).

٦. المدخل إلى التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم:

قدم المستفید عنوان بحثه فقط دون أن يحدد عناصر الموضوع. وقد وجد أن الموظف أحسن البحث تحت الموضوعات التالية:

- تكنولوجيا التعليم.
- تكنولوجيا التربية.
- تكنولوجيا الاتصال.

ويلاحظ هنا تكرر الموضوع بعدة مصطلحات، كما أنه لم يستخدم المصطلح الشائع وهو (التقنيات أو التقنية).

٧. الطير في الشعر الجاهلي:

حاول المستفید وصف الموضوع بالعبارة التالية (أسطورة الشعر الجاهلي في الطير، وتناول جميع الطيور). وحيث أن هذا الموضوع يتخلله الغموض، فقد يكون من الصعب فهمه وتقطيعه من خلال مصطلحات متقرفة. ومع ذلك فقد اجتهد الموظف بالبحث من خلال مصطلحات غير مباشرة، وهي:

- العصر الجاهلي.
- الأساطير العربية.
- الطير.

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

وانطرب في الأمر أنه عندما بحث في الفهرس تحت موضوع (الطيور) ظهرت له مصادر عامة عن الطيور، منها مقال عن الطيور في المملكة، وكتاب عن الطير في حياة الحيوان، ومقال عام عن الطير. لكن بالصدفة جاء مقال بعنوان (رؤية العرب لأدبهم) ضمن بعض المعلومات المتعلقة بالطير في الشعر العربي.

تجربة إعادة البحث:

بهدف التحقق مما طرح في تساؤلات البحث عن إمكانية ظهور نتائج مختلفة لوأعيد البحث في الفهرس الآلي عن الاستفسارات التي طرحتها بعض المستفيدين. وقد تم اختيار بعض نماذج من طلبات مكتوبة نفذت في مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية حيث قام الباحث بإعادة البحث في الفهرس فظهرت نتائج أخرى كما يلى:

١- قدم أحد المستفيدين طلباً مكتوباً للحصول على مصادر معلومات عن الأفراس الليزرة أو الأفراص المضبوطة التي هي بمعنى واحد. وبعث الموظف في الفهرس بمصطلح (أفراص مدمجة) فظهرت له قائمة من (٢٢) مصدراً، منها احصل من كتاب القرصن المدمج في المكتبات تحرير (تييري هانسون وجان داي) وترجمة (على الصوينغ). ويؤخذ على موظف الخدمة تقصيره في البحث بمصطلحات أخرى تدخل ضمنها الأفراص البصرية، وتتأكد ذلك من الواقع التجربة بالبحث بمصطلحات أخرى أظهرت وجود عدد كبير من المصادر مع كل من

المصطلحات التالية:

- تقبيل المعلومات (١٧٢) مادة.

- تخزين المعلومات (٥٩) مادة.

- الأقراص البصرية (٢٢) مادة.

وعندما تم الربط بين هذه المصطلحات أمكن تحديد الوثائق التي تجمع هذه المصطلحات معاً فيلفت (١٥) مادة.

٢- قدم أحد المستفيدين طلباً للحصول على مصادر في موضوع بعنوان (وسائل الإنجاب الحديثة في ضوء الشرع) فقام الموظف بالبحث بمصطلح (الإنجاب) ظهرت له قائمة من ثمانية مصادر فقط. وقد تبين أن الموظف لم يستوف البحث بمصطلحات أو مسميات أخرى، وبإعادة تجربة البحث بالمصطلحات التالية أمكن الحصول على مصادر أخرى:

أطفال الأنابيب (٩٧) مادة.

طفل الأنابيب (٨) مواد.

تلقيح صناعي (١١٢) مادة.

ويلاحظ تكرار الموضوع بصيغتي الجمع (أطفال) والفرد (طفل) في هذا النهر من. وقد تبين بالتجربة وجود مواد أخرى تصل إلى آضعاف عدد المواد التي ظهرت بمصطلح (إنجاب) فقط.

٣- من الحالات الجديرة بالاهتمام ما قدمه أحد المستفيدين، وكان واضحاً في شرح موضوعه المتخصص جداً الذي كان بعنوان (أنماط الجمل في كتبات تلاميذ المرحلة المتوسطة بمنطقة جيزان التعليمية) حيث قدم وصفاً للموضوع أشار فيه إلى أن الموضوع يتصل بكتابات التلاميذ وقراءاتهم والنحو اللغوی لتلاميذ المرحلة المتوسطة. وقد قام الموظف بالبحث عن موضوعين هما (التعليم)، (جازان) مع الربط بينهما، ظهرت قائمة تضم (١١) مادة فقط، لكنها لم تكن ذات صلة

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

مباشرة بانواعها ولا تبني حاجة المستفيد الذي طلب مصادر معلومات متخصصة تتصل بتدريس النحو العربي واللغة العربية، وبإعادة البحث في الفهرس الآلي وجدت مصادر عديدة مع انصطلحات التالية:

- النحو العربي (٢١١٥) مادة.

- طرق التدريس (١٤٢٣) مادة.

وبالجمع بينهما، أي الوثائق المتعلقة بتدريس النحو العربي، ظهر لنا (٢٢) مادة، كما تم ربط طرق الدرس مع موضوع اللغة العربية ظهرت لنا قائمة تضم (٢٥١) مادة عن طريق تدريس اللغة العربية، وعند ربطهما بالمنطقة الجغرافية باسم جيزان أو جازان، لم نجد شيئاً، لكن بربطهما مع السعودية وجدت (٩) مواد عن طرق تدريس اللغة العربية في المدارس السعودية، وتعد هذه التجربة لافتة للنظر؛ لأنها أظهرت للمستفيد مراجع قيمة، منها رسائل جامعية عن تدريس النحو العربي وتعليم اللغة العربية في بلدان عربية مختلفة منها السعودية.

نتائج البحث:

١- أظهرت الدراسة بشكل جلي اعتماد أكثر المستفيدين على موظف الخدمة في الحصول على المعلومات بنسبة تتعدي (٩٠٪)، وتحصل في بعض المكتبات إلى (١٠٠٪) أي الاعتماد شبه الكامل، وتأكيداً لضخامة حجم هذه الظاهرة تنفذ مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتكنولوجيا حوالي (٦٥٠) طلب في العام مع تفاوت في المعدل اليومي الذي قد يصل في أوقات الذروة أكثر من (٥٠) طلباً في اليوم، وتبين هذه الظاهرة أكثر في المكتبات ومرافق المعلومات المتخصصة أي أنها لا تجد هذه الظاهرة في المكتبات الأكademie، مع أن موظف الخدمة

يقدم المساعدة من يطلبها، لكن ليس بواسطة النماذج المكتوبة ولا تطبع القوائم البليوجرافية إلا نادراً.

٢- لا يتيح بعض المكتبات للمستفيد البحث بنفسه؛ فعند وصوله لموظفي الاستقبال بقائل له: أملاً النموذج وانتظر أو وعد وقت لاحق لاستلام القائمة البليوجرافية. ونجد في بعض المكتبات أن جهاز الحاسوب مخصص لاستخدام الموظف فقط.

٣- أفاد بعض العاملين أن أكثر المستفيدين لا يحرص على البحث بنفسه حتى لو أتيحت له إمكانية البحث في الفهرس أو قاعدة البيانات، ويعود ذلك إلى آسباب منها الرغبة في الحصول على الوثائق بسرعة دون تكليف نفسه أي مجهد يذكر.

٤- توجد صعوبات في استخدام الفهارس الآلية لا ينكرها أحد، خاصة عند البحث في عدة أنظمة أو قواعد بيانات كما في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية؛ حيث توجد عدة قواعد في شكل أقران أو بالاتصال المباشر وكل قاعدة تختلف في طرق استخدامها. وبصفة عامة نجد أن أكثر الفهارس الآلية في المكتبات العربية لم تهيئ بشكل مبسط لاستخدام المستفيدين ومنها نظام (دويس / ليبس)، ونظام (مينيزس). إلا أن الإصدار الجديد (new version) من بعض الأنظمة مثل (مينيزس) اتجه إلى التبسيط؛ حيث يعمل على التوازن والحسابات الشخصية.

٥- يصر بعض العاملين في تقديم الخدمة أن المستفيد سيكون أفضل من الموظف في البحث عن مصادر المعلومات في تخصصات دقيقة يصعب على الموظف

- فهم خفاياها أو التمييز بين مصطلح وآخر مثل المصطلحات العلمية.
- ٦- يقنع بعض المستفيدين بما يقدمونه من قوائم (Prints) إلا أن مستفيدين آخرين غير راضين عما يتوصل إليه الموظفون من مصادر عن موضوع بحثهم.
- ٧- ظهر هدر كبير في استخدام الورق والبلاستيك، فكل مستفيد يحصل على قائمة مطبوعة من عدة صفحات تتضمن عشرات العناوين؛ فيختار المستفيد منها عدداً قليلاً من المواد ثم ينخلص من القائمة - ولو كان البحث وانعرض على شاشة لأتمكن اختيار المناسب منها فقط.
- ٨- يواجه العاملون في الخدمة صعوبات تتعلق بكثرة المصادر في موضوع معين قد تصل إلى مئات أو آلاف العناوين؛ ولذا يلجأ بعضهم إلى أعطاء المستفيد جزءاً من هذه المجموعة. وهذا التحديد قد يكون بأي طريقة كانت مثل الاقتصار على أنواع معينة من الوثائق مثل الكتب أو المقالات، أو بالتحديد الزمني، مع أن المستفيد لا يعرف هذا فيظن أن القائمة تمثل كل ما في هذه المكتبة أو مركز المعلومات.
- ٩- يقوم بعض المراكز بتصوير الوثائق المطلوبة أو جلبها عبر الإعارة بين المكتبات، وتتشكي بعض المكتبات أن من المستفيدين من لا يقدر هذا الجهد والتكلفة فينخلص من هذه الوثائق؛ فقد صورت مدينة الملك عبد العزيز حوالي (٢٥) ألف وثيقة في العام وسلمتها مجاناً، ويؤدي هذا السلوك للتفكير في تحصل رسم التكلفة للحد من الهدر في هذا الأمر.
- ١٠ ظهر ضعف، أو بمعنى آخر، نقص في المعالجة الموضوعية، ويتحقق ذلك من المؤشرات التالية:

- أ) يكتفي بعض المفهرسين بعدد قليل من رؤوس الموضوعات أو الواصلات، فقد وجد في بعض الفهارس رأس موضوع واحد للكتاب، وهذا غير كاف لإظهار كل الموضوعات في هذا المصدر، ويفعكش هذا على ما يقدم للمستفيد من قوائم مطبوعة.
- ب) تظهر في حالات غير قليلة رؤوس موضوعات أو واصفات غير دقيقة في صياغتها، كما ظهر تشتت الموضوع الواحد بصيغ مختلفة في فهرس المكتبة الواحدة.
- ج) لم نجد مراعاة للتخصيص في رؤوس الموضوعات، فمن خلال النماذج التي فحصت رأينا رؤوس موضوعات عامة لفاهيم مختصة.
- د) في حالات قليلة يقوم بعض العاملين في الخدمة بربط الموضوع بالجوانب أو الأوجه المتعلقة به، مثل الزمان والمكان أو ربط موضوع بأخر، وبخاصة في المراكز التي تتواجد فيها أنظمة آلية قادرّة على تحقيق هذا الأمر.
- ١١- لم يظهر ما يؤكد أن العاملين في الخدمة يناقشون المستفيدون بهدف التعرف على طبيعة الموضوعات إلا في حالات قليلة؛ إذ الغالب أن يملا المستفيد نموذج الطلب ويسلمه للموظف الذي يبحث عن مصادر المعلومات حسب اجتهاده وفهمه للموضوع. بل إن الأمر لا يقتصر عند هذا الحد، ففي حالات عديدة يحجب الموظف مصادر ظهرت من خلال البحث في الفهرس لأن الموظف يرى أنها كثيرة وليس من السهل طباعتها بكاملها؛ وهذه مسألة جديرة بالاهتمام والمناقشة، خلو كان المستفيد يقوم نفسه بالبحث لأمكانه أن يستعرض القائمة على الشاشة مباشرة ويختار منها ما يناسبه، ثم يطبع

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

العدد القليل من المصادر، والخلاصة أن هناك خللاً في أساليب البحث في الفهارس الآلية يحتاج إلى مراجعة وتطوير.

١٢- يؤخذ على جملة الباحثين تقديم عناوين بحوثهم أو رسائلهم دون تحديد لعناصر الموضوع أو معرفة بالمصطلحات المستخدمة في الفهرس.

١٣- لم نضع المكتبات ومراكز المعلومات برامج وخطط واضحة لتدريب المستفيدين، حتى في المكتبات الجامعية التي لا يقوم فيها موظف الخدمة باستقبال طلبات مكتوبة؛ ولذا يواجه المستفيدين صعوبات في استخدام المكتبة وفهارسها.

التوصيات:

١- حيث تؤدي إلى تمكين المستفيدين من استخدام الفهارس وقواعد البيانات بأنفسهم مع ضرورة توافر المساعدة والتوجيه عند الحاجة.

٢- العمل على تيسير استخدام الفهارس الآلية بحيث يستطيع عامّة المستفيدين تشغيلها والبحث فيها بأيسر الطرق وأسرعها.

٣- تحديث الأنظمة الآلية وتطويرها بما في ذلك الإسراع في تشغيل الإصدار الجديد من النظام المستخدم أو البحث عن نظام آخر أفضل منه.

٤- العمل على زيادة الشمول في المعالجة الموضوعية بحيث يقوم المفهرس والمكتشف بعدد كافٍ من المدخلات للتعبير عن كل المفاهيم الرئيسية في كل وثيقة مع مراعاة تخصيص المصطلحات.

- ٥- استكمال فهرسة وتكييف مقتنيات المكتبات ومراکز المعلومات. ويمكن بواسطة التعاون بين المكتبات أن تستفيد كل مكتبة من مكتبة أو مركز معلومات بدلاً من تكرار جهود الفهرسة هنا وهناك، وتساعد التقنية الحديثة على تحقيق مثل هذا الهدف.
- ٦- رفع كفاءة العاملين في تقديم الخدمة بالاختيار المناسب والتدريب والتعليم المستمر.
- ٧- ربط المكتبات بعضها ببعض بواسطة المعلومات بحيث تبدأ بتكوين شبكات صغيرة محلية في المدينة الواحدة، ثم تنسع لتكوين شبكة معلومات وطنية، وتساهم هذه الشبكة في تحقيق أهداف التعاون في الاقناء والفهرسة والخدمات.
- ٨- إتاحة استخدام المكتبات بالاتصال من خارج المكتبة أو المركز، للتسهيل على المستفيدين وتخفيض الزحام على المكتبات ومراکز المعلومات.
- ٩- الاهتمام بتدريب المستفيدين وتعريفهم بطرق الصحيح لاستخدام الفهارس والكتابات والبحث عن المعلومات في المصادر المناسبة.

المراجع

- اعتمد هذا البحث على العمل الميداني، إلا أن من المفيد الاستفادة من المصادر عن هذا الموضوع، ومنها:
- أنسوري، د.و (وآخرين) ترجمة وتقديم عبد الوهاب عبد السلام أبو انور: التحليل الموضوعي في فهارس البحث المباشر، القاهرة: عالم الكتب، ١٤١٨هـ، ١٩٩٦م.
 - عبد تحكيم أبو لين (الفهرسة المحوسبة) رسالة المكتبة، مج ٢٤، ع ١، آذار ١٩٨٩م، ص ٢٥ - ٢٨.
 - ف. و. لانكسفورد: ترجمة حسن الشيمي وجمال الدين الفرماوي، تقدير الأداء في المكتبات ومراعاة المعلومات، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٤١٧هـ، ١٩٩٦م، ٥٥٤ ص.
 - بيرنس، أحمد الخارف (مكتبة جامعة ثيربروك، وتجربة التحويل من الفهرس البعضائي إلى الفهرس الآلي)، عالم الكتب، مج ١١، ع ٢، ص ٤٥٣ - ٤٦٣.
 - Dagobert soergel; organizing information, new York: academic press, 1985, 450 p.
 - Jennifer E. Rowley; organizing knowledge, Brookfield: Ashgate, 1992, 510 p.
 - John N. Olsgaard, ed.; principles and applications of information science for library professionals chicalago: ALA, 1989, 142 p.
 - William saffady; introduction to automation for librarians, Chicago: ALA, 1994, 391 p.

الملاحق
الاستبيانات
ونماذج طلب الخدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي المستفيد من المكتبة أو مركز المعلومات.
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:
آمل التفضل بالإجابة عن الأسئلة المرفقة التي تتعلق بجمع معلومات لإعداد
دراسة عن استخدام المنهجيّين للمكتبات ومبراذخ المعلومات في مدينة الرياض،
ويشكل خاصّ استخدام الفهارس الآلية، ومدى الإفاده من هذه التقنية الحديثة في
التعرف على مصادر المعلومات وأشكراكم على تعاونكم.

الباحث / الدكتور ناصر بن محمد السويدان

استبيان موجة للمستفيدين عن استخدام الفهارس الآلية،

أولاً، بيانات عن المستفيد،

١- المؤهل:

() الثانوية فما دون. () جامعي. () دراسات عليا.

٢- المهنة:

() طالب. () موظف. () باحث.

٣- الهدف من البحث:

() شافية عامة. () بحث قصير. () دراسات عليا.

ثانياً، موضوع البحث،

١- ما موضوع بحثك أو عنوانه؟

٢- كيف تُعرف موظف الخدمة بموضوع بحثك؟

() بتقديم عنوان البحث فقط.

() بتقديم عناصر الموضوع.

() بالمناقشة مع موظف الخدمة.

٣- ما المدخل أو المصطلحات التي تبحث بموجبها عن هذا الموضوع في الفهرس؟

ثالثاً: استخدام الفهارس:

١- هل تبحث في الفهرس عن المعلومات بنفسك؟

() نعم (أبحث بنفسي).

() لا (يتم البحث بواسطة موظف الخدمة).

٢- إذا كان البحث يتم بواسطة موظف الخدمة فما السبب؟

() لا يتيح للمستفيد البحث في الفهارس الآلية.

() ليس لدى معرفة بتشغيل الحاسوب.

() ليس لدى وقت للبحث في الفهرس.

٣- إذا كنت تبحث عن المعلومات بنفسك فكيف وجدت الفهرس؟

() سهل. () سهل جداً.

() صعب الاستخدام. () صعب جداً.

٤- إذا كان الفهرس صعب الاستخدام فما وجده الصعب؟

() وجدتها كلها. () وجدت أكثرها.

() وجدت القليل منها. () لم أجده شيئاً.

٥- في بحثك عن المعلومات، هل وجدت المصادر التي تبحث عنها؟

() وجدتها كلها.

() وجدت القليل منها.

٦- هل تقضي البحث بالعنوان، أم بالمؤلف، أم بالموضوع؟

() بالعنوان بنسبة %. () بالمؤلف بنسبة %.

() بالموضوع بنسبة %.

استخدام المستفيدين للفهارس الآلية في المكتبات السعودية

٧- إذا لم تجد ما تبحث عنه، فما السبب في رأيك؟

() ضعف مقتنيات المكتبة.

() صعوبة البحث في النظام الآلي.

() سبب آخر (اذكره من فضلك).

٨- هل تفضل البحث بالفهرس الآلي أم بالفهرس البطاقى؟

() أفضل الفهرس الآلي:

والسبب:

() أفضل الفهرس البطاقى:

والسبب:

٩- هل تبحث في عدة مكتبات؟

() نعم. () لا.

إذا كان الجواب، بنعم فما السبب؟

() ضعف مقتنيات هذه المكتبة.

() ضعف مستوى الخدمات.

() أسباب أخرى (اذكرها من فضلك).

رابعاً، ملحوظات أو تعليقات أخرى:

(اذكر من فضلك أي معلومات أو آراء لم ترد في الأسئلة السابقة، وتقيد في إعداد هذه الدراسة التي تهدف إلى تطوير أساليب الخدمات، مثل الصعوبات التي واجهتك أو تقديم اقتراحات أو غير من الملحوظات).

للاستخدام الإداري فقط
الوظيف :
الراغب :
تاريخ الإيداع : / / ١٤٢٦



المملكة العربية السعودية
مكتبة الملك فهد الوطنية
الإدارة العامة لخدمات المطابع

إدارة النسخات والخدمات المرجعية

نموذج طلب معلومات

الرجاء تعبئة كافة ثغرات النموذج بدقة دون ترك أي ثغرة فارغة :-

الاسم : _____
كلية : _____
جامعة : _____
المهنة : _____
جهة العمل : _____

العرض من طلب المعلومات : _____
الشخص : _____

الدرجة العلمية : () دبلوم () بكالوريوس () دبلوم عالي () ماجستير () دكتوراه () أخرى (حدد)
العنوان البريدي حده (شخصي أو رسمي) ص . ب : _____
المدينة : _____
رمز البريدي : _____
هاتف (العمل) : _____
(عمرها) : _____
(عمرها) : _____
نوعية المزاد المطلوبة : كتب () مقالات () وسائل جامعة () أخرى (حدد)

تاريخ اليوم : / / ١٤٢٦

الموضوع المزدوج يحده (حدد عنوان الرئيسي أولاً) :

تم تقديم بروضوح عناصره وتقريره على شكل نقاط :

- ١
- ٢
- ٣
- ٤
- ٥

الطريقة المرغبة لاستلام المستخرج : بريد [] ملائمة [] ملخص [] ملخصها []

بيان باستخدام سلطني الإدارة فقط / اسم الكلم أو المرسل : _____
التاريخ : _____

تاريخ الاستلام / الإرسال : / / ١٤٢٦

العنوان	البلدة	المنطقة	المسافة	العنوان	البلد	العنوان	العنوان	العنوان	العنوان
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

تم الاتصال بتاريخ : / / ١٤٢٦

معلومات المطلوبة غير متوفرة وأهل ذي : مكتبة

بروكسل المزدوج إلى : مكتبة الملك فهد الوطنية : إدارة خدمات المرجعية ، ص.ب. ٧٥٧٢ الرياض ١١٤٧٢ هـ

٤٦١٠٤٧ (٤٦٢٤٨٨٨) بباشر أو ٢٤٣ + ٢٤٢ + ٢٤١ - فاكس : ٦٦٢٤٨٢١

استخدام الدوريات من قبل طلاب البكالوريوس

جامعة الملك عبد العزيز^(*)

أ. د. عبدالرشيد بن عبد العزيز حافظ

ملخص:

دراسة للإفادة من الدوريات الورقية بالكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز بجدة من قبل طلاب مرحلة البكالوريوس، تبدأ بمقدمة منهجية توضح مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وحدودها ومنهجها، ثم تعرض النتائج وتحتتم بالوصيات.

المقدمة:

تمثل الدوريات أهمية كبيرة في المكتبات الجامعية، لما لها من خصائص تميزها عن المطبوعات الأخرى، والدور الذي تؤديه في تأهيل الكوادر العلمية، وتعزيز البرامج التعليمية، وتقديم البحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه هي أهم الأهداف التي تشغى إلى تحقيقها أي جامعة على مستوى العالم.

وحيث إن طلاب المرحلة الجامعية الأولى يمثلون الشريحة الأكبر من المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية، كما أنهم ينتمون إلى تخصصات موضوعية عديدة، وبالنظر إلى تفاوت خلفياتهم العلمية والثقافية واستعدادهم للبحث العلمي، فإن من الضروري أن تستثمر طاقاتهم، وأن توجه جهودهم، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف

(*) دراسات عربية في المكتبات وخدمات المعلومات. - ج ٨، خ ٣ (سبتمبر ٢٠٠٣). - ص ١٧ - ٤٤.

الجامعة، ومن ثم فإن اشتراك الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس وإدارات المكتبات الجامعية، والتنسيق فيما بينهم لتنفيذ برامج الخدمة المكتبة، بعد أمراً حيوياً لا ينبغي التهاون فيه، إذ يعتبر تعليم طلاب مرحلة البكالوريوس وإرشادهم إلى كيفية الاستخدام من أهم واجبات المكتبة الجامعية، ويجب أن تستخدم كافة الوسائل لذلك، والتي تترواح بين المطويات، أسلوب الإرشاد، الإرشاد داخل الفصول، والتنسيق مع معلمي مادة مناهج البحث والمواد الدراسية الأخرى في المستويات المختلفة، للإرشاد عن الدوريات... إلخ، بالإضافة إلى وضع الإشارات إندالة على تنظيم الدوريات على الأرض، وغير ذلك، حيث إن الطالب الجامعي قد تغلب عليه الرهبة من استخدام المكتبة، خصوصاً عند بدء الالتحاق بالجامعة، كما أنه قد يتردد في السؤال عن خدمات ومصادر متوافرة بداعي الخوف أو الحيرة.

وبالنظر إلى مجموعة الدوريات، فإنه يمكن تقسيمها إلى قسمين: عربية، وأجنبية، وقد نالت الأخيرة ولاتزال اهتمام الناشرين، وتنافسهم لتحويلها إلى أشكال إلكترونية متعددة، إضافة إلى نشر دوريات إلكترونية، وهو ما ساعد على توظيف تقنيات الاتصال المختلفة، للاستفادة منها إلى أقصى درجة ممكنة، وقد أدى هذا الأمر إلى إلغاء الاشتراك في معظم الدوريات الأجنبية، لتتوفر البديل الإلكتروني، وظلت الدوريات العربية صامدة ومحاذلة على شكلها التقليدي المطبوع، واستمرت بانتالي معاناة المكتبات ومراكز المعلومات في التعامل معها لأسباب كثيرة، ومنها نمو أعدادها، وزيادة أسعار الاشتراك فيها، في وقت تشهد فيه ميزانيات المكتبات ومركز المعلومات انخفاضاً حاداً، نتيجة للظروف الاقتصادية، كما استمرت المشكلات المتمثلة في فقدان وعدم اكتمال أعداد الدوريات وصعوبة التعامل مع الناشرين ومشكلات الشحن... إلخ.

استخدام الدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

ويمطالعة الإنتاج الفكري نجد أن معظم الدراسات التي تتناول استخدام الدوريات في المكتبات الجامعية تركز على أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، كما أن شريحة كبيرة من تلك الدراسات عالجت النشر الإلكتروني للدوريات الأجنبية.

وبناء على ما سبق اختارت الدراسة الحالية موضوع الدوريات العربية، واستخدامها من قبل طلاب المرحلة الجامعية الأولى في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، بهدف التعرف إلى مدى فعالية قسم الدوريات والخدمات التي يقدمها لهذه الفئة من المستفيدين.

مشكلة البحث:

شكلت ملاحظات الباحث خلال زياراته المتكررة إلى قسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة الدافع الأساسي لاختيار موضوع هذه الدراسة، ويمكن إيجاز تلك الملاحظات فيما يلي:

- ١- عدم اكتمال أعداد الدوريات في الأماكن المخصصة لها على الأرفف.
- ٢- وجود أعداد متفرقة من الدوريات على طاولات القراءة بعد استخدامها من قبل المستفيدين، وبقائهما دون ترسيم لفترات طويلة.
- ٣- عدم انتظام فتح قسم الدوريات في الفترات المسائية.
- ٤- اختلاف مواعيد دوام قسم الدوريات عن دوام الأقسام الأخرى بالمكتبة.
- ٥- ارتفاع تكلفة التصوير مقارنة بتكلفته في القرطاسيات المحيطة بالجامعة.
- ٦- تنوع وتعدد أشكال وألوان المجلدات للدورية الواحدة، مما يصعب معه تمييز دورية عن أخرى.
- ٧- عدم اكتمال بيانات بعض المجلدات من حيث رقم المجلد، السنة، التاريخ على المجلد.

- ٨- عدم توازن عدد النسخ من كل دورية.
- ٩- ترفيف الدوريات في غير أماكنها على الأرفف.
- ١٠- عدم توافر الهدوء المطلوب للأطلاع.

وإن كانت هذه الملاحظة الأخيرة ملاحظة عامة على كامل المكتبة، إذ يلاحظ ارتفاع الصوت عند الحديث بين المستفيدين، أو تحديthem بالهاتف الجوال، وأحياناً يسيئم موظفو المكتبة كذلك في إحداث الضوضاء نتيجة ارتفاع آصواتهم عند الحديث، ولا توجد أي إشارات أو تعليمات تحت المستفيدين على ضرورة توقيف الجو الملاين للتركيز والقراءة، وعدم التشويش على الآخرين.

ويمثل طلاب مرحلة البكالوريوس الشريحة الأكبر بين المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية، كما أن البرامج الأكاديمية في الجامعة التي تختص بهذه المرحلة هي الأكثر عدداً وتنوعاً، ومن هذا المنطلق فإن من الضروري أن تحظى هذه الفئة باهتمام بالغ من قبل المكتبة الجامعية، سواء من حيث تنمية المجموعات أو الخدمات أو اهتمام أمناء المكتبة بمتطلبات وملاحظات طلاب المرحلة الجامعية الأولى^(١)، ومن بين أهم الخدمات في المكتبة الجامعية خدمة الدوريات.

وحيث إن الدوريات تشكل أعباء جسيمة على إدارات المكتبات، سواء من حيث إجراءات الاشتراك أو المتابعة أو توفير الخدمة أو الصيانة... إلخ، بالإضافة إلى أن حجم الإنفاق على العمليات المتعلقة بدوريات كبير وتزداد فداحة المشكلة في ظل انكماس الميزانيات ورغبة إدارة المكتبة في ترشيد الإنفاق، كل ذلك يشير إلى ضرورة أن يتحقق العائد من هذا الجهد وهذه التكاليف، ولن يتحقق ذلك إلا بتوفير الدوريات وإتاحتها للاستخدام من قبل المستفيدين، ومن ضمنهم طلاب مرحلة

البكالوريوس. ومن أهم محفزات الاستخدام هو الإتاحة، ويسير الوصول إلى الخدمة، إلا أن العقبات التي تعيق طلاب مرحلة البكالوريوس في استخدام هذا النوع من المصادر الهامة، يحول دون تحقيق هذا الهدف ومن هذه العقبات: محدودية ساعات فتح قسم الدوريات، عدم توافر الدوريات على الأرض، تأخر عملية التجايد، عدم فتح القسم خلال الفترة المسائية معظم أيام الأسبوع، وغير ذلك، ومن هنا فإن عدم قدرة الطلاب في مرحلة البكالوريوس على استخدام الدوريات بفاعلية، يعني أن شريحة كبيرة من المستفيدين من المكتبة الجامعية لا تتمكن من الاستفادة من الدوريات على النحو المطلوب، مما يتطلب ضرورة التوقف عند هذه المشكلة، للتعرف إلى أسبابها ووضع الحلول الملائمة لها.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها الدراسة الأولى من نوعها التي تقيس سلوكيات الطلاب ومقرراتهم حول قسم حام من أقسام المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز، وهو الدوريات، إلى جانب التعرف إلى ظروف عمل القسم من خلال وجهات نظر العاملين فيه، وتكتسب الدراسة أهميتها كذلك من كونها تركز على الشريحة الأكبر من المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية وهم طلاب البكالوريوس، وهو ما غفلت عنه معظم الدراسات حتى الآن، حيث اقتصر تركيزها على استخدام أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا للدوريات.

وتأتي أهمية الدراسة أيضاً من اهتمامها بالدوريات المطبوعة، وهو الشكل الذي مازالت الدوريات العربية محافظته عليه بعد أن أصبحت معظم الدوريات الأجنبية متاحة إلكترونياً، سواء على شكل أقراص مضغوطة أو قواعد بيانات على الإنترنت.

وحيث إن قسم الدوريات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز قد أحدث بعض التنظيمات الجديدة، كما أنه في طور مرحلة جديدة من التنظيم، فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تمثل رافداً مهماً أمام خطة المكتبة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف إلى مدى فعالية قسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، من حيث استخدام طلاب مرحلة البكالوريوس، وذلك من خلال التعرف إلى أوجه استفادة الطلاب من قسم الدوريات والوسائل التي يستخدمونها للوصول إلى هذه الخدمة؛ بالإضافة إلى ملاحظاتهم حول سير العمل في قسم الدوريات.

وتهدف الدراسة إلى تقديم مقتراحات يمكن أن تؤدي إلى تطوير خدمات الدوريات لطلاب مرحلة البكالوريوس بالجامعة.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- ما مدى ملاءمة موقع قسم الدوريات والتسهيلات المتاحة لاستخدام طلاب مرحلة البكالوريوس؟

٢- ما الواقع الاستخدام وأوجه الاستفادة من الدوريات من قبل طلاب مرحلة البكالوريوس؟

٣- ما ملاحظات طلاب مرحلة البكالوريوس على تنظيم عمل قسم الدوريات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز؟

منهج الدراسة:

وظفت هذه الدراسة المنهج الوصفي باعتباره المنهج انلاثم لقياس فعالية الخدمة المكتبية، والتعرف إلى ردود أفعال المستفيدين، وقد اعتمدت على المنهج السحي ودراسة الحالة في الوقت نفسه، ويمكن إيجاز مكونات منهج هذه الدراسة فيما يلي:

أولاً: **اللاحظة الشخصية** لسير العمل في قسم الدوريات، واستخدام المستفيدين للدوريات، وقد تضمنت الملاحظة الاستماع إلى ملاحظات بعضهم خصوصاً طلاب مرحلة البكالوريوس.

ثانياً: **المقابلة الشخصية** مع العاملين في قسم الدوريات، والتي تركزت في النقاط التالية:

١- المشكلات التي يعاني منها القسم مع الناشرين.

٢- الصعوبات التي يواجهها القسم في تقديم الخدمة للمستفيدين من طلاب مرحلة البكالوريوس.

٣- مبررات دوافع التنظيمات الجديدة التي أحدثتها المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز، واتعكاساتها على تقديم الخدمة.

٤- تكاليف الاشتراك في الدوريات وصيانتها.

٥- مبررات تعدد الألوان وأشكال المجلدات.

ثالثاً: استبابة البحث وانتي تم تصميمها من ثلاثة أجزاء هي:

أ) الجزء الأول ويشتمل على قياس دوافع الاستخدام والفوائد المتحققة عنه.

ب) الجزء الثاني ويشتمل على تنظيم العمل في قسم الدوريات.
ج) الجزء الثالث ويشتمل على قياس ملاءمة موقع قسم الموريات والشهادات المتاحة.
وقد أجريت اختبارات قياس الثقة Reliability & Validity على آداء البحث
من خلال عرضها على لجنة تحكيم تتكون من اثنين من الباحثين، كما تم اختبارها
على مجموعة من طلاب مرحلة البكالوريوس مماثلة لعينة البحث، وذلك للكشف
عن أي غموض أو وجود فقرات مبهمة أو غير واضحة، وتم إجراء التعديلات اللازمة
على النسخة الأخيرة التي جرى توزيعها على عينة الدراسة.
كما قد تم إجراء قياس انوقة لعرفة الزمن الذي تستغرقه الإجابة عن الاستبيان،
ووُجد أنها تستغرق خمس دقائق.

وتمثل عينة البحث طلاب المرحلة الجامعية الأولى من الذكور الذين يرتادون
قسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، وقد تم توزيع ٢٠٠
استماراة بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، تم جمع ١٧٦ استماراة منها،
مما يعني أن ٢٤ طالباً قرروا عدم الاشتراك في الدراسة المعادة، تم اكتشاف عدد
١٦ استماراة غير صالحة للاستخدام، بسبب ترك معظم الأسئلة دون إجابة، مما
قد يكون أيضاً بسبب عدم جدية الطلاب أو عدم رغبتهم في الإدلاء بأرائهم، وعليه
فإن مجموعه (١٦٠) استماراة من أصل (٢٠٠) استماراة، استخدمت في عرض
وتحصيل النتائج وتمثل هذه النتيجة ٨٠٪ من العينة.

وقد عمد الباحث إلى الاستعانة بالطلاب المسجلين في مادة قاعدة بحث التي
يتولى تدريسيها لتوزيع الاستبيان وجمعها، وذلك خلال فترات متقاربة من الفصل
الدراسي، واقتضت الإرشادات المبلغة للطلاب ما يلي:

أ) توزيع استماراة الاستبانة على الطلاب أثناء ارتياههم لقسم الدوريات وجمعها مباشرة، خصوصاً أن عملية الإجابة لا تستغرق في المعدل أكثر من خمس دقائق.

ب) التأكد من أن المستجيبين ينتمون إلى المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس).

ج) التأكد من عدم تكرار تعبيئة استماراة الاستبانة من قبل الطالب نفسه.

د) التأكيد على المستجيبين بضرورة توخي الدقة في الإجابة على أسئلة الاستبانة.

هـ) التأكيد على عنصر السرية، وعدم الكشف عن هوية المستجيبين، وقد اقترب ذلك بعدم طلب الإفصاح عن اسم المستجيب في استماراة وبعد الانتهاء من جميع البيانات، ثم تبويبها وعرضها باستخدام النكارة، النسبة، بالإضافة إلى الرسوم البيانية.

حدود الدراسة:

تناول الدراسة استخدام طلاب مرحلة البكالوريوس لقسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، وتقتصر عينة الدراسة على طلاب المرحلة الجامعية الأولى من الذكور الدارسين بنظام الانتظام في كليات الجامعة الواقعة في الحرم الجامعي الرئيسي، وذلك خلال فصل دراسي كامل هو الفصل الثاني ١٤٢٢هـ، وقد تم اختيار طلاب مرحلة البكالوريوس باعتبار أنهم يمثلون الشريحة الأكبر من المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية، وللحاجة إلى إجراء دراسة على هذه الفئة من المستفيدين.

ويخرج عن أهداف هذه الدراسة تحليل محتويات الدوريات، أو دراسة الارتباط الموضوعي بين تخصصات الطلاب وما يتصفحونه، كذلك لا تقيس معدلات ارتياح الطلاب لقسم الدوريات، كما يخرج عن أهدافها التعرف إلى استخدام الطلاب للدوريات في شكلها الإلكتروني، إذ إن ذلك يختص بالدوريات الأجنبية، وتركز الدراسة الحالية على استطلاع آراء المستفيدين من طلاب مرحلة البكالوريوس الذين تواجدوا في قسم الدوريات بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز خلال الفترة المشار إليها لاستخدام الدوريات، وبالتالي فهي لا تعكس آراء أو اتجاهات طلاب مرحلة البكالوريوس الذين يمثلون شريحة غير المستفيدين، وهؤلاء قد تكون لبعضهم مصادر أخرى يلجأون إليها لتلبية احتياجاتهم للمعرفة العامة، أو لأداء الواجبات، أو القيام باليبحوث الجامعية التي تطلب منهم.

الدراسات السابقة:

لم يعثر الباحث أثناء جمعه للمادة لهذا الموضوع على أي دراسة علمية تناولت استخدام طلاب مرحلة البكالوريوس لقسم الدوريات العلمية أو تعالج التنظيمات الجديدة التي أحدثها قسم الدوريات، وانعكاساتها على استخدام الدوريات من قبل مجتمع هذه الدراسة، الدراسة الوحيدة التي اطلع عليها الباحث هي دراسة عباس وعلى^(٢) التي تناولت قسم الدوريات بالمكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز ضمن مكتبات جامعية أخرى هي مكتبات جامعة الملك سعود، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وجامعة أم القرى، وقد استهدفت الدراسة تقييم مجموعات الدوريات الموجودة آنذاك في تلك المكتبات، والمتصلة بتخصص المكتبات والمعلومات، وكان مما توصلت إليه الدراسة أن تخفيض تكاليف الاشتراكات في الدوريات يمكن

أن يتم في الوقت نفسه الذي يراعي فيه الاحتياجات الحقيقة للمستفيدين، وأن مجموعات الدوريات المتخصصة الحالية في علم المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية السعودية الأربع تبعد عن الاحتياجات التي كشفت عنها الدراسة، بالإضافة إلى أن هناك نفقات يمكن ترشيدها، دون المساس بذلك الاحتياجات، كما توصلت الدراسة إلى قائمة بالدوريات الأساسية المطلوبة في المجال.

عرض النتائج وتحليلها:

يتناول الجزء التالي من الدراسة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبانة التي أجبت عليها الطلاب، والمقابلة الشخصية التي تم إجراؤها مع العاملين في قسم الدوريات، وسوف تعزز الدراسة مناقشة النتائج بالمعلومات التي توافرت للمباحث، من خلال الملاحظة الشخصية، وكذلك الاطلاع على تقارير المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز التي تخص الدوريات.

تُعرِّفُ الجزء الأول من الاستبانة إلى ثلاثة موضوعات هي: علاقـة استخدام الدوريات بالشخصـ، ومدى حـث الأسـاتـذـ الطـلـابـ على استـخدـامـ دـورـيـاتـ، ومدىـ الفـائـدةـ الـتيـ تـحـقـقـتـ لـلـطـلـابـ مـنـ جـرـاءـ استـخدـامـ دـورـيـاتـ وـقـدـ جـاءـ الإـجـابـاتـ كـمـاـ هـوـ مـوـضـحـ فـيـ الجـدـولـ رقمـ (1)، وـيـنـصـ أنـ مـعـظـمـ الطـلـابـ أوـ مـاـ نـسـبـتـهـ ٦٦٪ـ يـرـتـادـونـ قـسـمـ الدـورـيـاتـ بـدـافـعـ ذـاتـيـ، وـالـنـسـبـةـ الأـقـلـ ٣٣٪ـ يـأـتـونـ نـتـيـجـةـ حـثـ أـسـاتـذـهـمـ عـلـىـ اـسـتـخدـامـ دـورـيـاتـ، وـتـشـيرـ النـتـيـجـةـ إـلـىـ ضـرـورـةـ أـنـ يـتـمـ التـفـاعـلـ بـيـنـ المـكـتبـةـ وـأـعـضـاءـ هـيـةـ التـدـرـيسـ بـدـرـجـةـ أـكـيـرـ، وـتـقـديـمـ التـسـهـيلـاتـ لـهـمـ حـتـىـ يـتـمـكـنـواـ مـنـ حـثـ طـلـابـهـمـ عـلـىـ اـسـتـخدـامـ دـورـيـاتـ، وـيـأـتـيـ ذـلـكـ عـنـ طـرـيـقـ التـكـلـيفـاتـ وـالـبـحـوثـ الـتـيـ يـطـلـبـونـهـاـ مـنـ الطـلـابـ، وـمـنـ الـمـهـمـ أـنـ يـكـوـنـ عـضـوـ هـيـةـ التـدـرـيسـ عـلـىـ عـلـمـ بـمـاـ يـحـتـويـهـ

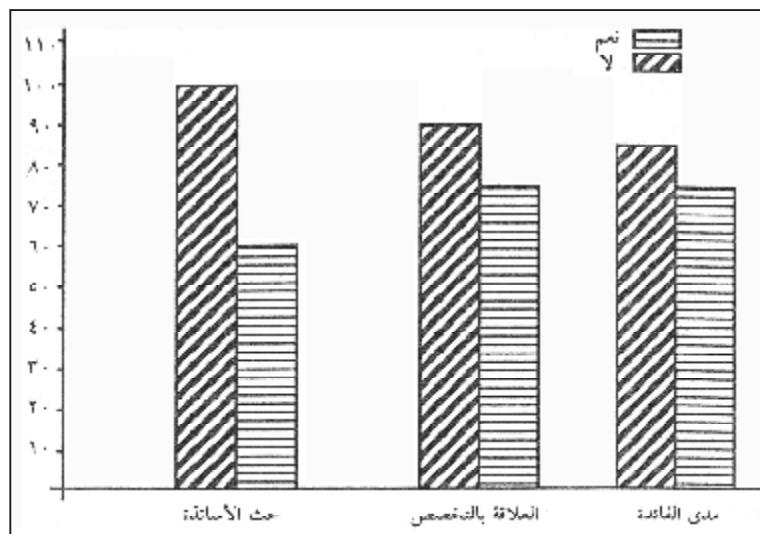
قسم الدوريات أولاً، وأن يكون متابعاً لما ينشر، حتى يتمكن من حيث طلابه على استخدامها.

وجاءت نتيجة السؤال الثاني في هذه المجموعة مزيدة إلى حد ما لإجابات السؤال الأول، حيث أفاد ٥٤٪ من الطلاب بعدم علاقة ما يطالعونه في قسم الدوريات بخصائصهم، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة بأن مطالعات الطلاب عامة وبدافع ذاتي، وأن معظم مطالعاتهم لا علاقة مباشرة لها بالخصائص التي يدرسونها، مما يعزز إجابات السؤال الأول حول ضعف حيث الأستاذة لطلابهم على استخدام الدوريات.

الجدول رقم (١) استخدام الدوريات

لا		نعم		العنصر
%	ك	%	ك	
٦٢	١٠٠	٣٨	٦٠	حيث الأستاذة على الاستخدام
٥٤	٨٧	٤٦	٧٣	انعلاقة بالشخص
٥٢	٨٤	٤٨	٧٦	مدى تحقق الفائدة

أما السؤال الثالث في هذه المجموعة، والذي يتعلق بمدى الفائدة التي تتحقق للطلاب نتيجة استخدامهم للدوريات، فقد جاءت الإجابة متقاربة إلى حد كبير بين تحقق الفائدة من عدمها ٤٨٪ تحققت لهم الفائدة مقابل ٥٢٪.



الشكل رقم (١) استخدام الدوريات

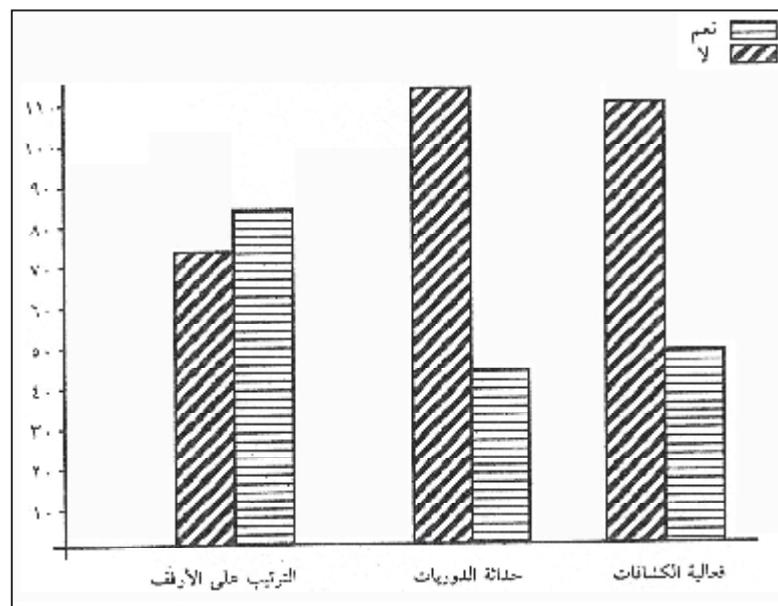
وتعكس هذه النتيجة الانطباع العام حول قسم الدوريات من حيث عدم حداثة الدوريات، وعدم توافرها على الأرفف، كما تشير إلى ذلك نتيجة المجموعة الثانية من الاستبيان، والتي تتضح بياناتها في الجدول رقم (٢)، حيث أشارت نسبة ٧٥٪ من الطلاب بوجود الدوريات مرتبة على الأرفف، وهو ما يعكس حال بعض الدوريات، وقد يعود ذلك أيضاً إلى معدلات الاستخدام، حيث إن الدوريات التي يكثر استخدامها قد لا يتم إعادتها على الرف في الوقت الملائم، مما جعل أقل من نصف العينة بقليل (٤٧٪) ترى عدم العثور على الدوريات مرتبة على الأرفف.

أما فيما يتعلق بمدى حداثة الدوريات التي رجع إليها طلاب مرحلة البكالوريوس، فقد أشارت نسبة ٧٢٪ أنها غير حديثة، وهناك عدد من الاحتمالات لهذا الأمر، منها سحب الدوريات الحديثة من قبل إدارة القسم، وإعادتها ليتم إرسالها إلى متحف التجليد، وقد مر الباحث بهذه التجربة، حيث اتضح له عند استقصاء الأمر وجود

عدد كبير من أعداد الدوريات لدى إدارة القسم، إلا أن ما يؤخذ على هذا الإجراء هو أنه يستغرق وقتاً طويلاً، خصوصاً بالنسبة للدوريات التي تشتراك المكتبة في أكثر من نسخة فيها، حيث يفضل تجليد نسخة وترك النسخ الأخرى للاستخدام، ومن ثم تجليد النسخ الأخرى... وهكذا.

الجدول رقم (٢) تنظيم العمل

لا		نعم		العناصر
%	ك	%	ك	
٤٧	٧٦	٥٢	٨٤	ترتيب على الأرفف
٧٢	١١٦	٢٨	٤٤	حدثة الموريات
٧٠	١١٢	٣٠	٤٨	مدى فعالية الكشافات



الشكل رقم (٢) تنظيم العمل

أما عن استخدام الكشافات، فنجد أفاد معظم أفراد العينة ٧٠٪ بأنهم لا يستخدمون الكشافات، والواقع أنه لا توجد كشافات رسمية يقسم الدوريات، وهناك جهود فردية بذاتها طلاب قسم المكتبات والمعلومات في إعداد بعض الكشافات لما ينشر في بعض الدوريات العربية، إلا أنه تعوزها الحداثة المطلوبة، ويرى الباحث أن هذا النشاط يجب أن يتم التركيز عليه، والاهتمام به، لأهميته بالنسبة للدوريات العربية، طالما بقيت دون أن تتحول إلى الشكل الإلكتروني آسوة بالدوريات الأجنبية.

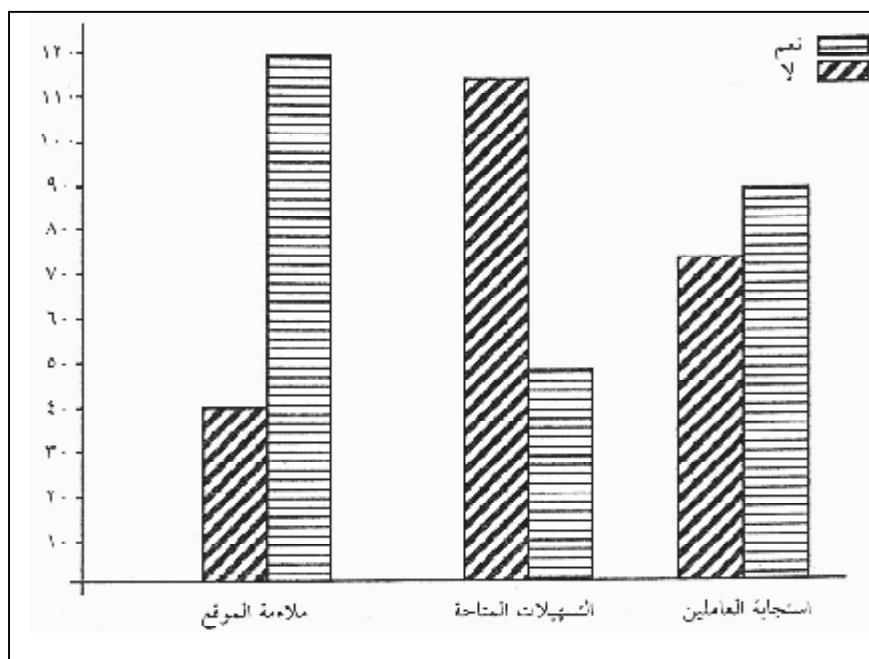
الجدول رقم (٢) التسهيلات المتاحة

النوع		نعم		العنصر
%	ك	%	ك	
٤٢	٤٢	٧٤	١١٨	ملاعنة الموقع
١١٤	١١٤	٢٩	٤٦	التسهيلات المتاحة
٦٦	٦٦	٥٩	٩٤	استجابة العاملين

وقد جاءت إجابات الأسئلة التي تضمنها المحور الثالث للدراسة في الجدول رقم (٢) على النحو التالي:

أشارت نسبة ٧٤٪ من أفراد العينة بملاءمة موقع الدوريات في المكتبة المركزية، الذي يقع في الدور الثاني، ويتميز بتواجد ثلاثة مداخل، كما يلي:

المدخل الغربي للقادمين من البوابة الرئيسية للمكتبة والمدخل الشرقي، بالإضافة إلى مدخل المصعد للقادمين إلى القسم من داخل المكتبة، ويتميز الموقع بتوافر مناضد القراءة، وبعد عددها ملائماً لحركة الرواد على القسم، أما التسهيلات المتاحة مثل (التصوير، ملاعة مواهيد العمل، ... إلخ) فقد قدر ٧١٪ من أفراد العينة أنها غير كافية، وهو ما يتفق أيضاً مع الملاحظات التي أبدتها الباحث، وكانت أحد محاور المقابلة الشخصية التي أجرتها مع العاملين في قسم الدوريات، وتورد الدراسة مقترنات محددة لهذا الجانب، عند مناقشة نتائج المقابلة الشخصية في الجزء التالي من الدراسة.



الشكل رقم (٣) التسهيلات المتاحة

وأشارت نسبة ٥٩٪ من الطلاب الذين تم استجوایهم بأنهم يلقون تجاوب العاملين في قسم الدوريات للأسئلة التي تطرح عليهم وكذلك في طلب المساعدة في تحديد مواعي الدوريات أو توفير الإجابات بشأن الأعداد المفقودة أو غير الموجودة في أماكنها على الأرفف، وقد يكون سبب ذلك هو ما عمدت إليه إدارة المكتبة المركزية من تخصيص أحد الموظفين للدراوم في قسم الدوريات ليكون قريباً من المستفيدين، ويقدم لهم المساعدة التي يحتاجونها، إلا أن المساعدة التي يحصل عليها الطالب قد لا تكون دائماً ملية لاحتياجاتهم، بدليل أن نسبة ٤٤٪ أفادت بعدم كفاية ذلك التجاوب.

وجهات نظر قسم الدوريات:

في هذا الجزء من الدراسة، يتم استعراض وجهات نظر العاملين في قسم الدوريات، الذين أجريت معهم مقابلات الشخصية، وقد حرص الباحث على أن يتم إجراء تلك المقابلات، بعد تحليل إجابات الاستبانة، وذلك لواجهتهم باللاحظات التي أبدتها الطالب، بالإضافة إلى الملاحظات التي تكونت لدى الباحث، كما سبقت الإشارة إلى ذلك، وقد شملت المقابلة الشخصية أيضاً مدير الشؤون الإدارية والمالية بعمادة المكتبات بالجامعة، لصلته بالنواحي التنظيمية والمالية التي تخص قسم الدوريات^(٤).

وتناولت المقابلات الشخصية المحاور التالية، التي رأى الباحث أن أي منها يمكن أن يؤثر في أداء القسم، وبالتالي في الخدمة التي يقدمها للمستفيدين، ومن بينهم طلاب مرحلة البكالوريوس:

- ١- المشكلات التي يعاني منها القسم مع الناشرين.

- ٢- الصعوبات التي يواجهها القسم في تقديم الخدمة للمستفيدين من طلاب المرحلة الجامعية الأولى.
- ٣- مبررات ودوافع الترتيبات الجديدة، مثل محدودية ساعات عمل القسم، نقل خدمات التصوير إلى الموقع الجديد، عزل منصة الدوريات... الخ.
- ٤- تكاليف الاشتراك في الدوريات وصيانتها.
- ٥- مبررات تعدد الألوان وأشكال المجلدات، وفيما يلي سنتم مناقشة المحاور السابقة.
أولاً، المشكلات التي يعاني منها القسم مع الناشرين:

تلخص المشكلات التي يعاني منها قسم الدوريات بالكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز في النقاط التالية:

- ١- تأخر وصول أعداد الدوريات عن المواعيد المقررة.
- ٢- تغير مواعيد صدور الدورية دون إشعار مسبق.
- ٣- تأخر وصول الفواتير، مما يؤدي إلى إشكالات في إغلاق الحسابات المالية.
- ٤- ضعف استجابة الناشرين لتعويض المكتبة عن أعداد مفقودة.
- ٥- تغير عنوان الندوية دون إشعار مسبق.

وبالنظر إلى النقاط السابقة نجد أنها تمثل جملة من الملاحظات التي تعاني منها معظم المكتبات ومراكز المعلومات في تعاملها مع الناشرين، وهو ما يعكس ضعف العلاقة ومحدودية الاتصال بين المكتبة والناشرين، وينبغي أن يسهم توفر البريد الإلكتروني في حل هذه المشكلات، كما يجدر بالناشرين أن يعملوا على إيجاد م الواقع

استخدام الدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

لهم على الانترنت، لأن ذلك من شأنه تسهيل مهمة الاتصال والمتابعة أولاً بأول، أما المشكلة الأخيرة التي تشار إليها العاملون في قسم الدوريات، فإن حدوثها في حكم النادر، ويمكن لكلا الطرفين تجاوز هذه المشكلة.. من خلال تعديل الاتصال بينهما كما سبقت الإشارة إلى ذلك.

ثانياً، الصعوبات التي تقترب بتقديم الخدمة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى:
أشار العاملون في قسم الدوريات إلى أن معظم المشكلات التي يعاني منها القسم في التعامل مع طلاب المرحلة الجامعية الأولى تمثل في:

- ١- تمزيق صفحات الدوريات.
- ٢- الكتابة أو الرسم على صفحات الدوريات.
- ٣- عدم إعادة الأعداد التي يتم استخدامها إلى أماكنها المخصصة، وأحياناً تتمد وضعاها في أماكن أخرى للاستخدام اللاحق، مما يؤدي إلى حرمان المستفيدين.
- ٤- استخدام أعداد كبيرة من الدوريات من قبل عدد محدود من الطلاب، مما يضاعف من جهد العاملين في إعادة ترتيبها.

وتمثل التفاصيل السابقة مشكلات حقيقة، يجب ابحاث في دوافعها ومساراتها، ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة لها، وبالتمعن في العنصرين الأول والثاني، نجد أنهما يعكسان مشكلة سلوكية، فإذا ما يكون الدافع لتمزيق الصفحات هو الرغبة في الاحتياط بها أو عدم التمكن من تصويرها، إما بسبب عدم وجود عامل التصوير أو نتيجة الزدحام، حيث كثيراً ما يطلب عامل التصوير أن يتم ترك الدورية والعودة لاستلام المادة التي يتم تصويرها في وقت لاحق، وهنا ينبغي التأكيد على زيادة عدد خدمات المعلومات

ساعات عمل وحدة التصوير، وإضافة عامل آخر ليصبح المدد اثنين. أما الدافع الآخر فقد يتمثل في نزعة عبئية تتم عن قلة الوعي بأهمية هذا المصدر انهم، وبأهمية المحافظة عليه، وفي هذا الصدد ينبغي أن تتوافق إرشادات وتعليمات كافة يتم عرضها بطريقة محببة إلى النفس، توضح الفوائد التي تعود على الطالب نفسه وعلى زملائه، وعلى العملية التعليمية كلها، من جراء المحافظة على سلامة الدوريات وعدم العبث بها أو الكتابة على صفحاتها، ويلاحظ هنا قلة التعليمات من هذا النوع في جميع أرجاء المكتبة المركزية.

أما فيما يتعلق بالشكلتين ٢ و ٤ فإن الباحث لا يتفق مع وجهة نظر العاملين في قسم الدوريات، إذ يفضل ألا يبعد الطالب الدورية بعد استخدامها إلى الرف، ويفضل أن يتركها على طاولة القراءة خشية أن يخطئ في مكانها، فيعيدها إلى غير الموضع المخصص لها، مما يؤدي إلى إرباك العمل، وربما إلى حرمان الآخرين من الاستفادة منها. كما أن الباحث لا يتفق مع فكرة قصر الاستخدام على أعداد معينة، وينبغي أن تتركز مهمة إعادة ترفييف الدوريات إلى العاملين بالقسم، بحيث إن هذه المهمة يتولاها حالياً شخص واحد، فإن من المقترح أن تتم زيادة العدد إلى ثلاثة أشخاص على الأقل، ويفضل إشراك طلاب المرحلة الجامعية الأولى في هذه المهمة لقاء دفع أجور رمزية لهم بنظام الساعة، إن مثل هذا الإجراء لا يسيء فقط في كسب أصدقاء جدد للدوريات من الطلاب، بل يؤدي أيضاً إلى خلق الوازع المطلوب لدى الطلاب، وهم يرون زملاء لهم يشتراكون في تنظيم الدوريات وإعادة ترفييفها في أماكنها المخصصة. ويجب أن لا تقتصر المهمة على إعادة الترفييف، بل تتعداها إلى المرور الدوري على الأرفف للتأكد من وجود المجلدات في أماكنها الصحيحة.

ثالثاً، مبررات التنظيمات الجديدة:

أحدث قسم الدوريات بالكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز عدداً من التنظيمات تتمثل في تحديد ساعات عمل تختلف عن ساعات عمل المكتبة، بحيث ينتهي الدوام في قسم الدوريات عند الثانية والنصف ظهراً، وقصر الدوام المسائي إلى ثلاثة أيام فقط، ونقل وحدة التصوير لتصبح ضمن المنطقة المغزولة، وقد برأ العاملون في قسم الدوريات هذه الإجراءات بعدد من العوامل من أهمها نقص العاملين، والرغبة في الحد من المشكلات المشار إليها في ثانياً أعلاه، إلا أن ما يلاحظ أن تفاصيل هذه التنظيمات طالت جميع المستفيدين، ومن فيهم أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، وغيرهم، وبعيد العاملون في القسم أن هذه الإجراءات وإن لم تفرض على المشكلات التي يعاني منها القسم، إلا أنها ساهمت في الحد منها بدرجة ملحوظة، وبعيد الباحث تأكيد أهمية الحلول التي اقترحها في مناقشة الفقرة (ثانياً) أعلاه.

رابعاً، تكاليف الاشتراك في الدوريات وصيانتها:

بالنظر إلى توفر الاشتراك في معظم الدوريات الأجنبية عام ١٩٩٤م عدا أربع دوريات فقط، حيث تبلغ تكلفة الاشتراك فيها ٤٠٠٠ ريال سنوياً، إلى جانب تكلفة الاشتراك في الدوريات العربية وعددها ومتناهية وتسع وأربعون دورية ١٠٠٠٠٠ ريال سنوياً (انظر ملحق أ)، كما أن تكلفة صيانة الكتب والدوريات تبلغ ١٠٠٠٠٠ ريال سنوياً^(٢)، ويرى الباحث إمكانية ترشيد هذه النفقات بإجراء المزيد من الدراسات حول جدوى استمرار الاشتراك في بعض الدوريات من واقع الاستخدام الفعلي لها، وحجم الطلب عليها^(٣) خصوصاً أن إفادات العاملين في قسم الدوريات تضمنت الاشتراك في عدد من النسخ يتراوحت من دورية إلى أخرى، فبينما يتم الاشتراك في نسخة واحدة من

بعض الدوريات، يصل عدد النسخ إلى عشر بالنسبة لدوريات أخرى، أما فيما يتعلق بتكليف صيانة الكتب والدوريات، فإن بث الموعي بين المستفيدين يسهم في تخفيف تلك التكاليف إلى حد ما، كما سبقت الإشارة إلى ذلك.

خامساً، مبررات تعدد الألوان للمجلدات:

نقل الباحث الملاحظة المتعلقة بتنوع الألوان للمجلدات، بحيث تم اعتماد أكثر من لون لمجلد الدورية الواحدة، وهو ما يسهم في إرباك المستفيدين، وقد أقر العاملون في قسم الدوريات بهذه الحقيقة، مشيرين إلى وجود المشكلة منذ هجرات طوبوله، وفي ظل إدارات متغيرة على المكتبة والقسم، وأفادوا بإقرار نظام جديد يحدد لوناً ثابتاً لكل دورية.

ويتفق الباحث مع العاملين في قسم الدوريات على صعوبة تعديل الأخطاء السابقة وإعادة تجليد الدوريات مرة أخرى وفتاً للألوان التي يتم اعتمادها إلا أنه يقترح وضع إشارة إلى المجلدات ذات الألوان المختلفة للدلالة على أنها تخص دورية معينة، بالإضافة إلى أن انتظام ترقيمها في أماكنها المحددة، يحول دون إرباك المستفيدين.

توصيات الدراسة:

- ١- تمثل الدوريات عبئاً ثقيلاً على عاتق المكتبة، كما أن متابعة وصول أعدادها وإجراءات تجليدها وصيانتها، وعدم اكتمال وصول الأعداد، بالإضافة إلى احتمال فقدان أو إساءة استخدام الطلاب لها عن طريق الكتابة عليها أو تمزيقها، كل ذلك يمثل أعباءً ومشكلات تحتم التعامل مع الدوريات بطريقة مختلفة، كما أن ذلك يعني ضرورة أن تبذل المكتبة اهتماماً خاصاً بقسم الدوريات، وأن يقوم على هذا القسم أشخاص يتمتعون بصفات خاصة، من

استخدام الدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

أهمها سعة الاطلاع، والصبر، والميل لمساعدة الآخرين، وتحمل ملاحظاتهم وشكواهم، بالإضافة إلى توافر حس المتابعة وسرعة الملاحظة.

٢- يتعين مراعاة التعامل مع طلاب مرحلة البكالوريوس بصبر ونؤدة، ومراعاة ظروفهم والضغوط التي يواجهونها، والعمل على مساعدتهم وتوفير الأجزاء الملائمة لهم، وتقديم المساعدة التي يحتاجونها.

٣- يجب أن يكون الجو العام في المكتبة وفي قسم الدوريات تحديداً محفزاً للطلاب على الاستفادة من الخدمة، ومن ذلك ضرورة توافر الهدوء اللازم، ويقترح في هذه الصدد إعداد لوحات إرشادية متعددة، تكتب بأسلوب محبب إلى النفس، لحت الطلاق على التزام الهدوء، ومراعاة الآخرين.

٤- يجب زيادة ساعات عمل قسم الدوريات، لأن قصرها على الفترة الصباحية فقط، وربطها بالدوام الإداري عدرا ثلاثة أيام في الأسبوع لا يكفي، ولا يمكن الطلاب من استخدامها نتيجة ارتباطها بالمواد الدراسية.

٥- ضرورة توفير برامج إرشادية فعالة لطلاب البكالوريوس، تتضمن تعريفهم بالخدمة المكتبية، وكيفية الاستفادة منها، والعمل على مساعدتهم لخطي المشكلات التي يواجهونها في البحث في الدوريات.

٦- ضرورة إجراء دراسة علمية لمعرفة الأسس التي يتم بموجبها تحديد عدد النسخ، إذ إن هناك دوريات يتم الاشتراك في عشر نسخ، ... وهكذا.

٧- يبغي إجراء دراسة عائد التكلفة على الدوريات العربية للتحقق من أن العائد يفوق التكلفة التي تتحملها المكتبة في الاشتراك في الدوريات وصيانتها وتشغيلها... الخ.

- ٨- ضرورة قيام تعاون فعال بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء الدوريات، يمكن أعضاء هيئة التدريس من معرفة الخدمات المتوافرة، ويمكن أمناء الدوريات من معرفة متطلبات المواد والقراءات المطلوبة، مما يساعد على إتاحة هذه الخدمة لطلاب مرحلة البكالوريوس.
- ٩- ضرورة توفير خدمة تصوير فعالة، وبأسعار مناسبة، لتحليلة دون سوء استخدام الدوريات أو تمزيق الصفحات نتيجة عدم التمكن من التصوير، والعمل على زيادة عدد العاملين ليصبح اثنين على الأقل، وكذلك زيادة عدد آجهزة التصوير بالاتفاق مع المعهد.
- ١٠- إجراء دراسة علمية لواقع الاستخدام الفعلي للدوريات العربية بهدف التعرف إلى مدى الحاجة إلى الاستمرار في الاشتراك في الدوريات الحالية أو استبدال بعضها بدوريات أخرى.
- ١١- إجراء دراسة علمية معرفة الحاجة إلى عدد النسخ المتكررة من كل دورية، والاستفادة من نتائجها في تحديد أسس الاشتراك في أكثر من نسخة.
- ١٢- الاستفادة من قيام تعاون فعال بين المكتبات الجامعية في الوطن العربي لتبادل المجلات العلمية المحكمة التي تصدر عن مراكز النشر في الجامعات العربية، وتشجيع العمل على ذلك.

المراجع

- (1) Kirk, Thomas G. periodicals collections in college libraries: Improving relevancy, Access, And availability. Journal of academic librarianship, V. 17, Issue5, November 1991, PP. 298 – 301.
<http://search.epnet.com/direct.asp?au=9706230006&db=afl1> visited on 01/05/2003.
- (٢) عبدالله، نوال محمد. (افتتاحيات الدوريات في المكتبات المتخصصة، التشكيلات والتطور). مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س. ١٩، ع. ٢، أبريل ١٩٩٦م، - ص ١١٨ - ٣٢٤.
- (٣) اعباس، هشام، وأساسة علي. ترشيد مصادرات الدوريات في مجال المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س. ١٦، ع. ١، يناير ١٩٩٧م، - ص ٦٦ - ٨٦.
- (٤) مقابلات شخصية مع العاملين في قسم انتدارات وعددتهم ٤ موظفين غير متخصصين، بالإضافة إلى مدير الشؤون الإدارية والمالية بالكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة وذلك خلال الفترة من ١٤٢٣/١٢/١ إلى ١٤٢٤/١٢/٢.
- (٥) حسب إفادة نبيل فهمي مدير الشؤون الإدارية والمالية بالكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة يوم الاثنين الموافق ١٤٢٤/١٢/٢٠.
- (٦) Scigliano, Marisa. Serial use in a small academic library: Determining cost-Effectiveness. Serials review, 2000, V.26, Issue 1, PP. 43 – 52.
<http://search.epnet.com/direct.asp?au=3144670&db=afl1> visited on 01/04/2003.

ملحق (١)

قائمة بالدوريات العربية التي تشتهر فيها المكتبة المركزية بجامعة الملك

عبد العزيز

م	العنوان	فتره الصدور	السعر
١	الأبحاث	سنوية	٤٠ دولاراً
٢	الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات	نصف سنوية	٤٠٠ دولاراً
٣	اتحاد الجامعات العربية	سنوية	٥٠ دولاراً
٤	اتحاد الجامعات العربية للدراسات والبحوث الزراعية	نصف سنوية	٤٠٠ دولار
٥	الاجتهد	فصلية	٤٠٠ دولار
٦	أخبار الشريعة الإسلامية	فصلية	٨ دنانير كويتية
٧	الآداب	شهرية	٤٠٠ دولار
٨	الآداب الأجنبية	فصلية	٢٥ دولاراً
٩	الادارة	فصلية	٥٠ دولاراً
١٠	إدارة الأعمال	فصلية	٣٠ دولاراً
١١	الإداري	شهرية	١٠٠ درون
١٢	الإداري	فصلية	٤٠ درهم عمانى
١٣	الأزهر	شهرية	٢٢٠ درون
١٤	الأسبوع العربي	أسبوعية	٨٤٨ درون
١٥	الأسمدة العربية	فصلية	٧٥ دولاراً
١٦	آفاق اقتصادية	فصلية	٩٠ دولاراً
١٧	الاقتصاد الإسلامي	شهرية	٢٥ دولاراً
١٨	الاقتصاد والأعمال	شهرية	١٠٠ دولار

استخدام المدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

م	العنوان	فتره الاصدور	السعر
١٩	الاقتصاد والمحاسبة	٨٠ جنية مصرياً	٦ أعداد سنوياً
٢٠	الاقتصاد والنفط	٨٠٠ ر. س	شهرية
٢١	اقرأ	٧٩٥ ر. س	أسبوعية
٢٢	الأكاديمية العربية للنقل البحري والعلوم والتكنولوجيا	٥٠ دولاراً	نصف سنوية
٢٣	الأمن والحياة	١٠٠ ر. س	شهرية
٢٤	الباحث	٧٠ دولاراً	فضالية
٢٥	الباحث العربي	٤٠ ج. استرليني	فضالية
٢٦	البرون	٤٠ دولاراً	شهرية
٢٧	تاريخ العرب والعالم	٢٠٠ دولار	٦ أعداد سنوياً
٢٨	تجارة الرياض	١٠٠ ر. س	شهرية
٢٩	التجارة والصناعة	٣٠٠ ر. س	شهرية
٣٠	الثقافة العالمية	٣٢ د. كويتي	كل شهرين
٣١	الثقافة النفسية	٥٠ دولاراً	فضالية
٣٢	انحصار	١٥ د. كويتي	فضالية
٣٣	انحوادث	٨٢٨ ر. س	أسبوعية
٣٤	الحياة الثقافية	١٠ د. تونسي	فضالية
٣٥	الجديد في عالم الكتب والمكتبات	٦٠ دولاراً	شهرية
٣٦	الخليج العربي للبحوث العلمية	٤٠٠ دولاراً	٣ أعداد سنوياً
٣٧	الدارة	٤٠ ر. س	فضالية
٣٨	دراسات العلوم التربوية	٣٠ دولاراً	نصف سنوية
٣٩	دراسات العالم الإنسانية والاجتماعية	٣٠ دولاراً	نصف سنوية
٤٠	دراسات العلوم الإدارية	٣٠ دولاراً	نصف سنوية

م	العنوان	الفترة الصدور	السعر
٤١	دراسات الشريعة والقانون	نصف سنوية	٣٠ دولاراً
٤٢	دراسات علوم الطبيعة والهندسة	نصف سنوية	٤٥ دولاراً
٤٣	دراسات العلوم الزراعية	نصف سنوية	٤٥ دولاراً
٤٤	دراسات العلوم الطبية البيولوجية	نصف سنوية	٣٠ دولاراً
٤٥	دراسات تاريخية	فصلية	٢٠ دولاراً
٤٦	دراسات الخليج وإنجذبارة العربية	فصلية	٤٥ د. كويسي
٤٧	دراسات دولية	فصلية	٤٥ دولاراً
٤٨	دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات	فصلية	٢٢ دولاراً
٤٩	مجلة الدراسات الفلسفية	فصلية	٨٠ دولاراً
٥٠	الدعوة	أسبوعية	٤٤ در. س
٥١	المهاجر العربي	شهرية	٧٠ در. س
٥٢	الدراسات الإعلامية	فصلية	٣٠ دولاراً
٥٣	الدورية الأردنية لخصائص المعاقة	فصلية	٢٥ دولاراً
٥٤	دواجن	كل شهرين	٢٥ دولاراً
٥٥	ديوباجن مصباح الفكر	فصلية	٣٠ دولاراً
٥٦	رسانة العلم	فصلية	٣٠ دولاراً
٥٧	رسانة المكتبة	فصلية	٤٠ د. أردني
٥٨	رسانة اليونسكو	شهرية	٥٠ دولاراً
٥٩	الرقابة المالية	نصف شهرية	٨ دولارات
٦٠	الرياضة والشباب	أسبوعية	٣٧٦ در. س
٦١	السياسة الدولية	فصلية	٤٠ در. س
٦٢	الشبل	شهرية	١٢٠٠ در. س

استخدام المدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

العنوان	م	الفترة الصدور	السعر
الشرق	٦٦	أسبوعية	٤٤ د.ر، س
شؤون اجتماعية	٦٤	قصادية	٨٠ دولاراً
صحنات	٦٥	شهرية	٢٢ د.ر، س
الصحراء	٦٦	شهرية	٣٦ د.ر، س
صحيفة المكتبة	٦٧	٢ مرات في السنة	٣٠ دولاراً
الضاد	٦٨	شهرية	٦٠ دولاراً
الطائف	٦٩	٢ أعداد في السنة	١٠ د.ر، س
طبيبك	٧٠	شهرية	١٢ د.ر، س
طبيبك الخاص	٧١	شهرية	٩٦ دولاراً
الصين ان العربي	٧٢	قصادية	٢٥ دولاراً
عائم البناء	٧٣	شهرية	٨٤ دولاراً
عائم انفك	٧٤	قصادية	١٦ د. كويتي
العالم	٧٥	شهرية	٢٧٦ د.ر، س
عائم الفكر	٧٦	قصادية	١٦ د. كويتي
عائم الكتاب	٧٧	قصادية	٤٤ دولاراً
عائم الكتب	٧٨	٢ أعداد في السنة	٣٠ د.ر، س
عائم المال وانفصال	٧٩	أسبوعية	٣٩ د.ر، س
عالم المخطوطات والنواودر	٨٠	كل شهرين	١٠٠ د.ر، س
عائم النزرة	٨١	٢ أعداد في السنة	٦٠ دولاراً
عائم المياه العربي	٨٢	٢ أعداد في السنة	١٠٠ دولاراً
العرب	٨٢	شهرية	٤٠ د.ر، س
العربي	٨٣	شهرية	٢٥٣ د.ر، س

م	العنوان	الفترة الصدور	السعر
٨٥	المحصور	نصف شهرية	٢٢٠ ر.س
٨٦	العلم	شهرية	٣٤ دولاراً
٨٧	علم النفس	فصلية	٥٠ دولاراً
٨٨	العلوم	شهرية	١٦ د. كويتي
٨٩	العلوم الاجتماعية	فصلية	٣٠ د. كويتي
٩٠	العلوم الإدارية	نصف سنوية	١٠ دولارات
٩١	العلوم الجيولوجية	فصلية	٥٠ دولاراً
٩٢	العمل	نصف سنوية	٤٥ د. أردني
٩٣	العواصم وآinden الإسلامية	نصف سنوية	٥٠ ر.س
٩٤	فضول	فصلية	٣٠ دولاراً
٩٥	الفكر العربي	فصلية	٥٠ دولاراً
٩٦	الفيصل	شهرية	٧٥٠ ر.س
٩٧	الكتاب المغربي	نصف شهرية	٤٠٠ دولاراً
٩٨	الكشف التحليلي لاصحاف والمجلات السعودية	شهرية	١٨٤٠٠ ر.س
٩٩	الكمبيوتر والإلكترونيات	شهرية	٤٤٨٠ ر.س
١٠٠	المأثورات الشعبية	فصلية	٢٠٠ ر.س
١٠١	الجتمع	أسبوعية	٩٠ د. كويتي
١٠٢	مرشد الكمبيوتر	أسبوعية	٦٠٠ ر.س
١٠٣	مجلة المجلة	أسبوعية	١٥٩٠ ر.س
١٠٤	المجلة التاريخية المغاربية	فصلية	٣٣٠ ف. فرنسي
١٠٥	المجلة التربوية	فصلية	١٥ د. كويتي
١٠٦	المجلة الثقافية	فصلية	١٤٠ دولاراً

استخدام المدوريات من قبل طلاب البكالوريوس بجامعة الملك عبدالعزيز

م	العنوان	فتره الصدور	السعر
١٠٧	المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية	قصادية	٢٠ دولاراً
١٠٨	المجلة العربية	شهرية	٧٥٠ در. س.
١٠٩	المجلة العربية للادارة	قصادية	٥٠ دولاراً
١١٠	المجلة العربية للثربية	نصف سنوية	٤٠ دولاراً
١١١	المجلة العربية للثقافة	نصف سنوية	٢٠ دولاراً
١١٢	المجلة العربية للطب النفسي	نصف سنوية	١٠٠ دولار
١١٣	المجلة العربية للعلوم	نصف سنوية	٤٠ دولاراً
١١٤	المجلة العربية للعلوم الإنسانية	قصادية	٣٠ د. كويتي
١١٥	المجلة العربية للعلوم الإدارية	نصف سنوية	١٥ د. كويتي
١١٦	المجلة العربية للمعلومات	نصف سنوية	٤٠ دولاراً
١١٧	المجلة المصرية لقانون الدولي	سنوية	١٠٠ دولار
١١٨	مجمع اللغة العربية الأردني	نصف سنوية	٢٤ دولاراً
١١٩	المحاسب القانوني العربي	شهرية	٧٠ د. أردني
١٢٠	الحاسب	شهرية	١١٦ دولاراً
١٢١	انحاس	قصادية	١٥ د. كويتي
١٢٢	مستقبل العالم الإسلامي	قصادية	٥٠ دولاراً
١٢٣	مستقبل العربي	شهرية	٢٠٠ دولاراً
١٢٤	المصارف	٢٠٠ در. س.	٦٠ دولاراً
١٢٥	المصارف العربية	شهرية	٢٠٠ دولار
١٢٦	نصر المعاصرة	قصادية	٩٠ دولاراً
١٢٧	العرفة	شهرية	٦٥٠ در. س.
١٢٨	العرفة	شهرية	٢٣٦٠ ل. سورية

م	العنوان	الفترة الصدور	السعر
١٢٩	المعلومات	شهرية	٢٠٠ دولار
١٣٠	المكتبات والمعلومات العربية	قصالية	٣٦٦ د.ر.س
١٣١	الملف الصحفي - شئون اقتصادية	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٢	الملف الصحفي - شئون عامة	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٣	الملف الصحفي - الشؤون النفط	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٤	الملف الصحفي - الصحة وحماية البيئة	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٥	الملف الصحفي - الصناعة والكهرباء	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٦	الملف الصحفي - إنجليزي	أسبوعية	١٠٠٠ د.ر.س
١٣٧	المستهلك	قصالية	٢٠٠ د.ر.س
١٣٨	اثناير	شهرية	١٠٠ دولار
١٣٩	انتهـل	شهرية	٧٥٠ د.ر.س
١٤٠	الوصيـحـيـ	قصالية	٢٠ د.ر.س
١٤١	النشر الإلكتروني	شهرية	٢٨٠ د.ر.س
١٤٢	النشرة التثـهـرـيـةـ لـنـطـقـةـ الأـقـصـارـ العـرـبـيـةـ المـسـرـدـ لـلـبـرـوـلـ	شهرية	١٠٠ دولار
١٤٣	النشرة الصناعية	أحدادـيـةـ السـنةـ	٢٠٠ د.ر.س
١٤٤	النشرة القانونية	قصالية	٤٠٠ د.ر.س
١٤٥	النـفـطـ وـالـعـاـونـ العـرـبـيـ	قصالية	٤٤ دـولـارـاـ
١٤٦	النهـضـةـ	أسبـوعـيـةـ	٨٤٨ دـولـارـ
١٤٧	النور	شهرية	٢٤ دـوكـويـشـ
١٤٨	الهـلـانـ	شهرية	٥٠ دـولـارـاـ
١٤٩	اليمـاسـةـ	أسبـوعـيـةـ	٧٦٥ دـولـارـ

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم

مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور^(*)

د. عبدالله بن محمد الشامي

مدخل :

تعد السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات من الموضوعات التي حظيت ولا زالت تحظى باهتمام الكثير من الباحثين والدارسين في كثير من الدول خصوصاً في أمريكا الشمالية وأوروبا، فعلى سبيل المثال أوضحت المراجعات التي قام بها كل من Detlefsen (1998), Gruppen (1990), McKnight (1998) Elayyan and Peet (2000), Bryan (2000) و Elayyan (1988) إنها نتيجة لهذا الاهتمام ظهر الكثير من الدراسات والبحوث التي تتناول الكثير من مظاهر سلوكيات الأطباء المعلوماتية واستخدامهم مصادر المعلومات المختلفة. وقد يكون لهذه الأهمية ولهذا الاهتمام ما يبررها. فالحاجات والسلوكيات المعلوماتية للأطباء كما يقول مارشال Marshall (1993) مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالغاية النهائية لأي نظام صحي وهي علاج المرض والعناية بهم، أو بمعنى آخر هناك علاقة شديدة بين استخدام الأطباء للمعلومات وبين الخدمات الصحية والعلاجية التي يقدمونها في مجتمعاتهم.

لذا نجد أن الباحثين والدارسين في كثير من الدول، خصوصاً الدول الغربية وعلى مختلف المستويات الرسمية والفردية قد أولوا هذا الجانباً اهتماماً خاصاً وقدموه الكثير من الأبحاث التي تكشف عن جوانب مختلفة للحاجات المعلوماتية

^(*) مجلة مكتبة تلك نيفيد لوعظي، مع ٩، ع ٢ (ربيع - ذو الحجة ١٤٢٣ هـ / سبتمبر - ٢٠٠٢ م)، ص ٢٢٥ - ٢٥٢.

لالأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات المتنوعة وتوجهاتهم أو اهتماماتهم نحو هذه المصادر.

ومع تشعب الإنتاج الفكري في هذا الموضوع وكثرة الدراسات التي تناولت السلوكيات المعلوماتية للأطباء خصوصاً بائلقة الإنجليزية برزت الحاجة إلى وجود المراجعات والاستعراضات المنهجية للأدب المنشور في هذه المجال، وذلك لجمع الدراسات المشابهة بعضها مع بعض والنظر فيها ومقارنتها واستخلاص العبر من نتائجها، وما قد يحصل من وراء ذلك من فوائد عملية وموضوعية ومنهجية يستفيد منها كل من الأطباء أنفسهم والمؤسسات التي يعملون بها والجهات التي تقدم الخدمات المعلوماتية لهم (المكتبات، ومراكز المعلومات... إلخ) وربما الباحثون الذين يرغبون دراسة هذا الموضوع مستقبلاً. وتأتي هذه المراجعة الراهنة في هذا السياق لتقديم للقارئ والباحث السعودي والعربي مادة تساعد في معرفة بعض الجهود البحثية التي بذلت في هذا المجال وكيف تطرقت الدراسات السابقة لهذا الموضوع؟ وكيف يمكن الاستفادة من الجهود السابقة عند دراسة سلوكيات الأطباء المعلوماتية في المملكة، خصوصاً ونحن نعرف ندرة الدراسات في هذا المجال على المستوى الوطني؟

اطار الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ومناقشة سلوكيات واحتياجات الأطباء المعلوماتية واستخدامهم لمصادر المعلومات وذلك من خلال مراجعة واستعراض الإنتاج الفكري الباحثي المنشور الذي يتناول بشكل مباشر هذا الموضوع، ولاختيار الدراسات والأبحاث التي تم استعراضها ومناقشة نتائجها في هذه الدراسة الراهنة، قام

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

الباحث يإجراء بحث ببليوجرافيا في عدد من الفهارس والكتابات وقواعد المعلومات الرئيسية من أبرزها LISALibrary Literature, Science Citation: Index (SCI), Social Science Citation Index (SSCI), Medline, Dissertation Abstracts. وبالإضافة إلى هذه الأدوات الرئيسية استعان الباحث ببعض المراجعات والاستعراضات المهمة في هذا المجال كذلك الذي قام بها كل من Bryant (2000) Mc (2000) Gruppen, (1990) Knight and Peet, (1988) Elayyan عن هذا البحث البليوجرافيا في تحديد عدد من البحوث التي تتناول بشكل مباشر السلوكيات والاحتياجات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات (انظر البليوجرافية المرفقة في نهاية هذه الدراسة). ومن المعاير التي تم مراعاتها عند اختيار البحوث وإدراجها في هذه الدراسة أن يكون هناك إشارة صريحة إلى أن البحوث والدراسات تتناول بشكل مباشر السلوكيات والاحتياجات المعلوماتية للأطباء أو استخدامهم مصادر المعلومات، إضافة إلى ضرورة الإشارة إلى مشاركة الأطباء في الدراسات التي تم اختيارها سواءً كان ذلك من خلال الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات. وإنما، فإن هذه الدراسة ليست رصدًا أو حصرًا شاملًا لما كتب حول حاجات الأطباء المعلوماتية واستخدامهم مصادر المعلومات، وإنما هي كما ذكر آنفًا استعراض ومناقشة لنتائج عدد من الدراسات البحثية المختارة التي لها علاقة مباشرة وصريحة بهذا الموضوع.

ورغبة في تسهيل الأمر على القارئ عند الاطلاع على هذه الدراسة والاستفادة منها، سيكون مناقشة الموضوع المطروح وعرض نتائج الدراسات التي تم اختيارها من خلال المحاور التالية:

- ١ - الاحتياجات المعلوماتية ودوافع الأطباء لاستخدام مصادر المعلومات.

٢- مصادر المعلومات الطبية للأطباء وأنماط استخدامهم لهذه المصادر. وهذا المحور الرئيس سيتم مناقشته من خلال ثلاثة محاور فرعية :

- استخدام الأطباء مصادر المعلومات المطبوعة.
- استخدام الأطباء الاتصالات الشخصية بزملاء العمل من أجل الحصول على المعلومات التي يحتاجونها.
- استخدام الأطباء مصادر المعلومات الإلكترونية.

٣- العوامل التي تؤثر في استخدام الأطباء مصادر المعلومات المختلفة.

أولاً : الحاجات المعلوماتية ودوافع الأطباء لاستخدام مصادر المعلومات :

يدرك عليان (1986) أن من أشد الصعوبات التي تواجه دراسات المستهديرين والسلوكيات المعلوماتية هي الفموض والاختلاف في معانٍ كثيرة من المصطلحات المستخدمة في هذا النوع من الدراسات، كما هو الحال بالنسبة لمفهوم «ال حاجات المعلوماتية». ورغم هذا النموض والاختلاف، إلا أن هناك من المؤلفين من حاول وضع تعريف لهذا المصطلح من أجل مساعدة الباحثين عند دراستهم لهذا الموضوع. (فعلى سبيل المثال ينظر Nicholas 2000) لل حاجات المعلوماتية على أنها المعلومات التي يحتاجها الأفراد ل القيام بأعمالهم أو لحل مشاكلهم أو لتحقيق هواياتهم، بينما يعرفها (Keenan and Johnston, 2000; 135) على أنها مصطلح عام يقصد به الحالات التي من أجلها يتم البحث عن المعلومات والحصول عليها. وتعد هذه الحاجات ودوافع الأطباء للبحث عن المعلومات والحصول عليها من أكثر وأبرز النواحي التي حاول كثير من الباحثين التعرف إليها والكشف عنها عند دراستهم لسلوكيات الأطباء المعلوماتية واستخدامهم مصادر المعلومات. ذلك

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

أن معرفة الحاجات المعلوماتية للأطباء بالإضافة إلى معرفة الحالات التي يجعلهم يبحثون عن المعلومات، كما يقول (Gruppen 1990)، قد تساعد في التعرف إلى أفضل الخدمات والمصادر التي يمكن أن يستخدموها للحصول على المعلومات التي يحتاجونها.

في الولايات المتحدة الأمريكية وفي واحدة عددت من أشهر الدراسات عن الحاجات المعلوماتية للأطباء، وجدت (Strasser 1978) أن الإجابات التي قدمها ٢٥٨ طبيباً (٦٤٪ من مجموع العينة التي تم اختيارها لدراسة) من شمال شرق ولاية نيويورك، بينت أن الحاجات المعلوماتية لهؤلاء الأطباء تركزت حول المجالات التالية: التطورات الحديثة في مجال التخصص، معلومات عن الأدوية، السرطان، علاج المرض والرعاية بهم، المعلومات حول الأجهزة الطبية، والقوانين الحكومية المتعلقة بالرعاية الصحية، مع وجود اختلافات بين هذات المشاركون في تقديرهم لأهمية كل نوع من هذه الحاجات طبقاً لخصائصهم الطبية. وفي دراسات أمريكية أخرى قام بها كل من (Srother et al 1986) عن أطباء الأسنان في ولاية لويسiana و (Sprague and DeMuro 1996) عن الأطباء في مقاطعة فرانكلين بولاية أوهايو، بينت النتائج أن الغالبية من المشاركون أشاروا إلى أن الدوافع أو الأسباب الرئيسة التي يجعلهم يبحثون عن المعلومات ويريدون الحصول عليها تتمثل في علاج المرض والرعاية بهم، وإن رغبة في ملاحظة المستجدات في مجال التخصص، وتطوير المهني / التعليم المستمر، وان القيام بالأبحاث والكتابة.

في بريطانيا ظهر عدد من الدراسات التي تناولت الحاجات المعلوماتية للأطباء، من هذه الدراسات على سبيل المثال الدراسة التي قامت بها (Brember 1982) والتي شملت ٩٨٢ طبيباً من منطقة آكسفورد في إنجلترا وتوصلت إلى أن الرغبة في ملاحظة خدمات المعلومات

التطورات الحديثة، وإعداد وكتابة الأبحاث، والتدريس، وحل مشكلات العمل كانت أبرز الأساليب التي تدفع الأطباء للبحث عن المعلومات والحصول عليها. أما (1988) Childs عند وصفها لدراسة عن الأطباء العامين (GPs) في إنجلترا فقد ذكرت نتائج مشابهة عن أساليب استخدام الأطباء للمكتبات الطبية ومصادر المعلومات فيها، إلا أن هذه الدراسة أعلنت تحليلاً إضافياً لطبيعة موضوعات الحاجات المعلوماتية للأطباء تركزت حول المجالات التالية: الطب الوقائي، والأدوية، والتخطيط العائلي.

ومن الدراسات المهمة التي تأافتت الحاجات المعلوماتية في دول العالم الثالث الدراسة التي أعدها (1980) Ojo حول الحاجات المعلوماتية واستخدام أنظمة المعلومات من قبل الأطباء في نيجيريا. في هذه الدراسة التي استخدم فيها الباحث أسلوب المقابلة مع ٦٨ طبيباً يعملون في خمسة مستشفيات في نيجيريا تبين أن الأطباء يحتاجون أنواعاً مختلفة من المعلومات خلال القيام بهم بها في المستشفيات التي يعملون بها، ولتسهيل عملية تحليل إجابات الأطباء عن هذه النقطة ولمساعدة القراء عند اطلاعهم على هذا الدراسة قام الباحث بتصنيف المعلومات التي أشار المشاركون إلى أنهم يحتاجونها في أعمالهم إلى خمس فئات (رئيسة هي: المعلومات الإرشادية، والمعلومات المرجعية اليومية، ومعلومات للاستخدام الشخصي، ومعلومات حول الأبحاث الراجعة، والمعلومات الاستشارية، وأخيراً معلومات للإحاطة الجارية).

وفي الأردن قام (1986) Nimer بدراسة ومناقشة أساليب ودوافع استخدام مصادر المعلومات ضمن بحثه للدكتوراه عن الأطباء الأردنيين واستخدامهم للمكتبات ومصادر المعلومات الطبية. وقد وجد الباحث أن هناك أساليباً رئيسة وأخرى فرعية وراء استخدام الأطباء مصادر المعلومات الطبية بما فيها المكتبات. من الأساليب الرئيسة التي ذكرها الأطباء: الرغبة في ملاحقة التطورات المستمرة في تحويل

السلوكيات المعرفية للأطباء واستخدامهم لمصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

الشخص، والدراسة للحصول على مؤهلات ودرجات علمية عليا، وحل المشكلات العلاجية والإكلينيكية، والحاجة لمعلومات الدوائية. أما الأسباب الفرعية فقد كانت التدريس، وإعداد، وكتابة الأبحاث، والتحضير للمشاركة في المؤتمرات والندوات أو الحلقات النقاشية، وأخيراً توصلت دراسة عن الأطباء في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية قامت بإعدادها الباحثة شعاع أبو عوف (١٤١٦هـ) شملت عينة مكونة من ١٢ طبيباً يعملون في أربعة مستشفيات ونسبة استجابة بلغت ٦٥٪ (٢٧ مشاركاً) إلى وجود عدد من الأهداف أو الغايات وراء استخدام الأطباء لمصادر المعلومات الطبية من أهمها طبقاً للترتيب الذي وزد في الدراسة: الحاجة لتناسب النظائر الحديثة في المجال الطبي، والمساعدة في إلقاء المحاضرات، وإعداد وكتابة الأبحاث، المساعدة في حل المشكلات العلاجية والإكلينيكية، وأخيراً الحصول على معلومات حول الأدوية.

وعلى الرغم من أن نتائج الدراسات التي تمت مناقشتها سابقاً يمكن أن تعطي تصوراً عن الحاجات المعرفية للأطباء، إلا أن اختلاف المصطلحات المستخدمة لوصف هذه الحاجات وتفاوت المناهج وطرق التحليل التي اتبعتها تلك الدراسات في تناول هذا الجانب من السلوك المعرفاتي للأطباء قد لا يزددي إلى الحصول على الموارد المرجوة من مثل هذه الدراسات. وقد أشار إلى هذه المشكلة بعض الباحثين مثل Gorman (1995) حيث يقول: إن غياب المصطلحات المشتركة بين الدراسات يوصي بال حاجات المعرفية للأطباء وتبين مناهج وطرق تحليل هذه الحاجات من أبرز الصعوبات التي تحول دون القدرة على القيام بالمقارنة المفيدة بين نتائج الدراسات مع بعضها وكذلك عدم إمكانية تعميم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات. لهذا ظهرت بعض الاقتراحات لوضع آرضية مشتركة للأبحاث المستقبلية من خلال

أطر منهجية لدراسة هذه الحاجات سواءً من حيث المصطلحات المستخدمة أو مناهج وطرق التحليل.

فمن الاقتراحات المنهجية المهمة التي ظهرت في هذا المجال الخطة التي وضعها (Gorman 1995) والتي قسم فيها نوعية المعلومات التي يحتاجها الأطباء إلى خمسة أصناف عامة هي:

١- بيانات المريض.

٢- الإحصاءات السكانية عن الصحة والأمراض.

٣- المعارف الطبية.

٤- المعلومات اللوجستية.

٥- العوامل الاجتماعية.

انظر إلى الجدول رقم (١) لمزيد من الوصف لهذه الأصناف). وبينما قدم Gorman تفصيفاً منهجياً لطبيعة المعلومات التي يحتاجها الأطباء (انظر الجدول رقم ١)، قام (Leckie et al 1996) من جانب آخر باقتراح إطار لدراسة الحالات أو الدوافع التي ينتج عنها إحساس الأطباء بالحاجة إلى المعلومات حيث تم تصنيف هذه الحالات في خمس فئات هي :

١- توفير الخدمة (الحالات التي يحتاج فيها الطبيب لمعلومات لخدمة المرضى عن طريق علاجهم والعناية بهم).

٢- التعليم (الحالات التي يرغب الطبيب فيها بالاقرءد بالمعلومات الحديثة في تخصصه؛ وللتعليم الطبي المستمر، وللحصول على المعرف العامة والأساسية في مجال الطب).

السلوكيات المعرفة للاطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

٢- البحث (الحالات التي يحتاج فيها الطبيب للمعلومات من أجل القيام بالابحاث ولأغراض النشر العلمي).

٣- التدريس (الحالات التي يحتاج فيها الطبيب للمعلومات لأغراض تدريس الطلاب بالجامعات وبرامج التدريب المحلية في المسئليات).

٤- وأخيراً الإدارة (الحالات التي يبحث فيها الأطباء عن المعلومات من أجل القيام بالمهام الإدارية في الأماكن التي يعملون بها).

إن استخدام مثل هذه الأطر المنهجية والطرق المقننة يمكن أن يؤدي إلى التقليل من الاختلاف والتباين في مناهج ومصطلحات الدراسات استقبالية عند تناول الحاجات المعرفة للأطباء وهذا بدوره يمكن أن يساعد في الحصول على أكبر قدر من الفوائد المرجوة مثل هذه الدراسات.

الجدول رقم (١) الحاجات المعرفة للأطباء

المصادر التي يمكن الحصول منها على هذه الحاجات	أمثلة	توصيف الحاجات المعرفة	ال الحاجات المعرفة
- المريض نفسه، عائلة المريض، والأصدقاء السجل الطبي للمريض	- القاريب الشخصي لمريض الكشف الطبي التحاليل المخبرية	- بيانات خاصة بشخص معين	بيانات المريض Patient Data
- وزارة الصحة الإدارات العامة لنشرؤون الصحية	- نماذج حديثة للأمراض - بيانات عن الصحة العامة	بيانات تجمعية عن المرضى والأمراض	احصاءات سكانية Population Statistics

كتاب المصطلحات

عبدالله بن محمد الشاباع

- مجلات وكتب طبية زجاجة العمل شبكة الانترنت	يحيى أسمية في مجان الطب تجارب علمية معارف عامة	معلومات علمية مخالفة في مجان الطب	معلومات طبية Medical Knowledge
دليل السياسات والإجراءات الإدارية	تصادف طلبات معينة إجراءات عمل معين	معلومات حول كيفية أداء عمل معين	معلومات توجيهية Logistic Information
الحاديات الشخصية مع زعاء العمل	تصادف للممارسات الطبية العملية	معلومات عن كيفية أداء عمل معين من قبل آخرين	عوامل اجتماعية Social Influences

ثانياً، مصادر الأطباء المعلوماتية، الأنواع ومدى الاستخدام:

من المتعارف عليه أن هناك الكثير من المصادر المعلوماتية التي يمكن أن تساعد الأطباء كغيرهم من المتخصصين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لأداء أعمالهم. على سبيل المثال كتاب (Information Sources in the Medical Sciences 1992) تطرق لعدد من مصادر المعلومات الطبية موضحاً طبيعة كل نوع وأهميته لممارسة مهنة الطب والعاملين فيها. هذه المصادر يمكن تقسيمها طبقاً لأشكالها (شفهية مقابل وناقصة، مطبوعة مقابل غير مطبوعة)، أو طبقاً لوضعها أو تنظيمها (رسمية مقابل غير رسمية)، أو طبقاً لاماكنها أو طرق إتاحتها (مصادر داخلية مقابل مصادر خارجية). وأيضاً كان حجم هذه المصادر أو أنسس تصنيفها، فإن معرفة المصادر التي يستخدمها الأطباء للحصول على المعلومات التي يحتاجونها ومدى استخدامهم لهذه المصادر تعد من الأمور التيحظيت باهتمام مستمر من قبل الباحثين.

١/٢ مصادر المعلومات المطبوعة:

ظلت الموارد المطبوعة، خصوصاً الكتب والمجلات المورد الرئيسة التي يستخدمها كثير من المتخصصين للحصول على المعلومات التي يحتاجونها. هذه الموارد تتصف بعدد من الصفات كسهولة الاستخدام والموثوقية وأنها لا تتطلب مهارات عالية لاستخدامها، ومثل هذه السمات جعلت هذه المصادر تشكل المورد المفضل لدى كثير من الناس سواء للقراءة الترفيهية، التثقيفية، أو التخصصية. وقد أظهر عدد من الدراسات البحثية أن هناك اعتماداً كبيراً من قبل الأطباء على الانتاج الفكري المطبوع خصوصاً الكتب والمجلات كمصادر للمعلومات التي يحتاجونها في مجال عملهم.

من الدراسات المهمة التي أوضحت الدور البارز للكتب والمجلات في توفير المعلومات للأطباء تلك التي قام بها (Means) (1979) للتعرف إلى السلوكيات المعلوماتية واستخدام مصادر المعلومات من قبل أطباء العائلة (family physicians) في ولاية ميشيغان بالولايات المتحدة الأمريكية. وللحصول على البيانات المطلوبة، استخدم الباحث أسلوب الاستبانة والمقابلة مع (١٧٢) مشاركاً من أصل عينة كان عدد أفرادها (٢٢٥) تم اختيارهم عشوائياً. وبعد تحليل البيانات، اتضح أن الأطباء المشاركون يعتمدون بشكل رئيس على الانتاج الفكري المطبوع (المجلات والكتب) للحصول على المعلومات التي يحتاجونها، بينما جاءت المحادثات مع زملاء العمل بالمرتبة الثانية، ودورات التعليم المستمر بالمرتبة الثالثة، كمصادر معلومات للأطباء، وفي إجابتهم عن الوقت الذي يستخدمون فيه مصادر المعلومات للقراءة المتخصصة، أفاد المشاركون أنهم يقضون نحو ١٧ ساعة شهرياً في القراءة لأغراض العمل والتعليم المستمر، حيث كانت المجالات الطبية أكثر المصادر خدمات المعلومات

المطبوعة استخداماً من قبل الأطباء تليها الكتب الطبية (medical textbooks) في المرتبة الثانية ومرجع الطبيب المكتبي (Physicians' Desk Reference) في المرتبة الثالثة من حيث مدى الاستخدام. وعن استراتيجية استخدامهم لمصادر المعلومات المطبوعة، بيّنت الدراسة إلى أن الأطباء يستخدمون هذه المصادر لمراجعة المعارف الأساسية في الطب والمظاهر الإكلينيكية للحالات العلاجية التي تواجههم وهذا يدوره يقود عادة إلى مزيد من البحث المعلوماتي لديهم. ومثل هذه النتائج التي توضح أهمية الدوريات والكتب المطبوعة كمصادر معلومات للأطباء خلال السبعينيات والثمانينيات الميلادية ذُكرت في عدد كبير من اندراسات الأخرى منها Bowden (1971), Smith et al (1975), Stinson and Mueller (1980), Ojo (1980), Strother (1986), et al (1986). وعلى الرغم من التطورات التي شهدتها صناعة النشر وإتاحة المعلومات خلال أو أخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات الميلادية وما صاحبها من ظهور أشكال جديد من أوعية المعلومات كالاسطوانات المضغوطة (CD-ROMs) وشبكة الإنترنت، استمرت المصادر التقليدية وبالذات المجالات والكتب المطبوعة تؤدي دورها المهم كمصادر رئيسة للمعلومات التي يحتاجها الأطباء. ففي دراستها المسحية عن بحث المستفيد النهائي المباشر (end-user online searching) في كندا وانتي استخدمت فيها الباحثة الاستبانة لجمع المعلومات من عينة ضمت (150) من العاملين في القطاع الصحي منهم (122) طبيباً، توصلت (Marshall 1989) إلى أن المجالات والكتب المطبوعة وزملاء العمل كانت المصادر الرئيسية للمعلومات لدى المشاركون. وفي دراسة مسحية ثانية عن استخدام مصادر المعلومات شارك فيها (185) طبيباً (62% من مجموع العينة التي تم اختيارها عشوائياً من بين الأطباء العاملين في مقاطعة فرانكلين بولاية أوهايو) توصل (Sprague and De Muro 1996)

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

إلى أن المجموعات الشخصية من الكتب والمجلات المطبوعة كانت المصادر الأكثر استخداماً من بين المصادر الـ (١٣) التي أشار المشاركون إلى أنهم يلجؤون إليها للحصول على المعلومات التي يحتاجونها، من بينها مصادر المعلومات الإلكترونية. أما (Haug 1997) ومن خلال تحليله لـ (١٢) دراسة تناولت استخدام الأطباء لمصادر المعلومات نشرت فيما بين ١٩٧٨ و ١٩٩٢م، فقد توصل إلى أن أكثر المصادر استخداماً من قبل الأطباء كانت المجالات والكتب المطبوعة وزملاء العمل مما يؤكد استمرار أهمية هذه المصادر بالنسبة للأطباء على الرغم من التطورات في مصادر المعلومات التي ظهرت خلال تلك الحقبة، خصوصاً قواعد المعلومات المنشورة على الأسطوانات المضغوطة (CD ROMs).

يعتقد بعض الأشخاص ومنهم بعض المتخصصين في المكتبات والمعلومات أن التطورات الحديثة والهائلة في خدمات المعلومات على شبكة الإنترنت وانتشار استخدامها سيكون له تأثير كبير على الخدمات والمصادر التقليدية للمعلومات من حيث الأهمية ومدى الاستخدام. وعلى الرغم من الاختلاف بين المؤيدین والمعارضین لهذا الرأی، إلا أن عدداً من الدراسات البحثية المتعلقة بالسلوكيات المعلوماتية للأطباء كشفت استمرار أهمية الكتب والمجلات المطبوعة كمصادر للمعلومات التي يحتاجونها. فقد وجدت (Cullen 2002) على سبيل المثال وذلك في دراستها عن استخدام الإنترنت من قبل أطباء العائلة في نيوزلندا التي شارك فيها (٢٩٤) طبيباً أن الكتب والمجلات المطبوعة وزملاء العمل كانت المصادر الثلاثة الأولى المفضلة لدى الأطباء للحصول على المعلومات التي يحتاجونها. وفي نتائج مشابهة وجد (Koller et al 2001) في الدراسة التي قاموا بها حول استخدام الأطباء للإنترنت والتي ضمت ٢٠٠٩ أطباء في سويسرا أن الغالبية من المشاركون (أكثر من

(٥٥٪) أفادت أن المصادر الأساسية للمعلومات الطبية لديهم كانت الكتب المطبوعة وزملاء العمل، بينما قالت نسبة قليلة من الأطباء المشاركون (٢٠٪) أنها تستخدم الإنترنت للحصول على معلومات في مجال تخصصهم.

وأخيراً في السعودية قام الشابع (2002) بدراسة لاستخدام الأطباء في مستشفيات مدينة الرياض مصادر المعلومات الطبية مع التركيز على استخدامهم للمصادر الإلكترونية (الأسطوانات المضغوطة وشبكة الإنترنت). وكان من بين محلور الدراسة معرفة المصادر التي يلجأ إليها الأطباء للحصول على المعلومات ومدى استخدامهم لهذه المصادر. بعد تحليل البيانات التي جُمعت من ١٢٩ طبيباً عن طريق الاستبانة والمقابلات بيّنت النتائج أهمية المصادر التقليدية للمعلومات (الكتب والمجلات المطبوعة والمكتبات الجلدية) حيث جاءت هذه المصادر في المراتب الثلاث الأولى من بين المصادر التي يستخدمها الأطباء لمعلوماتهم بينما احتلت الإنترنت والأسطوانات المضغوطة المرتبتين السادسة والسابعة من حيث الاستخدام.

٤/٢ الاتصالات الشخصية بزملاء العمل كمصدر للمعلومات الطبية:

مع أهمية الوسائل المطبوعة كمصادر للمعلومات لدى كثير من الناس، إلا أن جزءاً كبيراً من انتقال المعلومات من مصادرها الأصلية إلى المستخدمين النهائيين لها يتم عبر الاتصالات الشخصية والوسائل السفهية (personal communications). فقد أوضحت الخبرات المترافقية ونتائج عدد كبير من الدراسات أن كثيراً من الباحثين عن المعلومات يفضلون الاتصالات الشخصية والمصادر السفهية على المصادر الرسمية (الوثائقية) من أجل الحصول على المعلومات (Kaye 1995: 17).

وتأتي الاتصالات الشخصية والسفهية في الوسط العلمي كمصدر للمعلومات بأشكال مختلفة من أهمها:

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

- ١- المحادثات أو النناقش الشخصية مع الأطباء في بيئة العمل المباشرة.
 - ٢- المحادثات أو النناقش الشخصية مع أفراد من هيئات أو مؤسسات أخرى غير التي يعمل بها الشخص ويكون ذلك بأشكال مختلفة تمتد من النناقش غير الرسمي مع هؤلاء الأشخاص خلال المؤتمرات والندوات العلمية إلى النسائل الرسمي الذي يتم خلال الحلقات أو الدورات الدراسية.
 - ٣- المحاضرات غير الرسمية لمناقشة نتائج الأبحاث التي يقوم بها شخص ما مع مجموعات يعملون في الجهة نفسها التي يعمل بها أو من خارجها.
 - ٤- اتصالات الشخصية.
 - ٥- المحادثات أو الن نقاشات عبر الهاتف. (Subramanyam 1981: 14)
- وأيًّا كانت أشكال الاتصالات الشخصية، فقد أثبت عدد من الدراسات البحثية أهميتها بالنسبة للأطباء واعتمادهم الكبير عليها للمساعدة في البحث والحصول على المعلومات التي يحتاجونها.

في عام ١٩٧٣م قام Friedlander بدراسة استخدام مصادر المعلومات وخدمات المكتبة التابعة لجمعية كليفلاند الطبية من قبل الأطباء العاملين في كلية الطب بجامعة كيس ويسترن بولاية أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية. هذه الدراسة التي شارك فيها (١١٥) طبيباً من خلال الاستبيان بينت الدور الكبير الذي تؤديه الاتصالات الشخصية في عملية البحث والحصول على المعلومات عند الأطباء، وأشكال هذه الاتصالات. فقد أشار نحو ٧٥٪ من المشاركين أنهم يتصلون بأشخاص داخل وخارج مؤسساتهم أثناء بحثهم ورغبتهم في الحصول على معلومات لحل

مشكلات عملية لا يتواهف لديهم معلومات عنها. وكانت الاتصالات (المحادثات) الشفهية المباشرة (face-to-face) أكثر أشكال الاتصالات استخداماً بينما جاءت الاتصالات (المحادثات) الهاتفية في المرتبة الثانية. إضافة إلى ذلك أشارت هذه الدراسة إلى أن أكثر الذين يتم الاتصال بهم للمساعدة في حل مشكلات المعلوماتية هم الأشخاص الذين يعملون في مجال التخصص نفسه. وفي دراسة أخرى، توصلت Dee 1990 في بحثها للدكتوراة الذي كان حول الحاجات المعلوماتية للأطباء العاملين في المناطق الريفية إلى أن الاتصال بزملاء العمل كانت أكثر المصادر استخداماً من قبل المشاركين في الدراسة للحصول على المعلومات ومناقشة الحالات العلاجية للمرضى تليها المؤتمرات العلمية ثم الكتب والمجلات من حيث الاستخدام. وفي هذا المجال، بينت النتائج أن المشاركين يتصلون بزملائهم من جميع أنحاء العالم ويختلف الوسائل، إلا أن غالبية الأطباء أشاروا إلى تفضيلهم للاتصال بزملاء الذين يعملون في المكان نفسه أو البلدة التي يعمل بها المشاركون في الدراسة. إضافة إلى هاتين الدراستين، هناك عدد آخر من الدراسات التي تبين أهمية الاتصالات الشخصية والمحادثات الشفهية عند الأطباء وكونها من المصادر الرئيسية للحصول على المعلومات ومناقشة المشكلات العلاجية للمرضى Strother et al (1986), Curley et al (1990), Bowden et al - 1994 , Njongineta and Elhikhamenor - 1998.

هنا يتبرد إلى الذهن سؤال عن سر اهتمام الأطباء بالاتصالات الشخصية والمحادثات الشفهية واعتمادهم الكبير عليها للحصول على المعلومات التي يحتاجونها. يجيب Kaye 1995 على هذا التساؤل بأن هناك عدداً من الأسباب

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

وراء هذه الأهمية وهذا الاهتمام، فالاتصالات والمحادثات مع الأشخاص (الأطباء) ذوي الخبرة لا توفر المعلومات الحقيقة فقط (كما هو الحال في مصادر المعلومات الأخرى)، بل يصاحبها عادة نصيحة هؤلاء الأشخاص وتشجيعهم ودعمهم الأخلاقي فيما يتعلق بالمشكلات (المرضية والعلاجية) التي من أجلها تطلب المعلومات. هؤلاء الأشخاص يمكن أن يساعدوا في تقديم المعلومات، وتوضيح أفضل الخيارات متى ما كان هناك بدائل، والربط بين حاجات وحالة الشخص المستفسر والمعلومات التي يبحث عنها، كما يمكن أن يساعدوا الشخص المستفسر في اتخاذ القرار المناسب. ويضيف Dee - 1993 بأن الأطباء يفضلون الاتصال بزملائهم عند مواجهتهم المشكلات المعلوماتية؛ لأنهم بهذه الطريقة يمكنهم الحصول على إجابات مباشرة ودقيقة وعملية للأسئلة المتعلقة بالعنابة بالمرض في الوقت نفسه الذي يكون فيه هؤلاء المرضى عند الطبيب؛ كما أن الاتصال بالزملاء يساعد على توفير الوقت والجهد الذي ينطليه استخدام الكتب والمجلات في المجموعات الخاصة أو في مكتبة المستشفى للبحث عن المعلومات المطلوبة والحصول عليها. كذلك كله يأخذ Marshall - 1993 توقعاته لوقف الأطباء وتوجهاتهم نحو الاتصالات الشخصية بقوله :

يبدو من غير المحتمل أن يقوم الأطباء بالتوقف عن استشارة زملائهم وطلب مساعدتهم عند البحث عن المعلومات والحصول عليها مهما بلغت فاعلية الأنظمة الرسمية للمعلومات (المطبوعات، المكتبات، قواعد المعلومات)، لذا فمن الممكن الاستفادة من الميزات التي تتصف بها الاتصالات الشخصية والمحادثات الشفهية مع زملاء العمل وأخذها بالحسبان عند تطوير أنظمة المعلومات الإكلينيكية (clinic alinformationsystems . (ص ١٠٢).

٤/٢ مصادر المعلومات الإلكترونية :

من الملاحظ أن التطورات الحديثة في تقنيات المعلومات والاتصالات ساهمت على زيادة سرعة ومرنة إتاحة المعلومات الطبية ونقلها على المستوى العالمي. وقد أشار إلى ذلك عدد من الكتابات التي يفت على سبيل المثال الإمكانيات والفوائد الكبيرة التي توفرها المصادر الإلكترونية كخدمات البحث المباشر (online searching) والأسطوانات المضغوطة (CD-ROMs)، وأخيراً شبكة الإنترنت التي أدت إلى تحسين إتاحة المعلومات الطبية وتيسير استخدام مصادرها المختلفة من قبل الأطباء وغيرهم من العاملين في القطاع الصحي. Myers (1991), Gayas ud din and Buxton (1993), Wyatt (1991), Detmer and Shortliffe (1997) وعلى الرغم من ذلك كله، إلا أن دراسات بحثية مختلفة أظهرت أن هذه المصادر لا تستخدم بشكل متوقع لها من قبل الأطباء.

١/٢/٢ البحث المباشر (online searching) واستخدام قاعدة ميدلайн:

اتسم استخدام الأطباء المبكر لمصادر المعلومات الطبية الإلكترونية بشكل عام بالبحث البليوجرافي الوسيط والنهاي (mediated and end-user searching) في هذه المصادر والاستخدام الكبير لقاعدة ميدلайн Medline كأشهر وأهم قاعدة معلومات صلبة خلال السبعينيات والثمانينيات الميلادية. ففي دراسة مسحية عن خدمات البحث البليوجرافي المباشر في المكتبات الطبية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا، وجدت Werner - 1979 أن ٨٠٪ من عمليات البحث البليوجرافي المباشر التي أجريت في المكتبات المشاركة تمت من قبل اختصاصي بحث في المكتبات من دون وجود المستفيدين عند إجراء هذه الأبحاث. و ١٩٪ منها تم إجراؤها بواسطة

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

اختصاصي بحث مع وجود المستفيدين، بينما كان هناك أقل من ١٪ من عمليات البحث التي تمت من قبل المستفيدين أنفسهم. لهذا السبب اتسمت غالبية أوائل الأبحاث في هذا المجال بدراسة استخدام الأطباء لخدمات البحث الوسيط والنهائي في قواعد المعلومات الطبية (خصوصاً ميدلاين) في المكتبات ومراكم المعلومات ومعرفة توجهات الأطباء وتقييمهم لهذه الخدمات.

في العام ١٩٧٤م نشر al Foreman et al مقالة عن دراستهم التي قارنتوا فيها مدى رضى رواد اثنين من المكتبات الطبية نحو البحث البليوجرافي اليدوي (manual searching) وأنجح البحث الوسيط في قاعدة ميدلاين (searching mediated Medline online)، والتي توصلوا فيها إلى أنه وعلى الرغم من أن مشاعر المشاركين في الدراسة نحو قاعدة ميدلاين كانت بشكل عام جيدة إلا أن ٢٠٪ منهم فقط أشاروا إلى أنها (أي قاعدة ميدلاين) يمكن أن تحل محل الطريقة اليدوية للبحث عن المعلومات. بل حتى المستفيدين الذين قالوا إن الأبحاث التي أجريت لهم عن طريق قاعدة ميدلاين كانت جيدة أو أولئك الذين وجدوا هذه الأبحاث لها علاقة شديدة بموضوع بحثهم أشاروا إلى أنهما يتضمنون البحث اليدوي الذي يجريه العاملون في المكتبة على البحث الوسيط في قاعدة ميدلاين.

وفي عام ١٩٨٦م نشرت مجلة جمعية المكتبات الطبية في أمريكا دراسة Poisson عن مدى انتشار البحث البليوجرافي الذي يقوم به المستفيد (end-user searching) بين الأطباء في أحد مستشفيات مدينة نيويورك شارك فيها ٦٥ طبيباً. وقد بينت النتائج أن (٨٪) فقط من بين المشاركين كانوا يتولمون بالبحث في قواعد المعلومات (من بينها ميدلاين) بأنفسهم، و (٦٢٪) منهم يرغبون بتعلم كيفية البحث في هذه القواعد، بينما (٢٩٪) من بين هؤلاء لم يظهروا حماساً لهذه القواعد ولا رغبة في البحث فيها.

كذلك توصلت الدراسة إلى أن الغالبية (٨٠٪) من المشاركون الذين يقومون بالبحث بأنفسهم في قواعد المعلومات لا يستخدمون خدمات البحث الوسيط التي تقدمها المكتبة التابعة للمستشفى مما يدل على أن البحث المباشر من قبل المستفيد يمكن أن يؤثر على استخدام خدمات البحث الوسيط التي تقدمها المكتبات. باخرون آخرون مثل Greenberg et al (1977), Sewell and Teitelbaum (1986), Lundeenetal (1993) - 1995 - Verheoven أشاروا أيضاً إلى صعوبة مستوى استخدام خدمات البحث البليوجرافي في قواعد المعلومات سواء من قبل المستفيدين أنفسهم أو خدمات البحث الوسيط التي تقدمها المكتبات على الرغم من ردود الأفعال الإيجابية التي يظهرها الأطباء تجاه هذه الخدمات. ومن الأسباب التي ذكرتها بعض الدراسات لهذه الظاهرة تفضيل البحث اليدوي، وعدم ملاءمتها وسائل وأماكن الدخول المتاحة للبحث في هذه القواعد، وعدم توافر أجهزة وبرامج الحاسوب الآلي اللازمة لاستخدام هذه الخدمات، وصعوبة الاستخدام، وفقدان المهارات اللازمة للبحث، والنقص في التدريب.

٢/٣/٢: قواعد المعلومات المضغوطة (CD-ROMs)

كان لدخول واستخدام تقنية الأسطوانات المضغوطة (CD-ROMs) في خدمات المكتبات والمعلومات الطبية خلال أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات الميلادية دور بارز بزيادة اهتمام الأطباء وغيرهم من العاملين في القطاع الطبي بظاهرة البحث البليوجرافي الذي يقوم به المستفيد (end-user searching) في دراسة تقييمية لاستخدام قاعدة ميدلاين بشكلها الجديد على الأسطوانات المضغوطة، وأشارت Rapp et al (1990) وزملائها إلى أن انطباعات المستفيدين تجاه الأسطوانات المضغوطة كانت جيدة، كما وجدوها سهلة الاستخدام، وأنهم سيستمرون في خدمات المعلومات

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

استخدامها في المستقبل، إضافة إلى أن بعضهم أشار إلى أنهم يفضلون استخدام الأسطوانات المضغوطة أكثر من النسخة المطبوعة *Index Medicus* أو خدمات البحث الوسيط الذي تقدمه المكتبات . Robbins - 1993 أ أيضاً أشار إلى أن ٧٨٦٪ (٢١٪) من مجموع المشاركين في دراسته (٢٤٨) ذكرت أنهم يستخدمون قاعدة ميدلайн على الأسطوانات المضغوطة، وأن ٢٪ من بين هؤلاء كانوا يستخدمونها بأنفسهم بينما ٦٢٪ منهم كانوا يستعينون بأشخاص آخرين (من ضمنهم العاملون في المكتبة) لإجراء البحث لهم. وفي دراسة سعودية توصلت غادة أصيل (١٤١٧هـ) إلى أن ما يقارب النصف من الأشخاص الذين استجابتوا للدراسة كانوا يستخدمون قاعدة ميدلайн المنشورة على الأسطوانات المضغوطة وأن هؤلاء يرون أنها توفر وقتهم عند البحث عن المعلومات. وأخيراً، توصل Short - 1999 إلى أن أكثر تطبيقات الأسطوانات المضغوطة استخداماً من قبل الأطباء المشاركون في دراسته كانت بالترتيب: البرامج الترفيهية، ثم الكتب الطبية، وبرامج البحث البليوجرافي، والمعلومات الدوائية، وبرامج التعليم الطبي المستمر، وأخيراً المجالات الطبية. هذه الدراسات وغيرها تشير بوضوح إلى زيادة اهتمام الأطباء بمصادر المعلومات الإلكترونية واستخدامهم لها خصوصاً لأغراض البحث البليوجرافي عن المعلومات التي يحتاجونها.

٣/٢ شبكة الانترنت:

تشير دراسات كثيرة إلى أن التحسينات المستمرة في برامج التطبيقات الحاسوبية (خصوصاً برامج استرجاع المعلومات) والزيادة الكبيرة في استخدام شبكات الحاسوب الآلية، وأخيراً الانتشار الواسع لشبكة الانترنت كوسيلة فعالة ومتقدمة من وسائل

الاتصال ونقل المعلومات، كل ذلك أدى إلى زيادة الفرص والدروافع للتعامل المباشر مع مصادر المعلومات الإلكترونية واستخدامها من قبل الأطباء وغيرهم من هنئات المستخدمين للمعلومات. ففي دراسة متعددة المراحل تم إجراؤها في فترتين مختلفتين (1991 و 1995م) للتعرف إلى استخدام الفهارس وقواعد المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على سلوكيات المعلومات لدى أعضاء هيئة التدريس في التخصصات الطبية توصل 1997 - al Curtis et al إلى أن هناك تغيرات واضحة حصلت في استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية خلال المدة الواقعة بين الفترتين التي أجريت فيما الدراية. فقد بيّنت النتائج على سبيل المثال أن قاعدة ميدلاين (Medline) على الأسطوانات المضغوطة أو من خلال شبكة Grateful Med. أصبحت الأداة المفضلة للبحث عن المعلومات الطبية بينما جاءت النسخة المطبوعة Index Medicus بالمرتبة الثانية من حيث الاستخدام في حين كانت الخيار الأكثر استخداماً من قبل أعضاء هيئة التدريس في عام (1991م). ومن النتائج الأخرى المهمة التي تدل على حصول تغير في توجهات الأطباء نحو مصادر المعلومات الإلكترونية أن المكتبة لم تعد الخيار المفضل للوصول إلى المصادر الإلكترونية كما كانت كذلك في عام 1991م. فقد توصلت الدراسة إلى أن الغالبية من المشاركون يفضلون الدخول من مكاتبهم أو بيوتهم لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بما فيها قاعدة ميدلاين بدلاً من الذهاب للمكتبة. وفي دراسة عن استخدام شبكة الإنترنت للمعلومات الطبية شارك فيها 250 طبيباً، توصل Kalsman and Acosta 2000 إلى أن نسبة استخدام هذه الشبكة بين المشاركون كانت عالية نسبياً حيث أشار 75% منهم أنهم يستخدمونها، إما يومياً أو على الأقل 4 - 5 مرات في الأسبوع. وكان البريد الإلكتروني أكثر خدمات الإنترنت استخداماً من قبل الأطباء يليه أدوات البحث الباليوجرافي، ومواقع الجمعيات المتخصصة، ومواقع المصادر

السلوكيات المعرفية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

الرجعية الطبية، والمجلات الإلكترونية، وأخيراً الواقع المصممة لتعليم المرضى. كما بيّنت النتائج أن مشكلة قلة الوقت المتاح وعدم توافر أجهزة الحاسوب التي كانت أكثر الصعوبات التي تحد أو تمنع من استخدام الإنترنت من قبل المشاركون. وذكر Eberhart-Philips et al - 2000 وزملاؤه أيضاً نسباً مقاربة لاستخدام شبكة الإنترنت للمعلومات الطبية من قبل الأطباء العامين (GPs) في نيوزيلندا، فقد توصلوا إلى أن ٦٨٪ من بين ١٦٨ مشاركاً ذكروا أنهم يستخدمون الإنترنت على الأقل مرة واحدة شهرياً، وأن الغالبية من هؤلاء المستخدمين (٧٨٪) يرتبطون بالشبكة ويستخدمونها من بيوتهم أو مكاتبهم. إضافة إلى ذلك ذكرت نسبة كبيرة من المشاركون (٧١٪) أن بعض مرضاهem يستخدمون الإنترنت للبحث عن معلومات طبية تتعلق بأمراضهم وأن طبيعة ومستوى هذه المعلومات تتشابه في أحيان كثيرة مع طبيعة ومستوى المعلومات التي يحصل عليها الطبيب عن هذه الأمراض، إلا أن بعض الأطباء أبدوا تحفظهم من مستوى دقة وصحة المعلومات التي يحصل عليها المرضى من الإنترنت. وأخيراً كشفت دراسة أمريكية حديثة Casebeer et al - 2002 ضمت ٢٢٠٠ طبيب أن الغالبية من المشاركون (٨١٪) يرون شبكة الإنترنت مفيدة في مجال المعلومات الطبية وأن ٨٠٪ يستخدمونها للحصول على المعلومات التي يحتاجونها بأشكال مختلفة منها البحث البيبليوجرافي، والمجلات الإلكترونية، والبحث العام عن المعلومات الطبية، والبحث عن معلومات خاصة بحالة مرضية معينة. ومع أن كثيراً من المشاركون ينظرون للإنترنت كآداة مفيدة عند البحث عن المعلومات الطبية، إلا أن بعضهم يرى أن هناك سمات معينة (أهمها: سمعة (موثوقية) المصادر على هذه الشبكة، الوصول السريع والدائم لها، وسهولة البحث فيها) يجب مراعاتها مستقبلاً لجعلها أكثر فائدة.

ثالثاً: العوامل والصعوبات التي تؤثر في استخدام مصادر المعلومات من قبل الأطباء،
تذكر الكتابات في مجال السلوكيات وال حاجات المعلوماتية أن استخدام
مصادر المعلومات يتأثر عادة بأنواع مختلفة من العوامل، فعلى سبيل المثال، أشار
كل من (Marchionini 1997 - Paisley 1968) إلى أن عملية البحث
عن المعلومات واستخدامها يمكن أن تتأثر بالمستفيدين من المعلومات (سماتهم
الشخصية، مستواهم التعليمي، خبرائهم... الخ) ومهامهم (التدريس، إجراء
البحوث، علاج المرضى... الخ). وأنظمة (مصادر) المعلومات وسماتها، وبالمكان
والبيئة التي تتم فيها هذه العملية. وعلى الرغم من صعوبة استعراض ومناقشة
جميع العوامل التي يمكن أن تؤثر على استخدام مصادر المعلومات، إلا أن إعطاء
أمثلة لنتائج بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذه العوامل يمكن أن يساعد
على لفت انتباه القائمين على توفير خدمات المعلومات للأطباء والباحثين نضرة
الاهتمام بهذا الجانب من أسلوب المعلوماتي للأطباء من أجل تقديم أفضل
الخدمات لهم خصوصاً في ظل التطورات الكبيرة في تقنيات المعلومات والانتشار
الواسع في استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

يبين مجموعة من الدراسات أن العمر علاقة بمدى وكيفية استخدام مصادر
المعلومات من قبل الأطباء، مثلاً توصل كل من Bowden and Bowden 1971 إلى
أن هناك علاقة بين عمر الأطباء النفسيين وعدد المجلات والكتب التي يقرؤونها،
حيث تبين أن هناك زيادة في متوسط المجلات التي يقرأها الأطباء شهرياً من
٢٠ مجلات للذين كانت أعمارهم بين ٤٠ - ٤٣ سنة إلى ٥٥ مجلات للذين كانت
أعمارهم بين ٦١ - ٧٠ سنة، بالمقابل كان هناك انخفاض في متوسط الكتب التي

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

يقرأها الأطباء من ١٢ كتاباً للذين كانت أعمارهم بين ٤٠ - ٥٢ سنة إلى ٨٠، كتاباً للذين كانت أعمارهم بين ٦١ - ٧٠ سنة، أما Robbins - 1992 فقد وجد أن مدى الاستخدام الذاتي لقاعدة ميدلайн يتناقص مع زيادة عمر أعضاء هيئة التدريس في الكليات الطبية حيث ذكر ٤٩٪ من المشاركون الذي تقل أعمارهم عن ٤٠ سنة أنهم يقومون بابحث في قاعدة ميدلайн بأنفسهم مقارنة مع ٣٧٪ من الذين تقع أعمارهم بين ٤٠ - ٤٩ سنة، و٤٤٪ من الذين تفوق أعمارهم ٥٠ سنة، ومثل ذلك ما توصل إليه Eberhart - Phillips et al - (2000) من أن ٧١٪ من الأطباء الذين تقل أعمارهم عن ٦٠ سنة أشاروا أنهم يستخدمون الإنترن特 مقارنة مع ٢٩٪ فقط من الذين تزيد أعمارهم على ٦٠ سنة، وعلى الرغم من أن فروقات السن قد تؤدي دوراً في مدى ونوعية استخدام الأطباء لمصادر المعلومات، إلا أن ذلك قد لا يكون سببه عامل العمر فقط، فالفرق بين خبرات الأطباء مع مصادر المعلومات ونوعية التدريب الذي يتلقونه لاستخدام هذه المصادر أثناء فترة الدراسة الجامعية، كما يقول Gruppen (1990). قد تتدخل مع عامل السن في هذا المجال، هنا الاختلاف في الخبرات ونوعية التدريب يمكن أن يكون أكثر وضوحاً مع مصادر المعلومات الإلكترونية، فطلاب الطب الجامعيين في هذا العصر يتلقون تدريباً وتشجيعاً على استخدام الحاسوب الآلي والمصادر الإلكترونية للمعلومات أكثر من زملائهم الذين درسوا قبل عشرين أو ثلاثين سنة مضت.

ومن العوامل الأخرى التي اتضحت علاقتها باستخدام مصادر المعلومات مجال التخصص عند الأطباء، فقد وجد Nyleema and Aaslan - (2000) أن متوسط الوقت الذي يقضيه أطباء الرعاية الأولية (primary care physicians) في استخدام

الإنتاج انفكري الطبي المطبوع (الكتب والمجلات) للقراءة التخصصية في الأسبوع كان أقل بكثير من المتوسط الذي يقضيه المتخصصون في المستشفيات (hospital) Casebeer et al - (2002) لفرض نفسه (١٦٧ دقيقة مقابل ٢٧٤ دقيقة). أيضاً أشار إلى أن استخدام الأطباء المتخصصين (specialists) لشبكة الإنترنت للحصول على المعلومات الطبية كان أكثر من استخدام أطباء الرعاية الأولية لها وهذا الفرق كان دالة إحصائية.

يقول Friedlander - (1973) أن هناك دلائل كثيرة على أن ارتباط الأطباء بأنشطة بحثية أو تعلمية (تدريسية) يمكن أن يؤدي إلى مزيد من استخدام أنواع معينة من مصادر المعلومات. هذا العلاقة ذكرها عدد من الباحثين منهم Nuner 1986 - الذي وجد أن الأطباء الأردنيين الذين أشاروا إلى ارتباطهم بأنشطة بحثية أو تعلمية كانوا يستخدمون مصادر المعلومات المكتبة (library-related materials) أكثر من (ملائتهم الذين لا يقومون بهذه الأنشطة. كذلك توصل Marshall - (1989) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين القيام بالأنشطة البحثية واستخدام أنظمة البحث المباشر حيث وجد أن المتخصصين في المجالات الصحية الذين يقومون بأنشطة بحثية أشاروا أكثر من غيرهم إلى الاستخدام الذاتي لأنظمة البحث المباشر للبحث عن المعلومات التي يحتاجونها.

تشير دراسات كثيرة إلى أن المكان الجغرافي يؤدي دوراً كبيراً في وجود فروقات في استخدام مصادر وخدمات المعلومات من قبل الأطباء، فمثلاً تبين في دراسة قام بها Shelstad and Clevenger (1996) أن الأطباء الجراحين الذين يعملون في المناطق المدنية يستخدمون المكتبات الطبية، خدمات البحث البليوجراف الذي تقدمه المكتبات، والبحث البليوجراف الذاتي في قواعد المعلومات (end-user)

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

(literature searching) أكثر من زملائهم الذين يعملون في المناطق الريفية. وقبل ذلك ذكر (1980 - Stinson and Mueller) أن الاختصاصيين في المجال الصحي الذين يعملون في المناطق المدنية يستخدمون المجالات انتظانية والاتصالات الشخصية بزملاء العمل أكثر من نظرائهم العاملين في المناطق الريفية. وفي عصر الإنترن特 ذُكرت نتائج مشابهة لهذه الفروقات فقد أشارت دراسة (Casebeer et al - 2002) إلى أن استخدام شبكة الإنترن特 من قبل الأطباء العاملين في المدينة كان أعلى بكثير من زملائهم في المناطق الريفية.

هناك إشارات كثيرة في أدبيات ودراسات السلوكيات المعلوماتية إلى أن بعض السمات الخاصة بمصادر وأنظمة المعلومات مثل مدى توافر وإتاحة هذه المصادر (proximity)، والمسافة بينها وبين المستفيد (availability and accessibility) وسهولة الاستخدام (ease of use)، جودة أو مصداقية المعلومات (credibility and currency) وحداثة المصدر (up-to-dateness) وغيرها. وغير ذلك من السمات الأخرى يمكن أن تشكل عوامل تؤثر في استخدام المصادر المعلوماتية على اختلاف أشكالها. في هذا المجال يقول Nicholas (2001: 101-102) إنه «ما لم يكن هنا كمصادر وأنظمة معلومات متوافرة وقريبة، فإن من المستبعد أن يكون الناس قادرين على تلبية احتياجاتهم المعلوماتية أو أن يقوموا بعملية بحث عن المعلومات... (وأن الناس عادة يستخدمون) مصادر المعلومات الأسهل والأقرب إلى آيديفهم». ويقول (Marchionini - 1997: 47) إن «قرب المسافة من مصادر المعلومات يعد عاملاً واضح التأثير في عملية استخدام المعلومات، لذا وجدت مجموعات المكتبات الخاصة وزملاء العمل من أكثر مصادر المعلومات استخداماً من قبل فئات المستفيدين». أما (Leckie et al - 1996: 185) فيشير إلى أن مصداقية مصدر المعلومات تعبر

من ثقة الشخص المشخص بأن المصدر سيوفر معلومات دقيقة وهي كذلك تعني القناعة بأن المعلومات المستقاة من هذا المصدر لن تسبب بأضرار اجتماعية؛ لذا فإن من المحتمل جداً أن يلجأ الأشخاص المشخصون إلى زملاء العمل أو أي نوع آخر من المصادر التي يثقون بها نسوان عن المعلومات المطلوبة.

بالنسبة للأطباء أثبتت دراسات متعددة أن لطبيعة مصادر المعلومات وسماتها المختلفة كالتي ذكرت سابقاً علاقة بالحد من وتقليل أو زيادة استخدام هذه المصادر. ففي دراسة عن استخدام مصادر المعلومات من قبل أطباء العائلة وجد Connely et. al. (1990) علاقة بين مدى استخدام عدد من مصادر المعلومات وبعض السمات مثل مدى توافر وملاءمة هذه المصادر للعمل الإكلينيكي. فقد بيّنت النتائج أن مرجع الطبيب المكتبي (Physicians, Desk Reference) والاتصالات الشخصية بزملاء العمل اعتبرت من قبل الأطباء أفضل المصادر توافراً وملاءمة لحاجات العمل مما جعلها أكثر المصادر استخداماً.. بينما كانت النسخة المطبوعة Index Medicus وقواعد المعلومات البيبليوجرافية أقل المصادر استخداماً في الوقت نفسه الذي قيم فيه هذان النوعان كأقل المصادر توافراً وأنهما يحتويان على معلومات لا تناسب بشكل مباشر العمل الإكلينيكي. في جانب آخر وجد الشابع Alshaya (2002) أن هناك علاقة بين مدى توافر مصادر المعلومات الإلكترونية وأماكن الدخول إليها واستخدام هذه المصادر. نتائج هذه الدراسة أوضحت أن نسبة استخدام شبكة الإنترنت وقواعد المعلومات الطبية على الأسطوانات المضغوطة (CD-ROMs) من قبل الأطباء الذي قالوا إن هذه المصادر متوفرة لديهم وقريبة منهم كانت أعلى من استخدام الأطباء الذين أشاروا إلى أنها غير

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

متاحة لهم، ويؤكد هذه العلاقة ما وجدته هذه الدراسة في مكان آخر من أن الأطباء الذين يرتبطون بشبكة الإنترنت من مكاتبهم أو بيوتهم كانوا يستخدمونها أكثر من الذين يدخلون عليها من المكتبات أو أماكن أخرى. وبالإضافة إلى ذلك هناك دراسات أخرى كثيرة بيّنت أن عدم التوافر (lack of availability)، عدم ملائمة نقاط الدخول (inconvenient location of access points)، صعوبة الاستخدام (difficulty of use)، عدم توافر الأجهزة اللازمة (lack of equipment) والتكلفة المادية (cost) جميعها اعتبرت صعوبات أو مشكلات تمنع أو تحد الأطباء من استخدام مصادر المعلومات بشكل عام والمصادر الإلكترونية بشكل خاص Koller et al (2001), Kalsman and Acosta (2000), Dorseli (2000), Vorbeck et al (1999), D. Alessandro et al (1998), Spragueand DeMuro (1996), Lundeen et al (1993), Rapp et al (1990).

مرة أخرى، مسابق مناقشته من عوامل يمكن أن تؤثر على استخدام مصادر المعلومات من قبل الأطباء ما هو إلا جزء قليل من أخرى كثيرة يصعب حصرها في هذه الدراسة المحدودة الصفحات. ولم يكن الهدف أساساً من طريق هذا الموضوع تقديم حصر لهذه العوامل بقدر ما كان إبرازاً لأهميتها وضرورة اهتمام المسؤولين في المؤسسات التي يعمل بها الأطباء والقائمون على توفير الخدمات المعلوماتية لهم وكذلك اهتمام الباحثين في هذا المجال بهذا الجانب من السلوك المعلوماتي للأطباء، ولزيادة من الفائدة حول هذا الموضوع يمكن الرجوع إلى بعض المصادر التي تناولته Nicholas (2001), Marchionini (1997), Paisley (1968).

الخاتمة:

يحتل الأطباء مكانة مرموقة ومهمة في كثير من المجتمعات المعاصرة. هذه الفئة من المتخصصين توفر رسالة سامية وخدمات جليلة تنصب في مجملها على العناية بصحة أفراد المجتمع ومكافحة المرض. لهذا اهتمت الحكومات والدول بتعليم هؤلاء الأطباء وتدريبهم والرفع من كفاءتهم ومستواهم ليقوموا بواجباتهم بالشكل المتوقع منهم. هذا الاهتمام يتركز بشكل رئيس على التعليم والتدريب الرسمي والمنهجي في الجامعات وكليات الطب إضافة إلى برامج التعليم الطبي المستمر Continuing Medical Education (CME) الذي تقدمه كثير من المؤسسات لمساعدة الأطباء على المحافظة على مستواهم العلمي والمهني بعد الانتهاء من التعليم الرسمي. وإلى جانب التعليم الرسمي والتدريب المنهجي، هناك نوع آخر من تطوير مستوى الأطباء ورفع كفاءتهم. هذا النوع يركز بشكل عام على التعلم الذاتي أو غير الرسمي or informal learning الذي يأتي عادة بأشكال مختلفة منها القراءة والإطلاع ومتابعة المستجدات والتطورات الكثيرة في مجال الطب عن طريق استخدام عدة مصادر كالمكتبات والمجلات والكتب والأوعية الإلكترونية مثل قواعد المعلومات الحيوية وشبكة الإنترنت وغير ذلك من أشكال مصادر المعلومات الكثيرة. وبخلاف بعض الدول الأوروبية والأمريكية، لم يحظ هذا النوع من التعلم الذاتي الذي ينصب بشكل رئيس على الجانب المعلوماتي للأطباء بالاهتمام المطلوب خصوصاً في دول العالم النامي سواء من ناحية التخطيط أو التقييم أو الدراسة. في المملكة العربية السعودية مثلاً لم يحظ هذا الأمر باهتمام الباحثين مما نتج عنه وجود هراغ في أدبيات الموضوع

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

في هذا البلد. ومن هنا جاءت هذه الدراسة الحالية بهدف حفز الباحثين وغيرهم من المعنيين بشؤون الصحة في المملكة لاطماعه هذا الجانب مزيداً من الاهتمام.

تطرقت هذه الدراسة بشكل رئيس لسلوكيات الأطباء المعلوماتية عن طريق استعراض نتائج عدد من الدراسات البحثية السابقة التي تناولت موضوعات الحاجات المعلوماتية واستخدام مصادر المعلومات من قبل الأطباء، ولتسهيل الاطلاع على الدراسة، تمت مناقشة هذا الموضوع من خلال ثلاثة عناصر رئيسية هي :

- ١- الحاجات المعلوماتية للأطباء، ودوافع استخدامهم مصادر المعلومات.
- ٢- المصادر التي عادة ما يستخدمها الأطباء للحصول على المعلومات التي يحتاجونها.

٣- العوامل والصعوبات المؤثرة في استخدام مصادر المعلومات من قبل الأطباء، ومن خلال ما تقدم من عرض وتحليل للإنتاج النكيري في مجال السلوكيات المعلوماتية للأطباء تحت هذه العناصر الثلاثة، تخرج هذه الدراسة بمجموعة من النتائج المهمة يمكن تلخيصها بال نقاط التالية:

أ- أن الإنتاج النكيري الصناعي يؤدي دوراً مهماً في تطوير مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع عن طريق توفير المعلومات التي يحتاجها الأطباء، وغيرهم من العاملين في هذا المجال مما يسهم في رفع مستوياتهم وبالتالي تحسين الخدمات التي يقدمونها لأفراد المجتمع.

ب- أن الأطباء يستخدمون مصادر معلومات مختلفة من أجل مواجهة عدد من الحاجات المعلوماتية، وأن هناك اختلافاً بين الدراسات التي تم استعراضها وربما غيرها من الدراسات الأخرى في وصف وتحليل هذه الحاجات. من هنا

فإن استخدام الأطر النظرية والمناهج البحثية التي افترضت في هذا المجال مثل تلك التي تم استعراضها في هذه الدراسة (Gorman, 1995 and Leckie et al., 1996) لوضع أرضية مشتركة لدراسة هذه الحاجات يمكن أن يؤدي إلى الحصول على فائدة أكبر وفهم أفضل لهذه الحاجات.

جـ - على الرغم من أن التطورات الكثيرة والسريعة في التقنيات المعلوماتية والإلكترونية أضافت أبعاداً جديدة وأشكالاً مختلفة لتوفير وإتاحة المعلومات الطبية، وأن هناك زيادة تدريجية في استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل الأطباء وغيرهم من المختصين في المجال الصحي، إلا أن الدراسات بيّنت أن الأطباء، وعند رغبتهم في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها ما زالوا يعتمدون بشكل كبير على المصادر التقليدية (الكتب والمجلات) وزملاء العمل أكثر من أي نوع آخر من مصادر المعلومات.

إن اختيار مصادر المعلومات واستخدامها من قبل الأطباء للحصول على المعلومات التي يحتاجونها ليس ثابتاً بنفسه وإنما يتأثر عادة بنوعين رئيسين من العوامل يتعلق أولهما بالأطباء، وس�认هم المختلفة بينما يتعلق الآخر بمصادر المعلومات وسماتها المتعددة.

قائمة المراجع

- أبو عوف، شعاع عبد. «استخدام الأطباء مصادر المعلومات في مكتبات المستشفيات المختارة في مدينة جدة». رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ١٤٢٦هـ، ١٩٩٥م.
- أصيل، خادة عبد الوهاب. «اتجاهات أطباء مدينة جدة نحو قاعدة ميدلайн في شكل الأقراص الديجيتة». رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ١٤١٧هـ، ١٩٩٧م.
- Alshaya, Abdullah M. "A study of the use of information sources, with special emphasis on CD-ROMs and the Internet, by Saudi physicians in major government hospitals in Riyadh, Saudi Arabia." PhD Thesis. University of Wales, Aberystwyth (UK), 2002.
- Bowden, Charles L. and Virginia M. Bowden. "A survey of information sources used by psychiatrists." *Bulletin of the Medical Library Association*, 59 (1971):603-608.
- Bowden, Virginia et al. "Assessment of physicians' information needs in five Texas counties." *Bulletin of the Medical Library Association*, 82 (1994):189-196.
- Breitner, Virginia Lovelace. "Investigation of the library usage and information needs of clinical medicine and related disciplines." PhD Thesis. University of Oxford, Oxford (UK), 1982.
- Bryant, Sue Lacey. "The information needs and information seeking behaviour of family doctors: a selective literature review." *Health Libraries Review*, 17(2000): 83-90.
- Casebeer, Linda et al. "Physicians Internet medical information seeking and online continuing education use patterns." *The Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 22 (2002): 33-42.
- Childs, Susan M. "General practitioners' use of NHS libraries." *Health Libraries Review*, 5 (1988): 76-92.

- Connelly, Donald et al. "Knowledge resource preferences of family physicians." *The Journal of Family Physicians*, 30 (1990): 353 –359.
- Cullen, Rowena J. "In search of evidence: family practitioners' use of the Internetfor clinical information." *Journal of the Medical Association*, 90 (2002):370-379.
- Curley, Shawn P. et al. "Physicians' use of knowledge resources: preliminary theoretical framework and findings." *Medical Decision Making*,10 (1990):231-241.
- Curtis, Karen L. et al. "Information-seeking behaviour of health sciences faculty: the impact ofnew inforuation technologies." *Bulletin of the Medical Library Association*, 85 (1997): 402-410.
- D'Alessandro, Donna M. et al. "Barriers to rural physician use of a digital health sciences library." *Bulletin of the Medical Library Association*,86(1998): 583-589.
- Dee, Cheryl and Ron Blazek. "Information needs of the rural physician: a descriptive study ." *Bulletin of the Medical Library Association*, 81(1993): 259-264.
- Dee, Cheryl Rae. "Information needs of the rural physician: a descriptive study." PhD Thesis. Florida State University, Tallahassee (US),1990.
- Detlefsen, Ellen Gay. "The information behaviour of life and health scientists and health care providers: characteristics of the research literature." *Bulletin of the Medical Library Association*, 86 (1998): 385-390.
- Detmer, William M. and Edward H. Shortliffe. "Using the Internetto improve knowledge diffusion in medicine. " *Communications of the ACM*,40 (1997): 101-108.
- Dorscht, Josephine L. "Information needs of rural health professionals: a review ofthe literature." *Bulletin of the Medical Library Association*, 88 (2000):346-354.

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

- Eberhart - Phillips, Jason et al "Internet use amongst New Zealand general practitioners." *New Zealand Medical Journal*, 113 (2000): 135-137.
- Elayyan, Ribhi M. "The use of information by physicians." *International Library Review*, 20 (1988): 247-265.
- Foreman, Gertrude et al. "A userstudy of manual and Medline literature searches in the hospital library." *Bulletin of the Medical Library Association*, 62 (1974): 385-387.
- Friedlander, Janet. "Clinician search for information." *Journal of the American Society for Information Science*, 24 (1973): 65-69.
- Gayas ud din and Andrew Buxton. "The potential of CD ROM for biomedical information in developing countries." *INSPEL27* (1993): 13-26.
- Gorman, Paul N. "Information needs of physicians." *Journal of the American Society for Information Science*, 46 (1995): 729-736.
- Greenberg, Bette et al. "Medline demand profile: an analysis of requests for clinical and research information." *Bulletin of the Medical Library Association*, 65 (1977): 22-30.
- Gruppen, Larry D. "Physician information seeking: improving relevance through research." *Bulletin of the Medical Library Association*, 78 (1990): 165-172.
- Haug, James D. "Physicians' preferences for information sources: a meta-analytic study." *Bulletin of the Medical Library Association*, 85 (1997): 223 - 232.
- Information sources in the medical sciences, 4thed. Morton, L.T. and Shane Godbolt, eds. London: Bowker - Saur, 1992.
- Kalsman, Michael W. and David A. Acosta. "Use of the Internet as a medical resource by rural physicians." *Journal of the American Board of Family Practitioners*, 13 (2000): 349-352.

- Kaye, David. "Sources of information, formal and informal." *Library Management*, 16.5 (1995): 16-19.
- Keenan, Stella and Colin Johnston, eds. *Concise dictionary of library and information science*, 2nd ed. London: Bowker Saur, 2000.
- Koller, Michael et al. "Use of the Internet by medical doctors in Switzerland." *Swiss Medical Weekly*, 131 (2001): 251-254.
- Loekie, Gloria J. et al. "Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers." *Library Quarterly*, 66(1996):161-193.
- Lundein, Gerald W. et al. "Information needs of rural health care workers." *Integrating Technologies, changing professions: Proceedings of the 56th Annual Meeting of the American Society for Information Science*, Columbus, Ohio (US), 24-28 October 1993. Ed. Susan Bonzi. Medford: learned information, 1993.253-264.
- Marchionini, Gary. *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- Marshall, Joanne G. "Characteristics of early adopters offend - user online searching in the health professions." *Bulletin of the Medical Library Association*, 77 (1989): 48-55.
- Marshall, Joanne G. "Issues in clinical information delivery." *Library Trends*, 42 (1993): 83-107.
- McKnight, Michelyn and Martha Peet. "Health care providers' information seeking: recent research." *Medical Reference Services Quarterly*, 19.2 (2000):27-50.
- Means, Robert Palmer. "Information seeking behaviours of Michigan family physicians." PhD Thesis. University of Illinois, Urbana (US), 1979.
- Myers, Glenda. "Electronic health information services: a review." *The Electronic Library*, 11 (1993) : 283-287.

السلوكيات المعلوماتية للأطباء واستخدامهم مصادر المعلومات: مراجعة الأدب المنشور

- Nicholas, David. *Assessing information needs: tools, techniques, and concepts for the Internet age*, 2nded. London: Aslib, 2000.
- Nimer, R. M. E. "An investigation into the use of sources of medical information by practising Jordanian physicians of selected hospitals in Jordan." PhD Thesis. University of Pittsburgh, Pittsburgh (US), 1986.
- Njongoeta, Leo N. and Fabian A. Eliukhanevor. "Health information needs and services in Cameroon." *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 18.1 (1998): 13-22
- Nylenne, Magne and Olaf Gjerløw Ausland. "Primary care physicians and their information-seeking behaviour." *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 18 (2000): 8-13.
- Ojo, John Sunday Olanrewaju. "Information needs and the use of information systems by medical doctors in Nigeria." PhD Thesis. Case Western Reserve University, Cincinnati (US), 1980.
- Paisly, William J. "Information needs and uses." *Annual Review of Information Science and Technology*, 3 (1968): 1-30.
- Poisson, Ellen H. "End-user searching in medicine." *Bulletin of the Medical Library Association*, 74 (1986): 293-299.
- Rapp, Barbara A. et al. "Evaluating Medline on CD ROM: an overview of field tests in library and clinical settings." *Online Review*, 14 (1990): 172-186.
- Robbins, Kathryn. "Use of Medline by health sciences faculty at the University of Minnesota." *Bulletin of the Medical Library Association*, 81 (1993): 226-228.
- Scwell, Winifred and Sandra Teitelbaum. "Observations of end-use online searching behaviour over eleven years." *Journal of the American Society of Information Science*, 37 (1986): 234-245
- Shelstad, Kirsten R. and Frederick W. Clevenger. "Information retrieval patterns and needs among practicing general surgeons: a statewide experience.

- "Bulletin of the Medical Library Association, 84 (1996): 490-497.
- Short, Mathew W. "CD ROM use by rural physicians." Bulletin of the Medical Library Association, 87 (1999): 206-210.
- Smith, Gary H. et al. "Physician attitudes toward drug information resources." American Journal of Hospital Pharmacy, 32 (1975): 19-25.
 - Sprague, Mary W. and Linda DeMuro. "Urban physicians: information access." Medical Reference Services Quarterly, 15.3 (1996): 23-40.
 - Stinson, E. Ray and Dorothy A. Mueller. "Survey of health professionals' information habits and needs, conducted through personal interviews." Journal of the American Medical Association, 243 (1980): 140-143.
 - Strasser, Theresa C. "The information needs of practicing physicians in Northeastern New York State." Bulletin of the Medical Library Association, 66 (1978): 200-209.
 - Strother, Elizabeth Ashin et al. "Information needs of practicing dentists." Bulletin of the Medical Library Association, 74 (1986): 227-230.
 - Subramanyam, Krishna. Scientific and technical information resources. New York, Marcel Dekker, 1981.
 - Verhoeven, Anita A.H. et al. "Use of information sources by family physicians: a literature survey." Bulletin of the Medical Library Association, 83 (1995): 85-90.
 - Vorbeck, F. et al. "Internet use in radiology: results of a nationwide survey." European Journal of Radiology, 31 (1997): 141-151.
 - Werner, G. "Use of on line bibliographic retrieval services in health sciences libraries in the United States and Canada." Bulletin of the Medical Library Association, 67 (1979): 1-14.
 - Wyatt, Jeremy. "Computer based knowledge systems." LANCET, 338 (1991): 1431-1436.

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة^(*)

أ.د. ويسا سعد الجوف

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الاهتمامات القرائية لدى طالبات الجامعة من حيث المجالات التي يقرأنها والموضوعات التي تجذبهن في المجالات، وموضوعات القراءة التي تقرأها طالبات المرحلتين المتوسطة والثانوية في كتب القراءة داخل المدرسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن ٧٧٪ من طالبات الجامعة يقرأن المجالات النسائية الترفيهية، بالنسبة للموضوعات التي تقرأها طالبات الجامعة فهي الزينة والأزياء ٧٧٪، الموضوعات الفنية ٦٦٪، الشعر ٢٤٪، القصص ٢٠٪، الصحة العامة ٢٠٪، الموضوعات الدينية ٤٪، الموضوعات التعليمية/التربوية ٣٪، والأدبية ٦٪، والسياسية ٢٪، والحاسب والتكنولوجيا ٥٪، والتاريخية ١٪، وأظهرت نتائج تحليل موضوعات كتب المطالعة المقررة على المرحلتين المتوسطة والثانوية أن الآيات القراءية والأحاديث الشريفة تشكل ١٠٪ من الموضوعات، وموضوعات التاريخ الإسلامي ٢٩٪، وال الموضوعات العامة (١٢٪)، وقصص التراث العربي القديم ١١٪، ويظهر من النتائج اهتمام الطالبات بقراءة المجالات والموضوعات التي تركز عليها وتروج لها القنوات الفضائية والتي تهدف إلى تسليح شفاعة الشباب وصرف انتباهم عن فضايا الأمة، ويظهر التناقض بين الموضوعات التي تقرأها الطالبات في المجالات والموضوعات التي قرأنها في المدرسة، وقدمنا الدراسة توصيات لإعادة اختيار

(*) ندوة "مدونة زرنيخ التربوية: ندوة التربية: بجامعة الملك مسعود، ٢٠٠٣م.

م الموضوعات القراءة في كتب القراءة، وإعادة تصميم وإخراج وتنمية عادة القراءة لدى الطلاب في جميع المراحل، وتدريبهم على القراءة الإلكترونية، والقراءة الحرة، والقراءة السريعة، والقراءة من عدة مصادر ورقية وإلكترونية، وتعريفهم بال المجالات ودوائر المعلومات والمصادر الأخرى.

المقدمة:

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وتكنولوجية وثقافية خاصة مع بداية الألفية الثالثة. وزالت الحواجز بين الدول المختلفة والثقافات المختلفة نتيجة لوسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمطبوعة. فقد ازداد عدد القنوات الفضائية العربية والعالمية التي تعبر القارات وتحترق الثقافات والعادات والتقاليد الاجتماعية. وظهرت قنوات فضائية مخصصة للأخبار والرياضة والفناء والأفلام والرحلات والمرأة والتسويق وغير ذلك. وفي بلادنا العربية كثرت القنوات الفضائية والبرامج التي تركز على الفن والفنانين وتروج لأخر صيحات الأزياء والجمان وأدوات الزينة والرشاقة والمسابقات. وأصبحت مثل هذه القنوات والبرامج هي برامج الشباب المفضلة يشاهدونها بصورة مكثفة ويتأثرون بما تبثه ويحاولون تقلیدها.

ومن جانب آخر، شهدت السنوات القليلة الماضية طفرة في وسائل الإعلام المطبوعة من صحف ومجلات عربية وأجنبية. وبزيارة لركن المجالات في المكتبات الكثيرة المنتشرة في جميع أرجاء المملكة مثل مكتبة جرير، تجد أن عدد المجالات العربية يزيد على المئة وأغلبها موجه إلى فئة الشباب بين سن الخامسة عشرة والخامسة والثلاثين، ونجد المجالات الإنجليزية تعرض جنباً إلى جنب مع المجالات

العربية، وأضحت صناعة المجالات في عصرنا الحاضر صناعة رائجة تجذب الكثير من الربح، نظراً لاسعة انتشارها وللأعداد الكبيرة التي تباع منها وتوزع، وما تحتويه صفحاتها من دعايات استهلاكية. ولم يعد غرضها ثقافياً فقط، بل أصبح ترفيهياً وترويجياً ودعائياً. ولم تعد ذات طابع عام مثل ذي قبل؛ بل ظهرت مجالات متخصصة في المجالات المختلفة كالبيئة والرياضة والعمارة والسيارات وديكورات المنزل والغذاء والأطفال والطب والأسرة والحدائق وغير ذلك. ومع تقدم صناعة الحاسوب والبرمجيات وانتشار استخدام الإنترنت أصبح هناك مجالات متخصصة في الحاسوب والإنترنت.

ولقد أخذت صناعة المجالات تتعرض لمنافسة التلفاز والقنوات الفضائية والإنترنت، فازدادت الصور فيها والدعايات والألوان وطرق الإخراج الجذاب التي تبهر العين وتأخذ بالألباب. وأنشأ الكثير منها موقع لها على شبكة الإنترت تزود القراء بمختارات من مقالاتها. وظهرت مجالات تقدم مقالات باللغتين العربية والإنجليزية جنباً إلى جنب. وأخذ بعض المجالات يحاكي برامج التلفاز في التركيز على الموضوعات الفنية والجمال والأزياء والرشافة والرياضة. وأخذت المجالات الإنجليزية مثل PC Magazine, Newsweek, Readers Digest تنشر تسخناً مترجمة إلى اللغة العربية تقدم لشبابنا كل ما تهم فيه المجالات الأصلية من أفكار ومعلومات وقيم. وأصبحت المجالات العربية تقدم كثيراً من المعلومات والاهتمامات التي تعرضها وتركز عليها المجالات الإنجليزية، ونقلتها في الإخراج والتصميم والمحتوى والتخصص والدعايات وطرق الترويج. وزادت المجالات جاذبية عن ذي قبل بسبب استخدام التقنيات الحديثة في التصميم والإخراج والطباعة، وبسبب جودة ورقها وجاذبية ألوانها وصورها وخطوطها وأخراجها الجيد. ويستخدم الكثير

سُنْهَا الدُّعَائِيَّاتُ وَالْتَّسْوِيقُ الْمُبَاشِرُ وَالْتَّسْوِيقُ الْإِلْكْتَرُونِيُّ وَتَخْفِيْضُ الْأَسْعَارِ وَالْأَعْدَادِ
الْخَاصَّةِ وَالْإِهْدَاءِاتُ وَالسُّحْبُ عَلَى الْجَوَائزِ وَالْهَدَائِيَّاتِ الْمُصَاحِيْبةِ لِلتَّرْوِيْجِ لِلْمَجَالَاتِ
وَلِجَذْبِ الْقِرَاءَ.

وَأَصْبَحَ شَبَابُنَا مِنَ الْجِنْسَيْنِ يُحِرَّصُونَ عَلَى شِرَاءِ الْمَجَالَاتِ الْعَصْرِيَّةِ وَقِرَاءَتِهَا
أَوْ عَلَى الْأَقْلِ تَصْفِحُهَا. وَتَبَعُّ أَهْمَيَّةِ قِرَاءَةِ الْمَجَالَاتِ مِنْ أَنَّهَا تَزُودُ الطَّلَابَ بِالْمَعْلُومَاتِ
وَتَنْمِي حُسْنِيَّتِهِمُ الْلُّغُوْيَّةَ وَتَحْسِنُ مَهَارَاتِهِمُ الْقِرَائِيَّةَ. فِي دِرَاسَةِ أَجْرَاهَا رَكَرَ
Rucker (١٩٨٢م) تَبَيَّنَ أَنَّ اشتِراكَ الْأَسْرَةِ فِي الْمَجَالَاتِ الَّتِي تَرُوِيُّقَ لِلْطَّلَابِ مِنْ
شَانِهِ أَنْ يَحْسُنُ قَدْرُهُمُ عَلَى الْقِرَاءَةِ. وَلَكِنَّ الْاِسْتِقَادَةَ مِنَ الْمَجَالَاتِ تَعْتمِدُ عَلَى مَا
تَقْدِيمُهُ الْمَجَالَاتُ، وَعَلَى الْمَوْضِوعَاتِ الَّتِي يَقْرَأُهَا الشَّابُ فِيهَا. فَالْقِرَاءَةُ هِيَ الْمُصْدَرُ
الْأَسَاسِيُّ لِلْمَعْرِفَةِ وَهِيَ وَسِيلَةُ الْتَّعْلِيمِ وَالْتَّعْلُمِ.

وَمَعَ التَّفَرِيرَاتِ السِّيَاسِيَّةِ وَالْاِقْتَصَادِيَّةِ وَالْاِجْتِمَاعِيَّةِ وَالثَّقَافِيَّةِ وَالتَّكْنُوْجِيَّةِ الَّتِي
طَرَأَتْ، ظَهَرَتْ هُوَّةُ ثَقَافِيَّةٍ بَيْنَ الدُّولِ الْمُتَقْدِمَةِ وَالدُّولِ الْعَرَبِيَّةِ. فَنِسْبَةُ الْأَمْمَيَّةِ فِي
عَالَمِنَا الْعَرَبِيِّ تَزَيَّدَ عَنِ ٤٠٪. وَيَتَفَاقَصُ عَدْدُ الْكِتَابِ الْمُؤَلَّفَةِ بِالْلُّغَةِ الْعَرَبِيَّةِ وَالْمُتَرَجَّمَةِ
عَامًّا بَعْدَ عَامٍ، إِضَافَةً إِلَى نَقْصِ الْمَادَّةِ الصَّالِحةِ لِلْقِرَاءَةِ وَقَلَّةِ الْجَمْهُورِ الْقَارِئِ.
فَهَذَا أَظْهَرَتْ نَتَائِجُ اسْتِبَانَةٍ طَبَقَتْ عَلَى طَلَابِ إِحْدَى الجَامِعَاتِ الْعَرَبِيَّةِ أَنَّ ٢٠٪َ مِنْ
الْطَّلَابِ لَا يَقْرَأُونَ مَطْلَقاً بِاسْتِثنَاءِ مَعْرِرَاتِهِمُ الْاِنْدُرَاسِيَّةِ، وَ٢٠٪َ يَقْرَأُونَ مَرَاجِعَ فِي
مَجَالِ اِخْتِصَاصِهِمْ فَقَطَ، وَ٢٦٪َ يَقْرَأُونَ أَقْلَى مِنْ سَاعَةٍ يَوْمِيَّا، وَنَحْوُ ٢٥٪َ يَقْرَأُونَ بَيْنَ
سَاعَةٍ وَسَاعَتَيْنِ، وَ٢٪َ يَقْرَأُونَ أَكْثَرَ مِنْ أَرْبَعِ سَاعَاتٍ يَوْمِيَّا (شَبَكَةُ النِّبَأِ لِلْمَعْلُومَاتِيَّةِ).
وَجَاءَ فِي تَقرِيرِ التَّنْمِيَّةِ فِي الْعَالَمِ الْعَرَبِيِّ الصَّادِرُ عَنِ الْأَمْمِ الْمُتَحَدَّةِ عَامَ ٢٠٠٢م
أَنَّ إِجْمَانِيَّ عَدْدُ الْكِتَابِ الْمُتَرَجَّمِ فِي الدُّولِ الْعَرَبِيَّةِ مَجَمُوعَةٌ هُوَ ٣٢٠ كِتَابًا فِي الْعَالَمِ.
وَيَعْدَلُ هَذَا الْمَجْمُوعُ خَمْسَ مَا تَرَجَّمَهُ الْبَيْتَانُ وَهِيَ دُولَةٌ صَغِيرَةٌ لَا يَتَعَاوَزُ عَدْدُ

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

سكنها عشرة ملايين نسمة. وإذا علمنا أن عدد المجالات التي تطبع في الدول العربية مجتمعة لا يتجاوز ٥٠٠ مجلة باللغة العربية و ١٤٠ مجلة باللغة الإنجليزية (عمار والخوري، ١٩٩٦م)، وجدنا في المقابل أن عدد المجالات في دولة مثل تايوان قد ارتفع من ٢٤٠٠ مجلة في عام ١٩٨٨م إلى ٥٧٠٠ مجلة في الوقت الحاضر.

إن الضغوط التي تتعرض لها دولنا العربية، والظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تعيشها مجتمعاتنا خاصة بعد الحادي عشر من سبتمبر تفرض على الشباب العربي تحصيل معلومات ومعارف متطورة توافق التقدم العلمي والتكنولوجي وتلبي مطالب العصر المتتطور السريع وتجعله قادراً على النهوض بالوطن والاضطلاع بمهام التنمية. وهذا لا يتأتى إلا بالتنقيف الذاتي عن طريق القراءة. فالقراءة هي أداة التعليم المستمر والتعليم مدة الحياة وأداة التنمية البشرية والاجتماعية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى الاهتمامات القرائية لطالبات الجامعة من حيث ماهية المجالات التي يقرأنها، ونوعية الموضوعات التي يملن إلى قراءتها في المجالات. وتهدف الدراسة إلى التعرف إلى توعية موضوعات القراءة التي تقدمها كتب القراءة المقررة على صنف طالبات المتوسطة والثانوية بالمملكة لطالبات، للتعرف إلى العلاقة بين ما تقرأه طالبات في المنزل وما تقدمه كتب القراءة في المدرسة.

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة أن تجيب عن الأسئلة التالية:

١- ما المجالات التي تقرأها طالبات الجامعية؟

٢- ما الموضوعات التي تميل طالبات الجامعة إلى قراءتها؟

٢- ما الموضوعات القرائية التي تقدمها كتب القراءة المقررة على صفوف المرحلة المتوسطة والثانوية للبنات بالمملكة؟

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة العربية:

هناك بعض الدراسات العربية التي حاولت التعرف إلى الميل القرائي لدى الطالب في المراحل الابتدائية والمتوسطة والثانوية والجامعة من حيث الموضوعات التي يميل طلاب المراحل المختلفة إلى قرائتها. فقد أجرى اتنانة (١٩٧١م) دراسة على ٦٠٠ طالب في المرحلة الثانوية بمصر، ووجد أن الطلاب عامة يميلون إلى قراءة الصحف والمجلات، وأن ١٤٪ من طلاب المرحلة الثانوية يقرأون قراءة جيدة، وأن الموضوعات التي يميل الطلاب إلى قرائتها بصورة أكبر هي الموضوعات المتصلة بالدين والقيم الروحية وفلسطين والصهيونية والتاريخ والسياسة والأدب المشكلات الاجتماعية والتربيية والتعليم. وأن الموضوعات التي يميل الطلاب إلى قرائتها بصورة أقل هي الموضوعات المتصلة بالزراعة والصناعة والاقتصاد والمصالح الحكومية وانشريعات العمل والعمال.

وأجرى الخميسي (١٩٨١م) دراسة على ٨٢٤ طالباً في ١٢ مدرسة إعدادية وثانوية في بغداد (٤٠ بنين و٤٤ بنات) للتعرف إلى الموضوعات التي يميلون إلى قرائتها. فوجد الباحث أن الموضوعات الجنسية مثل التربية الجنسية والعلاقات الزوجية قد احتلت المرتبة الأولى (٤٥٪)، وأن الموضوعات النفسية مثل انتراهقة ومشكلاتها والأمراض النفسية والعقلية وقراءات في علم النفس قد احتلت المرتبة الثانية (٥٣٪). بليها الموضوعات الدينية مثل تفسير القرآن والحديث والشخصيات

الدينية وأصول الأديان والفرض وانبعادات (٤٢٪)، ثم الموضوعات التي تدور حول المشكلات والتغيرات الاجتماعية كال المشكلات الاجتماعية للأسرة العراقية، ومكانة المرأة ودورها في المجتمع الحديث، وأسباب الجريمة وطرق معالجتها، وإنبعادات والتقاليد الاجتماعية في المجتمعات المختلفة (٤١٪)، يليها الموضوعات الرياضية التي تدور حول ألعاب الساحة والميدان والأندية الرياضية ومرافق الشباب ونشاطاتها وألعاب السويدية والجمباز والحركة الكشفية ورياضة كمال الأجسام والصارعة والملاكمه (٢٤٪). وأخيراً الموضوعات التاريخية التي ترتكز على التاريخ القديم والتاريخ العربي الإسلامي والآثار التاريخية القوية والعلمية وتاريخ العالم المعاصر (٢٤٪).

وفي دراسة ثالثة، قام خضير (١٩٨٨م) بدراسة على ٦٥٨ طالباً وطالبة في اثنى عشرة مدرسة متوسطة في مدينة بغداد بالعراق لتعرف إلى ميلولهم القرائية واستخدام استبيان صممته خصيصاً لهذا الغرض. فوجد الباحث أن ٦٨,٥٪ من الطلاب يميلون إلى الموضوعات الأدبية، و٥٧٪ يميلون إلى الرياضة والألعاب الرياضية، و٥٠٪ يميلون إلى الموضوعات الدينية، و١٢,٩٪ يميلون إلى الرياضيات والمخترعات، و١٨٪ يميلون إلى موضوعات الصحة النفسية، و١٧٪ يميلون إلى الموضوعات الجنسية، و١٦٪ يميلون إلى التاريخ، و١٤٪ يميلون إلى الحرب، و١١٪ يميلون إلى السياسة، و٩٤٪ يميلون إلى الجغرافية، و٢١٪ يميلون إلى المشكلات والتغيرات الاجتماعية.

وأجرى مصطفى (١٩٩١م) دراسة على ٢٣٤ طالباً وطالبة بجامعة الإمارات العربية المتحدة، وجد الباحث أن ٤٣,٨٪ من طلاب الجامعة يمارسون القراءة الحرة بصورة منتظمة، و٢٢,٣٪ يمارسون القراءة بصورة غير منتظمة، بالنسبة

للقصص التي يفضلها الطلاب والطالبات، وجد مصطفى أن الموضوعات الخيالية تحتل المركز الأول بين الطلاب، بليها العاطفية فالدينية فالتاريخية قالبوليسيّة فالعلمية، ووجد أن الموضوعات الدينية تحتل المركز الأول بين الطالبات بليها العاطفية فالخيالية فالتاريخية فالعلمية قالبوليسيّة، بالنسبة لنوعية المادة المقررة، وجد مصطفى أن الطلاب يميلون إلى قراءة الموضوعات الاقتصادية والعلمية والدينية وإنجليزية والسياسية والتاريخية والأدبية والاجتماعية، في حين تميل الطالبات إلى قراءة الموضوعات الدينية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والرياضية والأدبية والعلمية والتاريخية على التوالي.

بالنسبة للصحف والمجلات المفضلة لدى القراء، استفتت مجلة تجارة الرياض (١٩٩٢م) آراء عينة من الأفراد الذين يتربدون على أماكن توزيع الصحف والمجلات في المكتبات والبيالات ومركز المعلومات بالغرفة التجارية، وعينة مختارة من العاملين في الوسط الإعلامي، فوجد الباحثون أن ٥٥٪ من العائلات تقرأ الصحف بصورة منتظمة، وأن ٢٨٪ من العائلات تقرأ الصحف بصورة غير منتظمة، وأن ٧٪ من العائلات لا تقرأ الصحف مطلقاً، حيث يقضي أغلب المشاركون بين ربع ونصف ساعة في قراءة الصحفية، وبين نصف ساعة وساعة في قراءة المجلة، ويبلغ مجموع المجلات الأكثر تداولاً نحو ثلاث وثلاثين صحيفة ومجلة محلية وعربية وأجنبية، واحتلت مجلة «البيامة» المرتبة الأولى تليها مجلة «المجلة» ثم «الوسط» ثم «الوطن العربي» ثم «سيدتي».

بالنسبة للصحف والمجلات المفضلة لدى الطلاب والطالبات، فقد وجد مصطفى (١٩٩١م) أن الطلاب يفضلون قراءة صحيفة «الاتحاد»، بليها «البيان» في «الخليج»، ويفضلون قراءة مجلة «الهدف» ثم «زهرة الخليج» في «الإصلاح» على خدمات المعلومات ٢٠٦

التوالي. وتفضل الطالبات قراءة صحف الخليج والاتحاد غالبيان ومجلات «زهرة الخليج» ثم «سيدتي» و«الرياضة والشباب» و«أسرتي» و«النهضة» على التوالي. ووجدت سني (١٩٩٧) أن ٦٨٪ من طالبات المرحلة الثانوية يحرصن على قراءة الصحف اليومية، وأن ٨٢٪ منهن يملن إلى قراءة المجالات الثقافية العامة مثل «سيدتي» و«الشرق الأوسط». وأن أكثر المجالات شعبية بين طالبات المرحلة الثانوية هي: سيدتي (٧٣٪)، الشرق الأوسط (٢٦٪)، المجلة (١١٪)، الفيصل (٩٪)، الشرق (٩٪)، الدعوة (٧٪)، اقرأ (٦٪)، اليمامة (٦٪)، العربية (٤٪)، العرب (٣٪)، اليقطة (٢٪)، كل الناس (١٪)، المجالس (٥٪)، الرياضة والشباب (٢٪)، زهرة الخليج (٢٪)، الأسرة (٢٪)، نصف الدنيا (٢٪). ووجدت سني أن الموضوعات التي تحرصن طالبات المرحلة الثانوية على قراءتها في المجالات هي: موضوعات المرأة مثل الطفل والطهي والمنزل والديكور والأزياء بنسبة ٤٦٪، الموضوعات الاجتماعية بنسبة ٢٧٪، الموضوعات الأدبية بنسبة ٢٨٪، الموضوعات الفنية كالرسوم والخياطة وأشغال الإبرة والموسيقى بنسبة ١٢٪، الموضوعات الطبية الصحية بنسبة ١١٪، الموضوعات الترفيهية بنسبة ١٠٪، الموضوعات الدينية بنسبة ٧٪، الموضوعات السياسية بنسبة ٥٪، الموضوعات الرياضية بنسبة ٢٪. حيث قارنت بين الاهتمامات القرائية للطالبات في كل صنف وفي التخصصين العلمي والأدبي.

وهناك عدد من الدراسات التي قامت بدراسة انعوامل المؤثرة في القراءة منها دراسة أحمد (١٩٨٩) التي أجرتها على عينة من طلاب الجامعة للتعرف إلى دوافع قراءة الصحف لديهم. ووجد مصطفى (١٩٩١) أن عوامل الجنس والتخصص الدراسي والمرحلة الدراسية وممارسة النشاط اللاصفي والتحصيل الدراسي من العوامل التي تؤثر على مدى ممارسة الطالب الجامعي لقراءة الحرة.

وفي دراسة أجراها القرشي (١٩٨٥) دراسة على ٥٨٥ طالبة بالمرحلة المتوسطة في الكويت للتعرف إلى تأثير بعض المتغيرات مثل ذكاء الطالبة وما تلقاه من تشجيع في الأسرة والمدرسة على تنمية الميل للقراءة لدى الطالبات، وجد الباحث ارتباطاً دالاً إحصائياً بين الميل للقراءة والمتغيرات موضوع الدراسة. وكان أعلى ارتباط بين الميل للقراءة وتشجيع الأسرة، يليه ارتباط بين الميل للقراءة وتشجيع المدرسة، وأضعفها الميل للقراءة وذكاء الطالبة. وقام نزال (١٩٩٨) باستفتاء آراء ٢٤٢ طالباً وطالبة في المدارس الإعدادية بدمبي للتعرف إلى العوامل المؤثرة في الميل نحو القراءة مثل المستوى التعليمي وكيف الطلاب مواطنين أو وافدين ومعدل التحصيل في اللغة العربية، والمعدل العام. فوجد نزال أن متوسط ميل الطلاب نحو القراءة يقل عن المتوسط الذي اتفق عليه المحكمون، ووجد ارتباطاً دالاً إحصائياً بين الميل للقراءة والمستوى التعليمي والجنسية والتحصيل في اللغة العربية والمعدل العام للتحصيل، ولم يكن هناك فروق دالة إحصائياً تعزى إلى عامل الجنس. وأجرى السرطاوي دراسة على ٤٢٧ طالباً في المراحلين الابتدائية والمتوسطة فوجد أن اتجاهات الطلاب نحو القراءة أكثر إيجابية من اتجاهات الطلاب، وأن اتجاهات ذوي التحصيل المرتفع أكثر إيجابية من اتجاهات ذوي التحصيل المنخفض والمتوسط، وأن اتجاهات طلاب المرحلة الابتدائية أكثر إيجابية من اتجاهات طلاب المرحلة المتوسطة، ولم يكن هناك فروق دالة إحصائياً في الاتجاهات نحو القراءة تعزى لوضع الأسرة الاقتصادي.

وهناك دراسة الحاجي (٢٠٠٢) التي طبقت على ٤٩٠ طالباً وطالبة في المرحلة الثانوية بدول مجلس التعاون وهي السعودية وعمان والإمارات والبحرين وقطر والكويت للتعرف إلى العوامل الأسرية والاجتماعية والمدرسية التي تؤثر على اتجاهات الطلاب نحو القراءة الحرة. فوجد الباحث أن ٦٤٪ من أفراد العينة

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

يحبون قراءة الصحف والمجلات، وأن ١١٪ يحبون قراءة الشعر، ٢٪ يقرأنون التصصص الخيالية، ٣٪ يقرأنون الموضوعات الدينية، ٢٪ يقرأنون قصص الغامرات، ٠٪ يقرأنون الأحاجي واللغاز، و ٢٪ يقرأنون الموضوعات الرياضية، ٧٪ الحكايات والأساطير، ٦٪ الروايات التاريخية، و ٧٪ عادات وتقاليد الشعوب، ٥٪ العلوم، و ٨٪ التاريخ، ووجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين القراءة المحررة واندماج الذاتية الشخصية واتجاهات الأسرة والاتجاهات الاجتماعية واتجاهات الطلاب التربوية والمدرسية.

يظهر من نتائج الدراسات العربية السابقة أن موضوعات القراءة التي يميل الطلاب إلى قرائتها تختلف من حقبة زمنية لأخرى، ومن دولة لأخرى، ومن مرحلة لأخرى، وتختلف وفقاً للجنس (ذكر، أنثى) والتخصص. ويظهر أن ميل الطلاب القرائيية كانت أكثر جدية في الماضي من الحاضر. ويفل اهتمام الطلاب بقراءة الموضوعات العلمية والسياسية والدينية كلما اقتربنا من الوقت الحاضر. واعتمدت جميع الدراسات في جمع المعلومات عن الميل القرائي على استبيانه مقتنة. وتبين أن بعض الدراسات مثل دراسة مجلة تجارة الرياض لم تذكر عدد أفراد العينة ولا نسبة النساء والرجال، ولا النسب المئوية للمستجيبين، ولا أسماء المجلات الثلاثة والثلاثين الأكثر تداولاً، ولم تقدم دراسة الناقة (١٩٧١) نسباً مئوية لعدد المستجيبين.

ثانياً: الدراسات السابقة الأجنبية:

يشكل الشباب أهم فئة من فئات المجتمع، وتعتبر القراءة العامل الرئيس في عملية التنشئة الاجتماعية والتربيـة والتعليم الذاتي بالنسبة لهم خاصة في دول العالم المتقدم. ففي دولة مثل روسيا، يشكل الشباب ٧٠٪ من القراء، وتشكل القراءة وزيارة المكتبة نشاطاً تعليمياً أساسياً للطلاب. فقد وجدت باشموتسكايا وبانكوفا

Bachmutskaya and Yankova (1996) أن الطلاب والطالبات يذهبون إلى المكتبة لإعداد واجباتهم وكتابة تقاريرهم. وأظهر الكثير منهم اهتماماً بمواضيع مثل الديمقراطية والإنسانيات والتاريخ والتواصل بين الأفراد. وفي الصين وجد كيانج (1996) Qiang تحسناً في خدمات المكتبات وارتفاعاً في الأنشطة القرائية التي تقدمها. ففي عام ١٩٩٤م أجرت إحدى المكتبات الإقليمية دراسة على ٥١٤٧ من الأطفال والمراهقين، وتبين أن ٧٩٪ منهم قد استعاروا كتاباً في الأدب والفنون، وتبين أن أكثر الكتب شعبية هي كتب اللغات والثقافة والعلوم الطبيعية والرياضيات والكميات والتاريخ والجغرافيا، وشكلت قصص المشاهير ٥٪، وقصص الحب والكونج فو Fu ٦٪.

وفي دون العالم الأخرى، تحتل القراءة المركز الأول بين الأنشطة التي يمارسها الشباب في أوقات فراغهم. ففي هونج كونج، لاحظ Kwong (1996) أن نسبة الأطفال الذين يزورون المكتبات ويقضون وقت فراغهم في القراءة قد ارتفعت عام ١٩٨٩م مما كانت عليه قبل عشر سنوات. وأفاد ٦٧٪ منهم يقرأون للترفيه. ووجد كونج أن المكتبات العامة في المدن تقدم برامج قراءة فاعلة إلى مدار العام موجهة للطلاب حتى سن الناسعة عشرة تتضمن أنشطة تشمل اجتماعات مع مجموعات صغيرة من الطلاب والمشاركة في تقارير الكتب وحضور محاضرات للكتاب المحليين.

وهناك عدد من الدراسات التي حاولت التعرف على نوعية المجالس التي يقرؤوها الطلاب منها دراسة ويردي ومورمان وتيرنر (1999) Worthy, Moonman, & Tuner التي أجروها للتعرف إلى أوعية المعلومات التي يفضل طلاب الصف السادس في ثلاث مدارس أمريكية ينتمون إلى خلفيات اجتماعية وعرقية متنوعة قراءتها. فوجدوا أن الطلاب يفضّلون المادة القرائية الخفيفة مثل الكتب المخيّفة والفكاهية

والمجلات. ووجدوا أن الغالبية العظمى من الطلاب يشترون الكتب التي يفضلونها لأنها غير متوفرة في مكتبة المدرسة. ووجد بيرجر (1969) أن طلاب المرحلة الثانوية يقرؤون الكثير من المجلات، وكان هناك ارتباط ضعيف بين المجلات التي يميل طلاب المرحلة الثانوية إلى قرائتها والمجلات المتوفرة في الفصل.

وأجرت هاس وأخرون (1980) دراسة على ١٤ طالباً في كلية المجتمع، و٢٠ راشداً يعملون في مهن مختلفة، و٢٢ طالباً يدرسون مقررًا في التربية القرائية. وجدوا أن الغالبية العظمى يقرؤون بين ٣-٢ مجلات بصورة منتظمة، ويهتمون بالأحداث الجارية. وتقرأ نسبة كبيرة من طلاب كلية المجتمع والمهنيين جريدة في اليوم خاصة الصفحة الأولى. في حين قرأت المجموعة المهنية ومجموعة سفرر القراءة ٣ كتب قبل إجراء الدراسة. ووجدوا أن طلاب كلية المجتمع لا يفضلون قراءة الكتب. ولاحظ الباحثون ازدياد كمية القراءة وتنوع المادة المقرءة كلما ارتفع المستوى التعليمي للراشدين.

وفي دراسة أجراها ميلر وأخرون (1978) على طلاب في المرحلة الثانوية من ذوي التحصيل المنخفض في مدرستين، وجدوا أن الطلاب في المدرسة الأولى يميلون إلى قراءة المجلات الرياضية المصورة ومجلات الدراجات النارية. أما الطالبات فيميلن لقراءة المجلات التي تدور حول القصص الواقعية وانعاعافية. وأعد طلاب المدرسة الثانوية قائمة تحتوي على ٨٨ مجلة تركز في المقام الأول على السيارات والدراجات النارية وصيد الحيوانات والسمك وترفيه الرجال والمواضعة واهتمامات النساء والمجلات ذات الطابع العام والأخبار والفكاهة واهتمامات الراشدين والراهقين والرياضة. وكان المستوى القرائي لـ ٨٥ مجلة منها أعلى من الصيف الثاني المتوسط. وأظهرت نتائج الدراسة ميل الطلاب ممن تعامل

قدرتهم القرائية الصحف السادس السادس لقراءة مجلات ذات مقالات ذات مستوى صعوبتها يفوق مستوى القراءة.

وفي دراسة أجراها جونسون (1981) Johnson على متخصصي راشد من حملة البكالوريوس والماجستير ويقيّمون في ضواحي مدينة نيودلهي بالهند، ويتمون إلى الطبقة المتوسطة، ويتحدون اللغة الإنجليزية، ويقرّون كثيراً، تبين من نتائج الدراسة أن جميع أفراد العينة يقرأون مجلة أو اثنين، ولديهم اشتراك فيما، وأن أكثر المجلات قراءة هي Illustrated Weekly، يليها مجلات الأفلام، يليها Readers Digest، يليها Femina India Today، يليها Femina وهي مجلة نساء البيوت، وكانت هناك فروق دالة إحصائياً بين عدد المجلات المقروءة وتوزيعها والعمري الجنس. وكانت المجلات النسائية أقل المجلات شعبية، ووجدت جونسون أن الفئة العمرية بين ٢٥ - ٣٢ عاماً تقرأ أكبر عدد من المجلات خاصة ما يدور منها حول الواقع المجتمع الهندي، وعلى الرغم من أن جميع النساء العمرية تفضل قراءة مجلة Readers Digest إلا أنها كانت الأكثر شعبية لدى الفئة العمرية فوق ٤٠ عاماً، وكانت مجلة Blis (وهي مجلة يسارية) أكثر المجلات شعبية لدى الفئة العمرية بين ٤٠ - ٦٠ عاماً.

وأجرى ماشيت (2001) Machet دراسة عن عينة من الطلاب في الصحف الخامس والسادس والأول المتوسط وعينة من الطلاب في الصحف الثاني والتالي المتوسط والأول الثانوي وقارن النتائج بنتائج دراسة أجريت في معهد روهامبتون في لندن (1996) Roehampton Institute in London، فوجد أن ميول الطلاب القرائية في جنوب إفريقيا لا تختلف كثيراً عن ميول الطلاب القرائية في بريطانيا، حيث يميل الطلاب في جنوب إفريقيا في سن ١١-٧ عاماً القراءة الكتب الدينية ولا يحبون قراءة الكتب انفكاهية وهي نتيجة تختلف عن نتائج دراسة Roehampton Institute in London (1996).

وقام كوفيرت (1980) بدراسة على ١٢٢ معلماً حضرواً ورثة عمل تدور حول انتقاذ البيئة مدتها أسبوع، فوجد أن ٩٦٪ منهم يفضلون قراءة المجالات بصورة منتظمة أكثر من مشاهدة التلفاز وسماع الراديو وقراءة الجرائد، ووجد أنهم يفضلون المجالات الموجهة لعموم القراء كمصدر لمعلومات عن البيئة أكثر من المجالات المتخصصة في البيئة.

يظهر من استعراض الدراسات العربية والأجنبية انفروق بين الطلاب العرب والأجانب، حيث تشكل القراءة جزءاً أساسياً من العملية التعليمية في الدول الأجنبية حتى في الأعمار الصغيرة، ويشكل ارتياح المكتبة المدرسية والمكتبات العامة جزءاً أساسياً من القراءة داخل المدرسة وخارجها، ويظهر الاختلاف في الميل القرائي بين الطلاب العرب والأجانب، وفي الوقت الذي يزداد فيه عدد القراء من الطلاب في دول العالم بتقدم العصر، ينخفض عددهم في الدول العربية.

عينات الدراسة الاستطلاعية:

شملت عينات الدراسة الاستطلاعية ما يلى:

- ١- عينة من ٢٤٥ طالبة في المستويات من الأول وحتى الثامن بكلية اللغات والترجمة والتربية بجامعة الملك سعود تراوحت أعمارهن بين ١٨ - ٢٢ عاماً.
- ٢- جميع صفحات عدد اختيار عشوائياً من مجلة «سيدي» ومجلة «زهرة الخليج» ومجلة «نها»، ومجلة «كلام الناس»، ومجلة ٢١-٢٢، ومجلة «فوائل» منشورة في شهر سبتمبر ٢٠٠٢م، وهي تشكل ١٠٪ من قائمة المجالات التي تقرأها الطالبات.
- ٣- جميع دروس القراءة في كتب القراءة المقررة على صفوف المرحلتين المتوسطة والثانوية الستة بالمملكة طبعة ١٤٢٤هـ.

أدوات البحث،

لحصر المجالات وموضوعات المجالات التي تقرأها الطالبات تم استخدام استبانة استطلاعية تكونت من سؤالين مفتوحين هما:

(١) ما المجالات العربية التي تقرئها في وقت فراغك؟

(٢) ما الموضوعات التي تحرصين على قرائتها في المجالات؟

ولتصنيف الموضوعات التي تدور حولها المجالات المختارة (سيدتي، لها، زهرة الخليج، كلام الناس، مجلة ٢١-١٢، فواصل)، ونصول القراءة في كتب القراءة، استخدمت الباحثة تصنيف ديوبي العشري ويتكون من الفئات التالية:

(١) العموميات، (٢) الفلسفة والتخصصات ذات الصلة بها (٣) الدين (٤) العلوم الاجتماعية (٥) اللغات (٦) العلوم البحتة (٧) العلوم التطبيقية (٨) الفنون (٩) الأدب (٩) التاريخ والجغرافيا والعلوم ذات الصلة.

طريقة التطبيق والتحليل

١ حصر المجالات وتوزيعها الموضوعي:

تم حصر المجالات التي تقرأها الطالبات وتصنيفها في مجموعات موضوعية هي: (١) المجالات الإسلامية (الدينية) مثل المجتمع والدعوة والأسرة والبلاغ (٢) المجالات الأدبية (٢) مجالات الشعر مثل المختلف (٤) المجالات النسائية التربوية مثل: لها، زهرة الخليج، سيدتي، هي، الجميلة (٥) المجالات الثقافية العامة مثل: العربي والمعرفة والمجلة العربية والنيل واقرأ وأيمامة (٦) المجالات السياسية مثل المجلة (٧) مجالات طب والفناء (٨) مجالات الرياضة (٩) المجالات العلمية

والเทคโนโลยية (١٠) مجلات الحاسوب والإنترنت (١١) المجالات التاريخية (١٢) مجالات الأطفال مثل: ماجد، الشبل، وميكى، ثم حسبت النسبة المئوية لعدد الطالبات اللاتي يقرأن كل نوع من أنواع المجالات.

٢- تحليل محتوى المجالات:

قامت الباحثة بحساب مجموع الصفحات المخصصة للفن والفنانين والأزياء والجمال والزينة وديكورات المنزل والطبع والموضوعات الأسرية والاجتماعية ورعاية الأطفال والشعر والموضوعات الصحية والإسلامية وغيرها بما في ذلك صفحات الغلاف والدعایات في عدد اختيار عشوائياً من مجالات «سيدتي» و«زهرة الخليج» و«أها»، و«كلام الناس»، و«٢١». ثم حسبت النسبة المئوية لعدد الصفحات المخصصة لكل فئة في كل مجنة.

٣- تحليل محتوى كتب القراءة:

تم تصنیف موضوعات القراءة في الفئات التالية: (١) القرآن الكريم والأحاديث الشريفة (٢) التاريخ الإسلامي (ويشمل الأعلام المسلمين من صحابة وقادة وعلماء) (٣) الموضوعات العامة (٤) فحصص التراث العربي القديم (٥) الشعر العربي (٦) تاريخ وجغرافية المملكة (٨) الموضوعات العلمية (٩) الحيوانات والنباتات (١٠) العالمان العربي والإسلامي (١١) الأدب العربي المعاصر (١٢) المنظمات العربية والدولية (١٢) الأعلام الأجانب. ثم حسبت النسبة المئوية لعدد الدروس تحت كل فئة من بين دروس القراءة في كتب القراءة للصفوف الستة مجتمعة لأن هدف الدراسة هو التعرف إلى النوجه العام لموضوعات القراءة ويس التحليل التفصيلي لكل كتاب لكل صفحه على حدة).

صدق التحليل:

قام زميل يحمل درجة الدكتوراة في علوم المكتبات والمعلومات بتحليل محتوى المجالات وتصنيفها، وقامت زميلة أخرى تحمل درجة الدكتوراة في اللغة العربية بتحليل محتوى كتب القراءة وتصنيف موضوعات القراءة، ثم قورنت نتائج تحليليهما مع نتائج تحليل الباحثة وتم مناقشة بعض الاختلافات التي وجدت.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج حصر المجالات:

أظهرت نتائج المقابلات الشخصية والاستبيانات التي وزعتها الباحثة على عينة من طالبات جامعة الملك سعود أن أفراد العينة يقرأن ٦٠ مجلة عربية و٧ مجلات إنجليزية، وتبين أن ١٨٪ من الطالبات يقرأن مجلة واحدة، و ٢٧٪ يقرأن مجلتين، و ٢٤٪ يقرأن ثلاث مجلات، و ١٥٪ يقرأن ٤ مجلات، و ١٠٪ يقرأن خمس مجلات (انظر الجدول رقم ١).

وأظهرت نتائج الدراسة المبنية في الجدول رقم (٢) أن ٧٧٪ من الطالبات يقرأن المجالات النسائية الترفيهية مثل «سيدتي» و «لها» و «زهرة الخليج». أما مجالات الثقافة العامة الجادة مثل «العربي» و «المعرفة» و «المجلة العربية» و «الفيصل» و «اقرأ» و «اليمامة» فيقرأها ٩٪، والمجالات السياسية مثل «المجلة» فيقرأها ٣٪، والمجالات ذات الطابع الديني مثل «المجتمع» و «الدعوة» فيقرأها ١٪، والمجالات الطبية يقرأها ١٪، ومجالات الإنترن特 والحاسب فيقرأها ١٪، و ٢٪ لا يقرأن مجالات على الإطلاق (انظر الجدول رقم ٢).

يبين الجدول رقم (٣) أكثر ١٤ مجلة شعبية بين الطالبات، ويظهر من الجدول

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

أن أكثر المجالات شعبية هي مجلة «سيدتي» حيث يقرأها ٤٨٪ من الطالبات يليها مجلة «لها» (٢٦٪)، «زهرة الخليج» (٢٢٪)، «فوائل» (٢٧٪)، الجميلة (١٦٪)، حياة (١٦٪)، هي (١٠٪).

بالنسبة للموضوعات التي تقرأها طالبات الجامعة في المجالات فهي: المكياج والأزياء (٧٧٪)، الموضوعات الفنية (٦٦٪)، الشعر (٢٤٪)، القصص (٢٠٪)، الصحة العامة (الاستشارات الطبية والتغذية والحمية والرياضة) (٢٠٪)، القضايا الاجتماعية (١٦٪)، المشكلات الأسرية (١٠٪)، الموضوعات الدينية (٦٪)، الموضوعات التعليمية والتربوية (٣٪)، الموضوعات الأدبية (٦٪)، الموضوعات السياسية (٢٪)، الحاسوب والإنترنت (١٪)، الموضوعات التاريخية (١٪)، الأخذاث العربية والعالمية (١٪)، تربية الأطفال (١٪) (انظر الجدول رقم ٢).

الجدول رقم (١)

عدد المجالات التي تقرأها طالبات الجامعة ونسبة المئوية لكل فئة

نسبة المئوية للقارئات	عدد المجالات المقروءة
٪١٨	مجلة واحدة
٪٣٧	مجلتان
٪٢٤	ثلاث مجالات
٪١٥	أربع مجالات
٪١٠	خمس مجالات
٪٣٥	ست مجالات
٪٢	سبع مجالات
٪٠٥	عشر مجالات

الجدول رقم (٢)

المجلات والمواقع القرائية المفضلة لدى طالبات الجامعة حسب الفئة

نوع المجلات	النسبة المئوية للقارئات
المجلات النسائية (سيدتي/ لها/ زهرة الخليج / اجمالية/ هي)	%٧٧
المجلات الثقافية اتجاهه الجاده (المعرفة/ اقرأ/ انساهم/ اعربي/ انفصل/ المجلة اعربي)	%٩
المجلات الإسلامية (المجتمع / الدعوة/ الأسرة)	%٣
المجلات اقتصادية (المجلة)	%٢
المجلات التنبية الصحية (الطب ابديين/ اخذاء/ عالم اخذاء)	%٢
مجلات الأطفال (عااجد، حبيبي)	%١.٦
مجلات الحاسوب والإنترنت	%١
مجلات الرياضة	%١
غير محدد النوع	%٢
مجلات باللغة الإنجليزية	%٥
مجلات على الإنترت	%٠.٥
كتب	%٠.٥
انروایات	%٠.٥
الصحافة فقط	%١
لا يقرن مجلات	%٢

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

الجدول رقم (٣)

أكثر المجالات شعبية بين طالبات الجامعة والنسب المئوية للقارئات كل مجلة

اسم المجلة	النسبة المئوية للقارئات
سيديني	%٤٨
لها	%٣٦
زمرة الخليج	%٢٢
هذا نصل	%٢٧
الجميلة	%١٦
حياة	%١٦
هي	%١٠
٢١ - ١٢	%٨
ليلة الخميس	%٦,٥
المختلف	%٦
كل الأسرة	%٥
كل الناس	%٥
تحت العشرين	%٤
الأسرة	%٣

الجدول رقم (٤)

الموضوعات المقضية لدى الطالبات، وتسبّبهن لكل موضوع

النسبة المئوية للمُستجِيبات	مُوضوعات القراءة المقضية
٪٧٧	الأزياء وأدوات التزيينة
٪٦٦	الموضوعات الفنية
٪٤٤	الشعر
٪٢٠	الشخص
٪٢٠	الصحة العامة (الاستشارات الطبية والتغذية والجمالية والرياضية)
٪١٦	القضايا الاجتماعية
٪١٠	المشكلات الأسرية
٪٦	الجرائم
٪٥	ديكور المنزل
٪٥	قضايا المرأة
٪٥	مقابلات مع الأدباء والمفكرين
٪٥	نفسية (مشاكل الفتيات، تجارب المراهقين، اختبر نفسك)
٪٤	أخبار المجتمع
٪٤	إسلامية (دينية)
٪٣	تعليمية/تربيوية
٪٣	روايات الكتاب
٪٢٦	أدبية
٪٣	سياسية
٪٢	تاريخ
٪١	حاسب وإنترنت
٪١	تربية الأطفال
٪١	الأحداث العربية والعالمية

نتائج تحليل محتوى المجالات المختارة،

أظهرت نتائج تحليل محتوى عدد مختار عشوائياً من مجالات «سيدتي» و«لها»، و«زهرة الخليج» و«كلام الناس» و«٢١-١٢» أن النسب المئوية للموضوعات التي تتطرق إليها كل مجلة هي على النحو التالي:

- مجلة سيدتي (٢٥٦ صفحة): ٢٩٪ للجمال والأزياء، ٢٠٪ للفن، ٥٪ ديكور

المنزل، ٤٪ مشكلات اجتماعية، ٦٪ للزوج، ٤٪ عن الأطفال، ٢٪ صحية

وطبية، تكنولوجيا ومعلومات عامة، إسلامية، قصة قصيرة، جولة السوق،

عادات الشعوب، شعر، زوايا لبعض الكتاب، وغيرها).

- مجلة لها (١٣٦ صفحة): ٢٥٪ للفن، ٥٪ للأزياء والجمال، ٣٪ لديكورات

المنزل، ٤٪ للطبع، ٣٪ للشعر، ٧٪ للسياحة، وبباقي الصفحات خصصت

الموضوعات متفرقة لكل منها صفحة (تكنولوجيا، إسلامية، اجتماعية،

اختبارات نفسية، رعاية الأطفال، مشاهير أجانب، الأبراج، موضوعات طيبة

وصحية، بريد القراء، وغير ذلك).

- مجلة زهرة الخليج (٢٢٦ صفحة): ٢٢٪ للجمال والأزياء، ١٥٪ للفن، ٥٪

الموضوعات عن الأطفال، ٦٪ لديكورات المنزل، ٦٪ للطبع، للموضوعات

الاجتماعية، ٦٪ للشعر الشعبي، وبباقي الصفحات خصصت الموضوعات

متفرقة لكل منها بين ١-٤ صفحات (إسلامية، اجتماعية، نواح نفسية، الإنترنـ

ـ والتكنولوجيا، هل تعلم، الأبراج، موضوعات طيبة وصحية، بريد القراء، كلمات

متقطعة، وغير ذلك).

- مجلة كلام الناس (١٢٧ صفحة)؛ ٨٦٪ للجمال والأزياء، وباقى الصفحات مخصصة لموضوعات متفرقة.

- مجلة ٢١ - ١٢ (٨٤ صفحة)؛ ٢٥٪ للفن، ٢٧٪ للعلوم والتكنولوجيا، ١٢٪ للرياضية، ١٢٪ للمشكلات الطبية والنفسية، ١١٪ للدعويات، ٦٪ للمشكلات الاجتماعية، ٦٪ للشعر. باقى الصفحات تشمل: اختبار شخصية، وتحميم، وأزياء، وتغذية، وتاريخ، وبريد القراء، يواقع صفة لكل منها.

وأظهرت نتائج تحليل محتوى المجالات أن المجالات تحتوي على قضايا وموضوعات مثل: زوجات هاربات، أي نوع من السائقات أنت، عطر الكلمات، جمرة العطر، أريح، عطر غيمة، العيون الفاتحة، فتاة في دوامة، زواج في أزمة، الحب الحقيقي، أغرب حالات الطلاق، الأبراج، التعارف، بريد القراء، الكلمات المتقاطعة، صور الأطفال، شعر شعبي، شعر خفيف، قصص من صفحتين، الأفلام والسينما. وتعتمد المجالات على الإثارة وجذب الانتباه في العنوانين والمحتوى. كما تعتمد على الموضوعات الفصيرة. ويستخدم بعضها عناوين باللغة الأجنبية إلى جانب اللغة العربية مثل: «Beauty, A La Mode, Health»، وتقدم نماذج سلبية للقارئات عن الحياة الزوجية وتركز الانتباه على الجمال والزينة بشكل غير مباشر حتى في عناوين القصائد والمقالات الأدبية والخواطر.

وأظهرت نتائج تحليل محتوى المجالات أن الإعلانات والمواد الدعائية تشغل حيزاً كبيراً في هذه المجالات ويشغل أغلبها صفحات كاملة، والمساحة المخصصة لنصور تفوق المساحة المخصصة للنص. أما دعايات التكنولوجيا فتركز على انهوات الجوالات وإنكاميرات والتلفزيونات. والكثير من الدعايات يروج للسيارات والسيجار والعلوّر

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

والماكياج، وتركز على الماركات العالمية لأدوات الزينة والمجوهرات، وعارضات الأزياء في المجالات الأجنبية، والمنتجات أجنبية، وبعض الممثلين أجانب، وتقوم بالترويج لأماكن سياحية أجنبية (ماليزيا، فنادق أجنبية)، وتقدم موضوعات عن مشاهير أجانب.

ويلاحظ أن المجالات التي تميل الطالبات إلى قراءتها تقدم للشباب والشابات ثقافة ضحلة وتبعد نفكياتهم وانتباهم عن قضايا الساعة والوضع الراهن الذي تعيشه الأمة العربية. ويلاحظ أن المجالات والموضوعات التي تميل الطالبات إلى قراءتها هي من النوع الحسي الذي يهدف إلى الإمتاع والتسلية لا إلى التثقيف.

نتائج تحليل موضوعات كتب القراءة:

أظهرت نتائج تحليل الموضوعات التي تدور حولها دروس القراءة في كتب المطالعة المقررة على طالبات المرحلتين المتوسطة والثانوية أن الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة تشكل ١٠٪ من الموضوعات في كتب الصحف الستة مجتمعة، وتشكل موضوعات التاريخ الإسلامي ٢٩٪، والموضوعات العامة ١٢٪، وخصصت ١١٪ من انتشار العربي، والموضوعات التي تدور حول تاريخ وجغرافية المملكة ٨٪، والموضوعات العلمية ٦٪، والحيوانات والنباتات ٦٪، وحول العالمين العربي والإسلامي ٤٪، والأدب العربي المعاصر ٢٪، والمنظمات العربية والدولية ١٪، والأعلام الأجانب ١٪ (انظر الجدول رقم ٥).

الجدول رقم (٥)

النسبة المئوية لموضوعات القراءة في كتب القراءة المتوسطة والتانوية مجتمعة

نسبة الدروس	موضوعات القراءة
%٢٩	أنتاريج الإسلامي
%١٤	الموضوعات العامة
%١١	قحص التراث العربي (القدم)
%١٠	انقرآن الكريم والأحاديث الشرفية
%٩	الشعر العربي
%٨	تاريج وجغرافية المملكة
%٦	الموضوعات العلمية
%٦	الحيوانات والنباتات
%٤	انعماآن العربي والإسلامي
%٢	الأدب العربي المعاصر
%١	المنظمات العربية والدولية
%١	الأعلام الأجانب

مناقشة النتائج:

تشير النتائج السابقة إلى اهتمام طالبات الجامعة الشديد بال مجالات النسائية الترفيهية التي تركز على الأخبار الفنية للفنانين العرب والأجانب والمذيعين والمذيعات والجمال والأزياء والشعر الشعبي والقصص القصيرة والقصص الواقعية والقصص الاجتماعية. أكثر من المجالات التي تركز على الموضوعات الدينية وانسانيّة وعلميّة

والثقافة الصحية والتاريخية والتكنولوجية، وقد ازداد عدد المجالات النسائية الترفيهية التي تركز على الفن والجمال والأزياء في سنوات الأخيرة زيادة ملحوظة وفاق عددها عدد المجالات الثقافية الجادة والمجالات الثقافية المتخصصة كالمجالات الطبية والتكنولوجية، وكأنها تهدف إلى جعل ثقافة الشباب ضحلة، وصرفهم عن قضايا الأمة والقضايا العالمية المعاصرة وعزلهم عن ثقافات العالم الذي يعيشون فيه.

وتبين نتائج الدراسة فشل مناهجنا ومدارسنا في التأثير على توجهات طالبات؛ إذ بعد اثني عشر عاماً من تركيز المناهج الدراسية بأملكة على النواحي الدينية والإسلامية لم تنجح في جعل هذه الموضوعات محور اهتمام طالبات، ولم تنجح في جعل الموضوعات العلمية والتكنولوجية والسياسية حتى الموضوعات الخاصة بتربية الأطفال محور اهتماماتهن القرائية، إذ لا تتجاوز نسبة طالبات اللاتي يقرأن الموضوعات الدينية ٤٪.

ومن خلال تحليل محتوى كتب القراءة المتوسطة والثانوية، لاحظت الباحثة أن الكثير من الموضوعات في كتب القراءة ما هي إلا تكرار لما درسه طالبات في مفردات الدين والتاريخ والتربيـة الوطنية والأدب والنصوص، ومن يقرأ تلك الموضوعات يشعر أنه يعيش في الماضي، ولوحظ عدم احتواء الكتب على معلومات معاصرة تناول قضايا الساعة وتعرف طالبات بالعالم الذي يعيشون فيه، حتى الموضوعات العلمية والعلمية طرقت من زاوية تاريخية، وكتب بأسلوب جامد يشعر طالبات بقدمها وعدم صيتها بالواقع أو العصر الذي يعيشون فيه.

وأظهرت نتائج تحليل كتب القراءة أنها تفتقر إلى التنوع في المهارات القرائية التي ينبغي تنميـتها لدى طالبات، وتفتقر إلى التنوع في أسلوب الكتابة، وفي الموضوعات والتخصصات والمسـادر التي اختيرت منها، كما تفتقر إلى التنوع في التصميم والإخراج وافتقارها إلى الألوان والخطوط والصور الداعمة للنص.
خدمات المعلومات

ويبدو أن السبب في عزوف الطالبات عن قراءة الموضوعات العلمية والسياسية والعلمية والتاريخية هو أنهن لم يعتدن قراءة النصوص المركزة في المدرسة، ولم يكتسبن المهارات القرائية الضرورية للقراءة الخارجية مثل مهارات تنظيم النص ومهارات التعرف إلى الترابط في النص واستنباط معانٍ المفردات الصعبة من السياق. لذا فإنهن لو قرأن مثل تلك الموضوعات لن يفهمنها. ففي دراسة أجرتها انجرف (٢٠٠٤م) على عينة من طالبات المستوى الأول بجامعة الملك سعود، أفادت الطالبات أنهن يجدن صعوبة في فهم الموضوعات والمصطلحات التي تتردد في وسائل الإعلام مثل: حماس، اللوجستية، رتل عسكري، أسلحة الدمار الشامل، البرلمانات، المجالس النيابية، مجلس الشيوخ، مجلس العموم، مجلس النواب، مجلس الأمة، النازية، المجتمعات العددية، التعددية الإثنية، الأحادية القطبية، استراتيجية تحصين الأنشطة البلدية، الحوار الوطني، تحسيل الأموال، القوميات، الشخصية، حقوق الإنسان، الديموقراطية، متحدث رسمي، الحصانة الدبلوماسية، إعادة الانتشار، خريطة الطريق، النظام العالمي الجديد، الاتحاد الأوروبي، الأحلاف السياسية، العولمة. وذكرت الطالبات أنهن لا يعرفن شيئاً عن الحريرين العالميين الأولى والثانية، ومنظمات الأمم المتحدة مثل اليونسكو واليونيسف، وحلف الناتو، والاتحاد الأوروبي، والأقاليم المسلمة في العالم، وأي الدول في العالم تتحدث اللغة العربية، وحملات التنصير في الدول الإسلامية، والأقاليم التي حدث فيها الحروب والجماعات، ومدى استخدام القنبلة الذرية وغيرها.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة سنوي (١٩٩٧م) التي أجريت قبل خمس سنوات على طالبات المرحلة الثانوية التي أظهرت أن أكثر المجلات شعبية بين طالبات المرحلة الثانوية هي المجلة النسائية سيدتي (٧٣٪)، وأقل المجلات شعبية هي المجلات الثقافية الجادة مثل الدعوة (٧٪)، أفراء (٦٪)، اليمامة (٦٪).

العربية (٤٪)، العرب (٢٪)، اليقطة (٢٪)، كل الناس (١٪)، المجالس (٥٪)، الرياضة والشباب (٢٪)، زهرة الخليج (٢٪)، الأسرة (٢٪)، نصف الدنيا (٢٪). ولكنها تختلف عنها في ترتيب الموضوعات التي تميل إليها الطالبات ونسبها المئوية. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة مصطفى (١٩٩١م) من حيث المجالات التي تميل إليها الطالبات، ولكنها تختلف عنها من حيث الموضوعات التي يملن إليها. فقد وجد الباحث أن الطالبات يفضلن قراءة مجلات «زهرة الخليج»، ثم «سيديتي» و«الرياضة والشباب» و«أسرتي» و«النهضة» على التوالي. ووجد أن الطالبات يملن إلى قراءة الموضوعات الدينية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية وإنزلياتية والأدبية والعلمية والتاريخية على التوالي. كما تتفق نتائجها جزئياً مع نتائج دراسة الحاجي (٢٠٠٢م) التي وجدت أن ١٦٪ من الطلاب والطالبات بالمرحلة الثانوية بدول مجلس التعاون يحبون قراءة الصحف والمجلات، وأن ٦٪ يحبون قراءة الشعر، ٣٪ يقرأون القصص الخيالية، ٣٪ يقرأون الموضوعات الدينية، ٢٪ يقرأون قصص المغامرات، ٠٪ يقرأون الأداجي والأمثال، و٢٪ يقرأون الموضوعات الرياضية، ٧٪ الحكايات والأساطير، و٣٪ الروايات التاريخية، و٧٪ عادات وتقالييد الشعوب، ٥٪ العلوم، و٢٪ التاريخ. وتتفق جميع الدراسات المذكورة أعلاه في أنقى الموضوعات شعبية لدى الطلاب والطالبات وهي الموضوعات العلمية والتاريخية.

وتختلف نتائج هذه الدراسة عن نتائج استبيان مجلة تجارة الرياض (١٩٩٢م) الذي أظهرت نتائجه أن أكثر المجالات شعبية بين القراء (وهم من الراشدين والذكور) هي مجلة «اليمامة» تليها مجلة «المجلة» ثم «الوسط» ثم «الوطن العربي» ثم «سيديتي». كما تختلف نتائج هذه الدراسة عن نتائج الدراسات التي أجريت

في الدول الأجنبية مثل الصين، ففي دراسة أجراها (Liu 1996) على عينة من الأطفال الصينيين من ١٦٠ مدرسة، وجد أن أكثر الكتب شعبية هو كتاب «ألف لماذا»، حيث بيع منه ٢٥٠٠٠ نسخة، وعندما سئل الأطفال لماذا يحبون هذا الكتاب أجابوا لأنه يزيد من معلوماتهم، غالباً ما يستهان الأطفال في الصين بالكتب من المكتبة لأداء واجباتهم المدرسية، وللحصول على المعلومات وفي الاستعداد للامتحانات. وفي الولايات المتحدة وجد ميشيل وتنيري (1996) أن اتجاهات طالبات المرحلة الثانوية نحو القراءة لتطوير الذات وأسباب تفعيل (للنجاح في الدراسة) وللمتعلمة أكثر إيجابية من اتجاهات الطلاب، وكانت الفروق دالة إحصائياً، وحصل كل من الطلاب والطالبات على أعلى الدرجات في المقاييس النفسي (أي القراءة لأجل النجاح في الدراسة)، وكان لدى طلاب الصف الثاني الثانوي اتجاهات إيجابية نحو تطوير الذات أكثر من طلاب الصف الثالث المتوسط، على الرغم من أن درجات الطلاب في محور القراءة للمتعلمة والقراءة الحرة يقيس ثابتة في الصنوف المختلفة، وبشكل عام، أعطى الطلاب قيمة أكبر للقراءة للمتعلمة لأنها تساعدهم في النجاح في المدرسة، وقيمة أقل للقراءة للمتعلمة، ومستويات منخفضة من القراءة الحرة.

التوصيات:

لتنمية حب القراءة الجادة لدى الطلاب والطالبات توصي الدراسة بما يلي:

- ١- ضرورة إعادة اختيار موضوعات كتب القراءة المقرورة على طلاب وطالبات المراحلتين المتوسطة والثانوية بحيث لا تكرر ما يدرس في مقررات الدين والتاريخ والأدب والنصوص، مع اختيار موضوعات معاصرة ذات بعد عالي لها علاقة بالقيم الإنسانية والنظمات الدولية والقضايا المعاصرة

وانتاريج العالمي وتمرف الطلاب بالثقافات الأخرى (انظر الجرف ٢٠١٤م).

مع الاهتمام بإخراج كتب القراءة من حيث الألوان والصور ونوعية الورق وأختيار غلاف جذاب، وتنوع نصوص القراءة بحيث تشمل مقالات من أوعية معلومات مختلفة كالصحف والمجلات ودوائر عارف وغيرها، وتنوع آسلوب كتابة النصوص.

٢- ضرورة تنمية قدرة الطالبات على القراءة السريعة مع الفهم، وعلى قراءة كتاب بالكامل بدلاً من نصوص قصيرة لا يتجاوز طولها أربع صفحات، وتدريب الطالبات على قراءة موضوع معين من عدة مصادر ورقية والكترونية، وتنمية القدرة على التلخيص والقدرة على تعرف تنظيم النص والترابط في النص واستنباط معاني الكلمات الصعبة من انسياق.

٣- إضافة مقرر في البحث والقراءة في كل صف دراسي يكلف فيه الطالب بالبحث عن موضوعات معينة في مواقع الانترنت والمجلات والكتب. وتحديد أوقات لمناقشة الطلبة فيما قرأوه.

٤- تشجيع القراءة الحرجة extensive reading في الموضوعات الجادة بدءاً من المرحلة الابتدائية وذلك بتكليف الطلاب قراءة كتب مناسبة لأعمارهم الزمنية في موضوعات مختلفة، وكتابة تقرير عنها، ومناقشتها في الفصل، وتعريف الطلاب بالمجلات والكتب الشائقة في التخصصات المختلفة، وتشجيع كل طالب على أن يجعل لنفسه سجلاً بالكتب التي يقرؤها، والاحتفاظ بهذه السجلات، وتقدير الطلاب المواظبين على القراءة بالجوائز والدرجات.

٥- تشجيع القراءة الالكترونية وذلك بتعريف الطلاب والطالبات بالكتاب الالكتروني وتشجيع القراءة على الانترنت.

- ٦- القيام بحملات توعية للطلاب والمعلمين بأهمية القراءة الجادة.
- ٧- إجراء مسابقات في قراءة الكتب وتخصيصها وإعداد التقارير عنها ضمن برامج النشاط المدرسي وأنشطة المراكز الصيفية. ومشاركة الطلبة في جمع مواد الإذاعة المدرسية، وإعدادها وإلقائها. وتكوين أندية ل القراءة وجماعات ل القراءة تحت رعاية المعلمين وأمناء المكتبات. وقيام الطالبة بكتابة مجالس حائط بأبواب متنوعة وإنشاء مواقع على الإنترنت يضع فيها الطالبة مواضيع من تأليفهم و اختيارهم عرض الكتب الجديدة.
- ٨- تشجيع الطلاب على ارتياح معارض الكتب ودور النشر. والقيام برحلات إلى مراكز الثقافة والمكتبات العامة من أجل قراءة بعض الكتب المتوافرة فيها.
- ٩- تخصيص زاوية للكتب القراءة في كل فصل ومكتبة في كل مدرسة وتزويده بالمكتبات المدرسية بالكتب والقصص والمجلات المشوقة والجذابة والمحورة وكتب عن الثقافات الأخرى.
- ١٠- تخصيص زاوية للكتب القراءة في القنوات التلفزيونية والصحف اليومية.
- ١١- قيام وزارة التربية والتعليم بنشر دورية للطلاب والطالبات في المدارس وأخرى للمعلمين والمعلمات تبين لهم أهمية القراءة الحرة وتعريفهم بالكتب الجديدة.
- ١٢- ضرورة احتواء المجلات على صفحة تخصص لتعريف القراء بمعانٍ المصطلحات الجديدة والمعلومات الجديدة التي تداولها وسائل الإعلام بصورة يومية واختبار قدرة القراء على فهمها والتعرف عليها على نمط Reader's Digest في مجلة Word Power.

نظراً لأهمية القراءة في التعلم الذاتي والتعلم المستمر وتطوير الذات وخلق جيل مثقف واع يساهم في عملية التنمية الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، قامت الدراسة باستطلاع آراء طالبات جامعة الملك سعود في المجالات والموضوعات التي يملئ إني قرأتها، وقامت بتحليل محتوى كتب القراءة المقررة على الموضوعات التي تدرس للطالبات في المدرسة، وتشكل أساساً في تنمية حب القراءة لدى الطالبات كوسيلة للتعلم واكتساب المعرف في المراحل اللاحقة، فوُجِدَت الدراسة أن كتب القراءة لا تحتوي على موضوعات تتناسب مع العصر الذي نعيش فيه، ووُجِدَت أن موضوعات كتب القراءة تتناقض تماماً مع الموضوعات التي تقرأها الطالبات خارج المدرسة، وأن المجالات والموضوعات التي تميل الطالبات إلى قرائتها تبني الثقافة السطحية لديهن وتبعدهن عن شؤون الساحة، فالمجالات المفضلة لدى الطالبات هي المجالات التي تروج لها القنوات الفضائية والبرامج التلفزيونية المقضلة لديهن من تركيز على الجمال والأزياء والفن والفنانين، وإظهار المرأة على أنها خاتمة جميلة جل اهتمامها اتباع آخر خطوط الموضة، وتصرف انتباه الشباب عن قضايا الوطن العربي، فإذا أردنا أن نصنع جيلاً مثقفاً واعياً منتجأ علينا أن نعيد النظر في مقدرات ومناهج القراءة في جميع المراحل، ومراقبة وسائل إعلامنا وما تبثه من موضوعات وأفكار، ومراقبة مجالتنا وما تحتويه من موضوعات.

وتوصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات مسحية كل بضع سنوات للتعرف إلى ميول الطلاب والطالبات القرائية في جميع المراحل الدراسية والتغيرات التي تطرأ عليها، والتوجهات الجديدة لدى الشباب، ووضع الخطط المناسبة لتعديل اتجاهات الشباب ومساهمتهم بما يحقق الأهداف التربوية المنشودة.

المراجع العربية

- الأمم المتحدة (٢٠٠٢م)، تقرير التنمية البشرية في العالم العربي،
<http://membres.lycos.fr/adrarc/XYIZNWSX/rapportdevdurable.htm>
- أحمد، محمد عبد الحميد (١٩٨٩م)، مجلة العلوم الاجتماعية، ٢٧، ع. ٢، ص ٢٤٨ - ٢٥٣.
- الجرف، ريماء سعد (٢٠٠٢م)، المقاومة الكوبنية الجديدة، بحث مقدم في ندوة العولمة وأولويات التربية، جامعة الملك سعود، ٢٧، ١٦، أبريل ٢٠٠٤م.
- الحاجي، علي (٢٠٠٢م)، الواقع لقراءة الحرجة لدى الشباب، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- خضرير، بهاء الدين عبد الله (١٩٨٨م)، موضوعات القراءة التي يميل إليها طلبة المرحلة المتوسطة في أمانة بغداد، مركز البحوث التربوية والتفسيرية، جامعة بغداد.
- الخميسي، سليم (١٩٨١م)، موضوعات القراءة التي يميل طلبة المدارس الاعدادية في مدينة بغداد إلى قراءتها، مركز البحوث التربوية والتفسيرية، جامعة بغداد.
- السرضاوي، زيد بن أحمد (١٩٧٦م)، اتجاهات الطلاب نحو القراءة وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة التربية وعلم النفس، ع٢، ص ٧٦ - ١٠٧.
- القرشي، عبد الفتاح (١٩٨٥م)، الميل لقراءة لدى طلابات المرحلة المتوسطة بالكويت، دراسة بعض التغيرات، المجلة التربوية، ٢، ع ٤ - ٧، ص ٨٣ - ٩٦.
- النافعة، محمود كامل (١٩٧١م)، القراءة الخارجية عند طلاب المرحلة الثانوية، مجلة التربية التجريبية، ١٤، ع ٣، ص ٤٢ - ٥٧.
- سليم، نبراس محمود (١٩٩٧م)، الميل القرائي لدى طلابات السعودية بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة (دراسة ميدانية)، رساله ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
- شبكة النبات المعلوماتية www.annabaa.org (الخميس ٢٠٠٣/١٠/٢م).
- عماد، سامي والخوري شحادة (١٩٩٦م)، التعريب في الوطن العربي: رافقه وسبقه (من أجل خطوة عامة للتعريب)، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، -تونس.
- مجلة نجارة الرياض (١٩٩٢م)، اتجاهات ومتى قراء الصحف والمجلات في الرياض، ع ٣٦١.

المجلات والموضوعات المفضلة لدى طالبات الجامعة

- بمحضقى، صلاح عبد الحميد (١٩٩١م). العوامل المرتبطة بمستوى الانتظام في القراءة، الحرجة بين طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة، دراسة مقارنة تحليلية، رسالة الماجister، ع٢٧، ص٣٠٣-٣٧.
- نزال، شكري حاسد (١٩٧٦م). بعض العوامل المؤثرة في ميل الطالبة نحو القراءة وارتباط هذا الميل بتحصيلهم العام وتحصيلهم في اللغة العربية، دراسات، م٢٥، ع٤، ص٧٦-٨٩.

المراجع الأجنبية

References

- Bachmutskaya, Irina V. and Yankova, Zoya A. (1996). The Juvenile Reader: Today and Tomorrow. 62nd General Conference, sponsored by International Federation of Library Associations. Beijing, China.
- Berger, Allen (1969). Meeting Today's Reading Needs through Magazines in the Classroom. ERIC No. ED030535.
- Covert, Douglas C. (1980). Magazine Reading Patterns and Media Evaluations of a Special-Interest Audience. ERIC No. ED191038.
- Haase, Ann Marie Bernazza and Others (1980). Reading Interest Patterns of Adults at Three Educational Levels. ERIC No. ED204744
- Johnson, Lynda D. (1981). Magazine Use of Middle-Class English-Speaking Indians in New Delhi, India. ERIC No. ED210674.
- Kwong, Chi hung (1996). The Promotion of Reading in Public and School Libraries in Hong Kong. Hong Kong Library Association Journal 18 (1996): 15-21.
- Liu, Lisha (1996). An Investigation on the Children Readers' Demands. 62nd General Conference, sponsored by International Federation of Library Associations (IFLA), Beijing, China.

- Machet, M. P. (2001). Young People's Reading Interests in South Africa. ERIC No. ED455505.
- Miller, Maurice & and Others (1978). Readability of Magazines of Interest to Reading-Deficit Students. ERIC No. ED174974
- Mitchell, Terry L. and Terry C. Ley (1996). The Reading Attitudes and Behaviors of High School Students. *Reading Psychology*, 17, 1, 65-92.
- Qiang, Yuanning (1996). Thoughts on How to Improve the Reading Guidance Service Federation of Library Associations (IFLA). Beijing, China.
- Rucker, Bryce W. (1982). Magazines and Teenage Reading Skills: Two Controlled Field Experiments. *Journalism Quarterly*; 59, 1, 28-33.
- Worthy, Jo, Moornan and Megan, Turner, Margo (1999). What Johnny Likes to Read Is Hard to Find in School. *Reading Research Quarterly*; 34, 1, 12-27.

الخدمات المرجعية الإلكترونية

ما هيّتها ووأقّها وكيفية استضافة المكتبات العربية منها^(١)

أ. سعدت سعيد الذهري

١- التمهيد :

تهدف هذه الدراسة إلى قراءة واقع الخدمات المرجعية الإلكترونية في البلدان المقيدة وتقديمها للقارئ العربي. وتعمل على قراءة المصطلحات المستخدمة ومحاولة التفريق بينها. كما تقدم استعراضاً لبرامج وأنظمة الخدمات المرجعية الإلكترونية وأشركت المنتجة لها مع بيان بعض المميزات لكل منها. وبخلص الباحث بتقديم عرضين لأنماذجين فاعلين في المجال لعلهما يكونان نبراساً للمكتبات العربية.

يتطلب تطوير خدمة مرجعية رقمية في المكتبة العربية معالجة «المسائل» التنظيمية والإدارية داخل المكتبات قبل الشروع في شراء النظم والبرامج الإلكترونية وتطبيقها. إن إعادة النظر في «هندسة» النظام الإداري للمكتبات العربية أمر ملح حتى يمكن لها الإفادة الفصوى. وحتى تتمكن من إنجاح النقلة النوعية التحويلية نحو المكتبة الرقمية. ولن يتأتي ذلك في ظل التفكير والعمل من خلال النظام والهيكل التنظيمي التقليدي الذي يسيطر على المكتبات العربية.

Abstract:

This paper aims at presenting Electronic Reference Service, as is in the developed Countries, to readers in the Arab world. It provides a listing of Electronic reference services systems and vendors producing

(١) مكتبة الملك فهد الوطنية. - صح. ١٤، ع ١ (رجب - ذي الحجة ١٤٢٥هـ / سبتمبر ٢٠٠٤ - فبراير ٢٠٠٥). - ص ٥٩، ٣٠٤.

them. Highlights their vendors-their products. Ends up with presenting two working e-reference examples. Ends up with presenting two working e-reference examples for Arabic readers: Question point and "Ask-A-Librarian".

٤-٢ المقدمة :

تعتبر الخدمة المرجعية أهم خدمة تقدمها المكتبات على الإطلاق ذلك أن الفائدة من المكتبات هو ما يبرر وجودها وما يُصرف عليها. وقد حاول المكتبيون أن يستغلوا كل تقنية جديدة لتقديم خدمة مرجعية مثل تحقق الرضا لدى المستفيدين من خدمات مكتباتهم، حيث رأينا كيف سارعت المكتبات ومن قبلها الشركات لوضع قواعد المعلومات الببليوجرافية والمستخلصات والكتب السنوية وما شابهها على أقراص الليزر هرادي، ثم على شبكات محلية. وما ذلك إلا لما تحتله هذه الخدمة من أهمية قصوى في حياة المكتبات والمكتبيين والمستفيدين من تلك المكتبات.

والخدمة المرجعية الإلكترونية (ال الرقمية) أصبحت واقعاً ملماً في البلدان المتقدمة وتسعي إليه المكتبات العربية، الأمر الذي يجعل لهذه المقالة أهمية كبيرة، وخاصة أنها تستعرض النتاج الفكري الغربي لا على مستوى الدراسات فقط، وإنما على مستوى انتطابقات الفعلية أيضاً.

٤-٣ مشكلة الدراسة :

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بأشكالها كافة، إن لم تكن أهمها على الإطلاق. ولذلك فإن المكتبيين كلما ظهرت تقنية جديدة أولى ما يهدأون بالتفكير فيه هو استغلال هذه التقنية الجديدة في تطوير الخدمة المرجعية. وما أن ظهرت تقنيات أقراص الليزر حتى حاولوا استغلالها في هذه الخدمة. وما

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

أن بدأ تقنية المعلومات الخاصة بالإنترنت تتطور حتى أخذت الخدمة المرجعية موقع الصدارة من الاهتمام. لكن المكتبيين يعانون من عدم وضوح الرؤية بين المصطلحات المستخدمة لوصف هذه الخدمة، الأمر الذي «يعقد» المسألة بالنسبة للباحثين والمكتبيين الذين يرغبون في تطوير مكتباتهم ويضيّعون بين المصطلحات فلا يفرقون بين المراجع الإلكترونية أو الافتراضية أو الرقمية أو غير ذلك. كما أن الباحثين والمكتبيين على حد سواء في حاجة إلى الاطلاع على البرامج المستخدمة في هذه الخدمة ومميزاتها والشركات المنتجة لها، وهو ما تقدمه هذه الدراسة لقارئ العربي. كما تحاول الدراسة أن تقدم نموذجين من النماذج الفاعلة في البلدان المقدمة ليسترشد بها المكتبيون العرب ويستنيروا بخبرتهم في هذا المجال.

أ- ٤ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى إلى تعريف القارئ العربي «بالمراجع الإلكترونية» بما يتوافق وأحدث ما في الساحة في البلدان المقدمة. كما تهدف الدراسة إلى تقديم مسح للشركات التي تقوم على إنتاج أنظمة خدمات المراجع الإلكترونية وإلى تقديم بعض هذه البرامج لقارئ العربي مع إبراز مواصفاتها ومميزاتها. كما تهدف هذه الدراسة إلى تقديم وصف لأنماذج عاملين في الساحة أحدهما في أمريكا: «كوسشن بوينت Question Point»؛ والآخر في بريطانيا: «أسأل مكتبياً Ask-A-Librarian».

أ- ٥ أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة النظرية التي بين أيدينا أن تجيب عن التساؤلات التالية:

- ما هي الخدمة المرجعية الإلكترونية؟

- كيف تفرق بين المصطلحات الكثيرة المستخدمة لوصف هذه الخدمة؟
- إلى ماذا يرجع عدم الاتفاق على مسمى واحد لوصف الخدمة؟
- ما الشركات التي تقدم برامج خدمات مرجعية إلكترونية؟
- أي من الموردين (الشركات) لا تهدف إلى الربح (غير ربحية)؟
- أي منهم التي تسعى للربح المادي؟
- ما البرامج المستخدمة في الخدمات المرجعية الإلكترونية؟
- ما أحجام هذه البرامج ومواصفاتها؟
- ما الصفات التي تميز بها البرامج بعضها عن بعض؟
- ما أبرز النماذج العاملة في هذا المجال في البلدان المتقدمة، وكيف تقدم خدماتها، وكيف تنظيمها؟

٦- حدود الدراسة :

تتخذ الدراسة من الآتي حدوداً لها:

الحدود المكانية: تتبع الباحث حالة المراجع الإلكترونية في الأدب المكتبي الإنجليزي، مع التركيز على الحالة في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة.

الحدود الزمنية: تمت متابعة الأدب المنشور في المجلان منذ عام ١٩٩٢م، مع التركيز على الأديب المنشورة منذ سنة ١٩٩٣م، وهي السنة التي انتخب التركيز فيها على هذا الموضوع بصفة عملية.

٧- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في قلة ما يكتب عن هذا الموضوع الحديث المتعدد باللغة

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

العربية، وخاصة مع وفرة ما يُنشر عنه - بمقابل - باللغة الإنجليزية. وكذلك تظهر أهمية هذا البحث في أن التطورات المتلاحقة في خدمات المراجع الإلكترونية (نفري) المكتبات العربية لتبناها، الأمر الذي يجعل مثل هذه الدراسة موقعاً مهماً عند المكتبيين العرب حال عزمهم تبني نظام الخدمة المرجعية الإلكترونية.

ومن دواعي أهمية هذه الدراسة ما أصبح شائعاً بين المكتبيين بأن المستفيدين من المكتبة يميلون إلى الإفاداة من المكتبات دون الذهاب فعلياً إليها، إما لتوفير الوقت أو لصعوبة الوصول للمكتبة أو لأي سبب آخر. وهو الأمر الذي يجعل المكتبات تفكّر في القيام بخدمات المستفيدين منها بواسطة برنامج أو نظام يساعد المكتبة والمستفيد كوسيلة تواصل.

أ- ٨- مصطلحات الدراسة:

هناك الكثير من المصطلحات المستخدمة في الأديبيات الإنجليزية والتي نستعيض عنها في العربية (وفي هذه الدراسة تحديداً) بمصطلح «الخدمة المرجعية الإلكترونية». وهذه المصطلحات الإنجليزية تشمل الآتي:

- المراجع الرقمية .Digital Reference

- المراجع الافتراضية .Virtual Reference

- المراجع على الخط (الألية) .Online Reference

كوسشن بوينت، يستخدم كسمى لبرنامج خدمة مرجعية بالإنلنك نفسه بالإنجليزية (Question Point) طورته مكتبة الكونجرس وتستخدمه مع .OCLC اسأل مكتبياً، مسمى مترجم لخدمة أخرى Ask-A-Librarian تقدمها المكتبات

العامة إنجليزية، وتحت المسمى نفسه تقدم كثير من المكتبات خدماتها المرجعية بحيث تظهر أيقونتها Ask-A-Librarian على صفحاتها الأولى على الإنترنت.

بـ ١ـ منهج البحث في الدراسة :

تمّوز الباحث على متابعة تطور الخدمات المرجعية الإلكترونية منذ بداياتها حيث قام بتنفيذ عدة ورش عمل تدريبية متخصصة في هذا المجال نفسه، كما يحرص الباحث على المتابعة الدائمة والاطلاع على مواضع المكتبات العالمية وخدمات المراجع فيها وكيفية أدائها، واشترك في حلقات مناقشة List Serve متخصصة في هذا المجال حيث يطرح المتخصصون الغربيون آرائهم ومشكلاتهم عليها ويتباحثون في إيجاد حلول لها.

كما عمد الباحث إلى مراجعة أدبيات الموضوع بشتى جوانبه (كتب ومقالات ورسائل) في عدد من قواعد المعلومات المتخصصة الباليوجرافية منها (ليزا وإريك) ومكتبة إميرالد الإلكترونية (Emerald) كاملة النصوص (للكتب والدوريات)، بخلاف ما هو منشور على الإنترنت وفي الواقع المتخصصة نفسها، وقد استخدم عدداً من الوسائل في عمليات تنفيذ البحث المختلفة.

في الجزء الأول من الدراسة الذي يعني بتحديد المفهوم، استخدم الباحث أساليب مقارنة المفردات في التحقيق في قواعد المعلومات (تجريبي)، حيث تم إجراء بحث في عدد من قواعد المعلومات باستخدام المفردات نفسها لبيان الفرق في الاستخدام وبالتالي في المفهوم.

أما الجزء الثاني من الدراسة فقد أفاد الباحث من جهود عدد من الباحثين الغربيين في مسح النظم المرجعية الإلكترونية والشركات المنتجة لها، وتركزت جهود

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

الباحث - لهذه الدراسة في هذا الجزء من البحث - في اختيار المفيد من تلك التجارب ونقله وترجمته ليغدو منه المكتبيون والباحثون العرب في مرحلة مهمة من حياة المكتبات العربية تنتظر نقلة نوعية في هذا المجال.

وجاء الجزء الثالث من الدراسة وصفاً لأنماذج من أفضل النماذج العالمية إتماماً للهدف السابق ذكره أعلاه بتقديم كل ما يمكن أن يفيد المكتبيين والباحثين العرب في مرحلة تتطلع المكتبات العربية إلى «تغيير جذب» الخدمة المرجعية فيها.

١- الخدمة المرجعية الإلكترونية، دراسة في المفهوم :

١-١ الدراسات السابقة :

لقد جاءت التطورات المتلاحقة في تقنية المعلومات كفتحات تقنية متلاحقة أرهقت المتبوعين لخطواتها خلال الخمس عشرة سنة الماضية، وتطورت إمكانات وخدمات المعلومات منذ أن غزت تقنية أقراص الليزر المكتبات ومرافق المعلومات، وبالتالي ارتفعت توقعات المستفيدين والرواد. لقد كان العاملون في إنتاج أقراص الليزر وتسويقه للمكتبات ومرافق المعلومات يركزون على مميزات الحجم المتزايد لأقراص الليزر كأداة لحفظ المعلومات واسترجاعها. ثم تطور الأمر إلى إدخال الصور والأشكال والأصوات وغير ذلك، وتطور الأمر إلى الشبكات المحلية لتلك الأقراص، وإمكانية دخول أكثر من مستفيد محلياً وعن بعد للمعلومات المحمولة على تلك الأقراص على شبكة الأقراص المليزرة المحلية. لقد كانت أقراص الليزر-CD-ROM محور اهتمام وحديث المكتبيين وأخصائيي المعلومات لفحو عشر سنوات (١٩٨٥-١٩٩٥م). حتى أن البعض كان يتحدث عنها وعن نهاية الكتاب، فإذا بمتغيرات الإنترنت «تطل فنغلب الكل...».

إن النطэр، الذي حدث عام ١٩٩٢م، وتم فيه تطوير الشبكة العنكبوتية World Wide Web أو WWW أو W3، أوجد نقلة في الحديث والتفكير نحو التطور إلى المكتبة الإلكترونية التي قرأتنا إشارات لها في كتابات فانيفير بوش (Bush 1945) في مقالته الشهيرة «كما يمكن لنا أن نفكر»، والتي نشرها في مجلة إتلانتك منتلي، وتعرض فيها إلى فكرة المامكس Memex (اختصار Memory Extender) والتي وصف فيها ذاكرة الإنسان وكيفية محاكاتها، وكذلك ما قدمه ليكلайдر (1965) في كتاباته عن مكتبة المستقبل، والتي وضع فيها متطلبات وخطط تطوير ما أسماه الأنظمة المدركة Proognitive systems التي تخوّل المستفيد الاضطلاع بما يشبه ما يُعطى للقائد من المعلومات. وقد ذهب ليكلайдر إلى أكثر من ذلك عندما وصف شكلًا وكأنه يتحدث عن «سطح المكتب» Desktop. وذلك عندما ثبت بأهمية نظام الاتصالات Communication-communication والكماليات التي توصل إلى شبكة النظام الإدراكي». لقد كان يتحدث هنا عن الإنترنٌت دون أن يسميها، وخاصة أنه كان مديرًا لـ ARPA خلال الفترة ٦٢-١٩٦٣م في الفترة التي كانت الأحاديث في بداياتها عن بروتوكولات الحواسيب للشبكات الموزعة التي قادت في النهاية إلى بروتوكول الإنترنٌت TCP/IP.

والمكتبات الرقمية قد تعرض لها كثيرون فيما يخص تعريفها وانقريقي بينها وبين مكتبات تستخدم بعض النظم الإلكترونية. وقد عرفتها جمعية المكتبات البحثية بأنها تتصف بكونها:

- ليست وحدة مستقلة بذاتها.
- أنها تعتمد على تقنية معينة لربط المصادر.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

- أن الارتباط بينها وبين خدمات المعلومات واضح جلي.
- أنها تهدف إلى تهيئة الوصول للمعلومات الرقمية من خلال الخدمات التي تقدمها.
- ليست محصورة في الوثائق فحسب، بل تتعداها ليقىء الأشكال الرقمية التي لا يمكن أن تصدر أو توزع على شكل مطبوع^(١).

٤-١-١ جزء من المكتبة الرقمية :

لقد أدى ظهور المكتبات الرقمية على أرض الواقع في أوائل التسعينات الميلادية من القرن المنصرم إلى زيادة مطردة في الأدبيات التي تعرضت لهذا الموضوع، ويمكن ملاحظة ذلك - ببساطة شديدة - من حجم «الأعداد الخاصة» لمجلات الرصينة المتخصصة في مجالات المكتبات والمعلومات والحواسيب، وكذلك من العدد المتزايد لورش العمل والدورات والمؤتمرات حول المكتبات الرقمية. ويمكن أن نشير إلى أن جمعية الحاسوب الأمريكية ACM American Computer Machinery قد خصصت ابتداء من عام ١٩٩٥ م ثلاثة أعداد خاصة لهذا الموضوع من مجلتها . Communications of the ACM

كما أفردت مجلة الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات JASIS عددين خاصين ل موضوع المكتبات الرقمية؛ وكذلك فعلت مجلة Info. Processing Management ومجلة Journal of Visual Communication ، Image Representation بتخصيص عدد واحد (عدد خاص) للمكتبات الرقمية.

ورغم أن حقل المكتبات الرقمية - بمفهومها المتكامل على أرض الواقع - لم يتجاوز العقد من الزمان، إلا أنه حظي بنتاج فكري غزير ووصل لمرحلة يمكن

للمطلع أن يصفها «بالنضج الفكري». وخاصة وهو يرى النتاج الذي تفرزه الدوريات المتخصصة (الإلكترونية على وجه الخصوص مثل *D-lib* و *Int'l Journal on Digital libraries*). كما قدم كل من وليم آرمز (Arms 2000) وليسك (Lesk 1997) عرضين للمكتبات الرقمية في كتابين استخدما منذ نشرهما في المناهج الدراسية في هذا المجال، حيث يُعد كتاب آرمز الأول من نوعه يستعرض تاريخ نشأة المكتبات الرقمية وحالتها الراهنة والبحوث الجارية في مجالها. وتعرض في كتابه الذي تضمن أربعة عشر فحصلاً، إلى طبيعة المكتبات والتقنيات والناس، والإنترنت، والابتكارات والبحوث. ومسائل حقوق النشر واقتصاديات المكتبة الرقمية وواجهة المكتبة الرقمية وكيفية عملها وما إلى ذلك.

وفي هذا الإطار تشرت صن مايكروسیسٹم كتاباً إرشادياً لمساعدة من يريد أن يخاطط لإنشاء مكتبة رقمية، فيما نشرت دار نيل - شومان دليلاً للمكتبين لكيفية إعداد وتلقييد إنشاء مكتبة افتراضية من تحرير فريدريك ستيلو^(٢).

ومن ناحية الإنتاجية التقنية والتكنولوجية فقد واصلت شركة IBM إنتاج وتطوير المنتجات التجارية للمكتبات الرقمية منذ عام 1994، كما تزخر الإنترنت في الوقت ذاته بكم هائل من المعلومات حول هذا الميدان المعرفي (المكتبات الرقمية) كمجموعات الروابط التي تضمها قائمة *D-lib Forum*. وما تضمه قائمة قوائم بيرني صالون^(٣) Bernie Sloan، ديليو بيلي^(٤) Charles W. Bailey وغير ذلك.

١-٣-١ مفهوم المكتبة الرقمية والحكم :

تطور المفهوم :

تعود قصة التكبير في إيجاد «مستودع» للمعرفة البشرية إلى ويلز (Wells 1938)

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

عندما أشار إلى فكرة «الموسوعة العالمية»، وهذه الفكرة دعت إلى كثير من المحاولات لتطوير مخزن عالمي للمعرفة. وتلا ذلك فانيفر بوش بمقالته الشهيرة عن المامكس Memex التي وصف فيها أداة تساعد في إدارة مشكلات التواصل العلمي. وهذه المقالة التي نشرها بوش - الذي كان مستشاراً للرئيسين الأمريكيين ترومان وروزفلت، في مجلة أنيافك مئتي بعنوان «كما يمكن لنا أن نفك»، تُعد كلاسيكية في هذا المجال؛ لكنها تلقى رواجاً كبيراً لدى الدارسين فكثيراً ما يستشهد بها. وفي الخمسينات من القرن المنصرم، قدم إنجلبرت (Engelbart 1963) تصوراً تقنياً من شأنها أن تزيد من ذكاء الإنسان وفعاليته. وفي السبعينات استشرف ليكلايدر (Tiklader 1965) المستقبل بحديثه عن مكتبة المستقبل وقدم عدداً من الخصائص التي رأى أن مكتبة المستقبل ستتضمنها.

وتعود جذور المكتبة الرقمية الحالية إلى الأيام التي تعتبر فترة لأنظمة استرجاع المعلومات في السبعينات، ولا يام أنظمة الهايبرتكست في الثمانينات. فقد تطورت المكتبات الرقمية بالإضافة من التقنيات والأسس التي أرساها الباحثون في مجال استرجاع المعلومات (Mooers 1950; Perry 1951; Taube & Associates 1955). كما أفادت هذه المكتبات أيضاً من منجزات أنظمة التكشيف الآلي وأنظمة البحث التي أنجزت في السبعينات (Salton 1968).

إذاً المكتبات الرقمية تبني على أسس متينة أنتجت خلال أكثر من ثلاثة عقود من البحث العلمي في استرجاع المعلومات، لكنها لم تظهر بالشكل الحالي إلا في التسعينات من القرن المنصرم.

وبعد أن كانت المكتبات الرقمية محل اهتمام عدد محدود، وربما مغمور، من الباحثين في مجالات الحاسوب والمكتبات والمعلومات، أصبحت اليوم محور اهتمام للكثير منهم في تلك الحالات (Fox 1993). وقد تعاظم الاهتمام بالمكتبات الرقمية خدمات المعلومات

بشكل كبير، ووُجِدَت دعماً حكومياً (مادياً ومعنوياً) في الولايات المتحدة. ولذا في يمكن وصف العقد المنصرم على أنه العقد الذي شهد الانفجار الكبير نحو البحث والتطوير في مجال المكتبات الرقمية. ويمكن أن نستشف حجم الاهتمام بالمكتبات الرقمية من خلال معرفة حجم الدعم الحكومي الكبير الذي وجدته هذه المكتبات في مبادرتي المكتبات الرقمية الأولى والثانية (Lesk 1998; Fox 1999).

٤-١ أهداف المكتبات الرقمية :

لقد أوجزت لجنة تنسيق Interagency مبادرة المكتبات الرقمية أهداف المكتبة الرقمية فيما صاغته كرسالة للمكتبة الرقمية عندما قالت:

«إن الهدف الواسع لمبادرة المكتبة الرقمية يكمن في تحسين سبل تجميع مصادر المعرفة وتخزينها وتنظيمها وإتاحة استخدامها بشكل واسع في مختلف أشكالها الإلكترونية»، وجاء هذا التعريف لهذه اللجنة في الرسالة المكتوبة للمكتبة الرقمية بعد متابعة اللجنة لستة مشروعات مدعومة من الحكومة الأمريكية. وحتى تتضح أهداف هذه المكتبة الرقمية، لنطلع على خصائصها التالية:

■ **حيادية الموقع** : تمتاز المكتبة الرقمية بأنها متوفّرة المستفيد في أي وقت ومن أي مكان يتواجد فيه حاسوب مرتبطة بشبكة.

■ **تهيئة الدخول المفتوح** : لا يمكن أن نصف أي مجموعات معلومات رقمية بأنها مكتبة رقمية ما لم تكن مفتوحة إما لل العامة أو لجمهورها التي تحدده هي، كما يتوجب توفير خصائص البحث والتصفح حتى مكتبة رقمية.

■ **مصادر معلومات متنوعة** : تتميز المكتبة الرقمية باحتواها على مصادر المعلومات المختلفة فلا تكتفي بالمعلومات bibliographical أو النصية بل تشمل

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

كل مكونات المعلومات ومصادرها على اختلاف أشكالها.

■ **المشاركة في المصادر** Sharium : تبني المكتبات الرقمية تعزيز مفهوم المشاركة في المصادر الذي تومن به أيضاً المكتبات التقليدية.

■ **المعلومات الحديثة**: لا فرق بين إنتاج المعلومة وإناحتها في المكتبة الرقمية، ولذلك فإن المعلومات حديثة جداً Up To Date .

■ **دائماً متوفرة**: تقضي المكتبة الرقمية على مشكلات «ساعات العمل» التي تؤرق الكتبين التقليديين والمستفيدين التقليديين على حد سواء، وذلك بتبنيها مفهوم ٢٤-٧، أي أربعة وعشرون ساعة يومياً / سبعة أيام^(٥).

١-١-٥ أنشطة المكتبات الرقمية :

ومهما يكن من أمر، فإن أنشطة المكتبات الرقمية تشمل أمرين أساسين:

أولاً: التركيز على تنظيم وتهيئة الوصول إلى المعرفة، المسجلة، والمخرجة إلكترونياً.

ثانياً: الإفادة من تقنيات المعلومات وتقنيات شبكات الاتصالات «الموزعة» وتجسيده هذه الإفادة لصلاحة المستفيدين والعاملين والمتخصصين في خدمات المعلومات.

والمكتبات الرقمية تساعده في «تهيئة الوصول للمعلومات عالية الجودة والمختارة بعناية ومنظمة بشكل مناسب ليزيد منها الرسائل المستفيدين بكل يسر وسهولة»^(٦).

وهذا التعريف أنساب، من وجهة نظر كوتاشانك (Kochtanek 2000) من التعريفات التي تركز على الأنشطة البحثية في مجالات تصميم المكتبات الرقمية وتطويرها. كون هذا التعريف يتضمن إشارات إلى أنشطة المكتبة ومهامها من تطوير للمجموعات

وتنظيم الملعومات وخدمات المراجع وتهيئة وصول المستفيد للمعلومة وغير ذلك^(٧). إضافة إلى أهمية وجود مجتمع تسعى المكتبة لخدمته إذ لا يمكن لأي مكتبة أن تخدم كل الناس. صحيح أن المكتبة الرقمية يمكن أن تضع موادها متى أراد القائمون عليها - على الإنترنت بشكل مفتوح. لكنها لن تستطيع أن تلبي جميع متطلبات كل المستفيدين وتوقعاتهم من كل مكان. فالجانب التقني هنا يخدم في الإتاحة، أما الجوانب الأخرى التي تقضي الافتاء والتنظيم فإنها مستمد على مجتمع محدد المعالم.

٢- نحو مظاهيم واضحة للخدمة المرجعية :

١- المصطلح في بيته الدلالي :

تقول آن ليباو (Libao 2003) إن المصطلحات التي تصف التطورات في الخدمات المرجعية «آلية» ما زالت ناشئة. ولذلك فإنه من المعمول أن نجد بعض الإرباك والتشويش أو حتى الخلط بين المعاني في المصطلحات التي تصف هذه الخدمة^(٨). وتشير إلى أن بعض الناس، وخاصة مسؤولي التقنيات في المكتبات، يرون أن مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية يشمل نطاقاً واسعاً من النشاطات المختلفة بما فيها إيجاد إدارة المصادر المرجعية الرقمية (القيام بأعمال الرقمنة وإنتاج المصادر المرجعية الرقمية التي لا توجد على شكل ورقي. واتاحة مثل تلك المصادر التي أنتجت في مناطق مختلفة، وإعداد ملفات FAQs وغيرها) وتوفير الموظفين المتخصصين لتقديم خدمة مرجعية عن طريق الإنترنت سواء بالبريد الإلكتروني أو بالمحادثة. يُذكر أن منظمة مقاييس (معايير) المعلومات الوطنية (الأمريكية) NISO ما زالت في المراحل الأولى في تحضير القياسات والمعايير للخدمات المرجعية الرقمية. لتعني

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

خدمة مرجعية تُقدم عن طريق المحادثة الفورية أو بواسطة البريد الإلكتروني والتي تخول - بالتالي - المستفيدين من تقديم أسئلتهم واستقبال الإجابة عنها آلياً، وقد تبني المسؤولون عن خدمة كويشن بوينت، وهي الخدمة التي تفوّدها مكتبة الكونجرس OCTC لتقديم خدمة مرجعية «عالمية» باستخدام البريد الإلكتروني والمحادثة الإلكترونية، تبنياً تعريف منظمة معايير المعلومات الوطنية NTSO^(٩).

وكما تطورت الخدمات المرجعية في البيئة الإلكترونية فإنها تصل إلى حد التعقيد، فإن الحاجة إلى توضيح مفاهيم المصطلحات التي تستخدمها تصبح أكثر إلحاحاً، وتقر ليباو بذلك وتعده إلى عدم وجود معجم متفق عليه، ولذا فقد عمدت إلى تعريف إجرائي واعتمدته في كتابها القيم (دليل المكتبيين للخدمة المرجعية الافتراضية)^(١٠) بحيث يتمحور مصطلح الخدمة المرجعية الافتراضية حول تقديم الخدمة المرجعية لمعالجة الاستفسار الإلكتروني باستخدام برنامج يدعم المحادثة كتابياً وصوتياً chat & voice للمستفيدين بخلاف الخدمة المرجعية الرقمية التي تستخدم البريد الإلكتروني والاستعلامات الإلكترونية.

٢-٢ مشكلة المصطلح في الأدبيات :

إن مشكلة مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية - شأنه شأن بقية المصطلحات الأخرى المشابهة^(١١) - في الأدبيات المنشورة ذات جوانب متعددة، حيث إن قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس المنشورة على الإنترنت تعتمد (خدمات المراجع الإلكترونية (المكتبات)) كرأس موضوع، وعند محاولة البحث باستخدام المراجع الافتراضية أو المراجع الرقمية فإنها تحيينا إلى رأس الموضوع أعلاه:

الشكل رقم (١) المراجع الافتراضية والرقمية رؤوس الموضوعات لكتبة الكونجرس

المراجع الافتراضية انظر خدمة المراجع الإلكترونية (المكتبات)
المراجع الرقمية انظر خدمة المراجع الإلكترونية (المكتبات)
Virtual reference
See Electronic reference services (Libraries)
Digital reference
See Electronic reference services (Libraries)

لكن الأمر يختلف تماماً فيما يخص (المكتبة الرقمية أو المكتبة الافتراضية) كرأس موضوع، فإنهما لا يستخدمان في القائمة نفسها ويحال الباحث إلى (المكتبات الرقمية) كرأس موضوع معتمد:

الشكل رقم (٢) المكتبات الافتراضية والرقمية في قائمة رؤوس الموضوعات لكتبة الكونجرس

المكتبات الافتراضية انظر المكتبات الرقمية
المكتبات الإلكترونية انظر المكتبات الرقمية
Virtual Libraries
See Digital Libraries
Electronic Libraries
See Digital Libraries

الخدمات المرجعية الإلكترونية معاييرها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

١-٢-٣ المصطلحات في قواعد المعلومات :

بالبحث في قاعدة Emerald للمعلومات عن المصطلحات الثلاثة: المكتبات الرقمية والمكتبات الافتراضية والمكتبات الإلكترونية، أسفر ذلك عما يلي:

الجدول رقم (١): المكتبات الرقمية الافتراضية وال الإلكترونية في قاعدة إميرا

المصطلح بالإنجليزية	كلمة مفتاحية	العنوان	كل الحقول	المصطلح
Digital Libraries	٦٥	١١٦	٣٦٢	المكتبات الرقمية
Virtual Libraries	٤٢	٥٧	١١٦	المكتبات الافتراضية
Electronic Libraries	٢٠٢	٤٢٢	٤٢٢١	المكتبات الإلكترونية
Digital Libraries OR Virtual Libraries OR Electronic Libraries			١٤٩٢	المكتبات الرقمية أو المكتبات الإلكترونية أو المكتبات الافتراضية
Virtual Libraries not (Digital Libraries or Electronic Libraries)			٧٥	المكتبات الافتراضية دون (المكتبات الرقمية أو المكتبات الإلكترونية)
Electronic Libraries not (Digital Libraries or Virtual Libraries)			٩٩٩	المكتبات الإلكترونية دون (المكتبات الرقمية أو المكتبات الافتراضية)
Digital Libraries not (Virtual Libraries or Electronic Libraries)			١٨٦	المكتبات الرقمية دون (المكتبات الافتراضية أو المكتبات الإلكترونية)

١-٢-٤ تحليل النتائج :

من الملاحظات التحليلية للبحث في هذه القاعدة استخدامها لفظة «كلمة مفتاحية» (Key Word) كمسمى لأحد الحقول الذي يشibe حقل الموضوع أو الواصلفات في بعض قواعد المعلومات المختلفة الأخرى مثل LISA أو ERIC. وأسمت أحد الحقول بـ (كل الحقول بما فيها النص الكامل). وهو ما يوازي حقل (النص الحر Free Text) المتعارف عليه. وفي الواقع إن اختلاف هذه المسميات بين قواعد المعلومات يأتي من منطلق تجاري وخاصة أن ذلك لا يدخل ضمن نطاقات الواصلفات وأمعايير التي يتوجب على منتجي قواعد المعلومات الالتزام بها. وفي كل الأحوال فإن الباحث مطالب بأن يتعرف إلى الفروق بين الحقول حتى يحقق أفضل نسبة استرجاع تناسب والبحث الذي هو بصدده.

وقد استخدم الباحث خاصية البير Truncation لكل الكلمات التي تم استخدامها (في الواقع أن البير كان مفيداً فيما يتعلق بكلمة مكتبة أو مكتبات بحيث بترت لتكون^(٤) Librar. مع تقدير أن يكون هناك نسبة ضئيلة من المسترجمات لمعنى المكتبي Librarian(s) أو المكتبيون. وهي مصطلحات يدرك الباحث أنها ذات استرجاع قليل، وكذلك فإن إضافتها تؤثر إيجاباً على نتائج البحث المتلازم للموضوعي بين المكتبي والمكتبات، محور بحثنا).

ويظهر كنتيجة لما أسفر البحث عنه أن الباحثين يستخدمون المصطلحات الثلاثة (الرقمية، الافتراضية، الإلكترونية) بمعاهيم خاصة بهم، يعني أن معظمهم يفرق – في المعنى – بين المصطلحات الثلاثة، ونذلك فإن البحث عن

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

كل مفردة يسفر عن رقم مختلف عن المصطلحين الآخرين، وبالبحث عن الثلاثة باستخدام أداة «أو» البولينية فقد أسفر البحث عن رقم قريب من رقم الجمع بين نوافذ البحوث الثلاثة.

ولذا ما أردنا أن تكون أكثر دقة فإن مجموعة تحصيل الاسترجاع Recall للمصطلحات الثلاثة يصل إلى (١٧٠٢) مقابل (١٤٩٣) الذي أسفر البحث عنه باستخدام «أو» البولينية، مما يشير إلى أن هناك نحو مئتي تسجيلة مكررة متداخلة بين المصطلحات الثلاثة، وهو رقم لا يصل إلى نصف مجموعة ناتج (المراجع الرقمية أو المراجع الافتراضية). وهذا يدل على أن الباحثين يستخدمون المصطلحات بمعانיהם الخاصة مما يؤثر على الفاهيم لدى الباحثين والعامليين في الحقل على حد سواء. وبؤكد ما سبق أن وجده الباحث عندما ركز بحثه حول مصطلح «المكتبات الإلكترونية دون (المكتبات الرقمية أو الافتراضية)» فأسفر البحث عن ٩٩٩ تسجيلة، أي أن هناك ٩٩٩ تسجيلة ذكرت أو استخدمت مصطلح «المكتبات الإلكترونية» ولم يذكر فيها أي من المصطلحين «المكتبات الرقمية أو المكتبات الافتراضية». كما وجد الباحث أن ٧٥ تسجيلة ذكر فيها لفظة أو مصطلح المكتبات الافتراضية ولم يذكر فيها المصطلحان الآخرين المكتبات الرقمية أو المكتبات الإلكترونية.

وبتركيز البحث باستخدام «المكتبات الرقمية دون (المراجع الافتراضية أو المراجع الإلكترونية)»، أسفر البحث عن ١٨٦ تسجيلة، أي في حدود النصف، وهو ما يعني أن الباحثين وهم يستخدمون مصطلح المراجع الرقمية يشيرون إلى المصطلحين الآخرين بحكم أن هذا المصطلح (المكتبات الرقمية) هو المعتمد في قائمة رؤوس الموضوعات في مكتبة الكونجرس .

الجدول رقم (٢) مقارنة المصطلحات في قاعدة المعلومات LISA

المصطلح بالإنجليزية	كلمة رئيسية Key Word	الموضوع Subject	عنوان Title	كلمة حرة Free Text	المصطلح Term
Digital Reference	٤١٨	صفر	٦	٤٧	المراجع الرقمية
Virtual Reference	١٩٨	صفر	٧	٤٢	المراجع الافتراضية
Electronic Reference	٢٢١٤	صفر	١٢	١٢٢	المراجع الإلكترونية

الجدول رقم (٣) نتائج البحث عن مصطلحات المراجع في قاعدة إريلك

المستخلص	المحدد / المؤشر Indicator	الواحدة الرئيسية Main Descriptor	عنوان Title	انكبة	المصطلح Term
٢٦	صفر	صفر	٢١	٥٢	المراجع الرقمية
٩٤	٠	صفر	١٥	٣٨	المراجع الافتراضية
٤٧	صفر	صفر	١١	٥٢	المراجع الإلكترونية
	٠		٥١	١٢٨	المراجع الرقمية أو المراجع الافتراضية أو المراجع الإلكترونية
				٢٩	المراجع الإلكترونية دون (الافتراضية أو الرقمية)
				٣٨	المراجع الرقمية دون (الإلكترونية أو الافتراضية)
				٢٧	المراجع الافتراضية دون (الرقمية أو الإلكترونية)

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاھيتها وواعھها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

ثانياً، نحو خدمة مرجعية إلكترونية :

١-٢ أنواع المراجع الإلكترونية :

اعتمد المكتبيون حتى انتشار الإنترنت في منتصف التسعينات من القرن المنصرم - على الوسائل التقليدية في خدمة المستفيدين الذين لا يستطعون الحضور لمكتبة والتي تشمل البريد والهاتف والفاكس. ومع التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والإنترنت وبرمجياتها أصبح لدى المتخصصين في الخادمة المرجعية العديد من الخيارات لتقديم خدماتهم وتعزيزها وتحسينها. وبعض هذه الخدمات يعتمد على تقنيات تسمح فقط بتفاعل غير متزامن asynchronous وذلك باستخدام البريد الإلكتروني بحيث يرسل المستفيد سؤاله في رسالة؛ ومن ثم ينتظر الرد من المكتبيين برسانة. وهنا نلاحظ أن المكتبي قد لا يكون على مكتبه أو أنه ليس على رأس العمل؛ وهنا لم نجد التفاعل كاملاً بين المستفيد والمتخصص. وهنا تبرز بعض العيوب في حالة أن المعلومات التي قدمها المستفيد غير كاملة أو غير واضحة فإن ذلك يتطلب إرسال رسالة له يستوضح فيها المكتبي بما أشكل. في مقابل هذه الخدمة غير المتزامنة نجد نوعاً آخرًا من التقنيات تهيئة خدمة متزامنة وتسمح بالتفاعل وهو ما يوصف بـ live أو Synchronous التي تشابه المواجهة الشخصية للمستفيد بالمكتبي بدرجات متفاوتة اعتماداً على نوع التقنية المستخدمة. في بعض البرامج تتبع للمستفيد والمكتبي تبادل رسائل قصيرة بينهما مثلما يحصل في برامج المراسلات الحية Messenger.

وهو ما يعتبر نوعاً من المحادثة الإلكترونية Chat. وهناك أنواع أخرى من المحادثات الإلكترونية مثلما يحدث في غرف المحادثة بحيث يكون هناك غرفة محادثة بين المستفيد والمكتبي كحوار، وقد يكون الحوار بين شخصين فقط، وقد يكون من

خلال غرفة يومها كثير من المستفيدين والمكتبيين في مكتبة واحدة أو عدة مكتبات. وهناك بعض التقنيات تتيح للمكتبي أن يمسك بزمام أمر جهاز المستفيد ليرشده إلى كيفية تصفح موقع معين أو قاعدة معينة بعد أن يعطي المستفيد الصالحيات اللازمة للمكتبي. ويقوم المكتبي حينها بدور إرشادي في غاية الأهمية كان يصعب تنفيذ مثل هذه الخدمة قبل إنتاج مثل هذه البرامج إلا بالذهاب الفعلي لقر المستفيد. وهو ما يصعب على المكتبيين القيام به وهذه التقنية تهيئة المستفيد والمكتبي أن يتصرفوا أي موقع وكأنهما معاً على طاولة واحدة يطالعان شاشة واحدة. وهذا هي التقنية تتوالى في تطورها المطرد ليصبح المكتبي والمستفيد «يتحادثان» إلكترونياً ليس فقط كتابة وإنما صوتياً، وربما أيضاً مع الصورة.

أنواع الخدمات الافتراضية الحية:

هناك ثلاث أقسام رئيسية للخدمة المرجعية الإلكترونية:

(آ) خدمة المرسال Email:

وهي خدمة بسيطة في معناها لكنها بشوائب كبيرة أهمها أنها غير متقلعة ولا متزامنة Asynchronous، بمعنى أن المستفيد قد يرسل رسالة فتتبي أبداً دون رد إذا لم تُفتح صندوق المرسال / البريد. وتتقسم هذه بدورها إلى أنواع:

١- شخص آخر.

٢- شخص لمجموعة مثلاً تقوم به بعض المكتبات من إرسال جماعي Mass distribution.

٣- وهناك نوع ثالث يسمى بريد بالصفحة Web-Based Email

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

ب) الخدمة المحادثات Chatting :

كذلك تنقسم إلى أنواع (سيترکز الحديث عليها تاليًا) تحت مسمى الخدمة المرجعية الافتراضية الحية، لكن تقسيمها العام إما بين شخصين، أم من خلال غرفة مخصصة بالموضوع أو غرفة مخصصة بالمكتبة، أو تعاونياً.

ج) الخدمات المرجعية الإلكترونية التعاونية سواء بالرسالة أو بالمحادثات (وسيترکز الحديث تاليًا حول الأنواع التي تدرج تحت الخدمة المرجعية الافتراضية الحية ومنها الأنماذج الرابع الذي يعتمد على المفهوم التعاوني).

نماذج للخدمة المرجعية الافتراضية الحية:

هناك خمسة نماذج للخدمة المرجعية الافتراضية الحية التي تؤثر في مسيرة وتجهيزات الخدمة الحديثة في المكتبات الافتراضية، فهناك الأنماذج البسيط، والأنماذج المتوسط (المبني داخلياً)؛ والأنماذج المتقدم؛ والأنماذج التعاوني؛ وأنماذج مركز الاتصال بالمؤسسة، وإلى حد كبير فإن هذه الأنواع تنشأ / تتطور بشكل مطرد من البسيط إلى المتقد، ومن الرخيص إلى الغالي، ومن الفردي (بالاعتماد على شخص واحد) إلى المؤسسي، بما يشمل كل الخطوات الالازمة من التخطيط وسن الاجراءات والقوانين إلى تطوير / شراء البرامج وتوظيف / تطوير العاملين.

والأنماذج المتقدم وانعاوني يزدادان شهرة وقبولاً بين المرافق المعلوماتية لأن البرامج تتوجه للمكتبيين بإرسال صفحات الإنترن特 للمستفيدين، كما أن المكتبات – في حال التعاوني – تشارك في تحمل التكاليف والعاملين، وبرغم أن هذين الأنماذجين يجدان كثيراً من الانتباه والدراسة لكنهما ليسا الخيارين الوحيدين، وربما ليسا أفضل الخيارات لكل الحالات.

الأنموذج البسيط:

برغم أنه الأكثر بساطة، كونه لا يحتاج إلى تكاليف تركيب بدون داع، إلا أنه يمكن أن يكون فاعلاً وبيدي رسالة تناسب وامكانات المرفق المعلوماتي الذي تخدمه في الحدود الضيقة من الإمكانيات المادية التي لدى ذلك المرفق، ويمكن لهذا الأنماذج أن يكون فاعلاً لأولئك المكتبيين الذين يرغبون في تقديم شيء من لا شيء، الذين قد لا يملكون لا الوقت أو المال، أو أولئك الذين يرغبون في إجراء تجارب مجانية مثل هذه الخدمة، ولذلك تميزانية بسيطة أو منحة محددة تكون كافية لإنشاء خدمة على منوال هذا الأنماذج، بحيث يستضاف البرنامج على خادم ناه، ولا يحتاج المكتبي سوى جهاز حاسوب يستخدمه.

ولا يتحمل - عادة - المكتبي مسؤولية صيانة البرنامج؛ الذي يكون في الغالب محدود فيما يتعلق بالمميزات، ويعتمد على أسلوب المحادثة انتصبة، وبهذا فلا يحتاج المكتبي إلى فترة طويلة من التدريب. وفي الغالب فإن التدريب يكون على رأس العمل عند الإجابة على الأسئلة.

ويمكن للمكتبي تشغيل وإدارة هذه الخدمة وهو على رأس العمل على طاولة المراجع، ولذا غالباً ليس من الضروري أن يكون هناك جدول آخر أو نوعية مختلفة. وتكون ساعات العمل في هذا الشكل هي ساعات عمل المكتبة وبهذا تكون المكتبة قد تجنبت مشكلة العمالة بتخصيص موظف لهذه الخدمة، والتخطيط في هذه الحالة محدود جداً وبخاصة عندما يوجد مكتبي أو اثنان متخصصان لتنفيذ الفكرة وعندما يجدون دعماً من المكتبيين الذين سيجيرون على الأسئلة.

قد يعتقد بعض القراء أن هذه الخدمة أو هذا النوع من الخدمة لا يلتجأ إليها

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

إلا الدليل القصير. وهذا اعتقاد خاطئ، وبخير مثال على ذلك مكتبة جامعة نيويورك الأهلية في مورزفل التي بدأت بمثل هذه الخدمة عام 1997م، ورغم أن الخدمة منذ ذلك الحين مرت بعدة مراحل فيما يخص البرامج المستخدمة، لكن إطار البساطة ظلل الطابع العام والفلسفه التي بنيت عليها الخدمة، والتي ترمي إلى تقديم خدمة حية بالاعتماد على المحادثة النصية . Text-based chat

مماسيق نلخص إلى أن هذا الأنماذج بسيط لكن ناجح، ومجانى أو شبه مجاني (البرنامج)، ولا حاجة لعتاد غضائى، وتعتمد الخدمة أيضاً على المحادثة النصية أو الرسائل النصية (كميزة)، ولا يحتاج إلى تدريب مختلف للعاملين؛ ولا يتطلب الأمر الكثير من الجهد والمالي للتخطيط للقيام بهذه الخدمة. ويمكن الإفاده من البرامج المجانية مثل ماسينجر الخاص بـ AOL أو MSN أو Liveperson أو Livehelper . Live Assistance

الأنماذج المتوسطة:

هذا الأنماذج The Homegrown Model يشابه الأنماذج البسيط، لكنه يتصف بالتعقيد نوعاً ما، ففي هذه الحالة تستخدم المكتبة برامج مجانية مفتوحة المصدر Open Source أو تنشأ هي برنامجاً على هذا النحو، والبرامج مفتوحة المصدر يمكن تنزيلها وتعديلها على مقتضي حاجة المكتبة دون الحاجة لأخذ إذن من أحد شريطة أن يكون البرنامج مجاناً ومنحاً متى أراده أي شخص. ومن أمثلة ذلك ابرنامح Jake (Jake My.Lib.Nowu.Edu) MyLibrary @NCState (OPENBOOK^(١)). ومن الجامعات التي تستخدم هذا الأنماذج جامعة تمبل وجامعة ميامي في أوهايو وجامعة جنوب ولاية إلينوي.

الأنموذج المتقدم:

وهو النظام الأكثر تعقيداً من سابقه ومحصص لرقيق واحد. ويُعنى هنا النموذج بتقديم نوع منظور من الخدمة لا ينبع فقط على المحادثة النصية، وإنما يتعداها إلى تقديم خدمة بمواصفات تفاعلية تحاكي الخدمة المرجعية التقليدية قدر الإمكان. وفي بعض الأحيان تتجاوز التقليدية بمثيل عدد ساعات الخدمة فيها حين تصل لأربع وعشرين ساعة أو حتى ساعات الليل بعد إغلاق المكتبة.

وهذا البرنامج غال ومنى بالميزات ويحتاج إلى فترات تدريب ليست بالقصيرة وخاصة لأولئك الذين لا يتقنون التعامل مع البرامج الجديدة. ويمثل هذا النوع مكتبات MIT وجامعة كارولاينا الشمالية الحكومية.

الأنموذج التعاوني:

هو أنموذج خاص للخدمة المرجعية في عمومها والافتراضية على وجه أخص كونها تتبع لمؤسسات ومكتبيين قد لا يعرف بعضهم وهذه المكتبات التي تشارك عادة في اتحاد أو ائتلاف لتقاسم التكاليف والمصاعب والفوائد جراء تطبيق خدمة مرجعية افتراضية. وهذا الأنماذج تبنته غالباً المكتبات العامة، والبرامج المستخدمة في الغالب مثل LSSI^(١٠) أو VRD^(١١) أو أي نظام مشابه يُدعى ٧/٢٤.

وهذا الأنماذج يطلب الكثير من التخطيط والاجتماعات للمكتبيين المشاركين في هذا الائتلاف، والتدريب للعاملين يصل لما بين ٣ و ٦ أشهر قد يحتاجون فيها إلى معرفة بعض المؤسسات ل يستطيعوا الإجابة عن الاستفسارات. وعندما تتعاون المكتبات في الاستجابة للاستفسارات، فإن تنسيق وجدولة العاملين تصبح معقدة جداً. ويمكن لبعض الائتلاف أن تعمل عقداً مع بعض المؤسسات ل القيام بخدمة

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

الاستجابة على الاستفسارات (ويغدو في ساعات المساء والليل، وخاصة عندما يكون الهدف تحقيق خدمة ٢٤/٧ كاملة).

إن من أهم الخدمات المرجعية الافتراضية التعاونية هي خدمة CDRS^(١٣) وهي خدمة تعاونية عالمية أنشأها مكتبة الكونгрس ثم تحولت إلى ما يسمى الآن بكونشن بوينت^(١٤) وتشارك CCI و مكتبة الكونغرس في قيادتها. ويمثل هذا الأنماذج أيضاً خدمة A & Q التي تديرها الشبكة التعاونية لمقاطعة جنوب جيرسي. وهذا الأنماذج يتميز بنظامه (برنامجه) المتكامل وبأن المكتبات تشارك في التكاليف والإيجابية عن استفسارات المستفيدين، كما تتبناه معظم المكتبات العامة. وفي الوقت نفسه يعيشه ارتفاع التكاليف وال الحاجة لكثير من التخطيط والاجتماعات والدعم وكذلك صعوبة وتنسيق جدولة الموظفين، بالإضافة إلى عمل عقود - أحياناً - مع بعض المؤسسات الخاصة (التجارية) للقيام ببعض الخدمات (كالإيجابية عن الاستفسارات ليلاً).

أنماذج مركز الاتصال بالمؤسسة،

مع الحاجة إلى القيام بمتطلبات المكتبات والخدمة المعلوماتية في المؤسسات، فإن بعض المؤسسات ترى أنه يمكن استغلال طاقة مثل هذا المركز في السبل التي تحقق أرباحاً أكثر للمؤسسة وخاصة مع تبني مفهوم التجارة الإلكترونية من قبل المؤسسات. وهذا التوجه مهم لأنه يعطي المؤسسة انطباعاً عمما هو ممكн وعن توقيفات المستفيدين / والمستهلكين (الزبائن عموماً)؛ وكذلك يوضح ما يعمل وما لا يعمل (يتحقق تقدماً أو لا) من منتجات المؤسسة؛ وكذلك يجعل المؤسسة / المكتبة على دراية بالأحداث في البرمجيات لأن احتياجات المؤسسات دائماً تركز على عامل الوقت وفيها أيضاً من مميزات الاستجابة الفورية.

وهنالك الكثير من المؤسسات أدركت أن من المهم لاقناع الزبائن أن يجدوا من يستجيب لأسئلتهم واستفساراتهم وهم يتوجولون على صفحة المؤسسة على الإنترنت، كما أكدت ذلك دراسة علمية أجرتها NFO Interactive التي وجدت ٥٠٪ من الناس الذين استطاعت آراؤهم كانوا سيشترون لو وجدوا من يجيب على استفساراتهم في الوقت نفسه^(١٩).

٢-٢ أهداف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

تشعر المكتبات في تطبيقها لنظام الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف الآتية:

- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين ، يمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.
- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متخصصة بالإنترنت.
- توزيع الأعمال (الأسئلة المرجعية) على المتخصصين في كل الفروع .
- تحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة إلى نقطة معينة (موظف أو فرع) ضمناً لجودة الإجابة من ناحية وتحقيقاً لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.
- إنشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذها المتخصصون ولزيادة الساعات التي يعمل بها الموظفون أو مضاعفتها مع الأخذ في الحسبان الاستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

- المشاركة في تكتلات أو تجمعات أو ائتلافات Consortia بهدف الإفاده من تخصصات بعض المكتبات ومرافق المعلومات وخبراتها (على مستوى الموظفين أو المجموعات) عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو إمكانيات المكتبة ذات العلاقة.

٤-٢ فوائد تطبيق المراجع الإلكترونية:

يدرك ميلاً وستور مونت عشرة أسباب لتبني خدمة مرجعية افتراضية حية منها خدمة المستفيدين في أي مكان يبحثون، ولبقاء دائمًا على مستوى الطموحات؛ ولتقديم الإجابات بأسرع وقت ممكن؛ وللإفاده من الخدمة في إجراء المقابلات المرجعية؛ وللإرشاد إلى المعلومة بدلاً من تقديمها؛ ولخدمة المتعلمين عن بعد؛ ولتوacial أكثر مع الأجيال الجديدة؛ ولدعم المستفيدين مع اختلاف مقدراتهم ومؤهلاتهم؛ ولإيجاد روح المرح مع تعلم مهارات جديدة وختاماً لا ستغلال التقنية تسويقياً في بناء علاقات مع مجتمع المستفيدين^(٢٠).

وبالإضافة لما سبق، هناك أسباب قد تكون أكثر إلحاحاً للحالة العربية نذكر أن من أهمها مسألة عدم تمكن المرأة العربية من الذهاب في أي وقت للمكتبة للبحث عن معلومة، ولذا فإن هذه الخدمة تكون مخرجاً لا مثيل له لتجاوز آساليب عدم وصول امرأة للمعلومة في وقتها المناسب لها. وكذلك فإن سوء حان معظم المكتبات العربية والخدمات التي تقدمها قد يجعل هذا مدعاه إما لاستغلال خدمات تقدمها مكتبات قادرة على الخدمة افتراضياً، أو وسيلة ضغط على القادر منها لعمل تقدم في هذا المجال ولو تعاونياً.

أما المعوقات التي يجب التغلب عليها عند انعزم على تقديم خدمة مرجعية

افتراضية حبة فأهمها التغلب على مشكلات تضاعف الحاليات؛ وإيجاد البحث عن عدم منواصل، والبحث عن تطوير العاملين المميزين: السيطرة على النكاليف؛ إعادة هيكلة المكتبة لكان افتراضي؛ التغلب على المخاوف من المجهول وضرداها؛ إدراك جوانب القصوى في الخدمة المرجعية التي تعتمد على المحادثة النصية؛ العمل مع أعضاء هيئة تدريس غربيي الأطهوار ومتقلبي المزاج؛ الاستجابة لاستجابة لأسئلة متعددة لمشكلات التقنية trouble-shooting؛ فهم حقوق النشر والتأليف وإعادة التفاوض بشأن الشخص لاستخدامها⁽¹¹⁾.

أما المنطقة العربية فتضييف إلى ما يسبق بعض الصعوبات والمعوقات من أهمها سوء البنية الاتصالية سواء بالنسبة لمزودي الخدمة ISPs أو للمركز المعرفي للاتصالات كما هو حال مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية أو بالنسبة لشبكة الهواتف التي يعتمد عليها كثير من المتصلين بالإنترنت.

كذلك من المعوقات أنه ليس كل محتاج للمعلومة لديه حاسوب واشتراك في الإنترنت، إضافة إلى سوء حال المكتبات العربية وسوء الخدمة التي تقدم للزوار الحقيقيين بما يملك بالافتراضيين.

هناك غواصات كثيرة جراء تطبيق نظام الخدمة المرجعية الإلكترونية ستركز على أهم ثلاثة فيها:

١- سد الفراغ - المتزايد - بين المكتبة والمستفيدين:

تشعر المكتبات بكل أنواعها بتغيير في استخدام المستفيدين لخدماتها سواء أولئك الذين يحضرون للمكتبة أو حتى الذين يتصلون من مكاتبهم أو بيوتهم بالحاسوب، فقد وجد كثير من المستفيدين ضالتهم في الإنترنت التي تسهم في خدمات المعلومات

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

تقديم بعض المعلومات التي تجذب عن كل أسئلتهم أو بعضها من خلال محركات البحث المتقدمة أو من خلال بعض الواقع التي تقدم أدلة لصفحات في تخصصات مختلفة. ويرغم أن الإجابات من الإنترنت تقدم أحياناً إجابات غير دقيقة أو كبيرة بحيث تستحيل الإحاطة بكل محتواها (عشرات الآلاف من الروابط) إلا أنه قد وجدت بعض الشركات التي تقدم خدمات مرجعية مقابل بعض الرسم. لكن هذه الشركات توظف في الغالب أناساً غير متخصصين وذوي مهارات محدودة. وأحياناً تعاني هذه الشركات من نقص حاد في المصادر يؤثر في جودة ربط الإجابة بسؤال المستفيد⁽¹²⁾.

ويتمنى كثير من المستفيدين ورواد المكتبات الإفادة من خبرات المتخصصين في المكتبات. ولكنهم حين يتذكرون مشكلة موقف السيارات ومحدودية ساعات عمل المكتبة واضطرازهم للانتظار أمام «كاونتر» الخدمة المرجعية. وحتى الانتظار على الهاتف عندما يحاولون الاتصال بالهاتف (فضلاً عن مشكلات التحقق من هوية المستفيد وأحقيته بالاستفادة من المكتبة). كل هذه المشكلات تجعل المستفيدين يميلون للإفادة من الإنترنت برغم المحاذير المرتبطة باستخدامها. ولكنها تتحقق هدفاً واحداً مهماً عجزت المكتبات عن تحقيقه إلى الآن وهو السهولة المتناهية للمستفيد بحيث يدخل على الإنترنت من بيته أو مكتبة متى يريد ويبحث عما يريد. وهذا ما أشار إليه روبي تيننت Tennant على أن هذا يتواافق مع الطبيعة البشرية. ويستطرد تيننت: إن «أي شخص عمل في الخدمة المرجعية في أي مكتبة لا بد أنه لاحظ أن معظم المستفيدين يشعرون بسعادة بالغة عند الحصولهم على إجابة سريعة ومختصرة لاستفساراتهم، برغم أنهم يجهد إضافياً وقت أكثر يمكنهم الحصول

على إجابة أوسع وربما أكثر دقة، إنها الطبيعة البشرية التي تجعلهم مفتتين و«يفي بالغرض» (Good enough) أكثر من سعيهم إلى «الأفضل» (The best).^{١٢٣}

وعليه فليس من المستغرب تناقض أعداد الأسئلة المرجعية في قسم الخدمات المرجعية وكذلك الانخفاض في أعداد المستعيرين للمواد المكتبية. وقامت المكتبات كاستجابة لرغبة المستفيدين أو كمحاولة لجذبهم وإبقائهم بين جنباتها إلى تهيئة المعامل لخدمات الإنترنت. ولكنها ما لبثت أن وجدت مشكلة أخرى من أن معظم المستخدمين لهذه الأجهزة إما مافحة ليس لديها حواسيب خاصة أو أن الاتصال من بيتهم يطوي «ولا يأس في ذلك». لكن المشكلة تكمن فيما يبحث عنه هؤلاء المستفيدون: هل هو خدمة البحث العلمي؟ أم لمتابعة البريد الإلكتروني أو حتى تنفيذ بعض أعمال «البرنس» أو البحث عن صور إباحية. وتروي ليباو (Leipziger Universitätsbibliothek) أن مكتبة عامة في ولاية إلبرثي فتحت أبوابها صباح أحد الأيام مع وجود ثلاثة صفوف من الناس في الانتظار بالخارج. فأعلنت الموظفة المسئولة أن خدمات الإنترنت «فقط» غير متوفرة ذلك اليوم، أما بقية الخدمات مثل الفهرس الآلي والإعارة فإنها تعمل كالمعتاد! فانصرف الناس جميعهم. واستمر الحال لثلاثة أيام لم يحضر خلالها للمكتبة إلا الذين استلموا إشعارات بوصول كتاب قد طلبوها من خلال برنامج الإعارة بين المكتبات.

وتجلت خدمات المراجع الإلكترونية في بعض المكتبات منذ عام ٢٠٠١ م. برغم أن هذه المكتبات كانت قد بدأت في العام ٢٠٠٠ م. بتجربة بعض البرامج لتقديم مثل هذه الخدمة. لقد أدرك العاملون في هذه المكتبات (الأمريكية والبريطانية على وجه الخصوص) أن عدم استقبالهم للأسئلة المرجعية لا يعني استفادة المستفيدين أو عدم

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

حاجتهم لإيجابة لاستفساراتهم. لقد أدرك هؤلاء المتخصصون أن المستفيدين منى أعطوا الخيار سيعملون على محاولة الإفاده من خدمة مرجعية إلكترونية تناسب والممارسات التي أصبح الفرد يعيشها اليوم بعد ظهور الإنترن وتتطورها المتسارع. لقد عبر نحو ٩٠٪ من المشاركين في الاستفتاء الذي أجرته CNN عن رغبتهم في استخدام «خدمة مرجعية إلكترونية تقدمها مكتبة» على أي خدمات أخرى متعارف عليها من قبل المستفيدين. وقال ٧٪ منهم سيقيدون منها مع انحافطة على الواقع الموجودة، وقال ٢٪ إنهم راضون عن الموجود هناك. وفي هذا دلالة على حجم الثقة التي يوليها الناس للمكتبات متى قامت المكتبات بما هو متوقع منها مجازة نسخ التقنية وتقديمها وتحقيقها لمتطلبات الناس وميلهم الدائم إلى الأسهل.

٤- التقنية التي وصلت القيمة :

يتذكّر بعض المكتبيين في الشروع في تبني نظام للخدمة المرجعية الإلكترونية في مكتباتهم متذرعين بأن التقنية سريعة التطور وأنهم ينتظرون النظام المتكامل الذي لا يطرأ عليه تجديد أو تطوير stable، وربما انتظروا هؤلاء في انتظار أن تصل تقنية استخدام الصوت والصورة (video& audio) لتماثل البيئة الحقيقة physical environment. ولكن هذا الانتظار سيكلفهم خسارة فادحة تمثل في خسارة التواصل مع المستفيدين في هذه المرحلة الاستثنائية والتي تعيش مرافق نمو تقنيات التواصل وتطورها بين المستفيد وبين المكتبة. وهناك أسباب مهمة لتطبيق نظم المراجع الإلكترونية اليوم يأتي على رأسها مشاركة بقية العالم في تهيئة وسائل وصول المستفيدين - الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون في الحضور للمكتبة - لأعضاء الخدمة المرجعية بالمكتبة.

وكما هو معلوم أن حياة الناس تغيرت كثيراً المدرجة أنهم أصبحوا «يسوقون» وهم على مكاتبهم سواء لشراء كتب أو متابعة الأسهم أو عمل حجوزات الطيران والفنادق والسيارات وحقيقة الخدمات وحتى شراء العقار. وكذلك نشأت العلاقة بين معظم الناس وبين الحاسوب. ومن باب أولى البحث عن المعلومات التي كانت الهاجرس الأولى للناس قبل ومع اشتداد ارتباطهم بـ «سطح المكتب». أصبح الناس يتحادثون على الإنترنت سواء من خلال المحادثة العادية Chatting أو حتى الصوتية، وأصبحوا يأخذون مناهج دراسية بواسطة الإنترنت، ويدبرون أموراً لهم ويبحثون عن شريك حياة ويقرأون صحفهم ويطالعون على ما يستجد في السينما والمسرح ويبحثون عن المطاعم التي تروق لهم.

صحيح أن هناك فئة من الناس ما زالت بعيدة عن التواصل المعرفي «الإنترنتي»، وهي في الواقع الأمر أكثر في العدد بكثير من أولئك الذين لا تتوافر لهم وسائل الاتصال المناسبة أو مازالوا غير محبين لهذا التواصل Connected، لكن الفئة «الموصولة بالإنترنت» Connected تدعم المكتبات قدمًا إلى تطبيق الاستخدام التقني وتفعيله في الخدمة المرجعية. والمكتبات بدورها تعتمد على هذا الدعم (المعنوي) من قبل هذه الفئة لجعل خدماتها على مستوى تطلعاتهم أو تقارب ذلك.

وبهذا تتطور توقعات المستفيدين وافتراضاتهم مع تطور التقنيات نفسها ومع تطور المكتبات في استخدامها لهذه التقنيات وخاصة في سرعة تهيئة الوصول للمصادر أو للمعلومات، وكذلك تطور مفهومهم فيما يستطيعون تحقيقه بأنفسهم مقابل ما يستطيعون الوصول إليه بالمساعدة من المتخصصين. وعليه فإن المستفيدين يقيسون مستوى تحلول المكتبة من خلال امتلاكها لخدمة مرجعية إلكترونية أو عدم

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

امتلاكها، وربما يطّلهم نعنى المكتبة التقليدية (الأثرية antiquated) أو مفهومها مع تلك المكتبة التي تفتقر لهذه الخدمة المرجعية الإلكترونية.

لقد كانت الخدمة المرجعية مقصورة على الاستجابة أو على محاولة الإجابة عن الأسئلة الصعبة. كان هناك مراجع يتعلّم المستفيدون كيف ينبعون منها، فإذا تذرّع سأّلوا المتخصصين الذين يكونون مشغولين في غالب الأحيان لكثر الاستفسارات الداخلية والخارجية. لقد تغير الوضع اليوم، حيث أصبحت الإنترنيت تقريباً المفتاح الأول لكثير من المستفيدين، ولنضرب مثلاً واحداً على هذا الأمر. باحث يرغب في معرفة «تأثير العنف في التلفزيون على الأطفال»!

ويتوقع أيرامز (Ahramz 2002) أن المستقبل القريب كفيل بتقديم أدوات أكثر حداثة وتطوراً في مجالات خدمات المعلومات الإلكترونية. وللمزيد يمكن النظر فيما تقدمه تيوما Teoma والويب برين Web Brain والوريل ilor وكارتون Karoo.

وتزايد اليوم أهمية خدمات المعلومات التي تقدمها الشركات المتخصصة مقابل رسوم مادي مثل:

- مقابل رسوم expertcentral.com أو Allexperts.com

- رسوم تختلف answers.google.com

- رسوم تختلف liveadvice.com .

- رسوم تختلف Keen.com

- (عشرة دولارات مقابل عشرة طلبات) webhelp.com

وبرغم أن هذه الشركات مقابل رسوم إلا أنها تستقبل آلاف الأسئلة يومياً في كل موضوع يمكن تخيله، مع حجم طلب يفوق طاقة العاملين في هذه الشركات. وينبغي سلاحوة أن هذه الشركات الخدمية الربحية على النسب من المكتبات التي ليس خدمات المعلومات

لها أهداف ربحية وأصحة، ولذلك فإن من المتوقع جداً أن الشركة لن تتيح لك الكيفية والطريقة التي استخدمتها للحصول على الإجابة لاستفساراتك (بحجة أن هذه المعلومات تملكها الشركة Proprietary Information)، مع أن هذا يتعارض مع العادات والتقاليد المترافق عليها في مهنة المكتبات والمعلومات التي تحت المستفيد «على تعلم صيد أسمك» وتشجعه أكثر من محاولة «الصدق عليه بسمكة»!

ولا شك أن نجاحهم في هذا المنوال يعود إلى حالة المتألق المنعطف للمعلومة بأي شكل في معظم الأحيان، يرغم أن الشركة يكون لديها تحيز تسوقي ينبع إجاباتهم غالباً، لكن المستفيد الحصيف يتلفظ بهذه الإجابات بحذر يصل إلى الريبة في بعض الأحيان كون مصدر المعلومة يحرض على الربح أكثر من الحرص على الخدمة نفسها! لكن منتصف عام ٢٠٠٢م شهد ميلاد مؤسسة وندير Wondir Foundation كمؤسسة غير ربحية تهدف لـ«إزاحة الحاجز بين الأسئلة والإجابات»، ومدعية أنها «نوع مختلف من خدمات المعلومات»... وأنها تسعى لتكون حلقة وصل بين من لديهم احتياجات معلوماتية وبين الناس والمعلومات التي يمكن أن تساعدهم. وتهبّي السبيل هذه المؤسسة - كما جاء على موقعها //Wondir.org - إلى المعلومات وثيقة الصلة بموضوع السؤال مجاناً، تستفيها من منظمات الخدمات وإنواعات الحكومية والمكتبات والجامعات والمؤسسات الخيرية والمؤيدية لقضائها العامة أو الدولية وكل المؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى الخدمة وليس إلى الربح.

٣- الإصرار على تقديم الخدمة الأفضل:

إن أكثر الأشياء التي يحبها المكتبيون المتخصصون في الخدمة المرجعية هي عملية التفاعل بينهم وبين عملائهم وزبائنهم في المكتبة أثناء عملية البحث ومساعدة هؤلاء المستفيدين في الوصول إلى أجوبة لاستفساراتهم.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

ولذلك فإن اهتمامهم ينصب على حاجة المستفيد في بيئة «المحادثة الإلكترونية»
باستخدام لغة مشتركة يفهمها الطرفان؛ المكتبي والمستفيد.

كتابة السؤال أم نطقه؟

إن عملية كتابة السؤال تتطلب وقتاً أكيرا من الزمن أو الوقت الذي تتحالله عملية النطق به. كما أن عملية كتابة السؤال يعززها مقومات أخرى متوفرة في المحادثة العادلة تمثل في تعبيرات الوجه من ابتسامة وغيرها وتملحة الحديث بطرفه أو ربط بين الموضوع وشيء من البيئة المحيطة. لكن المحادثة الإلكترونية برغم كل ما سبق، تمتاز عن الخدمة التقليدية (وجهها لوجه) في كونها تتجاوز معموقات الخدمة التقليدية. فـلا حاجة للمستفيد للتحرك، في بيئة أو مكتبة للذهاب للمكتبة. ولا حاجة له للبحث عن موقف لسيارته، ولا حاجة له لاستخدام وسيلة نقل جماعية ولا حاجة له للتقييد بساعات عمل المكتبة.

ما الدور الحقيقي للمرجعي؟

المكتبة تنظم موادها المكتبية (كتب دوريات مصغرات فيلمية ورسائل... إلخ) بطريقة علمية متعارف عليها، ويتعود عليها الطالب والأستاذة في المكتبة الجامعية والمستفيدين من المكتبة أيّا كان نوعها وموقعها، بخلاف بعض المكتبات القليلة جداً التي تعتمد نهج «الرُّفُوف المغلقة» والتي يحدد المستفيد - بعد اطلاعه على الفهرس الآلي - الكتب التي يحتاجها ثم يقدمها للمتخصصين الذين يحضرونها له من «الرُّفُوف المغلقة» والتي تكون في العادة مرتبة بطريقة مختلفة عن الطرق التي تعتمد فيها المكتبات ذات «الأرفف المفتوحة».

إذاً المكتبات في عمومها ترتتب موادها بطريقة تساعد المستفيدين أن يبحثوا بأنفسهم عن احتياجاتهم على نهج (أخدم نفسك بنفسك) أو خدمة ذاتية أو

المصللح الجديد الذي يتعاظم استخدامه «القيادة الذاتية U-Drive service» وفي هذه البيئة ننا أن نتساءل عن دور المكتبي ومكانته عملية الخدمة المعلوماتية فهل هو خلف طاونة المراجع بانتظار مستفيد يأتي له متسائلاً: «بأنه لم يوجد ما يبحث عنه، فهل يمكن مساعدتي؟»، وقد يكون هذا معقولاً فيما لو أدركنا أن المرجعي كان السبب في حضور هؤلاء المستفیدين للمكتبة!

لكن المكتبة قد نظمت - كما سبقت الإشارة - بشكل يساعد المرء على أن يخدم نفسه ويبحث عما يريد. وفي هذه الحالة تكون مسؤولية «المرجعي» فقط في حالة احتياج المستفيد إلى شيء إضافي أو كما يوصى «فقط فيما لو احتاج إليه Just in case». وفي هذا الإطار أظهرت دراسة تم إجراؤها في أسكاندا أن الخدمة المرجعية المتزامنة (التي يكون فيها المستفيد والمرجعي في تفاعل حي سواء وجهاً لوجه أو بواسطة برنامج محادثة إلكتروني) تفوق بقية أنواع الخدمات المرجعية الأخرى. وأرجعت الدراسة تفوق الخدمة المتزامنة synchronous service إلى كونها عملية ذات شقين يمكن تبنيها أو تفسيرها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (٤) أشكال الخدمة المرجعية ومميزاتها

المستفيد والمرجعي في مكان واحد وفي وقت واحد	وجهاً لوجه Face-to-Face
كلاهما في المكان نفسه في أوقات مختلفة	متصلان بالإنترنت Web-based tools
في مكاتب مختلفين في وقت واحد	متصلان بالهاتف أو بالإنترنت
في مكاتب مختلفين في أوقات مختلفة	بالبريد الإلكتروني

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

وبهذا تصبح خدمة «وجهًا لوجه» وخدمة المحادثة الإلكترونية Web Conferencing الأكثر فاعلية في حل تساؤلات المستفيدين بشكل يحقق الرضا الزمني أيضًا^(١٦).

وتخلص الدراسة إلى أنه من مارفينا مستوى (درجات) التوفير Availability الخاص بالمحادثة الفورية الإلكترونية Web-Conferences من ضعيف إلى عالي على مدار الساعة وبحيث تكون مهيأة للدخول من أي مكان به اتصال بالإنترنت، فستكون هذه الخدمة نقطتاً البداية Preferred point التي يبدأ بها المستفيد عند بحثه عن المعلومات. وستكون المحادثة الفورية التي تميز بخاصية الصوت أو الصورة أو كليهما بديلاً جيداً للخدمة وجهًا لوجه التقليدية. وهذا موضع بشكل أفضل في الجدولين التاليين :

الجدول رقم (٥) مقارنة الوقت والمكان تبعاً لنوع الخدمة المرجعية^(١٧)

الوقت			
		مختلف	مماثل
المكان	مماثل	- الأدوات المرجعية الإلكترونية على الإنترنت - الأسئلة كثيرة التردد FAQ المصادر المنشورة محلياً (داخل المكتبة أو المؤسسة) - الروابط للمصادر المرجعية الأخرى التي تهم باستفادة	وجهًا لوجه؛ داخل المكتبة

المكان	مختلف	البريد الإلكتروني	الهاتف الحادية الإلكترونية: ١- النصية Chat ٢- الصوتية Adio ٣- صوت وصورة Video
--------	-------	-------------------	---

الجدول رقم (٦) مقارنة الخصائص ببعا لنوع الخدمة المرجعية ^(٢)

الإنارة (تهيئة الدخول للخدمة)	الاستجابة (السرعة في الإجابة)	الفاعلية (في حل المشكلة)	
مرتفعة	مرتفعة	مرتفعة	وجهًا لوجه في المكتبة
منخفضة	مرتفعة	منخفضة-	الهاتف مرتفعة
منخفضة- متوسطة	مرتفعة	مرتفعة	الخدمة الإلكترونية: نصية
منخفضة	عليها	عليها	صوتية
دنيا	عليها	عليها	صوت وصورة
عالية	منخفضة متوسطة	متوسطة	البريد الإلكتروني
عالية	منخفضة عالية	منخفضة	الأسئلة الأكثر ترددًا FAQs وغيرها

٤ - ٤ بين الميكنة والرجوع الإلكترونية :

الذين قدر لهم متابعة تطور أنظمة إدارة المكتبات خلال عقد الثمانينات سيلاحظون الشبه مع تطور المراجع الرقمية وأنظمتها. الموردون يظهرون من كل

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

مكان ومن أماكن غير متوقعة مما يلبيون أن يخنقوا، فيما يندمج بعضهم لتكوين شركات موحدة، ولكن هناك الكثير من الفروق والاختلافات أهمها أن سرعة التطور في المراجع الإلكترونية أكبر مما كانت عليه في حياة أنظمة المكتبات، بحيث لا تستطيع أي مكتبة ملاحقة التطور المتتسارع الذي تعيشه أنظمة المراجع الرقمية، وخاصة أن هذه الأنظمة تميز فيما بينها بعض التسميات المختلفة لفظياً وربما مُتَنَقْلَةً أو متشابهة في الوظيفة وهو نتيجة لما سبق طرحة في عدم وضوح دلالات الألفاظ المستخدمة. ويظهر أن المكتبين الغربيين الذين يحاولون متابعة التقنية يفقدون تركيزهم جراء الاختلاف في التسميات من ناحية، ونتيجة عدم مقدرتهم مواكبة التطور التقني المتتسارع من ناحية أخرى، وهو ما يجعلهم « يظهرون أحياناً وكأنهم راكبون في قطار لا يدرؤون أين يتجه، مع تزايد عدد الركاب (المستفيدين) الذين يركبون القطار يومياً».

٤-١-٢ التطور المتتسارع:

لم يكن عدد المكتبات التي تستخدم المحادثة في الخدمة المرجعية عام ١٩٩٩م يتجاوز أصابع اليد الواحدة، لكن الحالة بعد عامين فقط تشهد تطويراً كبيراً في الإحصاءات المتغيرة في المباني والمؤسسات والتجمعات، حيث يوجد مئات المكتبات في أمريكا، مع أعداد أكبر في بقية دول العالم، تقدم بعض أشكال الخدمات الإلكترونية. وبرغم أن هذا يعتبر رقمًا ضئيلاً من المكتبات، لكن الكثير من المكتبات تقدم صفحاتها على الإنترنت، وتقدم أيضاً خدمات بالبريد الإلكتروني وهي البدايات للمراجع الإلكترونية. وقد بدأت الحكاية عندما بدأ بعض الموردين ب البرنامج الاتصال المركزي الذي صمم ابتداءً لمساعدة المكتبين المحبطين من استخدام الطلب الآلي لمواد المكتبة أو لخدمات معينة، والاستعاضة عن ذلك باتصال مباشر (حي) يمثل خدمات المعلومات

العملاء. ثم تطور الحال بالذهاب أكثر لتطوير ذلك البرنامج ليخدم بقية أقسام المكتبة، وليفي ببعض متطلباتها حيث إن الخدمة المرجعية تأتي على رأس القائمة. وهذه التحلولات، وإن كانت واجهت تحديات كبيرة ومعوقات أكثر، إلا أنها اثمرت في النهاية عن بعض البرامج التي يمكن الاعتماد عليها في خدمات المراجع الإلكترونية. وفي هذا الإطار قام عدد من المكتبات بتصميم بعض التطبيقات المحلية باستخدام خدمات المراسلة الفورية المجانية (مثلاً، AOL) أو البرامج مفتوحة المصدر source - مثل برنامج Rakim واستخدامها في الخدمات المرجعية لديها^[٢٧].

٤-٤-٢ الموردون :

ينتمي الموردون ومنتجو خدمات المراجع الإلكترونية إلى فئات ربحية وغير ربحية. فمنهم QCLC (مورد نظام Question Point) وـ ٧/٢٤ وكلاهما شركة غير ربحيتين. ونجد أن نظام I.SSI ٧/٢٤ يعتمدان على برنامج (إي فرين Grain)، وهذا النظام، بالإضافة إلى Docutek وQuestion point، كلها تستهدف المكتبات كقاعدة أو هدف لبيع منتجاتهم. بينما بعض الشركات الأخرى لها أهداف في الشركات التجارية بالدرجة الأولى ثم المكتبات كإضافة (كرييون) مستهدف.

وتتراوح حزم (برمجيات) المراجع الإلكترونية بين متواضع قليل التكلفة وبين كبير ومعقد وغالي الثمن. وتعمد المكتبات إلى استخدام إجراءات طلب المشروعات RFP، كما يقيد المكتبيون أيضاً من العروض التي يقدمها الوكالء وكذلك باستعراض مواصفتهم على الإنترنت ودراسة مميزات النظم والاطلاع على الأسعار. إن كانت في متناول المكتبة، كما يشيد المكتبيون أيضاً من نصائح الذين استخدمو النظام بشكل أو آخر.

الخدمات المرجعية الإلكترونية ماهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

الجدول رقم (٧) المقارنة بين الشركات المنتجة ببرامج الخدمة المرجعية

الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة	الشركة المزودة
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Push web pages
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	cobrowsing	
نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم إن كان يوضح على الواقع	Push non web based Documents
لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا		Multilingual
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Queue Management
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	ممكن لأفراد و لكن	Reports/transcripts
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا		Email message center
لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Exit surveys
نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	Q & A Knowledge base
نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	Meeting conferencing
نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا	Remote control
نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	Voice over IP
							Requirements
نعم	نعم	نعم	لا	سوش فقط	لا		Download Plug-in
المورد	محض أو اتجاه	المورد	محض أو اتجاه	المورد	المورد		Host server
النهاية	لتوافذ وماك	لتوافذ	لتوافذ وماك	النهاية وماك	النهاية وماك		Platform supported
بعمل مع اي نظام	اتصل بالورد	يعمل مع اي نظام	اتصل بالورد	يعمل مع اي نظام	اتصل بالورد		Works w/ IPACs

٣-٤-٢ مميزات الحزم :

تطور فاعلية النظم بشكل تصعب متابعته والإحاطة به من قبل المكتبات. ولكن هذا التسارع في التطور لا يعني أن المكتبات عليها أن تنتظر حتى يصل المنتجون إلى اتفاقية بأن هذه الحزمة أو تلك التقنية هي الحد الأعلى. وسيظل هؤلاء المنتجون (والوكلاء) يتنافسون في تضمين برامجهم ما يمكنهم من مزايا حتى يحققوا أهدافهم (ربحية كانت أم انتشاراً). والمكتبات في وضع تستطيع أن تقييم احتياجاتها وأمكانياتها وتحتار من الفرض (الحزم) المتباعدة ما يناسب وتلك الامدادات والإمكانيات.

وبالنظر إلى هذه الحزم (البرامج) التي تهدف إلى تقديم خدمة مرئية إلكترونية نجد أن كل البرامج تقدم خاصية المحادثة الفورية Live Interactive chat وخاصية دفع صفحات الشبكة Push web pages وخاصية خط الانتظار للمسفدين que waiting Patients . audible or visual alerts .

كما أن خاصية دفع تقديم الوثائق وعروض البالور بوثت وبقية المصادر غير الشبكية NON-Web أصبحت شائعة في الحزم وستصبح أكثر شيوعاً في المستقبل الغريب.

أما خاصية التقارير فإنها تختلف من حزمة إلى أخرى. كما أن بعض الحزم تتميز بخاصية المصحح الإملائي، فيما يقدم بعضها خاصية الاستماراة المشتركة. وتقدم بعض الحزم أيقونات المساعدة على شاشات متعددة يمكن للمستفيد أن يحتاج إليها وخاصة عند استخدام قواعد المعلومات المرخص له بالدخول عليها،

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

ويمكن له الدخول على كل صفحات المكتبة دون الحاجة إلى الترميز Coding. وتقدم بعض العزم رسائل للمستفيد مثل (ما زال العمل جارياً على طليق) في أوقات معينة من الاستخدام.

وتتيح العزم - بحدود معاونة - المجال إلى المكتبة للعمل Customization وخاصة الشاشات استهارات الطالب والمساعدة، والاستهارات المسحية وبعض العناصر الأخرى، الأمر الذي يتلائم وحاجة المكتبة وأيضاً يساعد في التناسق مع بقية الأنظمة المستخدمة في المكتبة.

وتعتبر تجربة OCI وكتبة الكونجرس تجربة ثرية عندما قدمها حزمة Question Point الذي يتضمن المحادثة الفورية وكذلك البريد العادي (غير المغربي في هذه الخدمة) كما تضمنت الخدمة قاعدة معلومات سميت بقاعدة المعرفة KNWLEDGE BASE وهي عبارة عن رصد للأسئلة التي سبق طرحها من مستفيدين سابقين مع أجوبتها (مع حذف المعلومات الشخصية للمستفيد). وهذه القاعدة يمكن البحث فيها وكذلك يمكن تصفحها BROWSING.

وقد أعلنت LSSI أن برنامج REF TRACKER، الذي يقدم إمكانيات مشابهة، سيصبح جزءاً من حزمتها العادية.

وقد تم تصميم «السيطرة عن بعد» REMOTE CONTROL كأداة لحل المشكلات التقنية بحيث يستطيع المكتبي مشاركة المستفيد في السيطرة على شاشة المستفيد وجهازه إما لاستعراض موقع معين أو لمساعدته في الدخول إلى قاعدة معلومات معينة دون الحاجة إلى الدخول في مواجهة الثأك من الهوية AUTHENTICATION (التي يتطلب الدخول إلى القاعدة المعلومات عادة).

كما أن هذه الخاصية تساعد في تهيئة الدخول المباشر للفهارس الآلية وبعض التطبيقات التي ليست على شكل شبكي NON-WEB-BASED، كما أن السيطرة عن بعد تخول المكتبي تصحيح أوضاع تطبيق بعض البرمجيات على جهاز المستفيد وحل مشكلات اتصالات البروكسي أو أي مشكلة تقنية أخرى.

وتحتفي مسويات الدعم للمتصفحات القديمة (الأقدم من Internet Explorer 4.0 أو +5.0) والتي تكون أقل بالنسبة لعدد غير قليل من المستخدمين، كما أن كل الوكلاء (الحزم) يدعمون النواخذة Windows ، فيما يجد الماكنتوش الدعم من نصف الوكلاء، تقريباً.

الجدول رقم (٨) مميزات الأنظمة (٢)

Live Person	ISSI	NetAgent	Question Point Basic	Question Point Enhanced	REFERENCE	شركة
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Push web pages
نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	Co browsing
بضم تحمل نفقة	لا	نعم	لا	نعم	نعم إن كان مرسلا على طرفي	Push non web based Documents
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Multilingual
بضم تحمل نفقة	نعم	غير متوفر	نعم	نعم	نعم	Queue Management
مع نسخة PRO	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Reports / transcripts

الخدمات المرجعية الإلكترونية ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

مع نسخة PRO	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	Email message Center
مع نسخة PRO	نعم	نعم	لا	لا	نعم	Exit surveys
لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	Q & A Knowledge base
لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	Meeting Conferencing
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	Remote control
لا	بررسوة اجتماعية	لا	لا	نعم	لا	Voice over IP
						DOCUMENTS
لا	لتحتاج عن بعد فقط	لا	لا	نعم	لا	Download Plug in
لوراد	مدون في توراد	الموردة ومحشى	لوراد	لوراد	الموراد	Host server
لوراد	لوراد	التوافر وبيانك	لوراد وبيانك	التوافر	التوافر	Platform support
الحصول على لوراد	الخطيبية كلها بالحكم عن بُعد	الحصول على لوراد	الحصول على لوراد	يصل مع أي نظام	من البيانات	Works w/ IPACs

٣- تطوير أنموذج لخدمة مرجعية رقمية تعاونية للمكتبات العربية :

٤- كوسشن بوينت: أنموذج لخدمة مرجعية افتراضية :

إن الboom الذي أنتجت فيه شركة IBM الحاسوب الصغير يوم ينذكره الناس في

تاريخ التطورات المهمة في حياة الحواسيب. لكن الأهمية القصوى تعود بتاريخ بلوغ الحواسيب «مرحلة الرشد» بدأً من تاريخ الإنتاج. إن حركة تطور الخدمة المرجعية يمكن لها أن تكون قد وصلت لمرحلة الرشد مع ظهور كوسشن بوينت^(٣).

١-٤ مدخل ،

جاء الاتفاق بين مكتبة الكونجرس وشركة OCLC لتطوير طريقة للاستجابة للأسئلة المرجعية. في الوقت الذي أصبح المكتبيون والمعلوماتيون يتجهون إلى مصادر المعلومات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، وذلك لمحاولة البحث عن إجابات لتساؤلاتهم المرجعية. ونتج هذا الاتفاق ، الذي وقع في أوائل عام ٢٠٠١ ، عن إنشاء خدمة مشتركة سميت كوسشن بوينت Question Point التي أصبحت مُتاحة للمشتركين في شهر يونيو عام ٢٠٠٢ م.

وتأتي هذه الخدمة لتختلف سابقتها Collaborative Digital Reference Service أو ما يسمى اختصاراً CDRS التي تعد آنذاك أكبر مشروع تعاوني لتصميم وإنشاء أنظمة وسائل لخدمة مرئية رقمية^(٤) ٢٤ ساعة يومياً، ٧ أيام في الأسبوع (وهو ما سيُشار إليه فيما بعد بـ ٧/٢٤). وتتضمن ذلك التجمع CDRS ست عشرة مكتبة كأعضاء، انتقل أغلبهم إلى كوسشن بوينت.

وفي مارس من عام ٢٠٠٢ تم تسمية كوسشن بوينت، الذي وقعت مكتبة الكونجرس وشركة OCLC اتفاقيتها الأولى في أوائل ٢٠٠١ م وقد تم تطوير اتفاقيه باستشارة مكتبيين وأخصائي معلومات ليحقق مفهوم الخدمة المرجعية الافتراضية وذلك من منظور أولئك المتخصصين.

٢-١-٣ مفهوم الخدمة في كوسشن بوينت :

تهيئ كوسشن بوينت الوصول إلى الشبكة التعاونية المتعددة التي تغطي بخبرات المهنيين والمعلوماتيين في شتى أنحاء العالم. ويقدم المستفيد في مكتبة مشتركة، سؤاله في أي وقت (٧/٢٤) ومن أي مكان في العالم بواحدة صحفة مكتبة. وستتم الاستجابة لسؤاله إما من قبل المتخصصين في مكتبه، أو من أي متخصص آخر في مكتبة أخرى من أعضاء هذه الخدمة المنتشرة في العالم. وكما أوضحت ديان فستر كريشن Kresh أن كوسشن بوينت «ستعيد تعريف مفهوم دور المكتبة والمكتبيين في العصر الرقمي»^(٢٣). وأضافت أن من شأن التقنية الحديثة أن تعزز فعالية الخدمة التي تقدمها للمستخدمين التقليديين، كما أنها ستمكن المكتبيين في العالم للتعاون والتعاضد مع بعضهم، وللعمل مع مستفيدين جدد يطرق أكثر متعة وأكثر حيوية^(٢٤). وفي هذا الإطار يؤكد جف بنكا Jeff Penka ، مدير كوسشن بوينت، على أن دور كوسشن بوينت هو «فهم الكيفية التي تؤدي المكتبات خدماتها المرجعية وليس إعطاؤه «وصفات» إرشادية لكيفية تنفيذ هذه المكتبات لتقديم الخدمات». وأضاف أن كوسشن بوينت تأمل في أن تساعد المكتبات (الأعضاء) للاستمرار في تقديم خدمات متميزة مع تزايد استخدامها^(٢٥). ولذلك فإن مكتبة الكونجرس وOCLC قد اتخذتا طريقة عملية وواقعية Pragmatica في تصويرها لخدمة مرجعية تدعم أشكالاً مختلفة في الاستجابة لأسئلة المستفيدين.

لقد أدرك القائمون على كوسشن بوينت أن تغيرات كبرى حدثت في التعامل مع المعلومات وخدماتها جراء الانفجار المعلوماتي، فيما يسمى بعصر المعلومات. وهذا ما جعل القائمين على خدمات المعلومات يراجعون الطرق التي يقومون فيها بتنفيذ أعمالهم، حتى تتناسب مع الزخم الهائل من المعلومات المنتشرة في خدمات المعلومات

العالم، والتي تتزايد بشكل تصعب السيطرة عليها فيه، وبشكل يضمن الاستقادة منها. وقد حدث كثير من التطورات في طرق استخدام هذه المعلومات حيث كان يتوجب على الباحث الحصول إلى المكتبة لطرح سؤاله، حيث جاء الهاتف ليخفف من عناء الذهاب للمكتبة لسؤال يسيط؛ ثم جاء الناسوخ (انفاكس) الذي سيطر على الخدمة (و خاصة عن بعد) ببرهة من الزمن؛ إلى أن جاءت انتقادات الحديثة بتهيئة الاتصال المباشر بالمكتبات عن طريق البريد الإلكتروني الشخصي ومن خلال الصفحات المعدة لاستقبال الأسئلة المرجعية بأنواعها.

كما أدرك القائمون على كوسشن بoinet أيضاً أن كثيراً من الباحثين وطالبي المعلومات قد يتوجهون إلى مصادر أخرى غير المكتبات، وخاصة أن كثيراً من الناس يعتقد أنه سيجد في الإنترنت كل شيء، وأنه لا حاجة اليوم للمكتبات. ولذلك فإن كوسشن بoinet تعلم جاهدة على تعزيز مكانة المكتبة عند المستفيدين وذلك بتحويل المكتبات الوصول لأولئك المستفيدين عند «نقطة» حاجاتهم للمعلومة، وفي المكان الذي تتوقع أنهم سيذهبون إليه. كما تتمكن كوسشن بoinet المكتبيين من استخدام تقنيات عالية تُخوّلهم الوصول للمستفيدين غير المحتملين من المكتبات، وبالتالي تحذبهم لأن يكونوا مستفيدين دائمين.

إن السمعة الحسنة التي يتمتع بها المتخصصون والمهنيون في كوسشن بoinet، مع المهنية العالية التي يمتلكونها، يجعلهم ينخرطون مع المستفيدين من المكتبات في علاقة ثقة تعزز مكانة هذه الخدمة، وخاصة إذا ما تحقق لهم إرضاء أولئك المستفيدين بتنوع المعلومات التي يقدمونها ونوعية الخدمة والوقت الذي يمكن لهم تقديمها فيه.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

إضافة إلى كل ذلك، فإن المكتبات المشاركة في كوسشن بوينت تصبح قادرة، بفضل الطريقة التعاوية المتبعه، على الاستجابة لاستفسارات المستفيدين دون الحاجة إلى تكليف المختصين بالعمل وقتاً إضافياً overtime، أو الحاجة إلى تعين موظفين جدد. ويأتي ذلك في ظل الإشادة القصوى من خدمات كوسشن بوينت التي تستحق ما يصرف على الاشتراك فيها، وخاصة أنها تعتمد على المعلومات غير المتحيزه Unbiased وذات الموثوقية Authoritative على مسطح المكتب.

٤-٣ مكونات الخدمة :

يشير بنكا إلى أن كوسشن بوينت تستخدم أربعة مفاهيم يمكن للمكتبيين الإفاده منها يمكن وصفها بالكلمات الدلالية الآتية:

أو التفاعل مع المستفيدين؛ التعاون مع المكتبات في شتى أنحاء العالم؛ البناء بالاعتماد على المصادر والخبرات المشتركة؛ وإدارة خدمة مرجعية متعددة المهارات والتي تمكن المختصين متابعة الإحصاءات والتوجهات للمستفيدين من هذه الخدمة.

وتقدم كوسشن بوينت في إصداراتها الأولية (Version 1.5) حلولاً سهلة تساعده المكتبيين في تحديد الإجابات لأسئلة المستفيدين من خلال الإمكانيات الفنية والتكنولوجية عالية المستوى التي تتميز بها كوسشن بوينت والتي تشمل:

- واجهة «ذات تصميم عالي الكفاءة» يُخول المكتبات تقديم خدمة مرجعية إلكترونية محلية للمستفيدين منها وإنما الأسئلة التي لا تتوفر الإجابات لها إلى مكتبات محلية وإقليمية وعالمية.

- استئمارات إلكترونية eForms للأسئلة وللإجابة عليها من خلال صفحة «الواجهة»، وأيضاً إمكانية المعادنة المباشرة Live Chat.

- المقدرة على متابعة حالة انسؤال، وحالته إلى المكتبيين الذين يمكن لهم المساعدة بالإجابة عليه، ومقدرة النظام على مشاهدة حالة من قبل المستفيد والمكتبي ومدير الخدمة Administrator.
- تحتوي الخدمة على صفحة عن كل مكتبة من المكتبات المشاركة Profile تحتوي على معلومات عن مجتمع المكتبة والخبرة الموضوعية وقوة المجاميع وما إلى ذلك.
- قواعد معلومات معرفية (محلية وعالمية) للأسئلة السابقة وإجابتها، بالإضافة منها لاحقاً.
- إحصاءات الاستخدام والتقارير لمساعدة المكتبيين في تطبيق واستنمارية كوسشن بوينت ولضمان نجاحها في المكتبات.
- إمكانية دمج هذه الخدمة مع أي خدمة مرجعية افتراضية مستخدمة من قبل المكتبة المشاركة.
- مقدرة المكتبة على تعديل النظام - الجزء الإداري Administrative (module).

٤-٤ بناء قاعدة معرفية متميزة :

إن أول خدمة تقدمها كوسشن بوينت للمشترين هو معلومات «أرشيفية» للأسئلة التي طرحت فيما سبق مع أجوبتها. ويمكن للمكتبيين البحث في هذه القاعدة ألياً، كما أن هذه القاعدة تحوي أيضاً بعض التسجيلات التي رأى المكتبيون أنها إضافة مهمة لقاعدة المعرفة هذه. وهذه القاعدة تستقبل دائماً أي إضافة يرى المكتبيون المشاركون أن إضافتها شيء مهم للقاعدة.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاليتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

أما فيما يخص دقة المعلومة المقدمة وموثوقيتها كإجابة لأي تسؤال، فإن تحمل مسؤولية ذلك يقع على عائق المكتبة التي أجابت على التساؤل. وهناك مجلس مكون من أعضاء يمثلون مكتبة الكونгрس وشركة C.I.C. و كوسشن بوبينت، يتبع جودة الأجرمية المقدمة للمستفيدين ومدى تطابقها مع القياسات الخاصة بجودة المعلومات ودقتها. كما أن هناك مكتبين متخصصين يقومون بمتابعة دقة الإجابات ومدى توافقها ودقتها وشموليتها، وذلك كأداة تستخدمنا كوسشن بوبينت للمحافظة على مستوى الخدمة، وكمؤشر لتطوير الخدمة أيضاً. وهذه الأخيرة (ملاحظات المكتبين المتخصصين) تركز أكثر على مسألتين هما خصوصية المستفيدين UserPrivacy وسائل حقوق النشر Copyrights، إضافة إلى التحقق من الحقائق لتجنب الأخطاء في الحقائق Factual Mistakes؛ وأيضاً لضمان الجودة.

وقد قدمت إرشادات معينة للمكتبات المشاركة يجب اتباعها من أجل ضمان تقديم خدمة متميزة ومن أجل المحافظة على تماسك هذا التجمع. وتشمل هذه الإرشادات مسائل الجودة والدقة ومدة الاستجابة للتساؤل والإجابات المناسبة، بالإضافة إلى الإرشادات العامة^(٣٦).

٤-٥. كوسشن بوبينت في المكتبات العامة

تُعد تجربة مكتبة سانتا مونيكا العامة ب كاليفورنيا Santa Monica Public Library مع الخدمة المرجعية الافتراضية تجربة ثرية وتستحق التأمل، وخاصة وهي تناهض اثنين من المكتبات العامة في العالم: مكتبة نيويورك العامة ومكتبة شيكاغو العامة. لقد بادرت مكتبة سانتا مونيكا بالمشاركة في مشروع الخدمة المرجعية الافتراضية التعاونية CDRS (Collaborative Digital Reference Service).

الذى قادته مكتبة الكونجرس واستمر إلى قيام كوسشن بوينت. وكانت مشاركة مكتبة سانتا مونيكا هائلة وثانية ليس بالاستخدام فحسب، وإنما بمشاركة الفاعلة وانتعوا في الاستجابة لتساؤلات المشاركين.

وبرغم الخبرة التي يتمتع بها المهنيون في مكتبة سانتا مونيكا مع الخدمة المرجعية الافتراضية حيث عملوا مع المشروع ألف المرة مدة سنتين، إلا أنهم وجدوا أنفسهم «متوربين وخائفين» مع استهلال العمل مع كوسشن بوينت. ويعود هذا التوتر والخوف والترقب إلى الهيئة التي تأتي مع تبني مشروع حالي بهذا الحجم، كما عبرت عن ذلك نانسي أونيل، مديرة الخدمات المرجعية بالمكتبة^(٢٧).

ويمتقد الفنيون Technical Staff في المكتبة نفسها أن كوسشن بوينت أضافت لهم بعض الإيجابيات، فبالإضافة إلى تنوع المصادر، هناك خاصية عدم الحاجة لنظام إضافي حتى تتم له أعمال الصيانة وليس هناك حاجة إلى برامج إضافية Software. ولا حاجة إلى عتاد إضافي Hardware. فكل ما تحتاجه هو بريد إلكتروني وإنترنت، ويمكن لك الاشتراك في خدمة كوسشن بوينت.

ويفضل الفنيون قراءة التقارير آلية، وبناء صفحة المكتبة آلية، وحفظ صفحات المكتبات الأخرى آلية حتى يفيد منها المستفيدين بشكل ميسر وبفاعلية أكبر. وهناك جانب تتميز به كوسشن بوينت وهو الشكل Format الذي يساعد المكتبيين في تدريب أنفسهم، وهو الأمر الذي يحتاجه المشغلون. ولذلك تتعاظم أهمية المساعدة الآلية، كما أن واجهة عرض السؤال والإجابة (الاستماراة) سهلة جداً، إضافة إلى أن خاصية اسم الاستخدام وكلمة السر تساعد في تتبع حالة السؤال والإجابة عنه أين وصلت. وبهذا فقد استغنوا عن تلك التوثيق التي كانوا يعملونها على أنظمة مثل أكسل.

الخدمات المرجعية الإلكترونية ماهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

ويظهر أن كوسشن بوبنت أفضل بدایة لأي مكتبة ترغب في تطبيق الخدمة المرجعية الافتراضية كونها تقدم كل الأساسيات من تقديم الاستعلامات (النماذج الإلكترونية) Web-based forms، والبريد الإلكتروني متخصص email - based interaction، والمحادثة الفورية مع المستفيدين Live chat . وكون المكتبة تستطيع أن تضع اسمها على الصفحات مع الروابط الازمة فإن هذه ميزة تحسب لكوسشن بوبنت.

٤-٢ النموذج الثاني: اسأل مكتبياً:

٤-٢-١ مقدمة :

«أسأل مكتبياً» أو «Ask - A - Librarian» هي خدمة مرجعية إلكترونية للمكتبات العامة، تعمل ٢٤ ساعة طوال السنة (٧/٢٤). وقد أطلقت هذه الخدمة في الأسبوع الوطني للمكتبات البريطانية في شهر نوفمبر ١٩٩٧م. وتجمع الفكرة خلف هذه الخدمة بين البساطة والتعقيد في آن. فالأسئلة ترسل باستخدام نموذج إلكتروني على صفحة الخدمة بحيث تتسلمها إحدى المكتبات المشاركة في الخدمة على شكل رسالة إلكترونية Email، وتقوم المكتبة بالاستجابة للطلب والرد على الرسالة الإلكترونية نفسها. ولا تختلف هذه الخدمة المرجعية الإلكترونية - في روحها وجواهرها - عن الخدمة المرجعية العادية إلا أنها تؤدي وتنفذ «في أي وقت وأي مكان».

ولا تهدف هذه الخدمة إلى إنفاء أو استبدال الخدمة المرجعية التي تعتمد على المقابلة الاستشارية التي يقوم بها أخصائي المراجع وجهًا لوجه مع المستفيدين في مكتبتهم المحلية، وخاصة عندما تبدي حاجة إلى استشارة متخصص هي الطريقة المثلث لتنفيذ «بحث» حول موضوع متداخل أو غير محدد المعالم. لكن الخدمة ذات نوع

كبير للمستفيدين والمكتبيين على حد سواء وتسهم بشكل فاعل في تسهيل عملية التواصل بين المستفيد والمتخصص وفي توصيل الإجابات بشكل سريع وغيري في بعض الأحيان.

٢-٤-٣ لماذا «أسأل مكتبياً»؟

وللإجابة عن التساؤل المطروح حول الدوافع وراء إنشاء هذه الخدمة المرجعية الإلكترونية، تضع المكتبات العامة البريطانية الجواب عن هذا سؤال على النحو التالي: لأن المكتبات العامة بما تملك من مصادر للمعلومات وموظفين متخصصين ذوي خبرة ومعرفة ودرأة في البحث والوصول للمعلومات للمستفيدين، بصرف النظر عن نوعية الموضوع الذي يبحث فيه أو يتساءل عنه المستفيد. وإذا لم يستطع المكتبيون المتخصصون أن يحصلوا على الإجابة، فإنهم على الأقل سيقدمون الإرشادات التي تعين الباحث في الوصول لحاجاتهم.

٢-٤-٤ مكتبة مرتجعية إلكترونية :

«أسأل مكتبياً» هي خدمة مرتجعية على الخط طوال اليوم والليلة وطوال العام. ولكن هذه الخدمة لا تغنى «نهائياً» عن استشارة المكتبيين الشخصية (face to face) في مكتبات العامة وخاصة إذا كان موضوعاً معيناً. وتهدف هذه الخدمة «أسأل مكتبياً» إلى تقديم الإجابة بالبريد الإلكتروني إلى سطح مكتب المستفيد أو السائل بأسرع وقت ممكن. وبهذا تكون المكتبات العامة قد أضافت بعداً جديداً لمجموع خدماتها الإلكترونية التي ما فتئت تقدمها منذ ظهور تكنولوجيات المعلومات الحديثة في المكتبات.

٤-٤-٤ كيف تتم الخدمة؟

تعمل المكتبات العامة كافة في المملكة المتحدة - بعضها مع بعض - في تقديم خدمة «أسأل مكتبياً» المرجعية. فعندما يضع المستفيد سؤاله على صفحة الأسئلة

الخدمات المرجعية الإلكترونية ماهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

المخصصة لذلك على صفحة المكتبة، فإن السؤال يتم تداوله بين المكتبات التي تتسلمه كرسالة بريدية إلكترونية، على أثرها يدرس المتخصصون السؤال ويحددون أحسن طريقة للإجابة عنه - باستخدام المصادر الإلكترونية الورقية - ثم يرسلون إجابتهم بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد السائل.

٤-٢-٥ إذا كان عنوان المستفيد غير صحيح :

يرسل المكتبيون إجابتهم للمستفيد أو السائل على العنوان الذي حده المستفيد، ولكن إذا كان ذلك العنوان البريدي خاطئاً فإن الرسالة ستعود إلى المكتبي. ويتم تجميع تلك الرسائل المجمعة في موقع Bouncing Answers حيث ينصح كل من أرسل رسالة ولم يستلم جواباً في نحو أسبوع أن يراجع هذه الصفحة فلعله يجد إجابة سؤاله هناك.

٤-٢-٦ من هم المستفيدين؟

لقد تم تصميم هذه الخدمة لسكان المملكة المتحدة. ولكن إدراكاً من القائمين على هذه الخدمة بأن الإنترنت وسيلة تواصل عالمية، فقد قرروا ألا يخيبوا ظن السائلين من أي مكان بقدر - المستطاع - حيث تلقوا أسئلة من مختلف أنحاء العالم وبمختلف شرائطه من طلاب المدارس إلى أساتذة الجامعات.

٤-٢-٧ إرشادات :

لقد وضعت منظمة «أسأل مكتبياً» عدداً من النصائح على صفحة الخدمة حتى يسترشد بها المستفيدين عند حاجاتهم للخدمة. فقد طلبوا من المستفيدين أن يراعوا أن هذه الخدمة لهم ولغيرهم، ويقدروا الوقت الذي تتطلب الإجابة عن استفساراتهم واستفسارات غيرهم. وبرغم تشجيع المنظمة والمكتبات العامة لكل خدمات المعلومات

المستفیدین أن يفیدوا من هذه الخدمة فإنها تأمل - في انوقة نفسه - أن یتیحوا المجال لغيرهم من خلال الالقاء بطرح ثلاثة أسئلة قما دون في اليوم ان واحد.

كذلك يرجى من المستفیدین أن يراغوا أن المتخصصین سيعملون على الاستجابة للأسئلة «الحقائقية» وذات المراجع المتوقعة. أما الأسئلة «الفرضية» أو التي تحتاج لإجراء بحوث علمية أصلية من قبل المكتبيين فإن ذلك يتتجاوز اهتمامات هذه الخدمة ونطاقها. كما أن الخدمة لا تهدف إلى تحليل المسائل أيًا كان موضوعها - ولا تتوقع إجابات أو إجابات لبحث معين، ولا تعطي رأيًا حول موضوع معين، وإنما تقتصر الخدمة فقط على تهيئة الوصول للمعلومات - كوسیط - بين الباحث ومصادر المعنومات التي من الممكن أن تعينه على بحثه.

ويرجى من الباحث إعطاء أهداف بحثه لأن ذلك سيعين المكتبيين أو المعلوماتيين في تحديد المصادر المناسبة. وليرجع الباحث أن يتمتص الشخصية التي يخاطبها من خلال البريد الإلكتروني مع إدراك أنه ليس بينهما فرصة للتفاعل Interaction. تلك الميزة التي توفر في حال السؤال وجهاً لوجه أو من خلال الخدمات الأكثر تفاعلية مثل الهاتف أو المحادثة الإلكترونية Chatting.

إن معرفة أهداف البحث ونطاقه والمصادر أو المراجع التي سبق للباحث أن اطلع عليها كل ذلك يساعد المكتبيين في الوصول للمصادر المناسبة، وحتى تتم السيطرة على الوقت المهدر من قبل الباحثين ووسطاء الخدمة : المكتبيين .

كما أن طلب هذه المعلومات لا يعني تدخلاً في شأن الباحث، حيث إن ذلك يتنافى مع مبادئ المكتبات العامة. وإنما تتمسًا لأي سبيل يمكن أن يسهل مهام المكتبيين ويسهم في تقديم إجابات وافية للباحثين أنفسهم.

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

٨-٢-٣ العنوان البريدي الصحيح

يمثل البريد الإلكتروني أهم عنصر في حلقة التواصل المعرفية بين الباحث والمتخصصين في المكتبات العامة. ومع انعدام هذا العنصر تهدى كل الجهود وتصبح غير ذات قيمة. ولذا فالباحث مطالب بالتأكد من عنوانه الإلكتروني بشكل قاطع حتى لا يضيع وقته وجهود المتخصصين وبجعلها هباءً منثوراً. إن عدم وصول الإجابات للباحث يعود بالدرجة الأولى إلى أن كثيراً من الباحثين أو المسئلين يخطئون في كتابة بريدهم الإلكتروني على صفحة السؤال.

كما أن هناك سبباً ثانياً يتمثل في أن بعض الناس يعمل في بيئة إلكترونية محاطة بجدران حماية لا تسمح بدخول بريد إلكتروني قادم من عناوين ليست مرخصة أو معروفة لدى تلك الجدران (ليست في صناديق بريد السائل نفسه، فلا يمكن للجدران أن تجيزها وتسمح لها بالدخول).

وسبب ثالث يتمثل في أن بعض المسئلين تكون صناديق بريدهم الإلكترونية ملأى (وخاصة من يستخدمون خدمات بريدية مجانية مثل ياهو، وهوتميل، وميل، وجواب، وأين، وغير ذلك).

ويُنصح كل من تتأخر الإجابة عليه أن يراجع آولاً صفحة الإجابات المرجعة وBouncing Answers التي يتم تجميع الإجابات الراجحة عليها.

٩-٢-٣ خدمة بريطانية

لقد صممت هذه الخدمة لسكان المملكة المتحدة، ولا يمانع القائمون عليها أن يقدموا إجابات للسائلين من أي مكان في العالم. ولكن ربما لا يكونون الأفضل لتقديم الإجابات المناسبة التي استطاعت أن تقدمها مكتبة محلية مجاورة لسائل في بلده

بشكل أفضل وأدق. وكذلك، فقد لا توفر إجابات دقيقة ومفصلة للباحث العالمي عن مدینته أو قريته في هذه الخدمة أكثر مما هو متوفّر في مكتبة بذاته.

ولا ينسى الباحث أن خدمات مماثلة تقدّم على الشبكة مثل مكتبة الإنترنت العامة، وكيركونيكتس Kids Connect (للأطفال) التابع للجمعية الأمريكية لمكتبي المدارس وغير ذلك.

١٠-٢-٣ الأسئلة القانونية :

من نديه مشكلة قانونية يحتاج لاستشارة قانوني وليس لاستشارة مكتبي، ولذا فالخدمة لا تقدّم أي استشارة قانونية من أي نوع، كما أن مكتب المواطنين الاستشاري (البريطاني) Citizen Advice Bureau يقدم خدمات لسكان المملكة المتحدة، فيمكن استشارته على موقعه: www.macaab.org.

١١-٢-٣ الأسئلة التقنية :

لا تقدّم الخدمة كذلك استشارات فنية تقنية فيما يخص تقنيات المعلومات، ولذا فمن نديه مشكلة فنية حاسوبية فيمكن له أن يتصل بأي من حلقات النقاش المتخصصة الكثيرة المتوفّرة على الشبكة، كما يمكن الاتصال المباشر بأي من الشركات المنتجة لبرنامج معين يحتاج السائل لمعونة حوله.

١٢-٢-٣ أسئلة الامتحانات:

إن هذه الخدمة جادة جداً، وهي للجادين فقط، ولذا فمن كانت لديه هواية البحث والإجابة عن التوافه فليفعل بعيداً عن الخدمة التي يرغب القائمون عليها أن تستثمر طاقاتهم بالكامل للخدمة الجادة.

هناك من الناس فئة لا تقوم بواجباتها وتنظر الآخرين أن يقوموا بها أو

الخدمات المرجعية الإلكترونية عاهيتها وواعتها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

تسألهم ذلك. ولذلك فالمستفيد إذا تسلم عشرين سؤالاً عليه أن يحاول البحث بنفسه عن حلول لها، وأن يُعمل فكره في ذلك، فإن تعذر عليه الجواب فليتجه للخدمة بكل ترحاب. إن بعض الناس يسأل عن ترتيب الأسماء في الموسوعة أو القاموس، ويجب ألا يتوقع السائل أن يقوم المكتبيون «بحل واجباته» وصياغة مقالاته وإعداد مشروعاته. وإنما يعمل المكتبيون على إرشاد السائل إلى مصادر المعلومات التي يمكن أن تساعده في الوصول للمعلومات التي يحتاجها كما هي مسؤوليته في تفسيرها وتحليلها والاستنباط منها بما ينواهق وما لديه من معرفة وإجراءات.

كذلك ينصح طلاب الدراسات العليا والباحثون الذين يحتاجون لبحث شامل للأدب المنشور حول موضوع معين أن يتجهوا للإفادحة من مكتباتهم القريبة منهم لأن هذا يتجاوز نطاق عمل هذه الخدمة.

أسئلة حول الكتب:

هناك كثير من الخدمات المتوافرة على الشبكة ولا تحتاج لتدخل من «سأل مكتباً». يرجى مراعاة ذلك. فأسئلة حول الكتب مثلاً متوافرة على المواقع كثيرة ومختلفة على الإنترنت، مثل أمازون للكتب الجديدة، والكتب المتاحة (المطبوعة) تجدها في: The internet Bookshop، والكتب التراثية المستخدمة The Clique، والفهرس البريطاني موجود على The British Library OPAC، والفهرس الأمريكي موجود على موقع مكتبة الكونجرس، وانقهارس الإلكترونية لكتبيات المكتبات البريطانية والإسكتلندية والإيرلندية موجودة على صفحة المكتبة البريطانية COPAC، كما أن Booksellers Association يحتوي على دليل للناشرين في المملكة المتحدة.

أهل مكة :

عندما يأتي سؤال المستفيد أو السائل حول مؤسسة أو منظمة معينة، فإنه يتم

إحالـة السؤـال تـلك المؤسـسة أو المنـظمة لـتـولـي الإـجـابـة عـلـيـهـ، بدـلـاً مـن إـعـطـاء جـوابـ
خـيرـ دقـيقـ أو مـختـصـرـ، وـذـكـ تـمـشـيـاً مـعـ مـذـهـبـ «ـأـهـلـ مـكـةـ أـدـرـىـ بـشـعـابـهـاـ»ـ.

التوصيات :

للمصطلحات :

■ العمل على توحيد المصطلحات العربية واعتماد مصطلح واحد ليُعبر به عن المصطلحات الثلاثة وليعتمد في قوائمه رؤوس الموضوعات المختلفة في أدبياتنا العربية. ويقترح الباحث استخدام مصطلح «الخدمة المرجعية الإلكترونية» كمصطلح شامل ليُعبر عن الاستخدامات الحديثة التي أغرتت الأديبات الإنجليزية في هذا الإطار.

■ يوصي الباحث أن يحذر الباحثون العرب - عند محاولة الاستفادة من الأدبـاتـ الإـنـجـيلـيـةـ - أنـ يـقـعـواـ فيـ مـزاـلـقـ «ـضـبـابـيـةـ»ـ المـفـاهـيمـ لـبعـضـ الـبـاحـثـينـ وـانـكتـابـ الـذـينـ يـفـرقـونـ بـيـنـ الـمـصـتـلـحـاتـ وـهـمـ يـتـحدـثـونـ عـنـ الـمـفـهـومـ تـفـسـيـهـ.

لمفهوم المراجع الإلكترونية:

- تبني مشروعات تعتمد أكثر على التقنية الحديثة في تقديم الخدمات المرجعية. اعتماد مشروعات مرجعية إنكرونية تعاونية (للأنظمة والخدمات) من أجل تقديم خدمات تضي باحتياجات المستفيدين المتسرعة مع ضبط التكاليف باعتماد المشاركة في الخدمات التعاونية.

- يمكن للمكتبات التي لا تملك كثيراً من المقدرات بناء نظام مرجعي تعاوني يعتمد على الحد الأدنى الذي تقدمه التقنيات المجانية، مثل البريد الإلكتروني والمحادثات الشخصية وغير المحادثات على الإنترنت.

هوامش البحث ومراجعه

- 1 - Association of Research Libraries Definition: Purpose of Digital Libraries (1995).//sunsite.berkeley.edu/arl/definition.html (2/2/2001).
- 2- Sitelow, Frerick (2001). Creation A virtual Library: A How to do It manual for Libraries. New York (London): Neal Schuman publishers, INC.
- 3- شورهد في (٤ مايو ٢٠٠٤م) <http://www.lis.uuue.edu/b-sloan/b-sloan/bernie.htm>
- 4- شورهد في (٤ مايو ٢٠٠٤م) <http://info.lib.uh.edu/sepb//sepb.html>
- 5- Fox, Edward A. & Urs R. Shalini (2002) Digital Libraries. Annual Review of Information Science And Technology. Vol 36. pp. 503 - 589.
- 6 - Kochtanek, Tomas R. (2002). Development in Digital Libraries.
- 7 - Ibid.
- 8 - Libow, Anne Grodzine (2003). The Virtual reference librariant handbook. New York: Neal-Schuman.
- ٩ - شورهد في (٢٠٠٣/٢/٢) www.loc.gov/rr/digiref
- ١٠ - المرجع "سابق". Libow Anne
- ١١ - انتشرت هناك مصطلحات كثيرة منها إنر ايج الرقمية، والإلكترونية؛ الافتراضية والآلية وعلى الخط لتعني الشيء نفسه أحياناً، وتختلف مقاييس وخدمات مختلفة وضيقية، في أحياناً آخر.
- ١٢ - تم البحث يوم (١١ مايو ٢٠٠٣) [//Ericir.Syr.Edu/Eric/Adv-search.shtml](http://Ericir.Syr.Edu/Eric/Adv-search.shtml)
- 13 - Jointly administered Knowledge Environment.
- ١٤ - نظام مفتوح المصدر لأنبطة المكتبات متور من قبل Technology Resource Foundation

- 15 - Library System Service.
- 16 - Virtual Reference Desk.
- 17 Collaborative Digital Reference Service.
- 18 www.questionpoint.org.
- 19 - Sterne, Jim (2000). Customer Service on the Internet. 2nd ed. Boston: John Wiley & Sons. Cited By: Meola, Marc & Sam Storniotti (2002) Starting & Operating A Live Vive Virtual Reference Services: A How-To-Do-it Manual. New York, London: Neal-Schuman Publishers.
- 20 - Meola & Storniotti (2002).
- 21 - Meola & Storniotti (2002).
- 22 Lip, Ann Grodzine (2003) Ibid.
- 23 Tennant, Roy (2001). The Convenience catastrophe. Digital Library Column, [LJ.Online.Al://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=c al85367](http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=c al85367). (15/dec/2001).
- 24 - Devonport, Elisabeth, Rob Porter and Ana Goldenberg (1997). Distributed Expertise : Remote Reference Service on a Metropolitan Area Network. The Electronic Library. V.15, No.4 (August): 271-278.
- 25 - Devonport, E. (1997). Ibid.
- 26 - Devonport, E. (1997). Ibid.
- 27 Hirko, Buff (2002). Live digital reference marketplace. L J. Oct., 15.
- 28 - Hirko, Buff (2003). Live digital reference marketplace. L J. Oct., 15. <http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=article&articleid=C> (Seen on June 9, 2003).

- ٢٩ - من المتضرر من يكون فهـ تمـ في (أواخر العام ٢٠٠٣ مـ).

الخدمات المرجعية الإلكترونية ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

- 30 - Hirko, Buff (2003). Live digital reference Marketplace. L J, Oct., 15.
<http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=C> (Seen on June 9, (2003)).
- 31 - Quint, Barbara (2002). Information Today, July/August.
- ٣٢ - استخدمت المصطلحات الثلاثة (الخدمة المرجعية الرقمية . و الخدمة المرجعية الافتراضية . والخدمة المرجعية الإلكترونية) من قبل الباحث بشكل تبادلي لتعني الشيء نفسه إلا إذا بين غير ذلك .
- Diane Neser Kresh . ٣٣
Brad Gauder (2002). Reference Cooperative expands with QuestionPoint. OCLC Newsletter October
- ٣٤ - المراجع السابق.
- ٣٥ - انظر المراجع السابق.
- ٣٦ - يمكن الاطلاع على هذه الإرشادات العامة بواسطة الرابط :
www.questionpoint.org/web/memberguidelines.htm.
- 37 - Oneil, Nancy (2002). QuestionPoint and the Sault Public Library OCLC Newsletter, October. (Endnotes).

قائمة وراقية Bibliography

- Association Of Research Libraries Definition: Purpose of Digital Libraries (1995). //sunsite.berkeley.edu/arl/definition.html (2/2/2001).
- Chilvers, Alison (2002).The super-metadata framework for managing long term access to digital data objects: A possible way forward with specific reference to the UK. Journal of Documentation; Volume 58 No. 2.
- Chowdhury, Gobinda G (2002).Digital libraries and reference services: present and future . Journal of Documentation; Volume 58 No. 3.
- Coffman, Steve(2001). Distance education and virtual reference: Where are we headed? Computers in Libraries, v.21, no. 4, April. p. 20-25
- Davies, Margaret(2001). Creating a virtual reference library: experiences at Suffolk Libraries and Heritage. Program: electronic library & information systems; Volume 35 No. 1.
- Devonport, Elisabeth, Rob Porter and Ana Goldenberg (1997). Distributed Expertise: Remote Reference Service on a Metropolitan Area Network. The Electronic Library. V.15, No.4 (August): 271-278.
- Digital reference: services, attitudes, and evaluation (2000). Internet Research; Volume 10 No. 3.Digital reference: trends, techniques, and changes(2002). Library Hi Tech News; Volume 19, No. 4. ianond, Wendy; Pease, Barbara(2001). Digital reference: a case study of question types in an academic library. Reference Services Review; Volume 29, No. 3.
- Gauder, Brad(2002). Reference Cooperative expands with Question Point. OCLC Newsletter October.

الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

- Helfer, Doris Small(2002). Back to the future: A look at the past to get a glimpse of the future. Searcher, v. 10, no.7. July/August, p. 38-41
- Hirko, Buff (2003). Live digital reference Marketplace. L J, Oct.,15.
http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&article_id=CA251679&publication=libraryjournal
- Hoag, Tara J; Cichanowicz, Edana McCaffery (2001). Going prime time with live chat reference. Computers in Libraries, v. 21, no.8. September. p. 40-44.
- Introduction to live online reference: History and status of live online reference service (2002). Library technology reports. v.38, no.4, p.12.
- James, Joseph; Hill, Chrystie (2002). Finger on the pulse: Librarians describe evolving reference practice in an increasingly digital world. Reference & User Services Quarterly, v.42, no.1 Fall. p. 54-65.
- Kinder, Robin(1994). Librarians on the Internet: impact on reference services. New York: Haworth Press.
- Kresh, Diane.; Tabb, Winston., and others (2001). Building the virtual reference desk in a 24/7 world Library of Congress and OCLC. ALA Midwinter symposium, January 12, , Washington, D.C. Dublin(Ohio): OCLC.
- Lankes, R. David(1998). Building and maintaining Internet information services : K-12 digital reference services. (a study submitted to The National Library of Education, U.S. Department of Education). Syracuse, N.Y.: ERIC.
- Lankes, R David; Kasowitz, Abby S. Ask A Smarter Kit: how to build and maintain digital reference services. Library Review; Volume 51 No. 1; 2002
- Lankes, R.D.; Collins, J.W.; Kasowitz, A.S (2001). Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation. Online Information Review; Volume 25 No. 2.

- Libow, Anne G. (2003). *The Virtual Reference Librarian>s Handbook*. Berkley (the US): Library Solutions Press in Association with Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Meola, Marc, 1968-; Stommout, Sam (2002). *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Moyo, Lesley M. *Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State*. *The Electronic Library*; Volume 20 No. 1; 2002. Payne.
- Georgina F; Bradbury, David(2002).*An automated approach to online digital reference: the Open University Library OPAL Project* . *Program: electronic library & information systems*; Volume 36 No. 1.
- Patterson, Rory (2001). *Live virtual reference: more work and more opportunity* . *Reference Services Review*; Volume 29, No. 3.
- Reference Services in the Digital Library: A Report on the Ready for Reference Project. *Library Hi Tech News*; Volume 18 No. 10; 2001.
- Scardellato, Kathleen (2001). *Experiences in developing and maintaining the Virtual Reference Library at Toronto Public Library* . *Program: electronic library & information systems*; Volume 35 No. 2.
- Schneider, Karen G.(2000). *The distributed librarian: live, online, real-time reference*. *American Libraries*, V.31, no. 10, November, p. 64
- Stielow, Frerick (2001). *Creating A virtual Library: A How to do It manual for Libraries*. New York (London) : Neal Schumann publishers, INC.
- Steiner, James A; Butler, John T. De (2001). *Developing a model to provide digital reference services*. *Reference Services Review*; Volume

الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

- 29 No. 3. tornmont, Sam (2001). Going where the users are: Live digital reference. Information Technology & Libraries, v.20, no.3. September. p. 129-134.
- Tennant, Roy (2001). The Convenience catastrophe. Digital Library Column, LJ Online. At://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?lay out=articleid=ca185367. [15/dec/2001].
- Tenopir, Carol (1999). Electronic reference and reference librarians: a look through the 1990s. Reference Services Review; Volume 27 No. 3.
 - The investment in providing virtual reference: what sources are available? (2002). The Bottom Line: Managing Library Finances; Volume 15, No. 2.
 - The OPAL Project: Developing an Online Digital Reference Service for Distance Learners(2001). Library Hi Tech News; Volume 18 No. 9.
 - Virtual reference services . . . what, why and how? a report on a teleconference (2002). Library Hi Tech News; Volume 19 No. 4.
 - Ward, David (2003). Using virtual reference transcripts for staff training. Reference Services Review; Volume 31, No. 1.
 - Welch, Jeanie M(1999). Laser lights or dim bulbs? Evaluating reference librarians' use of electronic sources. Reference Services Review; Volume 27, No. 1.
 - Wurl, Joel.; Kresh, Diane (2001). Collaborative digital reference service. St. Petersburg(Florida): Convention Recordings International.
 - Young, Courtney L; Diaz, Karen R (1999). E reference: incorporating electronic publications into reference. Library Hi Tech; Volume 17 No. 1

سلسلة بحوث المكتبات والمعلومات

تحرير: اللجنة العلمية للنشر

هذه السلسلة:

تعنى (سلسلة بحوث المكتبات والمعلومات) بالدراسات العلمية في مجال علوم المكتبات والمعلومات، وتعتمد على إصدار ما سيق نشره من البحوث والدراسات التي نشرت في الدوريات العربية في قتون هذه العلوم بمفهومها الشامل، وذلك تحت موضوعات وعناوين عامة جامعة تجمع ما تفرق من دراسات متشابهة حول موضوعات ذات طبيعة مستديمة وغير متغيرة بسبب تغير البيانات الأساسية أو التقنية.

وتشمل السلسلة على عدد من الموضوعات التي استبسطت من طبيعة البحوث المنشورة، وقد وزعت المواد على مجلدات السلسلة تحت عناوين عامة جامعة لكل مجلد. ومن ثم تبويب المواد داخل كل مجلد بعناوينها الأصلية التي نشرت بها في الدوريات، بحيث تتألف المواد في كل مجلد.

هذا المجلد:

يشتمل هذا المجلد على أحد عشر بحثاً تتناول خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكم المعلومات، فيتناول موضوعات مثل: البت الانتقائي للمعلومات، والعوامل الأساسية في قدرة المكتبات على تحقيق طلبات المستفيدين، وتطوير مهنة أمين المكتبة، واستخدام المستفيدين للمكتبات وفهمها، وكذلك استخدامهم الدوريات، وبعض السلوكيات المعلوماتية، والخدمات المرجعية الإلكترونية.