

المكتبة الإلكترونية ودورها في ترقية خدمات المعلومات

د. منهل عبد المجيد يوسف محمد علي
أستاذ مساعد - جامعة النيلين - كلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة الي تعريف المستفيد بالدور الذي تلعبه المكتبة الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات في وتخطيها للحواجز المكانية والزمانية وذلك بالحصول علي المعلومات التي يحتاجها المستفيد من أي مكان وفي أي زمان . كما تهدف إلي تشجيع المكتبات التقليدية بالتحول إلي عالم المكتبات الحديثة (الإلكترونية) .

ولتحقيق أهداف الدراسة ؛ قامت الباحثة بتوظيف المنهج الوثائقي التاريخي والتعرف علي الخلفية التاريخية لظهور المكتبة الإلكترونية وظهور تقنية المعلومات داخل المكتبات . بالإضافة إلي استخدام المنهج التحليلي الإحصائي لقياس مدي رضا وقبول المستفيدين عن خدمات المعلومات الإلكترونية ، ودور المكتبة الإلكترونية في ترقية تلك الخدمات ، وذلك بتوزيع استبانة علي عينة الدراسة ، ثم قامت الباحثة باستخدام التكرارات والنسب المئوية في عرض وتحليل المعلومات. وتقييم جدول لكل سؤال .

توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها إن المزاوجة بين تقنيات الحاسوب وتقنيات الاتصالات أدت إلي ظهور أشكال جديدة من نظم بث المعلومات عالية التقنية كالإنترنت وقواعد البيانات العالمية والمحلية (المكتبة الإلكترونية) . بالإضافة إلي أن المكتبة التقليدية تلعب دور الأم بالمقارنة مع المكتبة الإلكترونية ، فنظرياً يمكن للمكتبة الإلكترونية أن تحل محل المكتبة التقليدية ولكن الواقع يفرض عليها أن تكون في المرتبة الثانية بعد التقليدية ، ويمكن القول أن كلاهما مكمل للآخر .

وقد قامت الباحثة بوضع العديد من التوصيات بناءً علي ما توصلت إليه من نتائج ومن أهمها : تشجيع المكتبات التقليدية علي إدخال التقنيات الحديثة في خدماتها ، وتكثيف الدورات التدريبية الي المستفيدين وإعلامهم بكيفية التعامل مع المكتبة الإلكترونية ، وجعل المكتبة الإلكترونية مادة مقررة علي كل التخصصات ، وإعلامهم بالدور الذي تلعبه تلك المكتبة في تسهيل الحصول علي المعلومات.

Abstract:

This research aims to make users acquainted with the role played by electronic library in information service development and libraries to convert its manual systems in to electronic ones.

To achieve these goals and to give historical background of electronic library and information technology the documentary and historical methods were used. In addition to these methods the analytical and enumerative methods were used to measure the user's acceptance of electronic information services and role of electronic library in services promotion. For data collecting questionnaire was distributed and the information obtained is analyzed and evaluate in tables.

Some of results obtained are: the interaction between computer technologies. And communication technology has created a new technology of information dissemination such as networking, international data bases and electronic library. And the traditional library services still play key role comparable with the electronic one.

The study has come to several recommendations such as: the traditional libraries should be encouraged to convert its manual system into the electronic one. And users should be trained to use the electronic library. And electronic library should be taught as part of the university curricula.

المقدمة :

في ظل التدفق الهائل في المعلومات وتنوع مصادرها أصبحت المكتبات وخاصة الجامعية منها غير قادرة علي مواجهة الكم الهائل من المعلومات والإفادة من مصادر المعلومات ومعالجتها وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها لتلبية حاجتهم من المعلومات ، ولتقديم تلك الاحتياجات كان لا بد من وجود نظام تعاوني يساعدها في إتاحة خدمات المعلومات المناسبة لمجتمعها الجامعي سواء أن كان هذا النظام التعاوني علي الصعيد المحلي أو الإقليمي أو الدولي . حيث ظلت المكتبات الجامعية تعاني من الكثير من المشاكل وذلك في كيفية إتاحة المعلومات بإشكالها المختلفة للمجتمعات الجامعية المتطورة وكيفية اختيار المواد من بين الكم الهائل من أوعية المعلومات ، ومعرفة المفيد منها والذي يناسبها ، وسرعة ودقة العمليات الفنية في هذا العصر الذي أصبح يوصف بعصر ثورة المعلومات .

ولا شك إن هذه المشاكل تواجه بكثرة المكتبات الجامعية في الدول النامية والتي تفتقر لوجود إمكانيات عديدة لتحقيق تلك الخدمات والتي بتحقيقها تساعد الجامعة في تحقيق أهدافها . أمّا المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة فلا شك إن لديها الحلول الملائمة لتلك المشاكل والتي واجهت بها الكم الهائل من المعلومات وأوعيتها ، حيث عملت علي توظيف تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في عملياتها المكتبية والتي تتسم بالسرعة والدقة في العمل .

وفي ظل الثورة الهائلة في مجال الحاسبات الإلكترونية وفي ظل التقدم السريع في مجال الاتصالات ، ظهرت المكتبة الإلكترونية كنتيجة أو كثمرة من ثمار التقدم في المجالين السابقين .

حيث أثبتت المكتبات الجامعية الدور الفعّال لتقنية المعلومات وتخطيها لكل المشاكل التي تواجه المكتبات الجامعية في معالجة المعلومات وتنظيمها واختزانها واسترجاعها وبنها ونقلها ، حيث أصبحت هذه المكتبات قادرة علي خدمة المستفيدين داخل المكتبة وخارجها وأصبحت قادرة علي تلبية كافة الاحتياجات المعلوماتية للمجتمع الجامعي ومجتمع المستفيدين عامة . حيث أصبح المستفيد قادراً علي الحصول علي المعلومات من اي مكان وفي أي زمان دون التقيّد بمكان محدد لوجود المعلومات من حيث تنظيم وترتيب وبن واسترجاع المعلومات ، حيث إن كفاءتها العالية أدت إلي ترقية وتطوير خدمات المعلومات بالشكل الذي تستطيع فيه المكتبات مواجهة كافة احتياجات مجتمعها الجامعي بكل ثقة .

مشكلة الدراسة :

لاحظت الباحثة الضعف الواضح لاستخدام أوعية المعلومات المباشرة (غير التقليدية) في المكتبات الجامعية والتي تلبّي الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين والتي تعمل علي كسب

رضاهم، وتساعدهم علي استمرار ارتيادهم لها وبالتالي كسب مستفيدين جدد، حيث ما زال المستفيد علي جهل بظهور المكتبات الإلكترونية وعلي جهل بما تقدمه تلك المكتبات من خدمات متطورة وراقية، وما زالت المكتبات التقليدية تلعب دورها بشكل فعّال وما زالت تملك عقول الكثير من المستفيدين .

أهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى الآتي :

- ١/ تشجيع المكتبات الجامعية علي استخدام النظام الآلي في عملياتها لأن النظام اليدوي غير قادر علي تلبية الاحتياجات بصورة جيدة .
- ٢/ معرفة الدور الذي يمكن أن تؤديه المكتبات الإلكترونية في ظل وجود شبكات المعلومات والتعاون مع المكتبات الأخرى .
- ٣/ معرفة دور المكتبات الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة في الدور الفعّال الذي أحدثته المكتبة الإلكترونية، وذلك بإبراز دورها وإمكانياتها في إعداد وتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وإتاحتها للخدمات المعلوماتية علي نطاق جغرافي واسع متخطية بذلك الحواجز الزمانية والمكانية، وذلك بهدف الإفادة منها بأعلى درجات الفاعلية خاصة مع تعدد أماكن نشر المعلومات وأساليب ولغة الكتابة وتشعب مجالات المعرفة وتنوع احتياجات المستفيدين، وعدم كفاءة الطرق التقليدية من جمع المعلومات وتنظيمها وبنائها لتلبية هذه الاحتياجات .

فرضيات الدراسة :

- ١/ اعتماد المكتبات الجامعية علي العمل التقليدي يجعلها غير قادرة علي تلبية احتياجات مجتمعها الجامعي .
- ٢/ ساعدت المكتبات الإلكترونية علي سهولة الحصول علي المعلومات وتطوير الخدمات المعلوماتية وذلك بتخطيها للحواجز الزمانية والمكانية .

مناهج الدراسة :

استخدمت الباحثة عدّة مناهج لإنجاز الدراسة :

- ١/ المنهج التاريخي : وذلك في استقراء ما صدر من إنتاج فكري في المجال، حيث وظّفت الباحثة هذا المنهج وذلك بالإطلاع علي المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة وإعطاء الخلفية التاريخية لمشكلة الدراسة .

٢ / المنهج الوصفي التحليلي بشقيه :

أ / المسحي الوصفي : باعتباره يسعى إلى وصف الأوضاع الراهنة الناتجة عن استخدام التقنيات الحديثة في خدمات المعلومات داخل المكتبات الجامعية .
ب/ دراسة الحالة : متمثلة في اختيار عينة نموذجية عمودية للمكتبات الإلكترونية بالجامعات وهي المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة .

٣ / المنهج الإحصائي :

وذلك في تحليل البيانات الواردة في استمارة الاستبانة التي تم توزيعها على العينة المدروسة واستخلاص النتائج ووضع التوصيات .

حدود الدراسة :

- ١- الحدود الموضوعية: دور المكتبات الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات.
- ٢- الحدود المكانية: مكتبة جامعة السودان المفتوحة.
- ٣- الحدود الزمانية: ٢٠٠٠م إلى ٢٠١٥م.

عينة الدراسة :

تمثلة عينة عشوائية من المستفيدين من المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة أهم مفاهيم ومصطلحات الدراسة :
١ / المكتبة الإلكترونية : تلك المؤسسة التي أدخلت تقنيات المعلومات الإلكترونية في عملياتها التنظيمية من أجل مزيد من الفعالية والكفاءة .
٢ / المعلومات : هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان وبالتالي هي أي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات .
٣ / خدمات المعلومات : هي خدمة تهيئها مكتبة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ، ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات .

إجراءات الدراسة :

اقتضي إجراء هذه الدراسة المرور بالمراحل التالية :

تعريف المكتبة الإلكترونية : صدر في الإنتاج الفكري لعلوم المكتبات والمعلومات تعريفات عديدة للمكتبة الإلكترونية منها (إنها مفهوم يتعلق باختزان المعلومات إلكترونياً وإتاحتها للمستفيدين باستخدام نظم شبكات إلكترونية) .

وأيضاً عرفت بأنها (المصادر الإلكترونية والوسائل التكنولوجية الحديثة القادرة علي القيام بعمليات البحث واستخدام وإتاحة المعلومات حيث تستطيع معالجة البيانات إلكترونياً في أي شكل كانت نص أو صوت أو صورة ثابتة أو صورة حية ، الموجودة في شبكات موزعة . (٥)

أهداف المكتبة الإلكترونية :

تهدف المكتبة الإلكترونية إلي تحقيق العديد من الفوائد لمجتمع المستفيدين منها ومن تلك الفوائد والأهداف :

- ١- الإقلاع عن الحجم المحسوس لتخزين المعلومات بالشكل الفعّال .
 - ٢- إعطاء القدرة لأشخاص عدة لاستخدام مصدر المعلومات نفسه أو مراجعته في الوقت نفسه.
 - ٣- الإقلاع عن التعامل الفعلي مع الأشياء بنفسها كأن تستخدم الكتاب نفسه دائماً ولمرات عدة حتى يبلي .
 - ٤- إعطاء القدرة لمراجعة محتويات مصادر المعلومات من أماكن متفرقة كالمنازل أو المكتب أو أي مكان خارج مبنى المكتبة .
 - ٥- توفير الفرصة للاستثمار الأفضل للأموال المصروفة وتحقيق أفضل، ممّا يعني زيادة في فعالية الأموال المصروفة.
 - ٦- تحقيق أسرع وأوسع فرص الوصول للمعلومات .
- خصائص ومميزات المكتبة الإلكترونية :
- لقد استخدمت التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية خاصة لما توفره من خصائص ومميزات نذكر منها : (١٥)
- ١- إتاحة كم هائل من المعلومات التي تتميز بالحدثة وتخدم تخصصات الجامعة المختلفة ، خاصة ما يتوفر عبر الشبكات .
 - ٢- التوفير في الوقت عند البحث عن المعلومات وعند استرجاعها ، خاصة إذا توافرت المستلزمات الخاصة بذلك .
 - ٣- التواصل مع مجموعات المكتبة ومع العاملين فيها عن بعد ممّا يوفر في وقت وجهد المستفيد .
 - ٤- المرونة في التعامل مع البيانات والمعلومات عند إعدادها وعند التحقق منها وعند تحديثها أو إجراء التعديلات المناسبة عليها وحتى عند بثها .
 - ٥- تكون السيطرة علي أوعية المعلومات الإلكترونية أكثر دقة وسهولة ممّا ييسر عملية البحث عن البيانات واسترجاعها والتحكم في شكل المخرجات حسب رغبة المستفيد مع

سهولة استنساخها وتهيئتها بالشكل المطلوب .

٦- الاقتصاد في النفقات على المدى الطويل .

٧- فتح آفاق جديدة تعزز التعاون بين المكتبات ، بحيث يمكن ربط قواعد البيانات والمعلومات بعضها ببعض مما يزيد في المصادر ويقلل في النفقات.

تعريف المعلومات :

يتضمن الإنتاج الفكري للمكتبات والمعلومات تعريفات عديدة لهذا المصطلح منها تعريف غالب عوض النوايسة فقد عرفها بأنها (البيانات المصوغة بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرار) ، كما عرفها بأنها (مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان وبالتالي هي أي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات) . (٢٠)

وترى الباحثة أن غالب قد جعل المعلومات هنا أساساً لعملية اتخاذ القرار كما جعلها أساساً لتنمية المعرفة الإنسانية .

وفي تعريف آخر نجد أن المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات قد عرفها بأنها (البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد لإغراض اتخاذ القرار ، وهي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها ، وتفسيرها أو صنعها في شكل ذي معني والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية في أي شكل . (٢)

خدمات المعلومات :

أصبحت المكتبات وخاصة الجامعية منها في ظل تدفق المعلومات وتنوع مصادرها غير قادرة علي مواجهة الكم الهائل من المعلومات والإفادة من مصادر المعلومات ومعالجتها وتقديمها إلي مجتمع المستفيدين وتلبية حاجاتهم للمعلومات ، ولتلبية تلك الاحتياجات كان لا بد من وجود نظام تعاون يساعدها في إتاحة خدمات المعلومات المناسبة لمجتمعها سواء كان ذلك علي الصعيد المحلي أو الإقليمي أو الدولي ، حيث ظلت المكتبات تعاني من الكثير من المشاكل وذلك في كيفية إتاحة المعلومات بأشكالها المختلفة للمجتمعات الجامعية المتطورة (١) .

ونتيجة لتزايد المعلومات وما ترتب علي ذلك من ازدياد ضخمة الإنتاج الفكري صعب علي الباحثين مهمة العثور علي المعلومة ، وخاصة وإن معدل تدفق المعلومات أصبح يتزايد بشكل كبير يصعب اللحاق به من قبل الباحثين بالإضافة إلي ضيق وقتهم وعدم تنظيم تلك المعلومات ، ومن هنا أصبح اهتمام اختصاصي المراجع منصبا في كيفية تيسير

سبل وصول الباحثين للمعلومة ، ووصول المعلومة للباحثين ، وبذلك برزت خدمات المعلومات كإحدى الوسائل والوظائف في مجال المكتبات والمعلومات . (١٠)

تعريف خدمات المعلومات :

وردت في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات والمعلومات العديد من التعريفات لمصطلح خدمات المعلومات منها التعريف الذي أورده المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات حيث عرفها بأنها (خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب إنتباه المستفيدين الي المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها ويتم هذا عن طريق تحرير ورقة بالأخبار ، ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتراسات من المقالات المنشورة في المجالات) . (٢)

أهداف خدمات المعلومات :

- تسعى أي جهة مسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات الي الوصول الي مجموعة من الأهداف تتلخص في الآتي : (٢٧)
- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين وذلك حسب الاختصاصات المختلفة .
 - الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات .
 - متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات .
 - مراعاة الدقة في تقديم المعلومات .
 - تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة .
 - مساعدة المستفيدين علي تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستفيدين وإمكاناتهم .
- أنواع خدمات المعلومات :
- تم تقسيم خدمات المعلومات بناءً علي الاحتياجات والمطالب الأساسية للمستفيدين والتي تنقسم إلى فئتين عريضتين هما : (٢٨)
- ١ / حاجة العثور على الوثائق التي تتناول موضوعاً بعينة أو يمكن أن يجيب علي سؤال معين .
 - ٢ / حاجة العثور على وثيقة معروفة تعرف اسم مؤلفها أو عنوانها والحصول علي نسخة منها .
- كما يقسم حشمت قاسم خدمات المعلومات إلى نوعين هما : خدمات تقليدية عرفت

منذ نشأة المكتبات ، وخدمات غير تقليدية (حديثة) يسرتها التطورات التقنية (المكتبة الإلكترونية) . (٧)

أولاً: الخدمات المكتبية (التقليدية) :

وكلمة تقليدية تعني إن هذه الخدمات لا يتم استخدام الحاسب الآلي فيها ، وتتمثل في عدة أنواع منها :

١ / خدمة الإرشاد والتوجيه : وهي الخدمة التي يتم بمقتضاها مساعدة المستفيدين لاستخدام المكتبات ومراكز المعلومات بصورة أكثر كفاءة وفاعلية . (١٠)

٢ / خدمة الإطلاع الداخلي : وهي تهيئة فرص الإطلاع الداخلي أو مراجعة الكتب داخل المكتبة ، حيث تتبع المكتبة أحد نظامين في تنظيم مقتنياتها وتهيئتها للمستفيدين ، إمّا نظام الأرفف المفتوحة (open access) والذي يتيح للمستفيدين فرصة التعامل مع المواد المكتبية دون وسيط ، أو النظام المخزني (close access) والذي يتيح للمستفيدين إمكانية التعامل مع المقتنيات عن طريق وسيط مع الاستعانة بالفهرس . (١٠)

٣ / خدمة الترجمة : الترجمة العلمية هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية أياً كان مجال تخصصها ، ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية المترجمة التي تشتمل عليها الوثائق ومن ثم الاهتمام بالشكل والأسلوب . (٢٠)

٤ / خدمة الاستنساخ والتصوير : هي من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين وهي التي بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية ... الخ ، أو إسترجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيلمية ، وعلي هذا الأساس فإن تقدم هذه الخدمة إلزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته . (٢٠)

٥ / الخدمة المرجعية : وهي الخدمة التي تقوم بالإجابة علي كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ، حيث لا تقتصر علي هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة علي الاستفسارات وأسئلة المراجعين . (٢٠)

٦ / خدمة الإعارة : وهي مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الخدمة للمستفيدين باستخدام مصادر المكتبة خارج مبني المكتبة وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة علي تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد . (١١)

وفي تعريف آخر هي الخدمة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة علي استفسارات المستفيدين المعلوماتية وتقديم التوجيه والإرشاد لهم ومساعدتهم في الوصول

إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم علي استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية . (٨)

٧ / خدمة الاستخلاص : وهي عملية إنتاج المستخلصات أو هي فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات ، والاستخلاص ليس مجرد تلخيص لمحتويات الوثيقة الأصلية فقط وإنما هو فن يتطلب استثماراً لقدرات كاتب المستخلص ، ومعارفه ، ومكانه ، ومهارته ، من أجل تقديم ناتج يصلح لتلبية الغرض منه لذا فهو تقديم ما يلبي احتياجات المستفيد من المعلومات في شكل موجز وواضح . (٢١)

٨ / خدمة التكشيف : وهو الأداة التي تستخدم للإرشاد على شيء أو الإشارة إلى مكان وجوده ، وهو قائمة هجائية تشمل علي موضوعات وأسماء وأشخاص أو أماكن عدة ذات أهمية خاصة في أحد أوعية المعلومات ، حيث تقوم عملية التكشيف كخدمة معلوماتية علي اختيار الكلمات الدالة أو الأفكار من أحد أوعية المعلومات تبعاً لعدد من القواعد المحددة ، حيث يهدف إلى تيسير التحقق من أوعية المعلومات المطلوبة أو التقاطها بعد فرزها ووضعها علي الرف واختزانها .

والتكشيف بهذا المفهوم هو فن تمثيل المعلومات المضمنة في وعاء من أوعية المعلومات بتعابير تعرف وتميز كل معلومة عن المعلومات الأخرى ، وفي الوقت نفسه تستعمل هذه التعابير المعينة في استرجاع هذه المعلومات من مصادرها . (٦)

٩ / خدمة حجز المصادر : وغالباً ما توجد هذه الخدمة في المكتبات المدرسية والجامعية والحجز يكون جماعي بناءً علي طلب من أستاذ المقرر ، بحيث تعزل المصادر التي يحددها في مكان مخصص ، وذلك نسبة لارتباط هذه المصادر بالمقررات الدراسية ، وبالتالي يمنع خروجها خارج المكتبة . وعزل هذه المصادر في مكان خاص لا يمنع الآخرين من استخدامها بل تستخدم في ذات المكان فقط. كذلك قد يتم الحجز لصالح مستفيد معين يأتي إلي المكتبة فلا يجد المصدر الذي يريده لأنه معار خارجياً ، وعلية يصبح للمستفيد الحاجز الأولوية في استعارته بعد رده . (١٣)

١٠ / خدمة الإحاطة الجارية : وهي نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة وتسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد أو الجماعات محل الاهتمام. (٢٢)

١١ / خدمات النشر : تقوم بعض مراكز المعلومات المتخصصة التابعة لمؤسسات ضخمة بتقديم مثل هذه الخدمة وذلك لأهميتها في توصيل المعلومات للمستفيدين ، حيث يقصد بالنشر هنا إصدار المطبوعات وتوزيعها ، ويتم النشر عن طريق إصدار المطبوعات الأولية

مثل بعض المطبوعات العلمية القيّمة ، والدوريات العلمية ، وكذلك يقوم مركز المعلومات بإصدار المطبوعات الثانوية والتي تشير إلى المصادر الأولية وتحليلها وذلك مثل الكشافات والمستخلصات هذا بالإضافة إلى المصادر الثانوية الأخرى مثل أدلة الهيئات والأفراد والكتب السنوية وهنا لا بد من الإشارة إلى ضرورة تزويد المركز بالمعدات والأجهزة اللازمة للنشر والتعاقد مع مطابع خارجية لإنجاز عمل الطبع وتوزيع المطبوعات وهي تحتاج إلى رسم سياسة يراعي فيها تزويد الباحثين والأجهزة المعنية بما يصدره مركز المعلومات من مطبوعات . (٢٣)

ثانياً : خدمات المعلومات الحديثة أو غير التقليدية (المكتبة الإلكترونية) :

مما لا شك فيه إن الثورة الرقمية في مجال الاتصال تعد اليوم من أهم سمات المجتمع المعاصر بل تعتبر من أهم العوامل التي ساهمت ولا تزال في تغيير الخريطة البحثية التي كانت متبعة في السابق ، فبعد انتشار الإنترنت وكذلك الحاسب الشخصي أصبحت عملية الحصول على المعلومات سهلة وبسيطة نوعاً ما . (٤)

المقصود بخدمات المعلومات الحديثة هي تلك الخدمات التي أستعين في توفيرها وإتاحتها للمستفيدين بالتقنيات الحديثة مثل الحاسب الآلي والذي يتميز بسرعة الاسترجاع الفائقة ، وتقنية الاتصالات التي أقت المسافات والحدود الجغرافية ، وشبكات المصغرات الفيلمية . (٢٠)

وترى الباحثة إن استخدام الحاسوب في تقديم خدمات المعلومات بالطرق الحديثة أدى بصورة كبيرة إلى ترقية تلك الخدمات وإمكانية وصول المستفيد إلى ما يحتاجه من معلومات في أي زمان ومن أي مكان ويمكن تفصيل تلك الخدمات في الآتي :

١ / خدمة التكشيف الآلي : يقصد بنظام التكشيف الآلي اختيار الحاسب للمداخل المحررة والمعدة يدوياً من قبل المكشفين ويمكن أن يقوم التكشيف الآلي والموضوعي الكامل بدور فعال في إنتاج كشافات الكتب والدوريات ، والتكشيف الآلي يعتمد على وجود المادة المكشفة مخزنة على وسائط مقروءة آلياً حيث يستخدم الحاسب الآلي لتبويب وصياغة وتحديث وتجميع وطباعة الكشافات . (٢٦)

حيث تحقق عملية التكشيف الآلي الآتي : (٢٤)

- شمولية البحث عن طريق استرجاع كل المعلومات المتوفرة في قاعدة البيانات عن طريق موضوع معين .
- البحث للإجابة المباشرة عن سؤال معين والطرق المختلفة للإجابة عليه .
- تكامل المعلومات بأشكالها ونوعياتها المتعددة .

- توفير المعلومات لمستخدمين متعددين في نفس الوقت .
- مرونة النظام وإمكانية استيعابه لأي زيادة في المدخلات من البيانات وعدد المستخدمين المتوقعين وإدخال أي تغييرات تكنولوجية عليـة.

٢/ خدمة الاستخلاص الآلي : المستخلص الآلي هو الناتج الذي تعده الآلة عندما تقتبس أو تستخرج جملاً كاملة من الوثيقة المراد استخلاصها ، وهو فن الاستخلاص بواسطة الحاسب الآلي ، وفيه يتم تمييز الكلمات المفردة وإحصاء ترددها في النص الذي وردت فيه بعد استبعاد الكلمات ذات الدلالة العامة ، كأدوات التعريف وحروف الجر وضمائر الوصول وما شابه ذلك .

٣/ خدمة الإعارة الآلية : إن بعض المكتبات تقوم بإعارة أوعية المعلومات إلى المستفيدين ليصطحبوها خارج مبني المكتبة، وقد مكن استخدام الحاسب الآلي في عملية الإعارة من المتابعة الدقيقة والسيطرة علي حركة أوعية المعلومات في أي وقت وبطريقة دورية ومنظمة ، حيث يتسم النظام بالدقة والسرعة في ملاحقة المستفيدين الذين يؤخرون رد الأوعية في الزمن المحدد لهم كما إنه يخطر عن الأوعية المسترجعة من المستفيدين في نفس الوقت.

(٦)

وعند التطبيق فإن الوضع يختلف عن النظام التقليدي وذلك في أن النظام الحاسوبي للإعارة يوفر ويظهر البيانات المتعلقة بالوعاء من السجلات السابقة ولا يحتاج إلي إعادة إدخالها بحكم النظام الآلي فهو المسؤول عن كل ذلك ، وعليه فإن نظام الإعارة المبني علي الحاسب فقط يحتاج إلي إدخال رقم المستعير وبياناته ، كما إنه يخلق علاقة وثيقة بين بيانات التسجيل للوعاء ومكان وجوده داخل وخارج المكتبة عند الاستفسار عن ذلك .

(١٢)

٤/ خدمة البحث بإتصال المباشر : نستطيع أن نعرف البحث بالاتصال المباشر بأنه (عملية إجراء بحث مباشر في قواعد البيانات تبعد عن المستخدمين بمسافات قد تقصر أو تطول ، وذلك باستخدام مطراف متصل مع الحاسب يسترجع فيها المعلومات في حينها علي شاشة المطراف . وقد تستغرق عملية البحث دقائق متعددة أو قد تطول لفترات أطول تمتد إلي ساعة) . (٩)

والنتائج النهائية للبحث ينبغي أن تقدم حلولاً نهائية لكل تساؤلات واستفسارات المستفيد التي تكون في صورة خدمات يقدمها البحث الآلي وهذه الخدمات تتمثل في : (٢٥)

- ١- الإجابة علي استفسارات المستفيدين وتزويدهم بما يحتاجونه من معلومات .
- ٢- الإحاطة بمصادر المعلومات عن طريق قواعد المعلومات الورقية التي تعين المستفيد في الوصول إلي الكتب والمقالات التي توجد فيها المعلومات التي يحتاجها .

- ٢- الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات .
- ٤- خدمات الملفات وتخزينها وإنشاء قواعد معلومات داخلية خاصة بالمكتبة.
- ٥- خدمات إضافية أخرى من الجهات المجهزة لنظام البحث بالاتصال المباشر مثل استخدام نظام البريد الإلكتروني والتراسل بريدياً مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى وكذلك طلب الوثائق ألياً منها.
- ٥ / خدمات العرض المرئي للنصوص (Video Text) : هو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات وغيرها الي المكاتب والمنازل بتكاليف قليلة نسبياً . ويعتمد نظام الفيديو تكست علي استخدام جهاز تلفزيون عادي ، وجهاز هاتف ، ولوحة مفاتيح مبسطة ، وجهاز محلل الرموز (Secoder) خاص متصل بجهاز التلفزيون وللاتصال مع شبكة المعلومات المركزية يتصل المستفيد برقم الهاتف الخاص بالشبكة ثم يضع الهاتف علي جهاز سمعي (Modem) ، وعند إتمام الاتصال بنجاح تظهر له علي شاشة التلفزيون صفحة كشاف ثم يختار المستفيد المعلومات المطلوبة بالضغط علي أزرار في لوحة المفاتيح الخاصة بذلك حسب التعليمات التي تظهر له علي الشاشة (١٤)
- ويستخدم الفيديو تكست لخدمات المعلومات البسيطة مثل موجز الأخبار المحلية والعالمية ، كما يستخدم لأغراض المكتبات والمعلومات خاصة في مجال معالجة المعلومات والخدمات المرجعية ، ويمكن باستخدام الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الاصطناعية نقل خدمات الفيديو تكست أو بثها من خلال محطات التلفزيون الكيبل ، ومن الأمور المرغوبة في هذا النظام الصحف الإلكترونية والمنشورات الأخرى الي المنازل . (٣)
- ٦ / خدمة الإطلاع علي النص من بعد (Tele Text) : يعد نظام التيلتكست كسابقة الفيديو تكست نظام إصال المعلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية استخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لإعطاء معلومات مرئية علي شاشة التلفزيون إلا أن التيلتكست يختلف عن الفيديو تكست في كونه نظاماً أحادي الاتجاه غير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي . وهنا يجب استخدام جهاز محلل رموز خاص لالتقاط التيلتكست . حيث يعمل النظام بأن تبث بصفة مستمرة صفحات معلومات بصفة دورية متكررة ينظر المستفيد الي صفحة المحتويات ويختار رقم الصفحة المطلوبة باستخدام لوحة المفاتيح وهنا يقوم محلل الرموز بإختيار الصفحة المطلوبة عند دورتها وتعرض المعلومات علي شاشة التلفزيون ، ويعد هذا النظام مناسباً لتحديد المعلومات لعدد كبير من المشاهدين ويعطي أحدث المعلومات من مواضيع كثيرة ومتنوعة . (١٤)
- ٧ / خدمة البث الانتقائي للمعلومات : هي شكل من أشكال الإعلام الجاري يهدف إلي

تزويد كل مستفيد بصفة دورية ، بحاجاته من المعلومات أو القضايا أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته ، ويتم ذلك عادة باستخدام نظام استرجاع آلي للمعلومات تستخدم فيه المصطلحات الوصفية والكلمات الدالة علي شكل سمات خاصة بمستفيد واحد ومجموعة من المستفيدين وتقابل السمات بمصطلحات المواد الجديدة التي دخلت فإذا تطابقتا فإن معلومات هذه المواد ترسل إلي المستفيد ، وهذه السمات تحفظ علي شريط ممغنط للتجهيز الآلي . (١٧)

وقد ساعد في تطور خدمة البث الانتقائي للمعلومات التطور التقني في مجال معالجة المعلومات من حيث الدقة والسرعة وإمكانية المستفيد من الإتصال بقاعدة أو بنوك المعلومات للحصول علي المعلومات المرغوب فيها، وقد أثر هذا التقدم علي عاملي المكان والزمان وحد كثيراً علي أثرهما علي خدمة المعلومات . ومن الممكن أن يكون البث شفويًا أو مطبوعاً أو عن طريق الوسائل السمعية والبصرية ، وقد ترسل المعلومات الي المستفيد أو يحضر للحصول عليها ، ولكن الحصول عليها تلقائياً هو الشكل السائد بحيث تصله علي فترات محددة ومناسبة (١٦)

٨ / خدمة الإحاطة الجارية الآلية :لقد تم مسبقاً التعرف علي الإحاطة الجارية اليدوية ، أمّا الإحاطة الجارية الآلية فإنه يمكن أداء هذه الخدمة بطريقتين هما : -
- إصدار تقارير ومطبوعات بأسماء المستفيدين ويتم توزيع التقارير عليهم حسب أسمائهم .

- أن يتم إرسال القائمة إلي مجموعة من المستفيدين في مكان أو قسم واحد علي أن تذكر اسمائهم جميعاً مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة علي الزملاء في القسم في حال الإطلاع عليها .

وبالتالي يمكن توفير الوقت والتكاليف . وقد يكون في المركز أو المؤسسة حواسيب في الأقسام أو حواسيب خاصة بهؤلاء الاشخاص يمكن الإتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني (Email) من خلال قائمة باسمائهم ويتم إعلامهم بكل ما وصل حديثاً عن طريق الطرفية (Terminal) الخاصة بكل منهم . (٢٠)

المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة :

إن جامعة السودان المفتوحة كواحدة من مؤسسات التعليم العالي التي تتكامل مع الجامعات السودانية وتسعى لتحقيق شعار التعليم للجميع عبر تحرير التعليم العالي والبحث العلمي من القيود المكانية والزمانية ، تدرك تماماً ما يعانيه طلاب الجامعات السودانية وطلاب الدراسات العليا وأساتذة الجامعات والباحثون بسبب فقر المكتبات الجامعية ممّا

أثر سلباً علي مواكبة التطور العلمي خاصة في مجال البحوث والدراسات العليا . وكمساهمة من الجامعة في حل هذه المشكلة إتجهت الجامعة للإستفادة القصوي ممّا تنتجه تقنية المعلومات في هذا المجال فعملت الجامعة علي إنشاء مكتبة الكترونية تتجاوز القيود السابقة وتحتوي علي أحدث المعلومات العلمية وملايين المقالات وآلاف الكتب والدوريات العلمية ، إثراءً للمكتبات الجامعية علي وجه العموم وسداً للنقص الكبير في مجال الدوريات العلمية علي وجه الخصوص ، وقد اختطت المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة لنفسها تعريفاً وفلسفة وأهداف تنبع من طبيعة الجامعة المفتوحة . (١٩)

ومكتبة جامعة السودان المفتوحة هي عبارة عن مكتبة جامعية تعليمية بحثية تتكامل مع المكتبات الجامعية السودانية المقيمة وذلك بتوفير ما ينقص تلك المكتبات من مصادر المعلومات العلمية الحديثة، حيث اختارت المكتبة من المشهد المعلوماتي (Information Landscape) الشكل الرقمي بميزاته العديدة التي تناسب الجامعة المفتوحة وسياساتها في دعم التعليم المفتوح والتعليم عن بعد ، ومن ثم فقد عملت إدارة المكتبة علي الاشتراك في عدد من قواعد المعلومات التي تم اختيارها من الفضاء الرقمي لتلبي احتياجات المستفيدين ، وإتاحة هذه القواعد عبر المكتبة الإلكترونية والتي توجد ضمن موقع الجامعة . (١٨)

خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة :

تقوم المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة بتوفير العديد من الخدمات المعلوماتية للمستفيدين منها ، وقد تبين للباحثة إنه تمشياً مع هدف الجامعة الأساسي وهو التعليم المفتوح للجميع فإنها تقدم تلك الخدمات إلي جميع الفئات داخل المجتمع من طلاب وأساتذة وغيرهم ، كما تبين للباحثة من خلال المعلومات التي تحصلت عليها من خلال المقابلة الشخصية لأمين المكتبة ، فضلاً عن الملاحظة لمجتمع الحالة المدروسة أنّ خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية خدمات غير مباشرة ، أي أنّ المستفيد لا يستطيع الحصول علي تلك الخدمات من داخل المكتبة نفسها ، لكنه يستطيع أن يتحصل عليها عبر الشبكة العالمية للمعلومات (Internet) من أي مكان وفي أي زمان ومن أهم هذه الخدمات :

أولاً : خدمة البحث في قواعد البيانات :

تعتبر تلك الخدمة من أكبر الخدمات وأهميتها التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة ، حيث تقوم المكتبة الإلكترونية بالاشتراك في العديد من قواعد البيانات في مختلف التخصصات كالطب والصيدلة والصحة إلخ ، وتقوم بإتاحة تلك القواعد عبر الشبكة العالمية للمعلومات (Internet) ، وتشتمل تلك القواعد علي آلاف الكتب

والدوريات وملايين المقالات في كافة المجالات المعرفية وتتراوح تغطيتها العلمية ما بين النص الكامل والمستخلص والاستشهاد المرجعي ، أمّا تغطيتها الزمنية فيرجع تاريخ بعضها إلى العام ١٩٢٢م وتبلغ القمة في حداثة معلوماتها إذ يتم تحديثها يوميا بكل جديد في كافة المجالات المعرفية . (١٩)

ثانياً خدمة الإعارة الآلية :

تقوم المكتبة بإتاحة خدمة الإعارة عبر البريد الإلكتروني ، حيث تقوم بتصميم بريد إلكتروني لكل مستفيديها ، و تقوم بإتاحة ما يحتاجون إليه من مصادر عبر البريد الخاص بهم ، كما يوجد نوع آخر من أنواع الإعارة وهو ملف سمات (Profile) ، وبهذا يتم وضع ملف كامل عن المستفيد ومعرفة كافة البيانات الشخصية الخاصة به ، وتقوم المكتبة بالمحاوره معه ومعرفة ما يحتاج إليه ، ثم إتاحتها له عبر بريده الإلكتروني . وقد تبين للباحثة من خلال المقابلة الشخصية التي أجرتها مع أمين المكتبة إن تلك الخدمة لم تحظي بالاهتمام الكامل من قبل المستفيدين ، وحتى إن الطلبة والمستفيدين من داخل الجامعة الذين تم تصميم بريد إلكتروني لهم لم يقوموا بفتحه ومعرفة ماذا به حتى يقوموا بالاستفادة من تلك الخدمة . (١٨)

ثالثاً : خدمة الإحاطة الجارية :

حيث تقوم المكتبة الإلكترونية بإحاطة مستفيديها بالمعلومات التي أدخلت حديثاً في تخصصاتهم والتغيرات التي أحدثت في المعلومات وذلك بناءً علي طلب المستفيد ، وتقوم تلك الخدمات عبر البريد الإلكتروني . (١٨)

رابعاً : خدمات الشبكة العالمية للمعلومات (Internet) :

رغم إن تلك الخدمة مهمة وذلك بما يتوفر من معلومات عبر الشبكة ، فقد تبين للباحثة من خلال الملاحظة المباشرة أن تلك الخدمة تقوم بتوفيرها للأساتذة والمشرفين داخل الجامعة فقط ، حيث لم تقوم الجامعة بتوفير أجهزة حواسيب حتي يستطيع المستفيدون من خلالها التصفح في الشبكة العالمية للمعلومات ، حيث يرجع السبب الرئيسي في ذلك أن جامعة السودان المفتوحة تتبّع نظام التعليم المفتوح ، والتعليم عن بعد لذلك فإن المستفيدين يستطيعون الدخول الي تلك الخدمة من أي مكان . (١٨)

وتري الباحثة من خلال الدراسة التي أجرتها لمجتمع المستفيدين أن ذلك يعتبر مشكلة حقيقية لكثير من المستفيدين . حيث إن أغلبهم لم تتوفر لهم أجهزة في منازلهم ولا حتي في مواقع العمل .

كما تبين للباحثة من خلال المقابلات التي أجرتها ومن خلال ملاحظتها المباشرة إنه بالإضافة إلى تلك الخدمات توجد خدمات المستخلصات الآلية والكشافات الآلية حيث

تتوفر تلك الخدمات ضمن قواعد البيانات السابقة ، كما يوجد بث انتقائي للمعلومات ويعتبر شكل من أشكال الإحاطة الجارية، حيث تقوم المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة بتوفير معلومات كافية للمستفيد في مجال تخصصه ويقوم المستفيد بانتقاء ما يناسبه من تلك المعلومات .

مسح واقع خدمات المعلومات بالمكتبة ومدى الاستفادة منها ودور المكتبة في ترقية تلك الخدمات :

يتناول هذا الجزء تحليل بيانات الدراسة التي تم جمعها بواسطة الإستبانة والتي تم توزيعها علي عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة . وقد تم تصميم استبانته وزعت علي (٧٠) مستفيد من خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية تم جمع (٥٢) منها ، وسيتم تحليل الإستبانة من خلال استعراض كل بند من بنودها في جدول منفصل وتحليله بغرض التعرف علي الواقع المدرس .

جدول رقم (١) يبين نوع العينة المدروسة

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٣٣	٪٨١،٢
أنثى	١٩	٪١٨،٨
المجموع	٥٢	٪١٠٠

من الجدول السابق نلاحظ أنّ نسبة الذكور قد بلغت (٪٨١،٢) من العينة المدروسة بينما بلغت نسبة الإناث (٪١٨،٨) من عينة الدراسة ، وذلك يوضح أن استخدام المكتبة يحظى بإهتمام أكبر من قبل الذكور ، كما أن خدمات المعلومات يستفيد منها الذكور بصورة أكبر من إستفادة الإناث .

جدول رقم (٢) يوضح وظائف العينة المدروسة

النوع	التكرار	النسبة المئوية
طالب	٢٦	٪٥٠
عضو هيئة تدريس	١٤	٪٢٦،٩
أخري	١٢	٪٢٣،١
المجموع	٥٢	٪١٠٠

من الجدول السابق نلاحظ أن حوالي (٪٥٠) من عينة الدراسة كانت من الطلاب ، وشكّلت نسبة أعضاء هيئة التدريس المستفيدة من المكتبة الإلكترونية (٪٢٦،٦) ، كما

بلغت نسبة المستفيدين الذين يعملون في قطاعات أخرى (٢٣,١٪) من عينة الدراسة ، حيث لاحظت الباحثة أن غالبية الطلبة الذين يستفيدون من المكتبة الإلكترونية ممن تتوفر لديهم أجهزة في منازلهم أو أماكن عملهم .

إمام المستفيدين بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية :

يعتبر المستفيد العنصر الأساسي بالنسبة للخدمات المعلوماتية ، حيث إن نجاح أي مكتبة يقاس بمدى دراية المستفيدين وإلمامهم بأهمية تلك المعلومات ومدى الاستفادة منها بالشكل المناسب لمعرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة لا بد من معرفة مدى إلمام المستفيدين بتلك الخدمات .

جدول رقم (٣) يوضح مدى إلمام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
نعم	٣٦	٦٩,٥٪
لا	١٦	٣٠,٥٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة المستفيدين الذين لديهم معرفة وإلمام بخدمات المعلومات بلغت (٦٩,٥٪) من عينة الدراسة، ونسبة المستفيدين الذين قاموا بالاستفادة من تلك الخدمات ولكن ليس لديهم إلمام بكل الخدمات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بلغت (٣٠,٥٪) .

وقد لاحظت الباحثة إن معظم المستفيدين الذين ذكروا بأن لهم إلمام ومعرفة بخدمات المعلومات هم من فئات الأساتذة والمشرفين داخل الجامعة . حيث ذكر الطلاب إن عدم إلمامهم بخدمات المكتبة الإلكترونية يرجع إلى عدم التوعية و التدريب من قبل المكتبة نفسها وإن المنشورات الورقية التي تقوم بتوزيعها المكتبة لهم غير كافية لكي يتعرفوا على الخدمات المعلوماتية بالمكتبة .

واقع الاستفادة من خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية :

تقوم المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة بتقديم خدماتها إلى كافة شرائح المجتمع في مختلف التخصصات ، حيث تقوم بإتاحة تلك الخدمات عبر موقعها بالشبكة العالمية للمعلومات، من أي مكان وفي أي زمان حتى تعم الفائدة إلى أكبر فئة من المستفيدين .

جدول رقم (٤) يوضح الخدمات التي تستفيد منها عينة الدراسة

النوع	التكرار	النسبة المئوية
إعارة آلية	٦	١١,٥%
استخلاص آلي	١	١,٩%
تكشف آلي	٢	٣,٨%
البحث في قواعد البيانات	٢٩	٥٥,٨%
الشبكة العالمية للمعلومات (Internet)	٩	١٧,٣%
إحاطة جارية	٥	٩,٧%
عرض مرئي للنصوص	صفر	صفر%
بث إنتقائي للمعلومات	صفر	صفر%
الإطلاع على النص من بعد	صفر	صفر%
المجموع	٥٢	١٠٠%

من الجدول السابق نلاحظ إن خدمة البحث في قواعد البيانات تحتل المرتبة الأولى من بين الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة ، حيث بلغت نسبة المستفيدين الذين يستفيدون من هذه الخدمة (٥٥,٨%) من عينة الدراسة ، ويرجع ذلك إلى إيمان المكتبة بأهمية تلك الخدمة والاعتماد عليها كخدمة أساسية حتى تحقق المكتبة أهدافها ، كما بلغت نسبة الذين يستفيدون من شبكة الإنترنت في تلقي المعلومات (١٧,٣%) من عينة الدراسة ، ويرجع ذلك إلى أن المكتبة لم تتيح مكان مخصص للمستفيدين حتى يأتوا إلى المكتبة ويستفيدوا من خدمات الشبكة العالمية للمعلومات . وتلي تلك الخدمات في المرتبة خدمة الإعارة الآلية حيث بلغت نسبة المستفيدين منها (١١,٥%) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة الذين يستفيدون من الإحاطة الجارية الآلية (٩,٧%) من عينة الدراسة ، تلتها في المرتبة خدمة التكشف الآلي حيث استفاد منها حوالي (٣,٨%) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة الذين يستفيدون من خدمات الاستخلاص الآلي (١,٩%) من عينة الدراسة .

دوافع استخدام المكتبة الإلكترونية :

توجد لدى المستفيدين العديد من الدوافع والأغراض لاستخدام المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة ، ولمعرفة تلك الدوافع قامت الباحثة بسؤال عينة الدراسة عن دوافعهم لاستخدام المكتبة الإلكترونية وقد توصلت إلى النتائج التالية :

جدول رقم (٥) يوضح دوافع استخدام المكتبة الإلكترونية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
رغبة في الحصول علي مزيد من المعلومات	٢٠	٣٨,٨٪
إعداد واجبات يطلبها أستاذي الجامعي	١٣	٢٥٪
إعداد محاضرة	٧	١٣,٥٪
إضافة معلومات لبحث علمي	١٢	٢٣٪
دوافع أخرى أذكرها	صفر	صفر٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أنّ نسبة (٣٨,٨٪) من عينة الدراسة يقومون باستخدام المكتبة والاستفادة من خدمات المعلومات الموجودة فيها بغرض الحصول علي مزيد من المعلومات ، كما توجد نسبة (٢٥٪) من عينة الدراسة يقومون باستخدام المكتبة الإلكترونية لإعداد واجباتهم التي يطلبها الأساتذة منهم ، كم يوجد (١٣,٥٪) من عينة الدراسة استخدموا تلك الخدمات من أجل إعداد محاضرة وهؤلاء هم فئة الأساتذة والمحاضرين في الجامعة ، وهنالك (٢٣٪) من عينة الدراسة عبارة عن باحثين حيث يقومون باستخدام المكتبة الإلكترونية لإضافة معلومات لبحوث علمية يقومون بإعدادها .
وترى الباحثة أنّ هنالك تنوع في الأغراض والدوافع لدي المستفيدين من المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة ومن خدماتها المعلوماتية ، ممّا يبيّن تنوع في المعلومات الموجودة في هذه المكتبة وتنوع مصادرها .

إمكانية توصل المستفيدين الي المعلومات التي يحتاجونها :

الوصول إلي المعلومات هي الغاية التي يسعى إلي تحقيقها أي مستفيد ، وقد لاحظت الباحثة أثناء دراستها لعينة الدراسة وأثناء دراستها للأسئلة المفتوحة داخل استمارة الإستبانة إن كثيراً من المستفيدين لا يستطيعون الوصول إلي المعلومات الموجودة في المكتبة الإلكترونية بسهولة ويعلّون ذلك بضعف الأجهزة وضعف الشبكة العالمية للمعلومات أو عدم معرفتهم بالتعامل مع الأجهزة .

وقد لاحظت الباحثة من خلال المقابلات التي أجرتها مع أمين المكتبة إن المكتبة الإلكترونية لا يمكن تصفحها من خلال مقاهي الإنترنت (أي من خلال خط هاتف يقوم بالاشتراك فيه عدد من أجهزة الحواسيب) ، بل يستطيعون الدخول إلي المكتبة الإلكترونية من خلال خط هاتف واحد موصل بجهاز حاسوب واحد ، وربما ذلك يبرر ويعلّل

رأي المستفيدين في صعوبة توصلهم إلى المعلومات ، كما أن كثيراً من المستفيدين لا تتوفر لديهم أجهزة كما ذكرت سابقاً وإن الجامعة لا توفر أجهزة للبحث باعتبارها جامعة تسعى إلى التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد . والجدول التالي يوضح إمكانية توصل المستفيدين إلى المعلومات :

جدول رقم (٦) يوضح إمكانية توصل المستفيدين إلى المعلومات

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أتوصل إليها بسهولة	١٨	٣٤,٦%
أتوصل إليها بصعوبة	١٧	٣٢,٧%
عن طريق السؤال أولاً	١٤	٢٦,٩%
لا أتوصل إليها	٣	٥,٨%
المجموع	٥٢	١٠٠%

من الجدول السابق نلاحظ أن المستفيدين الذين يتوصلون إلى المعلومات التي يحتاجونها من المكتبة الإلكترونية بسهولة ويسر قد بلغت نسبتهم (٣٤,٦%) من عينة الدراسة ، وأغلبهم ممن تتوافر لديهم أجهزة أو يعملون في الجامعة ، أما الذين يواجهون صعوبة في الحصول على ما يحتاجونه من معلومات قد بلغت نسبتهم (٣٢,٧%) من عينة الدراسة ، وهناك مجموعة ليست لديهم المعرفة الكافية بكيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها فيلجؤون إلى العاملين في المكتبة أو سؤال المختصين في المجال وهؤلاء بلغت نسبتهم (٢٦,٩%) من عينة الدراسة أما الذين لا يتمكنون من الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات فقد بلغت نسبتهم (٥,٨%) من مجمل عينة الدراسة .

وتري الباحثة إن السبب الرئيسي في عدم مقدرة المستفيدين للوصول إلى المعلومات هو عدم توفر الأجهزة ، وعدم التدريب في كيفية استخدام المكتبة .

ولمعرفة كفاية المعلومات التي يتحصل عليها المستفيدون لحاجاتهم المختلفة قامت الباحثة بسؤال العينة المدروسة عن استخدام المكتبة الإلكترونية والمعلومات الموجودة فيها عبر الخدمات المختلفة التي تقدمها وتوفرها لما يحتاجونه من معلومات ، حيث توصلت إلى العديد من النتائج يبيتها الجدول التالي:

جدول رقم (٧) يوضح كفاية المعلومات لحوجة المستخدمين

البيان	التكرار	النسبة المئوية
كافية جداً	٣	٥,٨%
كافية	٢٠	٣٨,٥%
كافية إلى حد ما	٢٤	٤٦,٢%
غير كافية	٥	٩,٥%
المجموع	٥٢	١٠٠%

لمعرفة كفاية الخدمات الإلكترونية لحوجة المستخدمين من المعلومات مقارنة بالخدمات التقليدية توصلت الباحثة من خلال الجدول السابق إلى أنّ (٥,٨%) من عينة الدراسة هم من المستخدمين الذين توفر لهم المكتبة الإلكترونية بالجامعة المفتوحة إحتياجاتهم من المعلومات بشكل كافي جداً ، أي إنّ هذه الفئة يكتبون بتلك المعلومات وتلبي إحتياجاتهم من المعلومات ، كما بلغت نسبة المستخدمين الذين يتحصلون علي المعلومات بشكل كافي (٢٨,٥%) من عينة الدراسة ، أما المستخدمين الذين تقدم لهم المكتبة الإلكترونية المعلومات بشكل كافي إلى حد ما بلغت نسبتهم (٤٦,٢%) من عينة الدراسة وهؤلاء في رأي الباحثة ما زالوا متأثرين بالخدمات التي تقدمها المكتبة التقليدية ، أما المستخدمين الذين لا تكفي المعلومات الموجودة في المكتبة الإلكترونية بالجامعة المفتوحة لإحتياجاتهم المعلوماتية قد بلغت نسبتهم (٩,٥%) من عينة الدراسة .

المكتبة الإلكترونية وتوفرها لوقت الباحث :

يمثل الزمن ودقة الاسترجاع عاملين مهمين بالنسبة للمستخدم من خدمات المعلومات الإلكترونية، كما إنّ نجاح المكتبة الإلكترونية وتقدمها يتّضح من خلال توفرها لوقت الباحث وسهولة الاسترجاع ، وتتوقف السرعة في تلبية حاجة المستخدم من المعلومات علي نوعية البرامج المستخدمة وجودتها .

جدول رقم (٨) يوضح توفير البحث الآلي لوقت المستفيد

البيان	التكرار	النسبة المئوية
مقبول	١	١,٩%
جيد	٥	٩,٦%
جيد جداً	٢٨	٥٣,٩%
ممتاز	١٨	٣٤,٦%
المجموع	٥٢	١٠٠%

من الجدول السابق نلاحظ أن المستفيدين الذين يقوم البحث الآلي بتوفير الوقت لديهم بتقدير جيد جداً قد بلغت نسبتهم (٥٣,٩%) من عينة الدراسة ، حيث توجد لديهم مشاكل بسيطة يمكن معالجتها عن طريق السؤال وما شابه ذلك ، أما المستفيدين الذين يوفر البحث الآلي من وقتهم بتقدير ممتاز فقد بلغت نسبتهم (٣٤,٦%) من عينة الدراسة وهؤلاء علي دراية بكيفية البحث وطرقه ، أما المستفيدين الذين يوفر البحث الآلي من وقتهم بتقدير جيد قد بلغت نسبتهم (٩,٦%) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة الذين يعتقدون أن البحث الآلي يوفر وقت الباحث بتقدير مقبول (١,٩%) من عينة الدراسة . وتري الباحثة إن هناك إجماع بشكل واضح علي إن البحث الآلي يوفر الكثير من الوقت مقارنة مع البحث اليدوي ، وحتى الذين توجد لديهم مشاكل تكون مشاكلهم في توفير الوقت بسيطة كأنقطاع التيار الكهربائي فجأة ممّا يطرّهم إلي الإنتظار بضع ساعات ، أو توقف أجهزة الحاسب الآلي أو أجهزة الإتصال ممّا يطرّهم إلي الإنتظار حتي يتم معالجتها . وكلها مشاكل بسيطة تري الباحثة إنه يمكن للمكتبة أن تعمل علي تجنبها وتفاديها .

رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية :

يعتبر رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها مكتبة معينة من أهم العناصر لتقييم تلك الخدمات ومعرفة ما إذا كانت المكتبة تقوم بوظيفتها الأساسية وهي تقديم خدمات معلوماتية كافية لمجتمع المستفيدين منها ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (٩) يوضح رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالمكتبة الإلكترونية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
راض	١١	٢١,٢%
راض إلي حد ما	٢٥	٤٨,١%
غير راضي	١٦	٣٠,٧%
المجموع	٥٢	١٠٠%

من الجدول السابق نلاحظ نسب المستفيدين تتفاوت في مدى رضاهم عن الخدمات المعلوماتية التي تقدمها لهم المكتبة الإلكترونية ، حيث بلغت نسبة المستفيدين الراضين عن خدمات المعلومات (٢١,٢٪) من عينة الدراسة ، أمّا المستفيدين الذين راضين إلي حد ما عن تلك الخدمات بلغت نسبتهم (٤٨,١٪) من عينة الدراسة أي إن هؤلاء يستفيدون من خدمات المعلومات التي تقدمها لهم المكتبة الإلكترونية لكن يجدون صعوبة في الحصول علي تلك المعلومات ، أمّا المستفيدين الذين لا يرضون عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة قد بلغت نسبتهم (٣٠,٧٪) من عينة الدراسة . وحتى تتوضح الصورة بشكل أدق قامت الباحثة بسؤال المستفيدين عن سبب رضاهم وعدم رضاهم حتي تتوصل إلي نتائج توضع في عين الاعتبار حتي تحقق المكتبة الإلكترونية أهدافها بشكل أفضل والجدولين التاليين يوضحان ذلك :

جدول رقم (١٠) يوضح أسباب الرضا عند المستفيدين

البيان	التكرار	النسبة المئوية
توفر قواعد البيانات في تخصصك	١٥	٤١,٧٪
توفر قواعد البيانات باللغة التي تريدها	١٠	٢٧,٨٪
قلة التكلفة المالية في الحصول علي المعلومات	٤	١١,١٪
توفر الأجهزة	٧	١٩,٤٪
أسباب أخرى أذكرها	صفر	صفر٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أنّ المستفيدين الراضين عن خدمات المعلومات بسبب توفر قواعد البيانات في تخصصهم قد بلغت نسبتهم (٤١,٧٪) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة المستفيدين الذين ذكروا بأن رضاهم يرجع إلي أنّ قواعد البيانات توجد باللغة التي يريدونها (٢٧,٨٪) من عينة الدراسة ، وهو سبب حقيقي لرضاهم عن خدمات المعلومات . أمّا المستفيدين الذين يذكرون أنّ قلة التكلفة المالية في الحصول علي المعلومات هي من أهم الأسباب في رضاهم عن الخدمات قد بلغت نسبتهم (١١,١٪) من عينة الدراسة ، حيث تري الباحثة إنّ معظم هؤلاء من الأساتذة والمشرفين بالجامعة حيث توفر لهم الجامعة الأجهزة والطابعات لذلك لا توجد لديهم تكلفة مالية في استخراج ما يحتاجونه من معلومات ، أمّا المستفيدين الذين يذكرون أنّ توفر الأجهزة هو سبب رضاهم عن الخدمات قد بلغت نسبتهم (١٩,٤٪) من عينة الدراسة.

جدول رقم (١١) يوضح أسباب عدم الرضا

البيان	التكرار	النسبة المئوية
عدم توفر قواعد البيانات في تخصصك	٥	١٢,٢٪
عدم توفر قواعد البيانات باللغة التي تريدها	٢	٤٨,٨٪
عدم توفر الأجهزة	٨	١٩,٤٪
ارتفاع التكلفة المالية	٤	٩,٨٪
أسباب أخرى لأذكرها	٤	٩,٨٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أنّ المستفيدين الذين لم تتوفر لهم قواعد بيانات في تخصصاتهم قد بلغت نسبتهم (١٢,٢٪) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة المستفيدين الذين ذكروا أنّ قواعد المعلومات لا توجد باللغة التي يريدونها (٤٨,٨٪) من عينة الدراسة، أمّا المستفيدون الذين لا يرضون عن خدمات المعلومات بسبب عدم توفر الأجهزة قد بلغت نسبتهم (١٩,٤٪) من عينة الدراسة ، كما أنّ هنالك مستفيدين يعانون من ارتفاع التكلفة المالية في الحصول على المعلومات والتي تتمثل في رسوم الاشتراك في الشبكة العالمية للمعلومات ورسوم الطباعة وهؤلاء بلغت نسبتهم (٩,٨٪) من عينة الدراسة . كما ذكر مجموعة إن عدم رضاهم عن تلك الخدمات يرجع إلي عدم التدريب على استخدام المكتبة أو ضعف الأجهزة وأو عدم وجود مكان مخصص من قبل المكتبة لتلقي المعلومات التي يحتاجونها وبلغت نسبة هؤلاء (٩,٨٪) من عينة الدراسة .

وتري الباحثة إنّ الأسباب الرئيسية في عدم رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية تنبع أساساً من الصعوبات أو المشاكل التي يواجهها المستفيدون والتي تمثل مشكلة اللغة أكبر عائق أمام المستفيدين بالإضافة إلي عدم التدريب من قبل المكتبة حتى يستطيع المستفيد الاستفادة من خدمات المعلومات .

دور المكتبة الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات :

من خلال الجانب النظري لموضوع الدراسة ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجرتها الباحثة تري الباحثة إن المكتبة الإلكترونية أصبحت شكلاً للمكتبة الحديثة التي تصل إلي الناس في بيوتهم وأماكن عملهم في أي مكان يرغبونه في العالم تاركين بذلك المكان الذي يحوي المصادر المخطوطة والمطبوعة. وقاعات الإطلاع والدراسة التقليدية ، والتحول من المكتبة التقليدية إلي المكتبة الإلكترونية أضي ابعاداً كثيره علي كلمة مكتبة وما نقصده بها

كما أبرز تحولاً في طبيعة شكلها والمدي الذي تصل فيه خدماتها والإجراءات التي تحتاج القيام بها لتكون مكتبة عصرية يستفيد منها الطفل والبالغ علي حد سواء.

والنطور الذي طال المكتبات وأعمالها أثر بلا شك في جوانب عدة من جوانب المكتبة ، ومن أهم تلك الجوانب الخدمات المعلوماتية التي تقدمها تلك المكتبات ، حيث أن مضغوطة البيانات الرقمية تفتح المجال لتجميع الأعمال بدلاً من التفكير في طباعتها ، وهنالك محتويات مكتبات كاملة مخزنة علي قرص صغير بصيغة رقمية ، وأصبح شائعاً أن مؤسسات المعلومات تخزن معلوماتها علي أقراص ممغنطة بدلاً من الملفات الورقية التي تكون عرضة للتلف ، كما أن الأواسط الإلكترونية لا تحتاج إلي مساحات تخزين كبيرة . كما مكن الإتصال الإلكتروني أو التقني عبر شبكات المعلومات الإلكترونية إلي إختزان الحيز المكاني داخل المكتبات الجامعية ، فلم يعد هناك ما يعرف بوسائط المعلومات الورقية ، الرفوف إذا تمت عملية الإنتقال بالمكتبة الجامعية إلي مجتمع يتعامل رقمياً ، وأصبحت المكتبات لا تلتزم بالحضور البدني للمستفيدين ، والجوانب المادية المكونة لها ، حيث وفرت شبكات الإتصال الإلكتروني للمستفيد المعلومات التي يحتاجها من المكتبات دونما حاجة إلي الفهارس البطاقية . كما أصبحت المجموعات منظمة في شكل قوائم لا تحتاج من المستفيد سوى لمسة زر ، وأصبحت الفهارس تتاح علي الشبكات المحلية ، الوطنية الإقليمية والدولية . كما أن هذه المكتبات أصبحت لا تحتاج إلي بنوك الإعارة والمخازن لحفظ مختلف الأوعية الفكرية ، فمكنت بذلك المستفيد من الوصول إلي المعلومات مباشرة من مصادرها المنتشرة عبر المكتبات ، ومراكز وبنوك وقواعد المعلومات في كافة أنحاء العالم وفي وقت قصير .

كما مكنت المكتبة الإلكترونية من الوصول المباشر إلي المعلومات ، حيث أن إستعمال تكنولوجيا الإتصالات قد قلص من الوقت الذي تمر به المعلومات ، من إنتاجها إلي الإستفادة منها ، إضافة إلي تقليلها لوقت الوصول إلي المعلومات ، فقد مكنت المستفيدين من الحصول علي ما يحتاجونه من معلومات في زمن قياسي يمكن عدّه بثواني ، إن لم نقل عدّه أجزاء بالمائة من الثانية ، وأصبح المستفيد في عالم لا تقيده الحواجز الجغرافية والسياسية والزمنية ، وأضحى العالم بمثابة قرية إلكترونية يمكن التواصل فيها بين عناصر أفرادها . وتبادل المعلومات بين جميع الشعوب والأمم ، كما مكنت شبكات الإتصالات الرقمية الموجودة ضمن عناصر المكتبة الإلكترونية المستفيد من الوصول المباشر إلي الأوعية الفكرية المختلفة ، مع إمكانية تصفح محتوياتها في الوقت نفسه ، والبحث فيها بسهولة ويسر وذلك من خلال الإتصال ببنوك المعلومات والمكتبات الموصلة بالبحث المباشر في جميع أنحاء العالم ، والتي تتيح الوصول المباشر إلي مقالات الدوريات ، الرسائل الجماعية ، المنشورات ، وغير

ذلك من الأوعية .

بالإضافة إلى ذلك مكّنت المكتبة الإلكترونية من توفير خدمات معلومات مضمونة وأمنة وموضوعية . كما إنها تقدم معلومات شاملة تغطي الموضوع من مختلف جوانبه . كما عملت المكتبة الإلكترونية علي ترقية خدمات المعلومات من خلال تحسين المردودية وتطوير الأداء ، حيث تكمن قوة الإتصال الإلكتروني وفعاليتها من خلال عدة أبعاد نذكر منها : مقاومة التشوش ، مقاومة التداخل في عمليتي الإرسال والإستقبال ، تصحيح الأخطاء إلكترونياً ، والحفاظ علي قوة الإرشاد وذلك علي طول خط الإتصال بين المرسل والمستقبل ، كما إنها تقوم بتطبيقات مختلفة : نص ، صورة ، صوت ، كما تتّسم خدمات المعلومات الإلكترونية بالمرونة ، حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب البرمجيات الإلكترونية ، ممّا يسمح بتحقيق قدر عالي من الجودة في الإستخدام .

وقد قامت الباحثة بسؤال العينة المدروسة عن رأيهم في الدور الذي تلعبه المكتبة الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات وقد توصلت إلى الآتي :

جدول رقم (١٢) يوضح رأي المستخدمين في دور المكتبة الإلكترونية في ترقية الخدمات :

البيان	العدد	النسبة المئوية
نعم	٤٥	٪٨٦,٥
لا	٧	٪١٣,٥
المجموع	٥٢	٪١٠٠

من الجدول السابق نلاحظ إن المستخدمين الذين يعتقدون أنّ المكتبة الإلكترونية عملت علي ترقية خدمات المعلومات وتطويرها قد بلغت نسبتهم (٪٨٦,٥) من عينة الدراسة ، كما بلغت نسبة المستخدمين الذين يعتقدون بأنّ المكتبة الإلكترونية لم تسهم في ترقية خدمات المعلومات قد بلغت نسبتهم (٪١٣,٥) من عينة الدراسة .

وترى الباحثة أنّ السبب الحقيقي في إعتقاد بعض المستخدمين بأنّ المكتبة الإلكترونية لم تعمل علي ترقية خدمات المعلومات يرجع إلي عدم معرفتهم بكيفية التعامل مع المكتبة الإلكترونية ، كما يرجع إلي الصعوبات التي تواجههم في إستخدام المكتبة الإلكترونية .

إستخدام المستخدمين للمكتبة الإلكترونية مقارنة مع التقليدية :

لاحظت الباحثة أثناء توزيعها لإستمارة الإستبانة ، ومن خلال الأسئلة المفتوحة التي توجد داخل أسئلة الإستبانة أنّ كثيراً من المستخدمين ما زالوا يفضلون إستخدام المكتبات التقليدية ، مع إدراكهم بظهور المكتبات الإلكترونية وتسهيلها في عملية الحصول علي

المعلومات لذا قامت الباحثة بسؤال المستخدمين عن إستخدامهم للمكتبة الإلكترونية مقارنة مع التقليدية وقد توصلت إلي العديد من النتائج .

جدول رقم (١٣) يوضح إستخدام المستخدمين للمكتبة الإلكترونية مقارنة مع التقليدية :

النسبة المئوية	التكرار	البيان
٪٧٥	٣٩	الإلكترونية
٪٢٥	١٣	التقليدية
٪١٠٠	٥٢	المجموع

من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة المستخدمين الذين يفضلون الطريقة الإلكترونية في الحصول علي المعلومات قد بلغت نسبتهم (٪٧٥) من عينة الدراسة ، أما المستخدمين الذين ما زالوا يفضلون الطريقة التقليدية في الحصول علي المعلومات قد بلغت نسبتهم (٪٢٥) من عينة الدراسة. ومن الجدول نلاحظ أن نسبة الذين يفضلون الطريقة الإلكترونية قد بلغت ثلاثة إلي واحد (١/٣) بالنسبة للمستخدمين الذين يفضلون الطريقة التقليدية .

جدول رقم (١٤) يوضح أسباب تفضيل المستخدمين إلي الطريقة الإلكترونية :

النسبة المئوية	التكرار	البيان
٪٥٣,٨	٢١	أسرع
٪٧,٦	٣	سهولة الإستخدام
٪٢٨,٢	١١	تقلل من الجهد في البحث
٪١٠,٤	٤	أسباب أخرى أذكرها
٪١٠٠	٣٩	المجموع

من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة المستخدمين الذين يفضلون الطريقة الإلكترونية عن التقليدية بسبب سرعتها في الحصول علي المعلومات قد بلغت نسبتهم (٪٥٣,٨) من المفضلين للطريقة الإلكترونية، أما المستخدمين الذين ذكروا بأنهم يفضلونها بسبب تقليلها من الجهد في البحث بصورة أفضل من الطريقة التقليدية قد بلغت نسبتهم (٪٢٨,٢) من المؤيدين للإستخدام الإلكتروني ، ويرى البعض إن الطريقة الإلكترونية سهلة في الإستخدام لذلك يفضلونها عن الطريقة التقليدية وهؤلاء بلغت نسبتهم (٪٧,٦) من مفضلي الطريقة

الإلكترونية ، زمن خلال السؤال المفتوح ذكر بعض المستفيدين أنّ لديهم أسباب أخرى جعلتهم يفضلون البحث الإلكتروني عن التقليدي للمعلومات مثل توفر الأجهزة لديهم وقلة التكلفة المالية في الحصول علي المعلومات وهؤلاء نسبتهم (٤، ١٠٪) من الذين يفضلون الطريقة الإلكترونية .

جدول رقم (١٥) يوضح أسباب تفضيل المستفيدين للطريقة التقليدية :

النسبة المئوية	التكرار	البيان
٣٨,٤٪	٥	أسهل
٤٦,٦٪	٦	لا تحتاج إلى تدريب
١٥٪	٢	أسباب أخرى أذكرها
١٠٠٪	١٣	المجموع

من الجدول السابق نلاحظ إلى أنّ المستفيدين الذين أشاروا إلى أنّ الطريقة التقليدية أسهل من الطريقة الإلكترونية في الحصول علي ما يحتاجونه من معلومات وهو الدافع الذي جعلهم يفضلونها قد بلغت نسبتهم (٣٨,٤٪) من مجموع الذين يؤيدون الطريقة التقليدية، أمّا المستفيدون الذين أشاروا إلى أنّ السبب الرئيسي في تفضيلهم للطريقة التقليدية هو عدم حوجة الطريقة التقليدية إلى تدريب قد بلغت نسبتهم (٤٦,٦٪) من مجموع المؤيدين لهذه الطريقة . حيث ذكر كثير من المستفيدين إنّ تلك المشكلة من أكبر المشاكل التي تواجههم في عدم الإستفادة من خدمات المكتبة الإلكترونية، أمّا المستفيدون الذين ذكروا إنّ لديهم أسباب أخرى في تفضيلهم للمكتبة التقليدية عن الإلكترونية قد بلغت نسبتهم (١٥٪) من مجمل المؤيدين إلى الطريقة اليدوية .

وتري الباحثة أنّ كثيراً من المستفيدين يدركون أهمية المكتبة الإلكترونية وخدمات المعلومات القيمة الموجودة فيها إلا أنّ الصعوبات التي تواجههم قد جعلتهم غير قادرين علي الإستفادة منها ، فلم يصبح لديهم بديل سواء الدخول إلى المكتبة التقليدية والإستفادة من خدمات المعلومات الموجوده فيها .

وعند سؤال العينة المدروسة عن إمكانية إحلال المكتبة الإلكترونية مكان المكتبة التقليدية توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج كما هو موضح أدناه :

جدول رقم (١٦) يبيّن إمكانية أن تحل المكتبة الإلكترونية مكان المكتبة التقليدية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٩	٣٦,٥٪
لا	٣٣	٦٣,٥٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أنّ المستخدمين الذين أشاروا إلى أنّ المكتبة الإلكترونية يمكن أن تحل محل المكتبة التقليدية ، حيث توفر لهم خدمات معلومات كافية يمكن من خلالها الإستغناء عن خدمات المعلومات التقليدية قد بلغت نسبتهم (٣٦,٥٪) من عينة الدراسة ، أمّا المستخدمين الذين أشاروا إلى أنّ المكتبة التقليدية لا يمكن الإستغناء عنها ولا يمكن أن تحل المكتبة الإلكترونية محل المكتبة التقليدية قد بلغت نسبتهم (٦٣,٥٪) من عينة الدراسة . وهنا يتضح أنّ المكتبة التقليدية ما زالت تلعب دوراً هاماً بالنسبة للمستخدمين كما أنّ المكتبة الإلكترونية لم تظهر بصورة واضحة للمستخدمين حتى يستطيعوا الإستفادة منها ومن خدمات المعلومات الموجودة بها .

ومن وجهة نظر الباحثة ترى إنّ المكتبة الإلكترونية نظرياً يمكن أن تحل محل المكتبة التقليدية ، ولكن الواقع يفرض عليها أن تكون في المرتبة الثانية بعد التقليدية ، وذلك في أنّ كثير من المستخدمين تواجههم صعوبة في التعرف على تقنيات المعلومات الحديثة ، كما أنّ تقنيات المعلومات ما زالت غامضة لكثير من المستخدمين ، وحتى تظهر بشكلها الكامل ويتم التعرف عليها من قبل الأطفال والبالغين علي حد سواء فإنّ المكتبة التقليدية تلعب دور الأم بالنسبة للمكتبة الإلكترونية ، كما إنّ هنالك عوامل كثيرة تجعل المستخدمين غير قادرين علي التخلي عن المكتبة التقليدية منها : إنقطاع التيار الكهربائي بالنسبة للمكتبة الإلكترونية ، أو التعطل المفاجئ بالنسبة للأجهزة ... الخ.

وحتى يتم تحديد معرفة ما إذا كانت المكتبة الإلكترونية قد عملت علي ترقية خدمات المعلومات الموجودة فيها ، أو بالأصح معرفة المدي الذي ساهمت فيه المكتبة الإلكترونية علي ترقية الخدمات التقليدية قامت الباحثة بسؤال المستخدمين عن تقييمهم لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية ، حيث ترى الباحثة أنّ دور المكتبة الإلكترونية في ترقية خدمات المعلومات يحدد من خلال تقييم تلك الخدمات ، حيث توصلت الباحثة إلي العديد من النتائج.

جدول رقم (١٧) يوضح تقييم المستخدمين لخدمات المعلومات الإلكترونية :

البيان	التكرار	النسبة المئوية
مقبول	١٤	٢٦,٩٪
جيد	٢٤	٤٦,٢٪
جيد جداً	٨	١٥,٤٪
ممتازة	٦	١١,٥٪
المجموع	٥٢	١٠٠٪

من الجدول السابق نلاحظ أنّ نسبة المستخدمين الذين أشاروا إلى أنّ خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية تعتبر جيّدة قد بلغت نسبتهم (٤٦,٢٪) من عينة الدراسة وهي أعلى نسبة بالنسبة لتقييم المستخدمين لخدمات المكتبة الإلكترونية ، تليها في الترتيب نسبة المستخدمين الذين ذكروا بأنّ خدمات المعلومات الإلكترونية يمكن أن تقيّم بنسبة مقبول حيث بلغت نسبتهم (٢٦,٩٪) من عينة الدراسة ، أمّ المستخدمين الذين أشاروا إلى أنّ خدمات المعلومات يمكن أن تعتبر جيّدة جداً فقد بلغت نسبتهم (١٥,٤٪) من عينة الدراسة أمّا المستخدمين الذين أشاروا بأنّ خدمات المعلومات الإلكترونية تعتبر ممتازة في نظرهم فقد بلغت (١١,٥٪) من مجمل عينة الدراسة .

حيث ترى الباحثة أنّ أقل نسبة بالنسبة لتقييم المستخدمين للخدمات الإلكترونية كانت بتقدير ممتاز وهذا يوضح أنّ المكتبة الإلكترونية لم تزل في مراحلها الأولى ولم يتم التعرف عليها بعد من قبل المستخدمين من كافة قطاعات المجتمع .

وترى الباحثة إنّ المكتبة الإلكترونية ساعدت بشكل كبير في ترقية خدمات المعلومات داخل المكتبات الجامعية ، إلا أنّ عدم معرفة المستخدمين وعدم وعيهم بكيفية استخدام المكتبة الإلكترونية وعدم التوعية من جانب المكتبة نفسها جعل المستخدمين غير ملمّين بتلك الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة الإلكترونية والدور الذي تلعبه المكتبة الإلكترونية في ترقية وتطوير تلك الخدمات المعلوماتية

الخاتمة :

النتائج : توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها :

١/ إن استخدام تقنيات الاتصالات المتقدمة في الخدمات المعلوماتية أحدث تغييراً جذرياً في الأسلوب الذي تقدم به تلك الخدمات وذلك باستخدام الحاسب الآلي في تقديم الخدمات لمستفيديها .

٢/ إن البحث الآلي يوفر كثيراً من وقت الباحث إذا ما قورن بالبحث اليدوي ، كما إنه يوفر الكثير من الجهد الذي يمكن أن يبذله الباحث عن طريق البحث اليدوي .

٣/ هناك حاجة ماسة إلي التدريب عن كيفية استخدام المكتبة الإلكترونية والتعامل معها حتي يستفيد منها أكبر قدر من المستفيدين .

٤/ تعتبر خدمة البحث في قواعد البيانات من أكبر الخدمات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة وتعتمد عليها في تحقيق أهدافها كما إن تلك الخدمة من أكثر الخدمات استخداماً من قبل المستفيدين .

٥/ لقد قامت المكتبة الإلكترونية علي ترقية خدمات المعلومات بشكل واضح وذلك من خلال تخطيها للحواجز المكانية والزمانية وتوفيرها للوقت والجهد الذي يبذله الباحث في الحصول علي المعلومات .

٦/ ما زالت المكتبة التقليدية تلعب دور الأم بالمقارنة مع المكتبة الإلكترونية ، فنظرياً يمكن للمكتبة الإلكترونية أن تحل محل المكتبة التقليدية لكن الواقع يفرض عليها أن تكون في المرتبة الثانية بعد التقليدية ويمكن أن نقول كلاهما مكمل للآخر .

التوصيات :

من أهم توصيات الدراسة :

١/ التوظيف الأمثل لتقنية المعلومات في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وذلك بتوفير أوعية تخزين المعلومات الحديثة وإتاحتها للإستخدام .

٢/ تعزيز الإتصال الإلكتروني عرضاً وعمقاً لإنجاز مهام مؤسسات المعلومات وتشجيعها علي المشابكة وجربها إلي عالم المكتبات الإلكترونية . وتوفير قواعد بيانات محلية والإشتراك في قواعد البيانات الإقليمية والعالمية والربط بين المكتبات الجامعية وتوفير موقع خاص لكل مكتبة جامعية علي الشبكة العالمية للمعلومات والعمل علي تحديثه باستمرار وذلك في سبيل تقديم خدمات معلوماتية جديدة ومتطورة .

٣/ جعل المكتبة الإلكترونية وكيفية التعامل معها مادة مقررة علي كافة التخصصات ، وإعلامهم بالدور الذي تلعبه تلك المكتبة في تسهيل حصولهم علي المعلومات .

٤/ أن تعمل المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة علي تكثيف الدورات التدريبية للمستفيدين وتوعيتهم إلي كيفية استخدام المكتبة الإلكترونية وذلك لتمكينهم من مواكبة التطورات والمستجدات المتطورة .

٥/ أن تعمل المكتبة الإلكترونية بجامعة السودان المفتوحة علي توفير قاعات مزودة بالأجهزة حتي يستطيع المستفيدون الإستفادة من خدمات المعلومات الموجودة بالمكتبة الإلكترونية .

قائمة المصادر:

- ١/ أحمد بدر . المكتبات الجامعية : دراسة في المكتبات الاكاديمية والبحثية / أحمد بدر . - القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر ، ١٩٩٥م .
- ٢/ أحمد محمد الشافعي . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات ، (عربي إنجليزي) / أحمد محمد الشافعي ، سيد حسب الله . - الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٩م .
- ٣/ بهجة مكي بومعراي في . تكنولوجيا الإتصالات في المكتبات الحديثة : ظهورها ومجالات إستخدامها / بهجة مكي بومعراي في . - عمان : دار الفرقان ، ١٩٩٧م .
- ٤/ جعفر حسن هاشم . المكتبة الرقمية واقعها ومستقبلها / جعفر حسن هاشم . - عمان : دار البداية ناشرون وموزعون ، ٢٠١٠م .
- ٥/ جعفر علي فضل . ورشة محتويات المكتبة الإلكترونية في الجامعات السودانية (ورقة عمل) / جعفر علي فضل؛ مبتدر نقاش الرضية آدم محمد . - الخرطوم : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، ٢٩٩٤م .
- ٦/ الحاج قسوم علي عبد الله . إستخدام الحاسوب في المكتبات الجامعية في السودان / الحاج قسوم علي عبد الله (رسالة ماجستير) . - الخرطوم : جامعة أم درمان الإسلامية ، ١٩٩٨م .
- ٧/ حشمت قاسم . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات / حشمت قاسم . - القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر ، ١٩٩٠م .
- ٨/ ربحي مصطفى عليان . خدمات المعلومات / ربحي مصطفى عليان . - عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠١٠م .
- ٩/ ربحي مصطفى عليان . عملية البحث المباشر / ربحي مصطفى عليان . - الرسالة الإخبارية للشبكة العربية للمعلومات . - مج ٢ ، ع ١٧ ، ١٩٨٨م .
- ١٠/ رؤوف عبد الحفيظ هلال . المكتبات ومراكز المعلومات القانونية : تنظيمها وإدارتها / رؤوف عبد الحفيظ هلال . - القاهرة : جامعة المنصورة ، ٢٠٠١م .
- ١١- أبو شريخ ، شاهر أديب . علم المكتبات والمعلومات / شاهر أديب أبو شريخ . -

- الأردن : دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٧م .
- ١٢ / سعود بن عبد الله الحزيمي . خدمات الإعارة للمكتبات الحديثة / سعود بن عبد الله الحزيمي . - ط ٢ . - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٢م .
- ١٣ / شعبان عبد العزيز خليفة . محاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات / شعبان عبد العزيز خليفة . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٧م .
- ١٤ / صباح محمد كلو . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاسها علي المؤسسات المعلوماتية / صباح محمد كلو . - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . - مج ٦ ، ع ٢ ، ٢٠٠١م .
- ١٥ / عاطف يوسف . المكتبة الإلكترونية والتعليم العالي / عاطف يوسف . - وقائع مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح . - الأردن : جامعة الزرقاء ، ٢٠٠٠م .
- ١٦ / عاطف يوسف محمود . بث المعلومات المنتقاء / عاطف يوسف محمود . - مجلة التربية . - مج ٤ ، ع ٨٨ . - قطر : النخبة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٩٨م .
- ١٧ / عبد الرازق مصطفى يونس . تكنولوجيا المعلومات / عبد الرازق مصطفى يونس . - عمان : الجامعة الأردنية ، ١٩٨٩ .
- ١٨ / عبد العزيز جابر محمد . المكتبة الرقمية بجامعة السودان المفتوحة : دراسة وصفية (ورقة عمل) / عبد العزيز جابر محمد . - الخرطوم : جامعة السودان المفتوحة ، ٢٠٠٢م .
- ١٩ / عمادة المكتبات . دليل قواعد المكتبة الإلكترونية / عمادة المكتبات . - الخرطوم : جامعة السودان المفتوحة ، ٢٠٠٤م .
- ٢٠ / غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات / غالب عوض النوايسة . - عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠م .
- ٢١ / محمد فتحي عبد الهادي . الكشف والإستخلاص / محمد فتحي عبد الهادي ، يسرية محمد عبد الحليم زايد . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٠م .
- ٢٢ / محمد فتحي عبد الهادي . مقدمة في علم المعلومات / محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : مكتبة غريب ، ١٩٨٤م .
- ٢٣ / محمد محمد أمان . خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية / محمد محمد أمان . - الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٥ .
- ٢٤ / المزمّل الشريف حامد . إستخدام الحاسب الآلي في عملية التكشيف : دراسة في النظم الآلية وتطبيقها في السودان (رسالة ماجستير) / المزمّل الشريف حامد . -

- الخرطوم : جامعة النيلين ، ٢٠٠٢م .
- ٢٥ / محمود جرجيس محمد . خدمات البحث بالإتصال المباشر / محمود جرجيس محمد . - المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات . - ٥٤ . - ١٩٨٧م .
- ٢٦ / ولفرد ، لانكستر . مبادئ التكشيف الموضوعي والإستخلاص / لانكستر ولفرد ؛ ترجمة محمد أحمد أتييم . - تونس : المنظمة العربية ، ١٩٩٠م .
- ٢٧ / يونس عزيز محمد . خدمات المعلومات / يونس عزيز محمد . - المجلة العربية للمعلومات . - مج ٥ ، ٢٤ . - تونس : دار النشر ، ١٩٨٤م .
- ٢٨ / ، Ian Caster ، Ibidci ، NewYork . - 1985 Retrieval today . - Information . - F.Fride Amy Wanner .

