

## الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية

## في المكتبات: بين الواقع والمأمول

أ/ السعيد بو عافية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة بسكرة

**Abstract :**

The basic progress in the field of information services and it's industry gives more data that have deep influence haven't seen before, and the location of libraries and information centers in any society is characterized by being taking position in the middle of a social, economical or a scientific activity in that society, so libraries can't be isolated from knowledge because its core activity and this factor gives libraries the most importance and influence in any society, so library is exposed to any change may touch the society itself. The objective of this study is to give the theoretical frame about digital information services, and a view about its future and how to give it a push as challenge for the information institution of the third milliumum.

**المخلص :**

إن التطورات الجذرية التي تحدث في مجال صناعة وخدمات المعلومات توفر معطيات ذات أثار عميقة لم يشهدها الإنسان أو متخذ القرار من قبل، ويميز وضع المكتبات ومراكز المعلومات في أي مجتمع بأنه يقع وسط بؤرة أي نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو علمي في ذلك المجتمع، والمكتبات لا يمكن أن تتعزل عن المعرفة بحكم أنها جوهر ما تفعله، وبذلك تظل أكثر المؤسسات في المجتمع تأثرا بأي تغير فيه، وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم الإطار النظري حول خدمات المعلومات الالكترونية، واستشراف مستقبلها وكيفية تطويرها كتحدٍ لمؤسسات المعلومات في الألفية الثالثة.

## مقدمة:

لقد أصبحت المعلومات من أهم الأسس التي يقوم عليها تقدم الأمم والشعوب فهي المادة الخام للبحث العلمي والأرضية الصلبة لاتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، حيث أن العالم اليوم يعتمد على العلم في كل شيء ولا يسمح بالارتجالية والعشوائية وقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيراً بالغاً في تطوير العديد من المجالات خاصة المكتبات ومراكز المعلومات وذلك من خلال تحسين وتحديث خدماتها التقليدية بدءاً من استخدام الحواسيب في عملياتها الفنية ووصولاً إلى النشر الإلكتروني وبنوك وقواعد المعلومات والتطورات الحاصلة في شبكات المعلومات والمكتبات، وكذا خدمات الانترنت وتحول المكتبات إلى الإلكترونية والافتراضية الشيء الذي جعل المستفيدين منها أمام حتمية تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال البحث واستراتيجياته المستقبلية.

وتطرح اليوم عدة تساؤلات خاصة حول مدى تغير طبيعة الخدمات المعلوماتية الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية، والتي نعتبرها كإتجاهات حديثة ومستقبلية بالنسبة لخدمات هذه المؤسسات التوثيقية وهو المسار الفعال الذي سيمكنها من تحقيق أهدافها والتفاعل الإيجابي من خلال تقديم خدمات جيدة لمستفيديها، وهذا ما حدا بالباحث إلى طرح التساؤلات الآتية : كيف يمكن التعرض لمصطلح خدمات المعلومات الإلكترونية؟ ما واقع خدمات المعلومات الإلكترونية؟ هل يوجد توجه حقيقي لتطوير واستحداث خدمات معلومات الكترونية جديدة، حديثة ومطورة؟ كيف يمكن وضع تصور لطبيعة خدمات المعلومات الإلكترونية التي ستشكل مسارات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في العقد الثاني من الألفية الثالثة؟.

ومن خلال هذه الدراسة يحاول الباحث تسليط الضوء على أنماط خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة في ظل المتغيرات المتلاحقة والسائرة نحو الافتراضية وهذا من خلال الإجابة على التساؤل التالي: فيما تتمثل خدمات المعلومات الإلكترونية؟ وما هي انعكاساتها على المستفيدين من المعلومات؟، وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بوضع

عدة عناصر بداية بمحاولة ضبط لبعض المصطلحات والمفاهيم كالخدمة وخدمات المعلومات، ومن ثمة خدمات المعلومات الالكترونية وأنواعها وذلك من خلال الخدمات الالكترونية الحديثة والخدمات المطورة وانعكاساتها على سلوك المستفيد.

- أهداف الدراسة: جاءت هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف وهي:

- تقديم الإطار النظري حول واقع خدمات المعلومات الالكترونية في ظل عالم متغير.
- التعرف على مدى وجود إتاحة حقيقية لهذه الخدمات الهامة في المؤسسات المعلوماتية بالتركيز على الأنواع.
- وضع تصور ورؤية مستقبلية إستشرافية لطبيعة خدمات المعلومات الالكترونية الحديثة والمطورة وكيفية تطويرها وتفعيلها كتحدٍ للمؤسسات المعلوماتية في العقود القادمة من الألفية الثالثة وكسلاح للمواجهة في عصر مجتمع المعرفة والإعلام والذكاء الإنساني والعلومة.

## 1. خدمات المعلومات الالكترونية: المفهوم والسمات.

**1.1. مفهوم الخدمة:** هي تلك العمليات والإجراءات والتي قد لا يراها المستفيد أو لا تكون ملحوظة لديه جزئياً أو كلياً، والخدمة لها خصائص يمكن للمستفيد أو العميل ملاحظتها ومن ثم تكون موضعاً لتقييمه<sup>1</sup>.

كما تعرف الخدمات في مجموعها على أنها " كل الإجراءات الفنية الخاصة بالوثائق الالكترونية والتي يتم إعدادها لتنظيم مصادر المعلومات التي تشكل سلسلة المكتبة"<sup>2</sup>. يعرفها ستانتون حيث يقول إن الخدمة هي " نشاطات غير ملموسة غير محسوسة *INTANGIBLE* تحقق منفعة للعميل أو الزبون ولا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى"<sup>3</sup>. أما كوتلر - *kotler* - فقد عرفها على أنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"<sup>4</sup>، في حين يعرف كل من *ZITMALE ET BITNER* الخدمات بأنها "عبارة عن أفعال أو عمليات أو إنجازات وأعمال"<sup>5</sup>.

**2.1. مفهوم المعلومات:** تعتبر المعلومات من أهم العناصر التي تقوم عليها حياة الإنسان، حتى أصبحت تشبه في علاقتها بالحياة الاتصالية للإنسان بعلاقة هذا الأخير مع الهواء، إن غاب الهواء، فقد الإنسان الوعي واختنق، وهي ثالث عنصر من العناصر الثلاثة التي تقوم عليها حياة البشر، بعد الغذاء والطاقة، إلا أنها على خلافها لا تنضب ولا تنفذ بالاستخدام بل تتكاثر وتنتقل وتتطور إذ كلما تم تداولها أو استعمالها إلا وانشطرت على نفسها واتسعت دائرتها لتعطينا معلومات جديدة وهكذا، وهي لغة من المصدر "علم" أي أحاط بالشيء واستبان حقيقته وكنهه سواء عرضياً أو عن قصد ويختلف مفهومها حسب تنوع معانيها إذ أنها تتصل "بالعلم والمعرفة والتعليم والتعلم والدراسة والاحاطة والإدراك واليقين والإرشاد والوعي والإعلام والشهرة والتميز والتسيير وتحديد المعالم"<sup>6</sup>.

أما اصطلاحاً فإنها لا تستقر على مفهوم إذ يرى يوزوا *YOUZWA* أن هناك أكثر من أربعمئة تعريف للمعلومات قام بوضعها باحثون وعلماء و منظرون في مختلف التخصصات و الثقافات، نكتفي بتعريف الدكتور سعد محمد الهجرسي الذي يقول أن: " المعلومات كلمة غامضة من الصعب تعريفها لأسباب عديدة وهي قد تكون أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة وقد تكون كل ما يجري في تفكير الإنسان أو يخطر بمشاعره حين يتجسد في وسيط مادي خارجي مخطوطاً أو مطبوعاً أو مصغراً أو مسموعاً أو مرئياً أو محسباً أو مليونياً"<sup>7</sup>...

**3.1. مفهوم خدمات المعلومات:** لقد اختلفت الآراء وتضاربت في تحديد مفهوم

خدمات المعلومات من طرف الباحثين، ولتوضيح الرؤية أكثر ندرج التعاريف التالية:

- هي الجهود الرامية إلى التعريف بمصادر المعلومات وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين على أن يسلكوا بأمان في دروب ما يسمى بغابة الوثائق والمعلومات.

- خدمات المعلومات هي ذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات ويتم ذلك عن طريق عدة أعمال وأنشطة تقدمها مؤسسات المعلومات وهذا بغية تيسير الوصول للمعلومات وهي على شكلين تقليدية وآلية.

- إنها ذلك الأساس الذي تقوم عليه المكتبات ومراكز المعلومات فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لأجله وبناء عليه حاولت عبر تاريخها الطويل تطوير خدماتها بما يتوافق مع احتياجات مستفيديها<sup>8</sup>.

إن التقدم العلمي والتقني، الزيادة المطردة لحجم الإنتاج الفكري، تعدد وسائط التخزين وظهور الوسائط المتعددة، الحاجة إلى السيطرة على المعلومات والوفاء باحتياجات المستفيدين التي تزداد تعقداً، تطور وسائل الاتصال وعلوم الفضاء، هاته العوامل وغيرها كان لها بالغ الأثر في تغيير صورة العديد من القطاعات والتي منها مؤسسات المعلومات وفي مقدمتها المكتبات ومراكز المعلومات، التي وجدت نفسها أمام ضرورة وحتمية تطوير وتغيير مستوى خدماتها ومن ثمة الانتقال من الواقع التقليدي إلى الحداثة أو بالأحرى إلى الالكترونية والافتراضية أي الحصول على كل ما نريد مباشرة من خلال استثمار إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة تكنولوجيا الشبكات، وهذا ما أدى إلى بروز مفاهيم ورؤى جديدة تسعى العديد من مكتبات العالم اليوم إلى تبنيه والأخذ به وهي خدمات المعلومات الالكترونية.

4.1. خدمات المعلومات الالكترونية: تهدف المكتبات سواء كانت عامة أو جامعية أو وطنية أو متخصصة إلى خدمة المجتمع الذي تقع فيه عن طريق الخدمات المعلوماتية التي تقدمها له من خلال الوسائل المتاحة للوصول إلى المستفيدين، مهما اختلفت الإمكانيات والأهداف وراء الحصول على هذه المعلومات فمنذ بداية ظهور المكتبات<sup>9</sup> من عصر المخطوطات وصولاً إلى عصر الانترنت لم تتوانى هذه الأخيرة عن تقديم خدماتها بالمجان، ولو استعرضنا تاريخ ومسار تطور المكتبات عبر العصور للاحظنا التغيرات المطردة من حيث الوسائل والأدوات التقنية لخدمة المستفيدين، واليوم وفي عصر الانترنت بدأت كثير من المكتبات تقاوم من أجل التحول إلى مكتبات الكترونية حيث أصبحت الرقمية والرقمنة هي الهاجس الذي يراود الكثير من المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات ويعتبر سر النجاح والتفوق لمسايرة المد التكنولوجي والمعلوماتي العارم الحامل لفيروس العولمة.

1.4.1. مفهوم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات: إن الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حاليا والتي كانت نتيجة عدة متغيرات وعوامل فرضت عليها المرور بسلسلة من التحولات التدريجية على جميع الأصعدة ومنها: الثورة التكنولوجية، ثورة الاتصال، تزايد حجم الإنتاج الفكري، كثرة التخصصات العلمية وتعدد احتياجات المستفيدين، ظهور شبكات المعلومات وعلى رأسها الشبكة العالمية الانترنت والتي حولت العالم إلى أشبه ما يكون بقرية الكترونية كونية صغيرة، هاته الأخيرة التي اختصرت البعد الجغرافي والزمني مما جعل المكتبات تفكر في مد خدماتها خارج إطار جدرانها الأربعة والتحول تدريجيا إلى خدمات المعلومات الالكترونية، هذا المفهوم الجديد يتحدد من خلال بعدين أساسيين هما<sup>10</sup>:

● أولا: تحسين الخدمة وتسريعها ويشمل وصول المعلومة للمستفيد إضافة إلى توفرها أربعا وعشرين ساعة في اليوم، وعدم تقيدتها بوقت عمل المكتبة، فالمستفيد يتصل مباشرة بقواعد المعلومات والخدمات المكتبية الأخرى عبر الشبكة وهو في بيته أو مكتبه لا يغادره.

● ثانيا: تخفيف الأعباء على المكتبة، لأن هاته الخدمات لا تتطلب جهدا من المكتبيين فالخدمة تكون من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى وسيط، ولكي يكون هذا يجب إكساب المستفيدين المهارات البحثية الضرورية.

مما سبق ذكره نقول أن خدمات المعلومات الالكترونية هي تلك الخدمات التي يتم فيها وصول المعلومة للمستفيد وذلك من خلال الاتصال عبر الشبكات وقواعد المعلومات بدون وجود وسيط، وهذا بأقصى سرعة وكفاءة ممكنة، أو هي عملية توزيع الخدمات المعلوماتية باستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصال.

وعموما يجب إعادة النظر في الفلسفة التقليدية لخدمات المعلومات، فلقد أصبح من غير الممكن اليوم على المكتبات ومؤسسات المعلومات عموما تجاهل إمكانيات التكنولوجيا وتقنيات الحاسب والانترنت والدور الذي يمكن أن تلعبه في مجال خدمات المعلومات.

- 2.4.1. سمات وخصائص خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات: تتسم خدمات المعلومات بجملة من الخصائص ما يجعلها ذات طبيعة خاصة سواء كان من حيث تصميمها أو الحكم على مدى نجاعتها وذلك من خلال:
1. خاصية اللاملموسية: فالخدمة المعلوماتية شيء غير ملموس ولا يمكن تلمسه.
  2. خاصية اللاتماثل أو التغيرية أو اللاتجانس: فخدمات المعلومات غير متجانسة كما ونوعاً.
  3. خاصية ديناميكية الطلب: وذلك من التفاوت والتباين والتذبذب في طلبها من قبل المستفيد.
  4. خاصية الحاجة إلى نوع خاص من العاملين: لديهم مهارات خاصة لتصميم وتجهيز وإتاحة خدمات المعلومات الالكترونية (مهارات تقنية - مهارات تكنولوجية - مهارات معرفية).
  5. خاصية مساهمة المستفيد في إنتاج الخدمة: فالمستفيد يؤدي دوراً رئيساً في الخدمة المقدمة له.
  6. خاصية التحديث المستمر والتوقيت الملائم: وذلك بالتحديث المتواتر واستمرارية الإتاحة.
  7. خاصية سهولة الاستخدام والتعامل: وما يدعم ذلك تطور تقنية المعلومات والبرمجيات الحديثة.
  8. خاصية التكلفة *cost*: ذلك أن أغلب الخدمات الالكترونية تقدم بمقابل بسيط (الجانب المادي).
  9. خاصية التنوع: أصبحت الخدمات الإلكترونية متعددة حسب رغبات المستفيدين المتغيرة باستمرار.
  10. خاصية المزيج التسويقي الموسع: إن الانفتاح بخدمات المعلومات الالكترونية يكون من خلال عناصر المزيج التسويقي الأربعة المعروفة وهي الترويج والتسعير والمكان والمنتج، لكن من وجهة نظرنا يمكن إضافة عناصر أخرى من خلال الدليل المادي وهو جانب التسهيلات المادية، والعاملون في المكتبة فهم يشكلون أهم عناصر الترويج الداخلي وتعاملهم المباشر مع المستفيدين خاصة من خلال الكلمة المنطوقة

الشيء الذي يفوق في تأثيره دور الإعلان في مجال الخدمات، إضافة إلى ذلك عنصر طريقة وكيفية تقديم الخدمات للمستخدمين.

2. أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات: تتنوع وتختلف خدمات المعلومات فمنها التقليدية والتي تشمل:

- خدمات الإعارة ( الداخلية، الخارجية ).
- خدمات الفهرسة والتصنيف .
- خدمات التكشيف والاستخلاص .
- الخدمات البيبليوغرافية(نشرات المستخلصات، القوائم البيبليوغرافية، الكشافات،...).
- خدمات غرف البحث.
- خدمات التصوير والاستتساخ.
- الخدمات المرجعية والاعلامية.
- خدمات التنشيط ( المعارض، الندوات، الملتقيات والمؤتمرات، التربصات والورشات).
- خدمات تدريب المستخدمين.
- خدمات الترجمة.

ومنها الإلكترونية والتي سنتعرض لها بالتفصيل من خلال هذا المحور، وهذه الخدمات تختلف باختلاف شرائح ومستويات المستخدمين، فهي تتاح على شبكة الإنترنت على نطاق واسع ولشريحة واسعة من المستخدمين المحتملين، وتنقسم خدمات المعلومات الإلكترونية إلى قسمين هما الخدمات الحديثة والخدمات المطورة، وتشمل خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة الأنواع التالية<sup>11</sup>:

- خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.
- خدمة التجول عبر الإنترنت.
- خدمة النقاش الإلكتروني.
- خدمة البحث في الأقراص المدمجة.
- خدمة الشركات.



- خدمة البحث على الخط المباشر.

أما خدمات المعلومات الالكترونية المطورة فهي تشمل مزيج من الخدمات المتطورة جدا بهدف تلبية احتياجات المستخدمين ومواكبة للتطورات الحاصلة في المكتبات ومراكز المعلومات، ومن أهمها نذكر:

1. خدمة البحث الحر: وهي تتيح للمستخدم البحث في عدد من العناصر، أي الكلمات الدالة وهذا من خلال بناء البحث الالكتروني *search engine*.
2. خدمة الأرشيف الإلكتروني: ظهرت هذه الخدمة نتيجة إنتشار شبكة الإنترنت والإنفجار المعرفي، حيث ارتبطت بسرعة ظهور وزوال الوثائق من خلال شبكة الانترنت وظهور الأرشيفات الالكترونية واستخدام أساليب التشفير كالتوقيع الالكتروني.
3. خدمة الفهرس المتاح للجمهور الـ *OPAC*: تقوم المكتبة بتحميل جميع البيانات البيبليوغرافية لمصادرها على موقعها على الانترنت، حيث يتم البحث برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف، ويمكن استخدام أدوات البحث المركب - المنطق البوليوني- وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات البيبليوغرافية.
4. خدمة النقاط الالكترونية: تجميع أشكال مصادر المعلومات الالكترونية في مجال معين، ويضم الحاسب الآلي:

- فهرس المكتبة.

- تحميل لبعض المواقع التي تخدم الموضوع بشكل مباشر.

- تحميل لبعض الاقراص المدمجة التي تخدم الموضوع.

- تحميل لبعض الكتب الالكترونية الخاصة بالموضوع.

كما تدعم هذه الخدمة مبدأ تكامل الوسائط واندماجها لخدمة المستخدم *MEDIA*

*.MIX*

5. خدمة البحوث البيبليوغرافية: وذلك من خلال البحث في قواعد البيانات البيبليوغرافية للنظم الآلية للمكتبات، والبحث في قواعد بيانات شبكات المكتبات المحوسبة.

6. خدمة الملاحاة الالكترونية *CYBER SERVICE*: حيث تتطابق هذه الخدمة مع خدمة الرد على الاستفسارات، وهي بمعنى أسأل اختصاصي المعلومات على الخط واسأل

الآن، وتعتمد هذه الخدمة على الفورية *INSTANCY* في الرد والتفاعلية *INTERACTIVITY* مع المستفيد، والتعامل مع المستفيد يكون من خلال غرفة الحوار الخاصة بموقع المكتبة.

7. خدمة الحجز الإلكتروني *ELECTRONIC RESERVATION*: حيث تتيح إمكانية حجز مختلف أشكال أوعية المعلومات من خلال موقع المكتبة، ويقوم المستفيد بملء البيانات الشخصية من خلال المربع الحوارية في موقع المكتبة.

● خدمة الإعارة الإلكترونية *ELECTRONIC LOAN*: وتقدمها المكتبات من خلال الفهرس الإلكتروني في الموقع ولا تقتصر فقط على مقتنيات المكتبة الواحدة، ويمكن تحقيقها من خلال برامج التعاون والتكتلات المكتبية.

● خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات: وتهدف إلى إعلام المستفيدين إلكترونياً بالجديد في تخصصاتهم، وتتم باستخدام البريد الإلكتروني واستخدام برامج المحادثة أو الحوار المتعددة.

● خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات: وتتم هذه الخدمة بالمطابقة الإلكترونية لبيانات الوثائق مع المعلومات المقدمة لاحتياجات المستفيدين، حيث يتم إرسال نتيجة المضاهاة *MATCHING* عبر البريد الإلكتروني للمستفيد، وبعض المكتبات تقدم هذه الخدمة بمقابل مادي إضافة إلى الاشتراك التقليدي في المكتبة.

● خدمة الكشف الإلكتروني: وتتم هذه الخدمة بوضع المداخل التي تمنح المستفيد الوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة، وتتم الخدمة بنفس خطوات الكشف التقليدي ويمكن الحصول على المادة المكشوفة من خلال البريد الإلكتروني للباحث.

● خدمة الاستخلاص الإلكتروني: وهي من أهم الخدمات وذلك نظراً لأهمية المستخلصات مع الانفجار المعرفي المعاصر وتهدف عموماً إلى الاقتصاد في تكاليف البحث والجهد ووقت المستفيدين وتيسير انتقاء الوثائق وبحث الإنتاج الفكري، وغالباً ما تقدم بمقابل مادي من خلال البريد الإلكتروني.

● **خدمة الترجمة الالكترونية:** إرسال المادة الموضوعية المراد ترجمتها عبر البريد الالكتروني، وغالبا ما تقدم العديد من المكتبات هذه الخدمة بمقابل مادي ويمكن ترجمة مواقع الكترونية بكاملها.

● **خدمة توصيل الوثائق الالكترونية:** تقوم هذه الخدمة على طلبات المستفيدين للمعلومات حيث ترسل المكتبة المعلومات عبر البريد الالكتروني وتتم بمقابل مادي من خلال الاشتراك.

● **خدمة التسويق الالكتروني للمكتبات:** وتسمى بخدمة الإعلام الالكتروني في بعض المكتبات وتقدم هذه الخدمة من خلال الموقع الالكتروني للمكتبة، وتهدف إلى التعريف بمواد المكتبة والعروض الجديدة والمحاضرات والندوات وأنواع الخدمات وفروع المكتبة.

● **خدمة العرض الالكتروني:** وفيها إمكانية عرض غلاف الأوعية ومستخلصاتها وإمكانية تخزين هاته العروض مباشرة على جهاز المستخدم بدون مقابل.

● **خدمة التصفح الكامل:** من خلالها يمكن تصفح الأوعية مع الاحتفاظ بحق التوزيع وحق الملكية الفكرية للمؤلف والناشر معا، وهي خدمة بمقابل.

● **خدمة الاتصال العالمي *international access*:** وتعني البحث في عدد من مواقع المكتبات العالمية من خلال الشبكة نفسها وهذا باستخدام بروتوكول الاتصال المكتبي *Z*.  
39.50 .

● **خدمة المحادثات الالكترونية:** وتكون بين العاملين بالمكتبات المتصلة بهذه الشبكة من خلال وجود مجموعات متخصصة تسمح بتداول الأفكار والتحاو عن بعد.

● **خدمة المنتديات الالكترونية:** وهي تسمح لدور النشر والتوزيع بعرض أوعيتها على شبكة الإنترنت حيث تسمح ببناء أسواق تخيلية للأوعية المكتبية لصالح المستفيدين.

● **خدمة البرامج السمعية والبصرية:** وهي خدمة للفنون الموسيقية وعرض ما يدور من نقاشات في المنتديات في مجال المكتبات في العالم أجمع دون حواجز المكان والزمان وهي خدمة مجانية.

● **خدمة استضافة المواقع:** تتيح للمستخدم تحميل المعلومات من قواعد البيانات والمعلومات المتاحة للمكتبات بمقابل.

● خدمة الإحصائيات المعلوماتية: تتيح للمستخدمين الحصول على الإحصائيات البيانية عن مقتنيات المكتبات المشتركة على الشبكة الكترونياً، مما يساعد المستخدم في الوصول إلى المعلومات المختلفة في وقت قياسي.

● خدمات الحوار الإلكتروني المكتبي: وهي تتم بين العاملين في قسم الخدمات المرجعية في المكتبة ويعتبر هذا النوع من الخدمات عالي المواصفات ويدل على الروح الخدمية العالية للمكتبيين من أجل خدمة المستخدمين مهما تباعدت المسافات والثقافات.

● خدمات النشرات الإلكترونية: وهي خدمة مجانية تتيح للمستخدمين التعرف على آخر أخبار المكتبات في العالم حيث تعرض ما يتم نشره في الصحف، ويقع في دائرة المستخدمين.

إضافة إلى خدمات أخرى كخدمات تبادل الأوعية عن بعد، خدمة متحدي الإعاقة، خدمات الاستعلامات الصوتية، خدمة قواعد البيانات عن بعد، خدمات المستخدم الشخصية التي تتيح للمستخدم إمكانية التبادل الإلكتروني وتبادل المستندات، خدمات الرسائل المختلفة على الهاتف النقال وخدمة تهيئة المواقع حسب رغبة المستخدم.

3. انعكاسات خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات: إن تنوع خدمات المعلومات الحديثة عن بعد قد وسع من دائرة الارتقاء بخدمات المكتبات بمكوناتها على أمل الوصول إلى مستوى راق يخدم شرائح واسعة من المستخدمين دون الوصول إلى معرفة مستوياتهم وتوجهاتهم من خلال مساهمتها في:

1. تطوير الخدمات التقليدية: من خلال وضعها على الخط وعلى شكل الكتروني تفاعلي - ديناميكي.

2. إدخال الخدمات الحديثة: مما يساهم في خفض التكلفة وربح الوقت والجهد، مع تطوير الخدمات التقليدية.

3. القضاء على الوساطة أو التفويض في الخدمات: أي الحد من احتمالات الوقوع في بيروقراطية تقديم الخدمات، وترسيخ مبدأ المعلومة للجميع دون خلفيات (دمقرطة المعرفة والوصول الحر للمعلومات).

4. امتداد الخدمات إلى المستخدمين: أي عوض أن يذهب المستخدم للبحث عن المعلومة أو الخدمة التي ينشدها، فإن الخدمة هي التي تصل إليه جاهزة وما عليه إلا أن يقوم بلمسة زر، دون السقوط في فخ تراكمية طلبات المستخدمين، أي تلبية حاجيات أكبر قدر ممكن من المستخدمين في وقت واحد وقياسي.

إن أي مكتبة ، مركز معلومات أو مركز خدمة، يكون به نوعين من المستخدمين: داخليين وخارجيين، فبالنسبة للمستخدم الداخلي فتعطي له الحرية التامة للوصول إلى مصادر المعلومات، أما المستخدم الخارجي فتفرض عليه قيود معينة، في حين أن المستخدم الإلكتروني لا تقيد قيود ولا حدود، فهو يستمد اسمه من اسم البيئة والمكتبة الالكترونية أو مقدم المعلومات الإلكتروني والمتمثل في الشبكة المترابطة العالمية الواسعة النطاق، أي هو ذلك الطرف المحتمل وصول خدمة المعلومات إليه عبر الشبكات دون تحديد ماهيته ودونما معرفة طبيعته وفئته، أي أن المعلومات تصب على الشبكة على اختلافها وتنوعها مع احتمال وصول كل صنف منها إلى الصنف المحتمل من المستخدمين دون تحديد هذا الصنف.

4. خدمات المعلومات الالكترونية وتغيير سلوك المستخدم: إن العصر الذي نعيشه اليوم هو وبدون شك "عصر المعلومات أو عصر ثورة المعلومات أو كما يسميه البعض عصر الثورة الإعلامية والمعلوماتية، وتلك في الحقيقة هي انعكاس لما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة من تغيرات على مجمل الحياة البشرية"<sup>12</sup>.

ومن المؤكد أن المستخدم هو عنصر من هاته العناصر التي ذكرت آنفا، خاصة إذا علمنا أن "البيئة التكنولوجية هي مجموعة العناصر المتفاوتة المهام و الاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة، وبعبارة أخرى فإن البيئة الالكترونية هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة"<sup>13</sup>. ولعل العبارة الأخيرة تبين أن المستخدم على علاقة مباشرة بهذه البيئة من خلال ضرورة تفاعله معها من حيث التعرف على طبيعة التناقضات والتعقيدات الايجابية والسلبية التي أنتجتها البيئة الالكترونية وكذا مواجهة جوانب الضعف فيها

والتحمس لما يخدم مصالحه من وراء استخدامها وهذا لا يأتي من خلال انفراد المستفيد وبقائه بمنأى عن أهل الاختصاص، إذ عليه أن يتفاعل ويتعاون معهم عن بعد أين يجد فضاء واسعا للبحث وتبادل المعارف بغرض تلبية حاجاته<sup>14</sup>، وهذا ما يتضح جليا من خلال مجموعات النقاش أو الحوار الإلكتروني المكتبي حيث يمكن للمستفيد أن يستشير العديد من العارفين والخبراء في قضية ما مما يجعله يكتسب معارفا لا حدود لها وهذا ما يؤهله لخدمة نفسه بنفسه، وبالتالي يقضي على مشكلة الإحساس بالنقص والخجل من طرح انشغالاته، لأنه عند تعامله مع الآخرين عن بعد يعبر عن احتياجاته بكل عفوية ووضوح دون تردد، مما يتيح لمقدم الخدمة عرض خدماته بصفة دقيقة ومباشرة، وهذا ما يزيد من احتمال البلوغ الصحيح للمعلومات، والتقليل من احتمالات الابتعاد عن خدمة حاجات المستفيدين، وطبعاً مهما تحدثنا عن موضوع المستفيد في البيئة الإلكترونية فإننا لن نصل إلى سلوك معين يخصه بقدر ما نصل إلى ملاحظات عامة من بينها:

1. التفاعل مع البيئة الإلكترونية والافتراضية يؤدي بالمستفيد إلى اكتشاف المجهول واكتساب معارف جديدة لا تتوفر في البيئة العادية.
  2. ليس كل المستفيدين متفاعلين مع هذه البيئة الحديثة والدليل أننا نلاحظ مزايدات بين عدة أطراف بين معارض ومؤيد ومتوجس.
  3. تحول المستفيد إلى مستفيد أحادي يستطيع التعبير عن حاجاته بدون عقدة أو بمعنى آخر اعتماده على التكوين الذاتي عن بعد.
  4. آفاق جديدة للمعرفة بالنسبة للمستفيد حيث أضاف مجتمع المعلومات بمظاهره وتحدياته بعدا تكوينيا للمستفيد في ظل العولمة، وهي الغايات الأربع التي لا تختلف كثيرا عن تلك التي حددت في تقرير اليونسكو والتي صيغت كما يلي: تعلم لتعرف، تعلم لتعمل، تعلم لتكون، تعلم لتشارك الآخرين.
- وهذا الأخير هو الحلقة الضائعة لدى المستفيد غير المكون تكوينيا حديثا لأنه بدونه يبقى بمعزل عن الوصول إلى محطة احتياجاته المعقدة والمتغيرة من حين إلى حين آخر.

### خلاصة:

مع بداية العقد الثاني من الألفية الثالثة ستشهد المكتبات ومراكز المعلومات تحولات عميقة ، سواء من الناحية الإدارية أو الفنية إذ يجب عليها العمل على تحسين مستوى أداءها الإداري وذلك بتبني عدة استراتيجيات تيسيرية تضبط الأداء وتضمن السير الحسن لها، ومن جهة أخرى عليها تطوير خدماتها المعلوماتية خاصة مجال الخدمات الإلكترونية، كما يجب التركيز على المستفيد الذي أصبح مستفيدا إلكترونيا أو افتراضيا، الشيء الذي يستدعي استحداث برامج تدريب مبنية على أسس حديثة وفقا لمتغيرات ومتطلبات ما أصطلح عليه بالعالم الافتراضي أو السيبراني، وعموما يمكن الوصول إلى مستوى أفضل من تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية وذلك من خلال:

- الوعي بأهمية خدمات المعلومات الالكترونية.
- التركيز على البنية التكنولوجية الجيدة لضمان تقديم مختلف أنواع خدمات المعلومات الالكترونية.
- أهمية الأخذ بمبدأ التكوين المستمر وفق حاجات العصر الرقمي.
- الوعي التام بأهمية تطوير الخدمات المعلوماتية كما ونوعا.
- الإيمان بضرورة معالجة الواقع التقليدي والولوج إلى العالم الالكتروني المطور.
- الابتعاد عن تصلب وتعصب الفكر المكتبي للنظم التقليدية المنثثة والرجعية.
- الاستثمار الأقصى والأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات - التجهيزات - تكنولوجيا الاتصال - التخزين والاسترجاع.
- أخذ المبادرة في المشاريع التعاونية والتكتلات المكتبية على جميع المستويات.
- التسلح بثقافة المواجهة للاندماج أكثر في مجتمع المعلومات والمعرفة والإعلام والذكاء الإنساني.

## المراجع:

1. سمير محمد، عبد الرزاق. اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو. الإسكندرية : مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 2000. ص. 130.
2. دحمان مجيد، قوالي نور الدين. المكتبة الافتراضية كوسيلة لتنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات الاقتصادية في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات. جامعة منتوري: قسم علم المكتبات والمعلومات، مج2، ع2، 2005. ص. 64.
3. العلاق، بشير. تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أعمال: مدكي تويقي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2000 ص 129.
4. المرجع نفسه. ص 130.
5. الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر، 2002. ص. 18.
6. الوردى، زكي حسين. المعلومات والمجتمع. عمان: الوراق، 2002. ص. 22.
7. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص. 22.
8. علي بن شويش، الشويش. خدمات المعلومات. [على الخط المباشر]، تمت الزيارة يوم: 2010/10/21. متاح على الانترنت: <http://www.informatics/mag.informatics/modules.php-name>
9. علي بن شويش، الشويش. المرجع السابق.
10. علي بن شويش، الشويش. خدمات الحوار الإلكتروني المكتبي. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 2010/10/22. متاح على الانترنت: <http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?nas>
11. شحاتة، صلاح بوابة عبور المكتبات على الانترنت وخدمات المستفيدين منها. المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الشارقة. 2001. ص 290.
12. قنديلجي عامر إبراهيم، السامرائي إيمان فاضل. حوسبة " أتمتة" المكتبات. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2004، ص. 114.
13. المرجع السابق، ص 114.
14. موسى سعد، وحيد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص. 109.