الفصل الثالث

دور معيار RDA
في استرجاع المعلومات
بالنظام الآلي لمكتبة جامعة الإمارات

مقدمة

تعد جامعة الإمارات العربية المتحدة أول جامعة وطنية شاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة. تأسست الجامعة في عام 1976 بقرار من المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه. توفر الجامعة مجموعة متنوعة من برامج الدراسات الجامعية وبرامج الدراسات العليا المعتمدة وذات الجودة العالية، حيث تتوزع هذه البرامج على تسع كليات، هي: الإدارة والاقتصاد، والتربية، والهندسة، والأغذية والزراعة، والعلوم الإنسانية والاجتماعية، وتقنية المعلومات، والقانون، والطب والعلوم الصحية، والعلوم. وتوفر الجامعة بيئة تعليمية لا مثيل لها في الإمارات العربية المتحدة. وقد صنفت جامعة الإمارات العربية المتحدة ضمن أفضل الجامعات البحثية في دول مجلس التعاون الخليجي والعالم العربي، وضمن أفضل 25٪ من الجامعات البحثية على مستوى العالم.

وتعد المكتبة الكائنة بالمبنى الهلالي لجامعة الإمارات هي البوابة الرئيسة للوصول إلى مجموعات هائلة من مصادر المعلومات والخدمات مجتمعة لدعم احتياجات التعلم والتدريس والبحوث في مجتمع الجامعة. وهي تخدم طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وفئات عريضة من المجتمع. ويمكن للطلبة وغيرهم من الباحثين استخدام أجهزة الآيباد وأجهزة الكمبيوتر المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر المتوفرة بقاعات المكتبة للدراسة والبحث في مجموعة واسعة من الكتب والكتب الإلكترونية والمجلات، وقواعد البيانات، المخطوطات، الأطروحات، الميكروفيلم ومجموعات سمعية وبصرية. كما تشتمل المكتبة على مجموعة من أوعية المعلومات تسمى "المجموعات الخاصة" وهي التي تتعلق بكل ما يُؤَلف أو يُكتب من موضوعات عن دولة الإمارات العربية المتحدة. كما تضم قسم "الركن الأمريكي" في المكتبة الرئيسة والذي يهتم بتقديم احتياجات البحث العلمي لطلبة جامعة الإمارات وأعضاء هيئة التدريس وإعداد الطلبة الذين يرغبون في استكمال دراستهم العليا في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتوفر المكتبة مجموعة من الخدمات الإلكترونية من خلال مجموعة من النماذج الإلكترونية على موقع المكتبة. ومنها خدمة باسم "تواصل مع موظف المكتبة **Ask a Librarian**" للتواصل مع الطلبة والباحثين في الإجابة على الأسئلة المرجعية على الإنترنت. كذلك خدمة طلب المقالات "**Document Delivery**" من الدوريات التي لا تشترك بها المكتبة. وفي الآونة الأخيرة، أضافت المكتبة خدمتي الإعارة الذاتية والإرجاع الذاتي عن طريق "**Self-Checking return book**"، كما تتوفر إمكانية طباعة النماذج ثلاثية الأبعاد. إضافة إلى إطلاق تطبيق خاص بالمكتبة لاستخدامه على الهواتف النقالة، وبرمجيات "**إبصار**" للغتين العربية والإنجليزية وذلك عن طريق تحويل النص إلى كلام للمكفوفين وضعاف البصر، إضافة إلى المستودع الرقمي "**Scholar works**" للرسائل العلمية الخاصة بطلبة الدراسات العليا التي تعتمدها جامعة الإمارات العربية المتحدة.

وفي هذا الفصل سوف يتناول الباحث دور معيار **RDA** في استرجاع المعلومات من النظام الآلي "**الميللينيوم**" المستخدم بمكتبة جامعة الإمارات من خلال عدة أدوات تهدف إلى القياس العملي للتأكد من مدى استيعاب النظام الآلي للجديد الذي طرأ على قواعد الفهرسة من خلال المعيار، والتعرف على العوائق والسلبيات التي تقلل من فاعليته حال وجودها.

وتكمن هذه الأدوات في قائمة الفحص التي قام بإعدادها الباحث للتأكد من مدى التوافق ما بين النظام الآلي لمكتبة جامعة الإمارات وجديد المعيار، مستشهداً بمدخلات ونتائج البحث عبر الفهرس الآلي على الخط المباشر **OPAC** ومدى توافر الشروط التي تُمَكِّن العاملين بقسم الخدمة المرجعية من تقديم خدماتهم على نحو أفضل. ومتضمناً آراء ووجهات نظر بعض من مستخدمي النظام الآلي من العاملين بالمكتبة في أقسام الفهرسة والتزويد والخدمة المرجعية بما يعرف بالمقابلات الشخصية للوقوف على وجهات نظرهم في الجديد الذي أتي به معيار **RDA**، وهل ما يقدمه المعيار سيعود على المستفيدين من المكتبة بالفائدة المرجوة، وهل المدخلات يمكن أن تحدث الفارق الذي يلبي احتياجات المستفيدين من المكتبة في ظل عدم تطبيق النموذج المفاهيمي **FRBR** على نظامها الآلي وفهرسها على الخط المباشر؟

أولاً: قائمة الفحص والفهرس الآلي على الخط المباشر

جدير بالذكر أن الباحث كان قد خطط في بداية هذه الدراسة أن يدعمها باستبيان لقياس مدى رضاء مجتمع جامعة الإمارات[*] وملاحظاتهم على الفهرس الآلي على الخط المباشر **OPAC**، ولكن لأن معيار **RDA** لا زال حديث العهد بالتطبيق، إضافة لأن التسجيلات التي تندرج تحت المعيار لم تصل إلى الحد الذي يمكن أن يلاحظه المستفيد، والأهم من هذا كله أن معيار **RDA** يعتمد اعتماداً وثيقاً على نموذج **FRBR** في إظهار العلاقات ما بين الكيانات المختلفة، وقد تعذر تطبيق **FRBR** في الآونة الحالية على المعيار والنظام بالمكتبة، مع الوضع في الاعتبار أن الباحث حاول نظرياً أو شفهياً أن يسأل بعض المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن ملاحظاتهم على التسجيلات الببليوجرافية في شكلها الحالي، فكانت كل الردود سلبية بما يعني أنه لا جديد تم ملاحظته، وهو ما كان سيعود على الاستبيان بالإجابات السلبية، لذا فقد آثر الباحث أن يقوم بإعداد هذه القائمة للوقوف على مدى استجابة النظام الآلي "**الميللينيوم**" للجديد الذي أضافه معيار **RDA**، إضافة إلى فهم الدور الذي يقوم به النظام في مساعدة العاملين عليه في تأدية مهمتهم الأصلية ألا وهي إعداد التسجيلات الببليوجرافية لتيسير استخدامها في استرجاع المعلومات من قِبَلْ المستفيدين منه، ومن جانب آخر تقييم الفهرس الآلي على الخط المباشر بالمتاح من الإمكانات الحالية في ظل عدم تطبيق نموذج **FRBR**، وأيضاً في ظل عدم ملاحظة المستفيدين للجديد الذي أتى به المعيار.

[*] يقصد بمجتمع جامعة الإمارات كل من الطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة (الباحث).

تتمثل قائمة الفحص[1] في جدول رقم (2) والذي يشتمل على خمسة عناصر، وتحت كل عنصر عدد من الأسئلة تصب في بوتقة القياس لذلك العنصر، والعناصر هي:

العنصر الأول: الفهرسة وقاعدة البيانات: لقياس مدى استيعاب النظام لمعيار **RDA**.

العنصر الثاني: التسجيلات الببليوجرافية في النظام الآلي: لقياس إمكانات النظام.

العنصر الثالث: البحث والاسترجاع في النظام الآلي "الميللينيوم" (للعاملين): لقياس كفاءة البحث والاسترجاع بالنسبة للعاملين على النظام.

العنصر الرابع: الفهرس الآلي على الخط المباشر OPAC: لملاحظة الجديد الذي قدمه **RDA** للفهرس ومدى فاعليته في تقديم خدمة مميزة يفترض أن يلاحظها المستفيدون منه.

العنصر الخامس: دعم النظام الآلي للغة العربية: باعتبارها اللغة الأم في دولة الإمارات العربية المتحدة، وكذلك لحاجة الكثير من الطلبة إلى البحث من خلالها.

كما يشتمل الجدول (2) على أربعة أعمدة، يمثل العمود الأول رقم مسلسل للأسئلة، والعمود الثاني للأسئلة التي سيتم التأكد من خلالها هل النظام الآلي يواكب عملية استرجاع المعلومات كما يفترض أن تكون، ويمثل العمود الثالث لفظة "**نعم**" للدلالة على أن النظام يوفر هذا العنصر، والعمود الرابع تمثله لفظة "**لا**" للدلالة على أن النظام يفتقد هذا العنصر.

جدول (2) قائمة فحص النظام الآلي لمكتبة جامعة الإمارات

م.	العنصر	نعم	لا
	العنصر الأول: الفهرسة وقاعدة البيانات Cataloging, Database		
.1	هل يميز النظام ما بين تسجيلة AACR2 وتسجيلة RDA؟	1	
.2	هل يستخدم النظام الآلي، نظام الترميز مارك21 MARC21؟	1	
.3	هل استطاع نظام الترميز مارك 21، أن يحتوي كل حقول معيار RDA الجديدة؟	1	
.4	هل يستوعب مارك 21 التسجيلات الببليوجرافية دون حدود معينة لطول التسجيلة؟	1	
.5	هل تتوافر بالنظام إمكانات التحقق من الأخطاء في تيجان الحقول ومؤشراتها؟	1	
.6	هل تتوافر بالنظام إمكانات التحقق من الأخطاء المطبعية أو الإملائية أثناء إدخال البيانات؟		0
.7	هل يقبل النظام بالتسجيلات الببليوجرافية المتكررة؟		0
	العنصر الثاني: التسجيلات الببليوجرافية في النظام الآلي Millennium		
.8	هل يتعامل النظام مع كافة أشكال مصادر المعلومات (كتب، دوريات، مخطوطات... إلخ)؟	1	
.9	هل تشترك جميع أقسام المكتبة في استخدام التسجيلة الببليوجرافية؟	1	
.10	هل يدعم النظام معيار Z39.5 في نقل التسجيلات الببليوجرافية؟	1	

[1] متولي النقيب. المرجع في النظم الالكترونية للمكتبات. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 2003.

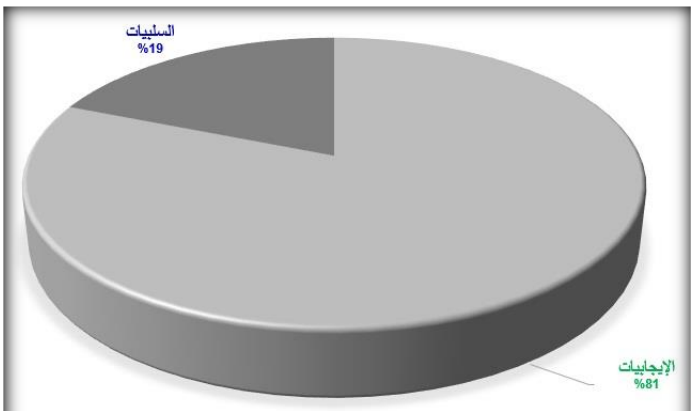
م.	العنصر	نعم	لا
.11	هل يستطيع النظام إحلال التسجيلات الببليوجرافية حسب معيار RDA محل تسجيلات AACR2 دون فقدان للمعلومات آلياً؟		0
	العنصر الثالث: البحث والاسترجاع في النظام الآلي "الميلينيوم" (للعاملين)		
.12	هل يمكن البحث في النظام الآلي بكلمات مفردة، أو أكثر من كلمة معا؟	1	
.13	هل يمكن البحث بالكلمات المفتاحية، في العناوين، السلاسل، الموضوعات، والمؤتمرات؟	1	
.14	هل يمكن البحث من خلال بيانات تاريخ النشر، أو اللغة، أو شكل المادة ... إلخ.؟	1	
.15	هل يمكن البحث باستخدام البحث المنطقي البوليني Boolean search من خلال استخدام الروابط "و"، "أو"، "ما عدا" أو And, or, Not؟	1	
.16	هل يمكن البحث في الملاحظات وغيرها من البيانات؟	1	
	العنصر الرابع: الفهرس الآلي على الخط المباشر OPAC (للمستفيدين)		
.17	هل يعرض OPAC في بداية البحث في فهرس المستفيد إمكانية طلب المساعدة اللازمة من مقدمي الخدمة المرجعية حال الرغبة في ذلك؟		0
.18	هل تتوافر بالنظام تعليمات إرشادية على الخط المباشر لدعم استخدام الفهارس العامة المتاحة للمستفيدين؟		0
.19	هل استشعر مقدمو الخدمة المرجعية الفارق ما بين التسجيلات الببليوجرافية في ظل قواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية AACR2 ومعيار RDA؟	1	
.20	هل الفارق ما بين التسجيلات الببليوجرافية في ظل قواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية AACR2 ومعيار RDA أضاف جديداً في تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين؟	1	
.21	هل يمكن للمستفيد إيقاف العمل في أي بحث عند أي نقطة محددة مسبقاً، ثم العودة إليه في وقت لاحق مرة أخرى، بما يضمن له اختزان نتائج بحثه على حاسبه الشخصي؟	1	
.22	هل يوفر النظام ربط المستفيد بالفهرس الآلي على الخط المباشر من خلال شبكات المعلومات عن بعد، من داخل أو خارج الجامعة؟	1	
.23	هل يدعم النظام معيار Open URL؟		0
.24	هل يقدم النظام للأوامر التي لا يمكنه تنفيذها رسالة تبين ارتكاب الخطأ، وتبين طبيعته؟		0
.25	هل نتائج البحث تتضمن المعلومات حول حالة مصدر المعلومات، والنسخ المتوفرة منه؟	1	
.26	هل يستطيع المستفيد البحث في الملاحظات وغيرها من البيانات كبيانات النشر؟	1	
.27	هل يمكن للمستفيد أن يستعرض نتائج بحثه حسبما يريد، كعرضها مرتبة بأرقام التصنيف، المؤلف، العنوان، التاريخ ... إلخ.؟	1	
.28	هل يستطيع المستفيد الوصول لمصادر المعلومات بمختلف أشكالها؟	1	
.29	هل النظام يقيس الوقت، ويحتسب الرسوم بالنسبة للبحث عن طريق الارتباط عن بعد؟		0
.30	هل يمكن البحث في قواعد البيانات خارج المكتبة من خلال النظام؟	1	
.31	هل تتوافر للمستفيدين امكانات طباعة نتائج أبحاثهم التي تتم من خلال الفهرس الآلي؟	1	

م.	العنصر	نعم	لا
.32	هل يلتزم النظام بحدود معينة في طباعة النتائج لكل مستفيد، ويبين له تلك المحددات؟	1	
.33	هل يستطيع المستفيد طباعة الشاشة المعروضة أمامه بشكل مباشر؟	1	
	العنصر الخامس: دعم النظام الآلي للغة العربية		
.34	هل يقبل النظام إعداد التسجيلات الببليوجرافية باللغتين العربية والإنجليزية أو ثنائية اللغة؟	1	
.35	هل يقبل إعداد التسجيلات الببليوجرافية باللغات الأجنبية (فرنسية، ألمانية ... إلخ.)؟	1	
.36	هل يعرض النظام التسجيلة بالأحرف العربية واللاتينية دون مشكلات في تفسير البيانات؟		0
.37	هل يمكن البحث في النظام عن الموضوع بكلتا اللغتين؟	1	
.38	هل بالنظام تعريب لصيغة مارك مع الحفاظ على خصائص وأكواد وترتيب وأطوال الحقول الثابتة والمتغيرة وكذلك أكواد الحقول الفرعية ومؤشرات التيجان؟	1	

تحليل قائمة الفحص

خلال تحليل قائمة الفحص سوف يستشهد الباحث بالواجهة التطبيقية للنظام الآلي "**الميلينيوم**"، وكذلك الفهرس الآلي على الخط المباشر **OPAC** لمكتبة جامعة الإمارات، بما يدعم ما توصل إليه من إيجابيات أو سلبيات بالنقد والتحليل.

يتضح من المحصلة النهائية لقائمة الفحص من خلال الرسم البياني بالشكل رقم (16) أن النظام الآلي لمكتبة جامعة الإمارات يحظى بنسبة 79 % من الإيجابيات التي تؤثر على عملية استرجاع المعلومات بالنسبة للقائمين والمستفيدين من ذلك النظام، كما وصلت السلبيات إلى نسبة 21 %، وهو ما يمكن أن يؤثر بالسلب على الأداء الأمثل لهذا النظام في تقديم خدمة استرجاع للمعلومات بشكل يرضي المستفيدين من النظام الآلي، سواء كانوا عاملين عليه، أو مستفيدين منه. وسوف يتناول الباحث تحليل تلك النقاط السلبية بما يمكن أن يفيد في علاج هذه السلبيات لترتقي في خانة الإيجابيات للوصول إلى المستوى الأمثل لخدمة استرجاع المعلومات المنتظرة من الفهرس الآلي لمكتبة جامعة الإمارات.

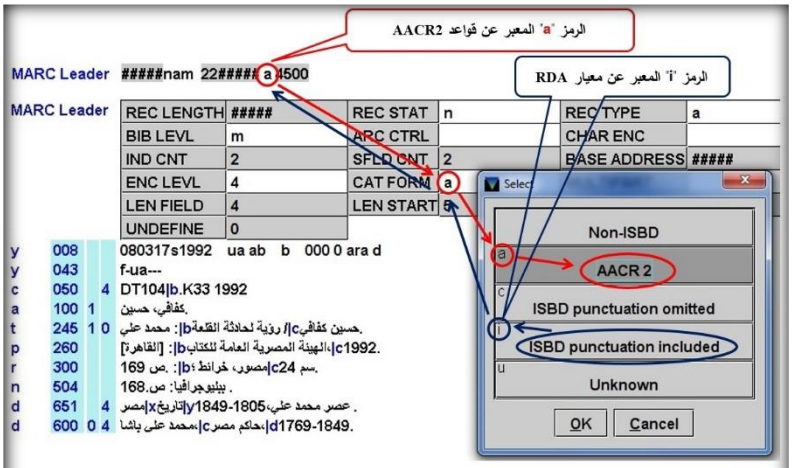


شكل رقم (16) نسبة الإيجابيات والسلبيات بالنظام الآلي

وفيما يلي نستعرض عناصر قائمة الفحص وأسئلتها بالنقد والتحليل.

العنصر الأول: الفهرسة وصيانة قاعدة البيانات

1. التسجيلات الببليوجرافية التي كانت تسجل حسب قواعد **AACR2** كانت تميز بحرف "**a**" في حقل مستوى الفهرسة **CAT FORM**، ولأن معيار **RDA** لا زال حديث العهد بالنظم الآلية، فلم يخصص له حرفاً يعبر بشكل مباشر عنه، ولكن تم اعتماد حرف "**i**" للتعبير عن التسجيلة الببليوجرافية التي تسجل حسب المعيار نظراً لاعتماد المعيار بشكل أساسي على المعيار الدولي للوصف الببليوجرافي والمعروف بـ **ISBD**، ويوضح الشكل (17) مكان الرمز المعبر عن القواعد المستخدمة في وصف التسجيلة الببليوجرافية.



شكل (17) الرمز المعبر عن قواعد الفهرسة

2. يعتمد النظام الآلي على نظام الترميز **MARC21** في إدخال البيانات بالتسجيلات الببليوجرافية والاستنادية على حد سواء.
3. وقد سارعت النظم الآلية بعمل تعديلات على حقول الإدخال فيها بما يتلاءم مع الجديد الذي أتى به معيار **RDA**، ويعد النظام الآلي لمكتبة جامعة الإمارات "**الميلينيوم**" من النظم التي اتخذت خطوات جادة وسريعة للتعديل من حقوله لاستيعاب الجديد الذي طرأ مع المعيار.
4. يتميز مارك 21 بأنه يستوعب التسجيلات الببليوجرافية دون حدود معينة لطول التسجيلة، ويمكن التحكم في طول التسجيلة أو قصرها حسب مستوى الفهرسة المستخدم من قِبَلْ المكتبة.
5. كما يتميز النظام بإمكانيته في التحقق من الأخطاء الذي يمكن أن يرتكبها المفهرس أثناء تسجيله لبيانات المادة المفهرسة، بحيث يظهر خط التاج أو المؤشر بلون أحمر وظل أصفر فيتضح للمفهرس أنه بصدد خطأ ما قد تم تسجيله، ويوضح الشكل (18) شكل ولون التاج والمؤشر في حال كتابتهما بالخطأ.

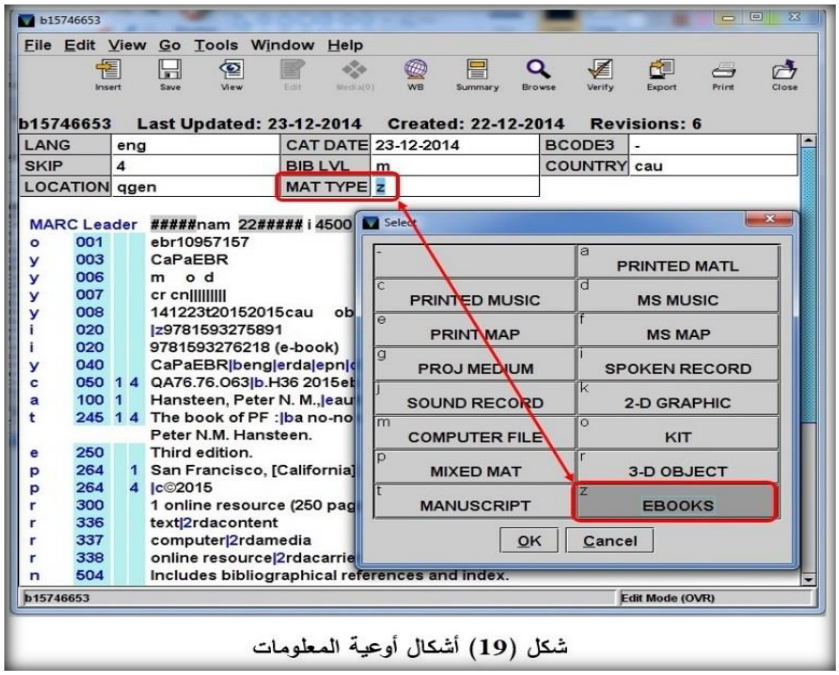
شكل (18) الخطأ بالتيجان والمؤشرات

6. نلحظ أن النظام الآلي يفتقر إلى عملية التدقيق الإملائي، والتي أحياناً ما يقع فيها المفهرسون إما نتيجة للسرعة في الطباعة، أو نتيجة لضغط العمل، وبالتالي قد تؤثر الأخطاء المطبعية أو الإملائية تأثيراً سلبياً على عملية استرجاع المعلومات.

7. يقبل النظام الآلي بالمكتبة تكرار التسجيلات الببليوجرافية، ولكنه قبل أن يقبل التسجيلة يقوم بإشعار المفهرس من خلال رسالة بوجه التطابق ما بين التسجيلة محل الإدخال، والتسجيلة الأقدم موضحاً بأن هذه التسجيلة متكررة لتطابقها مع أحد العناصر، مثل: رقم النسخة المتسلسل، أو **ISBN** أو العنوان ... إلخ.

العنصر الثاني: التسجيلات الببليوجرافية في النظام الآلي Millennium

8. يتعامل النظام الآلي بمكتبة جامعة الإمارات مع العديد من أشكال أوعية المعلومات التي تقتنيها المكتبة ويوضح الشكل (19) أشكال أوعية المعلومات التي يعتمدها النظام الآلي، حيث يشير الرمز **z** إلى أن الوعاء عبارة عن كتاب إلكتروني.



شكل (19) أشكال أوعية المعلومات

9. تشترك جميع أقسام المكتبة في استخدام نفس التسجيلة الببليوجرافية، ولكن لكل قسم الواجهة التطبيقية التي يتعامل معها، حيث إن قسمي التزويد والفهرسة يشتركان في التعامل مع الواجهة التطبيقية للنظام الآلي "**الميللينيوم**" التي لا تظهر للمستفيدين أو حتى للأقسام الأخرى، بينما يعتمد قسم الخدمة المرجعية في تقديم خدماته على متابعة التسجيلة عبر الفهرس الآلي على الخط المباشر **OPAC**، أما قسم الإعارة فله واجهته التطبيقية الخاصة به لأغراض الإعارة.

10. يدعم النظام الآلي معيار **Z39.50** في عملية تبادل البينات بالتسجيلات الببليوجرافية، ويوفر هذا المعيار لقسم الخدمات الفنية (التزويد والفهرسة) الكثير من الوقت والجهد في الوصول والحصول على التسجيلات الببليوجرافية المتوفرة بالمكتبات العالمية المفعلة لهذا البروتوكول.

11. أثناء بدء تطبيق معيار **RDA** على التسجيلات الببليوجرافية الجديدة واجه العاملون بقسم الفهرسة مشكلة لم يستطع النظام الآلي تجاوزها، ألا وهي عملية تحويل التسجيلات الببليوجرافية القديمة والمنشأة بقواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية إلى تسجيلات **RDA**، والحقيقة أن كل ما استطاع أن يقدمه النظام هو إمكانية إضافة حقول محددة وثابتة على تلك التسجيلات القديمة، ليظل الفرق واضحاً ما بين تسجيلات **RDA** وتسجيلات **AACR2**. ولكي يتم توحيد قاعدة البيانات تحت معيار الفهرسة **RDA** يجب أن يتم ذلك من خلال مشروع يتم على عدة مراحل وذلك باستدعاء النسخ الموجودة على الرف لإضافة البيانات بالتسجيلات الببليوجرافية التي تتفق مع المعيار، وهو ما يحتاج إلى وقت وجهد ومفهرسين للانتهاء من مثل هذا المشروع.

العنصر الثالث: البحث والاسترجاع في النظام الآلي "الميللينيوم" للعاملين

فيما يخص البحث والاسترجاع بالنسبة للعاملين من خلال النظام الآلي المستخدم بالمكتبة، فالإمكانات البحثية متوفرة بشكل جيد وهو ما ينعكس بالإيجاب على هذه الجزئية من قائمة الفحص.

12. حيث يمكن البحث في النظام سواء بالكلمات المفردة أو أكثر من كلمة معاً

13. وحينما يتم البحث باستخدام الكلمات المفتاحية يقوم النظام الآلي بالبحث في كل عناصر التسجيلة الببليوجرافية سواء في العناوين أو السلاسل أو الموضوعات، وحتى أسماء الشركات أو المؤتمرات والندوات ... إلخ.

14. وفيما يخص البحث من خلال بيانات النشر أو اللغة أو شكل المادة ...إلخ.، فهنا يعتمد المفهرس في البحث على الزر **Limit** لتحديد البحث وتضييقه، ومن خلاله يمكن أن يحدد عناصر البحث التي يحتاجها، ويوضح الشكل (20) عناصر البحث والمتمثلة في تاريخ النشر، شكل المادة، اللغة، الناشر، مكان الوعاء بالمكتبة، كلمات في العنوان ... إلخ.

شكل (20) يوضح البحث بالتحديد والتضييق

15. يتيح النظام البحث المنطقي البوليني **Boolean search**.

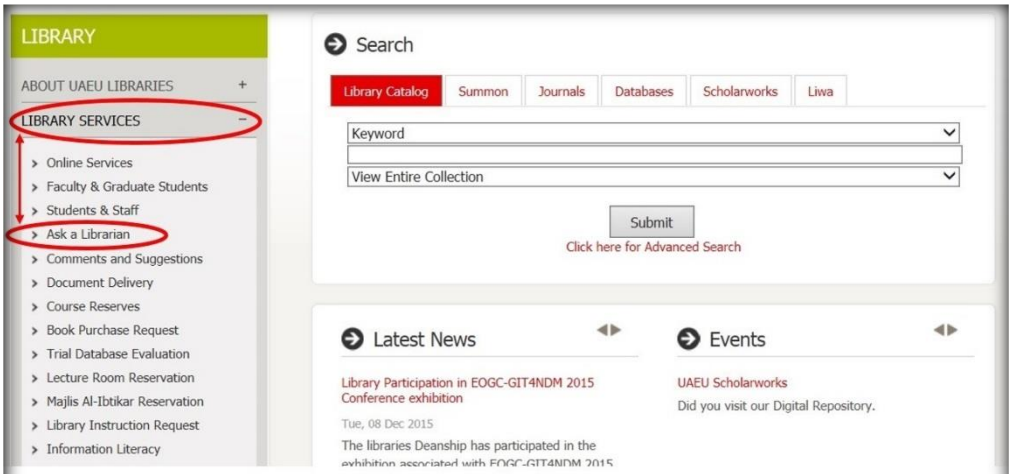
16. كما يمكن البحث في الملاحظات وأي من البيانات التي تتضمنها التسجيلة الببليوجرافية.

العنصر الرابع: البحث في الفهرس الآلي على الخط المباشر (للمستفيدين) OPAC

يحظى هذا العنصر بالكثير من عناصر التقييم والتي تهدف في المقام الأول تقييم عمليتي البحث والاسترجاع للوقوف على مدى استفادة مستخدمي هذا الفهرس منه، والاهتمام برصد العناصر السلبية التي تؤثر بالسلب على علاقة المستفيد بالمكتبة. ولمكتبة جامعة الإمارات فهرسٌ على الخط المباشر يمكن الوصول إليه من خلال الرابط التالي **http://www.library.uaeu.ac.ae/en/** وهو المعنى بتقديم الخدمات عبر شبكة الإنترنت للمستفيدين سواء من داخل الجامعة أو خارجها، ويوضح الشكل (21) الصفحة الرئيسة للمكتبة.

شكل (21) صفحة المكتبة الرئيسة

17. لا تقدم صفحة المكتبة الرئيسة رسالة تفيد المستفيد فيما يخص وصف النظام بشكل عام أو شروط البحث للحصول على أفضل نتائج لبحثه مثل وجوب ترك مسافة بعد حرف العطف (واو) خلال البحث، حيث تختلف النتائج فيما بين حالتي ترك المسافة أو عدم تركها. كما لا توجد إحالة ظاهرة واضحة تكون متواجدة ومميزة على صفحة النتائج تحيل المستفيد إلى موظف الخدمة المرجعية كإحالة **Ask a librarian**، ولكن هذه الإحالة سيجدها المستفيد تحت العنصر الجانبي يسار الصفحة المعنون بخدمات المكتبة **Library services**، ويوضح الشكل (22) مكان وجود هذه الإحالة تحت عنصر خدمات المكتبة.



شكل (22) يوضح مكان إحالة Ask a Librarian

❖ ومن وجهة نظر الباحث، كان من الأفضل إبراز هذه الخدمة المميزة على الصفحة الرئيسة مباشرة دون الاضطرار إلى البحث تحت خدمات المكتبة، كذلك يجب أن تكن موجودة على صفحات نتائج البحث للتيسير على المستفيد بتسجيل سؤاله في صفحة النتائج، بدلاً من أن يخرج ليبحث عن الخدمة، فقد لا يعلم المستفيد بأنه مثل هذه الخدمة متواجدة من الأصل.

18. لا تقدم صفحة المكتبة الرئيسة تعليمات إرشادية على الخط المباشر لدعم أو التعريف بالطريقة المثلى للوصول إلى أوعية المعلومات حسب نوعها، فمثلاً، ليس هناك أداة للبحث عن الرسائل الجامعية، وحينما يلجأ المستفيد إلى مقدم الخدمة المرجعية يعتمد هو الآخر على ذاكرته وخبراته وليس أمامه من سبيل للبحث إلا أن يستخدم نطاق البحث **Keyword**، وغالباً ما تكون النتائج واسعة وغير دقيقة فتخرج نتائج البحث مشتملة على عناوين للكتب. ويرى الباحث أنه من الأفضل أن يتم تخصيص محرك بحث خاص بالرسائل الجامعية كما هو الحاصل مع الدوريات وقواعد البيانات الموجودة على الصفحة الرئيسة بالشكل السابق رقم (20).

19. وعن استشعار موظفي الخدمة المرجعية للفارق ما بين التسجيلات الببليوجرافية في ظل **RDA** و**AACR2**، فقد انقسموا إلى شرائح ثلاث في هذا الجانب:

الأولى: عرف ما هو **RDA**، والفارق بينه وبين **AACR2**، وهو ما اتضح في تمييز الفرق ما بين التسجيلات الببليوجرافية في هذا الشأن، والملفت أن هذه الشريحة يمثلها فرد واحد كونه مؤهلاً علمياً ومتخصصاً في المكتبات والمعلومات.

الثانية: لاحظت الفارق ما بين التسجيلات الببليوجرافية، ولكنها لم تعرف ما هو السبب في زيادة البيانات في التسجيلات الجديدة عن سابقتها، وقد يعزى ذلك كونهم لم يتعرفوا على **RDA**، ولم يدركوا الهدف منه.

الثالثة: لم تلاحظ أية فروق ما بين التسجيلات الجديدة والسابقة.

20. وقد شهد مقدمو الخدمة المرجعية ممن لاحظوا الفارق ما بين التسجيلات الجديدة والسابقة، بأن التسجيلات الجديدة قد احتوت على بيانات أكثر يسرت لهم تقديم الخدمة بشكل أفضل وبمعلومات أكثر، وهو ما يصب في مصلحة معيار **RDA**، رغم أن فاعليته لم تكتمل بعد.

21. حينما يضطر المستفيد إلى إيقاف العمل في عملية البحث، يستطيع العودة إلى نفس بحثه في وقت لاحق حتى ولو غادر صفحة البحث، حيث إن الفهرس على الخط المباشر يوفر له أثناء بحثه فرصة لحفظ اختياراته بأكثر من طريقة، فبإمكانه حفظ اختياراته إما على سطح المكتب أو قرص صلب أو فلاش، إضافة إلى إمكانية نقل اختياراته عن طريق البريد الإلكتروني. كما يمكنه أن يحتفظ بنتائج بحثه أيضاً على حاسبه الشخصي.

22. يوفر النظام الآلي إمكانية الربط ما بين الفهرس الآلي على الخط المباشر وما بين المستفيد من خلال شبكات المعلومات عن بعد، ودائماً نتحدث عن المستفيدين داخل مجتمع الجامعة، وهم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملون فيها.

23. لا يدعم النظام معيار **Open URL**، والهدف من هذا المعيار مساعدة المكتبات والمستفيدين في الحصول على نصوص الوثائق عند البحث في قواعد البيانات الببليوجرافية والمستخلصات، أو حتى ذات النص الكامل والتي لا تحتوي مائة بالمائة على النص الكامل لكل المقالات أو ربطها بفهرس المكتبة **OPAC** حتى يتسنى للمستفيد معرفة ما إذا كان النص متوفراً ضمن مقتنيات المكتبة أم لا[1].

24. لا يقدم النظام أية رسائل تبين ارتكاب خطأ ما أثناء البحث بما لا يوضح للمستفيد طبيعة الخطأ الذي أقدم عليه، ويكتشف المستفيد الخطأ الذي ارتكبه من خلال نتيجة البحث التي يحصل عليها كونها ليست هي النتيجة التي يرغب فيها. أو من خلال مقدم الخدمة المرجعية والذي يدرك حقيقة الخطأ الذي ارتكبه المستفيد نظراً للخبرات التي يتحلى بها من جراء تكرار الأخطاء من المستفيدين.

---

[1] متولي النقيب. مهارات المعلومات واعداد البحوث في البيئة الرقمية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008. ص. 162

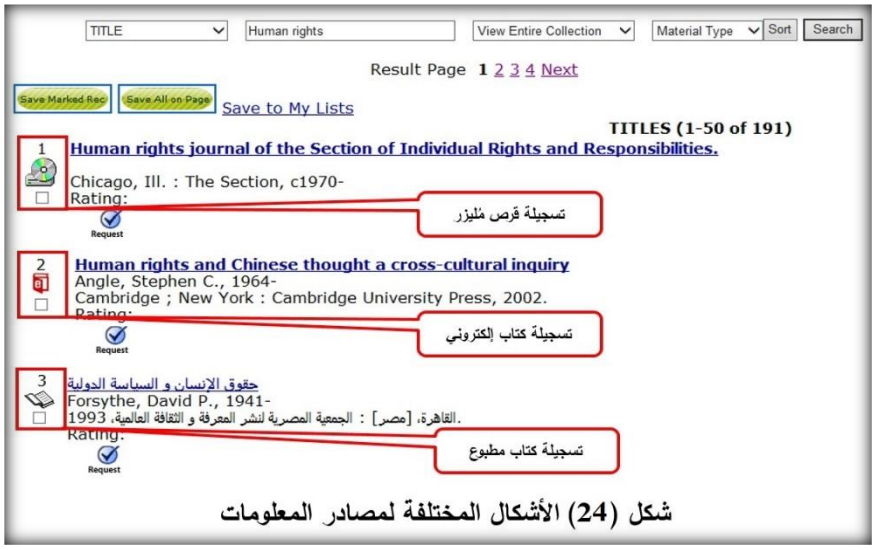
25. عادة ما تتضمن نتائج البحث المعلومات حول حالة مصدر المعلومات، سواء كان في مرحلة الإعداد أو توفره بالمكتبة وجاهزيته للإعارة أو كونه معاراً، إضافة إلى عدد النسخ الكائنة منه.

26. يستطيع المستفيد أن يقوم بالبحث في الملاحظات وبيانات النشر كمكان النشر أو اسم الناشر.

27. يمكن للمستفيد أن يعيد ترتيب نتائج بحثه حسب الترتيب الذي يفضله سواء كان بالمؤلف أو العنوان أو الترتيب الزمني تصاعدياً أو تنازلياً وأيضاً برقم التصنيف أو شكل المادة، ويوضح الشكل (23) الخيارات المتاحة للمستفيد لترتيب نتائج بحثه.

شكل (23) خيارات ترتيب نتائج البحث

28. يتيح الفهرس الآلي على الخط المباشر للمستفيدين أن يصلوا إلى مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، فحينما يبحث المستفيد عن عنوان ما، يظهر له الأشكال المختلفة التي تحتوي على هذا العنوان، ويوضح الشكل (24) الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات في حالة البحث عن عنوان ما يشتمل على أكثر من شكل.



شكل (24) الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات

29. لا يوجد بالنظام آلية لقياس الوقت الذي يقضيه المستفيد على الفهرس الآلي على الخط المباشر، لما في ذلك القياس من قدرة على فهم مدى حاجة واهتمام المستفيدين بفهرس المكتبة من جهة، وبالمكتبة ككل من جهة أخرى، إضافة إلى أنه ليست هناك رسومٌ تحتسب على المستفيدين ممن ينتمون إلى مجتمع الجامعة، حيث إن خدمات المكتبة تقدم مجاناً لمجتمع الجامعة، أما لمن هم خارج الجامعة، فإن الجامعة تحجب خدماتها ذات التكلفة المادية العالية لتقصرها على مجتمعها فقط.

30. يمكن لمجتمع الجامعة أن يبحث في قواعد بيانات المكتبة من خارج المكتبة من خلال الفهرس الآلي على الخط المباشر، بحيث يمكن لأي من هؤلاء الوصول إلى احتياجاتهم سواء من داخل أو خارج الجامعة لأن سياسة الجامعة تتطلب دائماً أن يدخل المستفيد إلى الخدمة عن طريق اسم المستخدم وكلمة السر التي يختص بها وتميز كل فرد من أفراد مجتمع الجامعة، كنوع من أنواع الأمن والمحافظة على مجموعات المكتبة من كتب إلكترونية ومقالات علمية وقواعد بيانات قوية وغنية بمصادر المعلومات العلمية. أما المستفيدون ممن ليسوا بالجامعة فهؤلاء يمكن أن يحصلوا على الخدمة من داخل مكتبة الجامعة حيث إن مقدم الخدمة المرجعية هو من ييسر لهم الحصول على ما يحتاجونه، وتحول أساليب الأمان المذكورة آنفاً من أن يستفيدوا من مجموعات المكتبة إن كانوا خارجها.

31. وتوفر الجامعة للمكتبة والمستفيدين منها خدمة طباعة نتائج أبحاثهم التي ينتهون إليها عبر الفهرس الآلي على الخط المباشر، شريطة أن يوفر المستفيد أوراق الطباعة بنفسه، وهو ما يعود بالمشقة على بعض المستفيدين أحياناً، وينفذ الورق من البعض الآخر، وينسى إحضارها بعض ثالث ... إلخ. ويقترح الباحث أن توفر المكتبة نفسها أوراق الطباعة للمستفيدين نظير رسوم مالية بسيطة تكفل للمستفيد ألا يعاني من أرق نفاذ أوراقه أو نسيانها.

32. والحقيقة أن النظام الآلي لا يقيد المستفيدين بحدودٍ معينة في طباعة نتائج البحث، حيث إن الأمر يعود في الأخير إلى المستفيد نفسه ومدى اكتفاءه بما حصَّل من نتائج.

33. كما يستطيع المستفيد طباعة الشاشة المعروضة أمامه بشكل مباشر.

العنصر الخامس: دعم النظام الآلي للغة العربية

يحاول الباحث في هذا الجانب أن يعمل على تقييم مدى تفاعل النظام الآلي "**الميللينيوم**" مع اللغة العربية باعتبارها اللغة الأم للمكتبة، وكذلك لأن النسبة الأكبر من محتوياتها باللغة العربية.

34. النظام الآلي "**الميللينيوم**" لمكتبة جامعة الإمارات يقبل إعداد التسجيلات الببليوجرافية باللغتين العربية والإنجليزية وثنائية اللغة، وكثيراً ما تحتوي التسجيلة الببليوجرافية الواحدة على اللغتين لاسيما في حالة العناوين الموازية أو العناوين الموحدة والمترجمة من الكتب الأجنبية ... إلخ.

35. كما يقبل النظام إعداد التسجيلات الببليوجرافية بأي لغة أخرى شريطة أن تتوفر لوحة المفاتيح (الكيبورد) المناسبة لتمييز الحروف في اللغات الأخرى، كالفرنسية أو الألمانية ... إلخ.

36. يتعرض المفهرسون في بعض الأحيان حينما يبحثون في قواعد البيانات الخارجية عن تسجيلة باللغة العربية، إلى ظهور الأحرف العربية في بعض التسجيلات على شكل رموزٍ غير مفهومة، ويوضح الشكل (25) الصورة التي تظهر عليها تلك الأحرف العربية لتسجيلة ببليوجرافية تخص كتاب للأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي، بعنوان "المكتبات والمعلومات في عالم جديد".

ولا شك أن ظهور الأحرف العربية بهذا الشكل يمثل عائقاً أمام المفهرسين في الاستفادة من خدمة استيراد التسجيلات الببليوجرافية التي تتاح عبر قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة.

MARC Leader			#####cam 22##### a 4500
o	001		182765624
y	003		OCoLC
y	005		20160316145313.0
y	008		071201s2007 ua b 000 0 ara c
i	020		9774271629
i	020		9789774271625
Z39.50	029	0	LEILA|b24621
o	035		(OCoLC)182765624
y	040		LEILA|beng|cLEILA|dYUS|dOCLCA|dOCLCF|dOCLCQ
y	042		pcc
y	043		f-ua---|ama-----
y	050	4	Z665.2.E39|bA233 2007
y	066		|c(3
a	100	1	|6880-01|a□d al-H貝娃 Mu扶mad Fat禧.
t	245	1 3	|6880-02|aal-Maktab獗 wa-al-ma吞ml塌 預館塬am jad婿 /|cta看f Mu扶mad Fat□i □d al-H貝媚
e	250		|6880-03|aal-帳□1.
p	260		|6880-04|aal-Q悉irah :|bal-D塔 al-Mi鼾iyah al-Lubn謝嫂ah,|c2007.
r	300		246 pages ;|c24 cm
r	336		text|btxt|2rdacontent
r	337		unmediated|bn|2rdamedia
r	338		volume|bnc|2rdacarrier

شكل (25) الأحرف العربية كما تظهر في قواعد البيانات الخارجية

والحقيقة أن السبب الرئيسي في ظهور نتائج البحث بهذا الشكل يعود إلى مشكلة في عملية الترميز **Encoding** التي تحول دون ظهور الأحرف العربية بشكلها الصحيح، وربما يحدث ذلك لأن القائمين على إعداد نظام "**الميلينيوم**" ليس لديهم متخصص مُلِم باللغة العربية يمكنه معالجة هذه المشكلة.

37. كما يمكن للنظام أن يبحث عن موضوع ما بكلتا اللغتين، وستعزز النتائج بحثه بشكل كبير في حال كان مصطلحا اللغتين يشتملان على مصادر معلومات موجودة بالمكتبة.

38. رغم أن النظام يحتوي على واجهة تطبيقية باللغة العربية، إلا أن المفهرسين يفضلون الواجهة التطبيقية الإنجليزية وذلك لاعتيادهم عليها، لاسيما أن الواجهة العربية ليست معربة بالكامل حيث يوجد بقوائمها بعض المصطلحات لا زالت باللغة الإنجليزية.

نخلص مما سبق، أن النظام الآلي "**الميلينيوم**" يتوافق بشكل كبير مع الجديد الذي أتى به معيار **RDA**، إضافة إلى أن الفهرس الآلي على الخط المباشر **OPAC** يعكس بشكل جيد ما يقدمه النظام من بيانات، ولكن تظل الفائدة القصوى للمعيار معلقة على تطبيق النموذج المفاهيمي **FRBR** للوصول إلى البنية المتكاملة للعلاقات ما بين الكيانات لتحقيق أقصى استفادة للباحثين والمستفيدين من المكتبة ومحتوياتها العلمية.

ثانياً: المقابلات الشخصية

1. أعداد العاملين

قابل الباحث بعض المتخصصين بالمكتبة بأقسام الفهرسة والخدمة المرجعية والتزويد، ويوضح الجدول رقم (3) الأعداد التي تعمل بهذه الأقسام وأعداد من استطاع الباحث أن يقابلهم.

جدول (3) أعداد الذين أجريت معهم المقابلة الشخصية

القسم	إخصائي	مقابلات	متخصص(*)
الفهرسة والتصنيف	4	3	3
الخدمة المرجعية	9	7	2
التزويد	3	1	0
الإجمالي	16	11	5

2. ملاحظات عامة على الجدول (3)

هناك بعض المتخصصين في المكتبة بالأقسام المذكورة لم يستطع الباحث إجراء المقابلة الشخصية معهم لظروف مختلفة، كما استثنى الباحث بعضهم لظروف أخرى، وفيما يلي توضيحٌ لما جاء بالجدول من أرقام:

قسم الفهرسة والتصنيف لم يستطع الباحث إجراء المقابلة الشخصية مع عدد إخصائي واحد للفهرسة وذلك لانتدابه للعمل بمكتبة خارج الجامعة، وبالتالي تمت مخاطبته عبر البريد الإلكتروني للإجابة عن أسئلة المقابلة الشخصية. واستثنى الباحث مشرفة القسم لقيامها بالأعمال الإدارية ووضع السياسات بالقسم والمكتبة.

قسم الخدمة المرجعية هناك اثنان فضلا الإجابة على الأسئلة فقط بدون مقابلة وقد استأذنهم الباحث أن يجيبا على أسئلة المقابلة عبر البريد الإلكتروني مؤكداً لهما أهمية العودة إليه في حال تطلب الأمر شرح لأي من المصطلحات أو التبس عليهما أي من الأسئلة المطروحة. كما تم استثناء عدد مشرفين اثنين لانشغالهما بالأعمال الإدارية والإشرافية ووضع السياسات.

قسم التزويد تم استثناء اثنين لم يخدما الهدف من المقابلة.

ليصبح عدد من تم استثناؤهم من المقابلة ما يلي:

- عدد ثلاثة من المشرفين بقسمي الفهرسة والتصنيف والخدمة المرجعية وذلك لأن الدور الإداري والإشرافي يغلب على الدور الفني في اتصالهم بالمعيار والمستفيدين.
- عدد اثنين من المتخصصين بقسم التزويد لعدم ارتباطهم بالتعامل المباشر أو غير المباشر مع المعيار.
- إضافة إلى المتخصصين الذين يعملون بأقسام الإعارة وتنمية المجموعات وتكنولوجيا المعلومات ... إلخ. لنفس السبب السابق.

(*) يقصد بالمتخصص هو من يحمل مؤهل جامعي في علم المكتبات والمعلومات.

3. أسئلة المقابلات الشخصية

قام الباحث بإعداد أسئلة لكل قسم على حدة، بما يتناسب مع أداء كل قسم لقياس مدى التأثير الذي عاد على المتخصصين فيه من جراء تطبيق معيار **RDA**، ويتضمن الملحق رقم (2) أسئلة كل قسم من الأقسام الثلاثة السابق ذكرها. وفيما يلي تحليل مردود إجابات الأسئلة لكل قسم على حدة:

أولاً: قسم الفهرسة والتصنيف

عدد المتخصصين بقسم الفهرسة هم أربعة أفراد(**)، يحملون جميعهم المؤهل الجامعي، من بينهم ثلاثة متخصصين، وبين هؤلاء المتخصصين الثلاثة مشرفة للقسم.

- يقوم بأعمال الفهرسة والتصنيف متخصصين يتحلون بالخبرات في الفهرسة والتصنيف، وتراوحت خبراتهم ما بين عشرين إلى أكثر من خمسة وثلاثين عاماً.
- وقد كانت ردود الأفعال الأولية بالنسبة للمفهرسين تجاه معيار **RDA** في بداية علمهم به متباينة، حيث أظهر أحدهم الرفض المبدئي لظهور معيارٍ جديدٍ بمسمى جديد لا سيما أن المعيار يستند ويعتمد اعتماداً وثيقاً على أسس وقواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية، ولا يختلف من حيث الشكل كثيراً سوى في التحرر من بعض القيود التي كانت تصر عليها قواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية، بينما ارتأى آخر أن المعيار الجديد جيد ويلبي احتياجات المستفيدين في الأساس رغم اتفاق الجميع على أن توفير الوقت والجهد ليسا من سمات المعيار.
- تم تطبيق معيار **RDA** –من قِبَلْ المفهرسين– على التسجيلات الببليوجرافية والاستنادية بشكل فعلي مع بداية يناير 2015، فبعد أن أعلنت مكتبة الكونجرس تطبيقها الفعلي لمعيار **RDA** على تسجيلاتها الببليوجرافية والاستنادية في 31 مارس 2014، الأمر الذي دعا الإدارة الفنية لعمادة المكتبات الجامعية متمثلة في رئيس قسم الفهرسة والتصنيف ونائبه ومتخصصيه ببدء الإجراءات اللازمة لبدء التطبيق الفعلي، وقد تم ذلك بعد أن عكف المفهرسون بالقسم على إنشاء دليل مترجم بدأوا فيه منذ بداية العام 2014 وحتى نهايته، قاموا فيه بترجمة معظم الجديد الذي ورد بتعليمات المعيار، إضافة إلى فترة تجريبية لتطبيق المعيار على التسجيلات تقدر بالستة أشهر بدأت منذ منتصف عام 2014 وحتى نهايته، وقد كان الهدف من هذه الفترة الممارسة والتدريب على التسجيلات الببليوجرافية والاستنادية في بيئة المعيار الجديد.
- أقدم المفهرسين هو من حظي بدورتين تدريبيتين، كانت الأولى بالقاهرة في إبريل 2013، والثانية بالمغرب في أكتوبر من نفس العام، ولكن الدورتين ليستا بهدف التطبيق العملي، ولكنهما كانا

(**) يُعتبر الباحث أحد المتخصصين الذين يعملون بالقسم مفهرساً ومصنفاً.

للتعريف بالمعيار ومفاهيمه، وقد نقل المفهرس إلى زملائه بالقسم ما حصل عليه من معلومات ومواد علمية.

- فضَّل أحد المفهرسين العمل تحت بيئة القواعد الأنجلو–أمريكية نظراً لقصر حجم التسجيلات والوقت المستغرق في إنهائها، بينما فضَّل آخران التعامل مع معيار **RDA** رغم الأعباء التي زادت عليهم، إلا أن الشعور بتقديم بيانات إضافية هدفها إفادة المستفيد يجعلهم أكثر إصراراً على التقدم في اتقان المعيار نظراً للمرونة التي يتحلى بها والنظرة المستقبلية له.

- وقد أجمع المفهرسون على أن التسجيلات الببليوجرافية في بيئة قواعد **AACR2** كانت هي الأسهل نظرياً وذلك للسنوات الطويلة التي قضوها في استخدام القواعد مما جعلهم يجيدونها بشكل كبير، كما أجمعوا أيضاً على أن بيئة **RDA** هي بيئة المستقبل التي يجب أن نتواكب معها حتى لا يفوتنا ركب التطور والتقدم.

- ولا شك في أن الوقت الذي تحتاجه التسجيلة الببليوجرافية في بيئة معيار **RDA** قد يصل إلى ضعف الوقت الذي كانت تتطلبه التسجيلة الببليوجرافية في ظل قواعد **AACR2**، بل ربما يزيد الوقت حسب حالة وعاء المعلومات والبيانات التي يحتوي عليها، وهو ما يؤثر بدوره على الإنتاجية التي ينتجها المفهرس يومياً، فكلما زادت البيانات بالتسجيلة، كلما زاد الوقت في إدخالها، وكلما قلت الإنتاجية اليومية.

- ولا شك أن المرونة التي يتحلى بها معيار **RDA**، والخيارات التي يتيحها للقائمين على العمليات الفنية في قسم الفهرسة والتصنيف في اختيار العناصر التي تتوافق مع ظروفهم أو إمكاناتهم أو طبيعتهم يمكن أن تقف عائقاً في سبيل تحقيق الفهرسة التعاونية ما بين المكتبات سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ولابد من عملية التوحيد والاتفاق المسبق ما بين المكتبات والمؤسسات في حال أرادوا تفعيل دور الفهرسة التعاونية فيما بينهم، وهو ما يمكن أن يعود بنا إلى القواعد الثابتة التي كانت تعتمد عليها قواعد الفهرسة الأنجلو–أمريكية مرة أخرى.

- لأن معيار **RDA** لا زال حديث العهد بالمجال، فهناك بعض الصعوبات التي تواجه المفهرسين في أداء أعمالهم اليومية، مثل مداهمة الوقت، ضغط العمل، عدم وجود مساعدين للمفهرسين، كما أن الترجمة العربية للمصطلحات والمفاهيم التي وردت مع المعيار لم تتبنَّ جهة رسمية لتوحيدها حتى وقت كتابة الباحث لهذه السطور.

- مما لا شك فيه أن معيار **RDA** لن يكتمل الهدف منه إلا بعد تطبيق **FRBR** على جميع التسجيلات الببليوجرافية أو الاستنادية بقاعدة بيانات المكتبة، ودون ذلك التطبيق سيظل التعامل مع المعيار مجرد تطبيق للتعليمات في صورة قواعد. لذا سيظل **FRBR** هو الفيصل ما بين أداء المعيار للهدف منه أو عدم اكتماله.

- لا شك أن معيار **RDA** يلبي احتياجات المكتبات والمؤسسات ومراكز المعلومات بشكل أفضل كثيراً من **AACR2**، حيث إنه يستطيع معالجة الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات بشكل أكثر مرونة، ولكن سيظل **FRBR** هو الفيصل في الوصول إلى أفضل ما يمكن أن يقدمه المعيار للمستفيدين منه.
- هذا وعلى المفهرسين بالمكتبة أن يعملوا على تقديم محاضرات أو دورات لزملائهم بالأقسام المختلفة لا سيما قسم الخدمة المرجعية حيث إن كل ما يقوم به المفهرسون يصب في بوتقة الخدمة المرجعية متمثلاً في الفهرس الآلي على الخط المباشر، والذي من خلاله يستطيع مقدم الخدمة المرجعية أن يقدم أفضل خدمة مرجعية للمستفيدين.

ثانياً: قسم الخدمة المرجعية

يشتمل قسم الخدمة المرجعية بشكل عام على قسمين داخليين:

- **الخدمة المرجعية للمجموعات العامة**

وهو القسم المنوط بتقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين الذين يحتاجون إلى معلومات من المجموعات العامة للمكتبة، وعددهم ثلاثة متخصصين إضافة إلى مشرف الخدمة المرجعية. ثلاثة من هؤلاء الأربعة يحملون مؤهلاً جامعياً، وواحداً يحمل الثانوية العامة، وليس بينهم أي متخصص.

- **الخدمة المرجعية للمجموعات الخاصة**

وهو القسم الذي يحتوي على أوعية المعلومات التي تخص دولة الإمارات العربية المتحدة في الموضوعات المختلفة سواء كتب أو دوريات أو خرائط ... إلخ. وكل ما يتعلق بالدولة من معلومات أو موضوعات، وعدد العاملين في هذا القسم أربعة إضافة إلى المشرف، وكلهم يحملون مؤهلاً جامعياً، وعدد المتخصصين بينهم أخصائيان.

وجدير بالذكر أن جميع أفراد الخدمة المرجعية من القسمين يمكن أن يقدموا نفس الخدمات لكافة المستفيدين، ولذا فسوف يتناول الباحث المتخصصين في هذا القسم كمقدمي خدمة مرجعية دون النظر إلى التقسيم الداخلي.

- تميز المتخصصون في قسم المراجع بأنهم جميعاً يحملون المؤهل الجامعي، فيما عدا فرداً واحداً يحمل مؤهل الثانوية العامة، ولكنه يملك من الخبرة في تقديم الخدمة المرجعية عدد سنوات يصل إلى 35 عاماً، وهو ما يجعله قادراً على خدمة المستفيدين بشكل جيد، بينما سنوات الخبرة بالنسبة لبقية المتخصصين تراوحت ما بين ثلاث سنوات وحتى أكثر من ثلاثين عاماً.
- ومن خلال الحديث مع من تمت معهم المقابلة وجد الباحث أن عدد خمسة من المتخصصين بالخدمة المرجعية قد سمعوا عن معيار **RDA**.

- ولا شك أن الانطباع الأول في مثل هذه الحالة سيكون متبايناً، فمنهم من رأى أن المعيار جيد ومفيد وسيساعده في تقديم خدمة مرجعية أفضل، ومنهم من لم يرَ ذلك.
- عدد فرد واحد فقط (متخصص) هو من كان على علم بأن معيار **RDA** هو تعليمات جديدة للفهرسة، والبقية سمعوا عن المعيار ولكن لا يعرفون ماهيته.
- وقد أجمع البعض على أن قسم الفهرسة والتصنيف هو الذي يطبق هذا المعيار بشكل يومي، وتوقع البعض أن قسم التزويد أيضاً يطبق المعيار.
- وقد وفرت المكتبة داخلياً التدريب لبعض المتخصصين بقسم المراجع (عن طريق مفهرسي قسم الفهرسة)، والبعض الآخر حضر محاضرة للتعريف بالمعيار، وهناك آخرون لم يحظوا بأي تدريب أو محاضرة، وهم الفئة التي لم تسمع عن المعيار من قبل.
- من سمع عن المعيار وتدرب عليه أو حضر المحاضرة التعريفية استشعر بالفارق بل وتفهم الهدف منه وكيف يمكن أن يقدم من خلاله خدمة متميزة للمستفيدين من المكتبة.
- وقد توقع مقدمو الخدمة الذين تدربوا على المعيار أن يلبي احتياجاتهم في تقديم خدمة مرجعية أفضل من ذي قبل شريطة أن يتم تطبيق النموذج المفاهيمي **FRBR** على محتويات قاعدة البيانات، ودون ذلك التطبيق ستظل القيمة التي يقدمها المعيار ليست بالقيمة عالية المستوى كما يتوقعونها.
- لم يقم مقدمو الخدمة المرجعية بإعلام المستفيدين عن المعيار أو بالتعريف بأن التسجيلات الببليوجرافية أصبحت تحتوي على بيانات تفصيلية أكثر، وذلك حينما نعلم أن عدد التسجيلات التي تم إدخالها من قِبَلْ المفهرسين بقسم الفهرسة والتصنيف منذ أول يناير 2015 وحتى كتابة هذه الأسطر لم يتخط 3500 تسجيلة ببيلوجرافية، قياساً بمحتويات المكتبة التي تتخطى نحو 300000 تسجيلة ببليوجرافية، يمكن أن ندرك حينها السبب كون أن التسجيلات الببليوجرافية الجديدة تمثل أقل من 2% من محتويات المكتبة وهو ما يمكن ألا يلاحظه المستفيد بشكل جيد.
- لم تكن هناك صعوبة بالغة في معرفة بعض مقدمي الخدمة المرجعية للحقول الجديدة التي أتى بها معيار **RDA** بالنسبة للمتخصصين منهم، ولكن الصعوبة كانت بالنسبة لغير المتخصصين والذين لم يحظوا بالتدريب أو التعرف على المعيار من خلال تدريب أو محاضرة.
- ورغم ذلك فقد أجمع مقدمو الخدمة المرجعية لاسيما بعد المقابلة الشخصية كون أن المعيار الجديد سيعود بالفائدة على كل من مقدمي الخدمة والمستفيدين سواءً بسواء، مع التأكيد على أن الخدمة المرجعية ستتميز تميزاً حقيقياً في حال تم تطبيق النموذج المفاهيمي **FRBR** على عناصر الكيانات بقاعدة البيانات.

- وقد طالب الغالبية العظمى من مقدمي الخدمة أن يحظوا بتدريب متقدم على معيار **RDA** لفهم كافة الحقول التي يمكن أن تساعدهم في تقديم خدمة مرجعية متميزة.

ثالثاً: قسم التزويد

تمت المقابلة مع إخصائي واحد تزويد وهو المعني بتطبيق معيار **RDA** أثناء إنشاء التسجيلات الببليوجرافية الخاصة بالكتب الجديدة التي ترد إلى المكتبة سواء عن طريق الشراء أو عن طريق التبادل أو الإهداء. ومن خلال المقابلة الشخصية توصل الباحث إلى ما يلي:

- يعمل بقسم التزويد عدد ثلاثة إخصائيين، إثنين منهم يحملان المؤهل الجامعي، والثالث يحمل المؤهل المتوسط، وليس بينهم أي متخصص، وتتراوح خبراتهم ما بين 3 سنوات إلى 15 سنة.
- وقد تعرف إخصائي التزويد على معيار **RDA** واصفاً إياه بأنه مجموعة من القواعد الجديدة – حسب تعبيره– المتعلقة بالفهرسة تم معرفتها من خلال محاضرة داخلية قدمها أحد مفهرسي المكتبة، وقد ساهمت هذه المحاضرة إلى حد كبير في فهم الحقول التي تتطلبها التسجيلة الببليوجرافية وقت إنشائها.
- وحدد إخصائي التزويد قسمين فقط هما المعنيان بالتطبيق الفعلي للمعيار بشكل يومي متمثلين في قسمي الفهرسة والتزويد، وهو ما يوضح مدى استيعابه للمعيار وطريقة تطبيقه.
- هذا ويطبق إخصائي التزويد بعض من الحقول الجديدة الذي أضافها معيار **RDA** على التسجيلات الببليوجرافية مثل حقول: 040، 336، 337، 338، مضيفاً إلى أنه رغم أن أعباء تسجيل البيانات قد زاد، إلا أنها تصب في مصلحة المستفيدين، كما أنه لا توجد لديه صعوبات في فهم الحقول الجديدة السابق الإشارة إليها.
- ورغم ذلك، فقد طالب إخصائي التزويد بدورة متقدمة في المعيار لكي يستطيع تأدية عمله بشكل أفضل مما هو عليه الآن.

وبعد هذا التحليل للمقابلات الشخصية، يمكن أن نخلص إلى ما يلي:

تم إجراء المقابلة مع عدد أحد عشر إخصائياً من بينهم الباحث. وقد لوحظ أن عدد المتخصصين من بين ستة عشر إخصائياً في الأقسام الثلاثة المشار إليهم والمعنيين بالمقابلة الشخصية هم عدد خمسة فقط، أي بنسبة حوالي 31 %، وهي نسبة ليست مرضية باعتبار أن المكتبة تعد المكتبة الرئيسة لأعرق الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

كما لم يحظ المفهرسون بالتدريب العملي الكافي على تطبيق المعيار، ولا شك أنهم يحتاجون إلى دورات متقدمة جداً لتساعدهم على أداء العملية الفنية بشكل أفضل، وبالرغم من ذلك فقد كان

لخبراتهم السابقة الدور الأكبر الذي كفل لهم التعامل مع التعليمات الجديدة للمعيار والتطبيق الفعال والجيد له على التسجيلات الببليوجرافية والاستنادية، ويستدل الباحث على مدى جودة وكفاءة التسجيلات الببليوجرافية التي يقدمها المفهرسون، حينما يتم مقارنة تسجيلاتهم بنفس التسجيلات الموجودة على قواعد البيانات الخارجية فسنجد أنها تحذوا حذوها بنسبة كبيرة جداً. بل على الأكثر من ذلك فإن المفهرسين بمكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة يحاولون تطبيق معظم التعليمات التي يمكن أن تعود بالفائدة مستقبلاً على المستفيدين بصرف النظر عن الوقت الذي تتطلبه التسجيلة للانتهاء منها.

الغالبية العظمى من شريحة الإخصائيين الذين تمت مقابلتهم رغم عدم تفاعلهم مع معيار **RDA**، ولكنهم أجمعوا بعد المقابلة الشخصية على أنه جيد ويشتمل على إيجابيات كثيرة يمكن أن تفيد المستفيدين، وتُمكن مقدمي الخدمة المرجعية من تقديم خدمات متميزة شريطة تطبيق النموذج المفاهيمي **FRBR** على كيانات التسجيلة الببليوجرافية، وبدون هذا التطبيق لن يلحظ المستفيد الفارق ما بين الخدمات المرجعية فيما بين بيئتي **AACR2** و**RDA**. وقد اتفق معظم الإخصائيين بقسمي الخدمة المرجعية والتزويد على ضرورة توفير إدارة المكتبة لورش عمل أو دورات تدريبية أو محاضرات تعرفهم أكثر بمعيار **RDA**، سواء داخل المكتبة عن طريق المفهرسين، أو خارج الجامعة للاستفادة منه في أداء أعمالهم اليومية بتقديم خدمات مرجعية وفنية متميزة.