

سياسات استخدام الإنترنت فى المكتبات العامة، نموذج مقترح لسياسة استخدام الإنترنت بمكتبة مبارك العامة

أ. شريف عبد الرؤوف

أخصائى معلومات بمكتبة مبارك العامة

Sherifme@hotmail.com

ملخص:

* المصادر.

شبكة الانترنت:الماهية والتصريف:

الإنترنت فى معناها المبسط عبارة عن شبكة ضخمة تضم ملايين الحاسبات التى تربط بين العديد من الأعمال والمؤسسات والأفراد عبر أنحاء العالم المختلفة، وكلمة إنترنت هى كلمة علم، وهى لم تكن معروفة من قبل فى اللغة الإنجليزية، وهى اختصار لـ International Network، كما يطلق عليها أيضا فى بعض المصادر Interconnected Network وتعنى شبكة الشبكات المترابطة، وكذلك يرجع البعض نشأة كلمة Internet نتيجة للتزاوج بين كلمة Inter، والتى تعنى العلاقة بين شيئين أو أكثر وكلمة Net، والتى تعنى الشبكة، حيث تتكون شبكة الإنترنت من عشرات الآلاف من الشبكات الصغيرة، وكذلك الشبكات الواسعة والتى تضم كل منها كميلت ضخمة من المعلومات بأنواعها المختلفة (نص، صوت، صورة...)، ثم ارتبطت هذه الشبكات ببعضها البعض لتكون أكبر شبكة حاسوبية على مستوى العالم، وهى شبكة الإنترنت، ولذلك سميت شبكة الشبكات Network Of The Networks.

تعرض هذه الدراسة إلى التعريف بشبكة الإنترنت، وتاريخ نشأتها، وتطويرها، وخدماتها، ثم تتناول دور المكتبات العامة فى إتاحة الإنترنت ولماذا بالتحديد المكتبات العامة، وأيضا تتناول النقاط التى ينبغى مراعاتها عند إعداد سياسة استخدام الإنترنت فى المكتبات العامة وأشكال التعريف بهذه السياسة، وأخيرا عرض للنموذج المقترح لسياسة استخدام الإنترنت فى مكتبة مبارك العامة، وتختتم الدراسة بعرض لمجموعة من مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت والتى لها سياسة موثقة لاستخدام الإنترنت.

* تمهيد

* خلفية عامة عن شبكة الإنترنت (الماهية والتعريف، الخدمات المتاحة عبر شبكة الإنترنت).

* الإنترنت والمكتبات العامة.

* سياسة استخدام الإنترنت فى المكتبات العامة.

* نموذج مقترح لسياسة استخدام الإنترنت بمكتبة مبارك العامة.

* بعض مواقع المكتبات المتواجدة على شبكة الإنترنت والتى لها سياسة استخدام مكتوبة ومنشورة عبر الشبكة.

تاريخ ونشأة الإنترنت:

World Wide Web (WWW) المميزة بواجهات التعامل الرسومية إلى الزيادة الهائلة في استخدام شبكة الإنترنت بما وفرته هذه الشبكة العنكبوتية من سهولة في الاستخدام والتعامل من جانب المستخدمين، هذا وتشير آخر الإحصائيات أنه من المتوقع أن يقفز عدد المشتركين في شبكة الإنترنت من ١٠٠ مليون نسمة في نهاية عام ١٩٩٨ إلى ٣٢٠ مليون نسمة في نهاية عام ٢٠٠٢م.

دور المكتبات العامة في إتاحة خدمة الإنترنت

تسعى المكتبات بأنواعها المختلفة إلى تقديم الخدمات المتميزة لمجتمع المستخدمين منها، وقد نهجت في سبيل تحقيق ذلك العديد من الطرق والوسائل المختلفة والتي تهدف في النهاية إلى تقديم خدمات معلومات متميزة مثل خدمات الإعارة، الاطلاع الداخلي، الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات.. إلى آخر ذلك من الخدمات، وعلى الرغم من هذه الجهود المبذولة ونظرا للثورة الهائلة في مجال المعلومات وتفجر الإنتاج الفكري كما وكيفا في شتى موضوعات المعرفة البشرية وعجز المكتبات عن ملاحقة هذا الإنتاج الفكري خاصة في ظل تقلص موارد المكتبات أصبح لزاما عليها أن تسعى إلى توفير وإتاحة المزيد من الخدمات المتطورة إلى جانب الخدمات التقليدية، وكانت المكتبات من أوائل المؤسسات التي استفادت من ثورة الاتصالات والمعلومات وما نتج عن الدمج بينهما فيما يعرف بشبكات الاتصالات والمعلومات، ولعل أبرز مثال على ذلك هو شبكة الإنترنت

ترجع بدايات نشأة شبكة الإنترنت إلى الستينيات من القرن العشرين، ففي ذلك الوقت أنشأت وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة - Advanced Research Project Agency (ARPA) التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية شبكة من الحاسبات والتي سميت في بداية الأمر شبكة حاسبات وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARPANET)، وفي البداية كانت تربط الشبكة بين نظم الحاسبات العسكرية والحكومية فقط، وكان الهدف من هذه الشبكة تأمين هذه النظم في حالة نشوب حرب، وكذلك تأمين تبادل المعلومات العسكرية بين المراكز البحثية العسكرية في الولايات المتحدة الأمريكية.

وبعد إنشاء هذه الشبكة بقليل وبالتحديد في السبعينيات من القرن العشرين بدأت الجامعات والمعاهد التعليمية في إنشاء شبكات الحاسبات الخاصة بها وأهمها شبكة NSFNET التي أنشأتها المؤسسة القومية الأمريكية للعلوم National Science Foundation، ثم اندمجت هذه الشبكة مع شبكة وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة لتكون نواة الإنترنت كما هو متعارف عليها حاليا.

وفي الثمانينيات من نفس القرن امتدت الشبكة خارج الولايات المتحدة الأمريكية لتنضم إليها العديد من الشبكات الأخرى والخاصة بمؤسسات حكومية أو خاصة وجامعات ومراكز بحثية وعلمية وغيرها من المؤسسات الأخرى التي تنتمي إلى العديد من التخصصات، وهكذا أصبحت هذه الشبكة عالمية في تغطيتها وأصبحت تعرف بالإنترنت.

هذا وقد أدى ظهور الشبكة العنكبوتية

ومهم، وقد حظيت هذه الخدمة باهتمام خاص من قبل المكتبات العامة، وربما يعود السبب في ذلك إلى كون المكتبات العامة من أفضل أنواع المكتبات التي تتوافر فيها ميزة نسبية عن غيرها من أنواع المكتبات الأخرى ألا وهي أنها تخدم فئة عريضة ومتنوعة من المستفيدين، في حين أن كل نوع من أنواع المكتبات الأخرى له مجتمعه الخاص والمحدود من المستفيدين، وتشير إحصائية أعدت في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٩٦، أن عدد المكتبات العامة التي أتاحت استخدام الإنترنت لمستفيديها يبلغ ٤٥٪ من إجمالي عدد المكتبات العامة بالولايات المتحدة الأمريكية.

« سياسة استخدام الإنترنت بالمكتبات العامة:

تعريف سياسة استخدام الإنترنت:

سياسة استخدام الإنترنت هي عبارة عن مجموعة من الإرشادات والقواعد المنظمة لخدمة الإنترنت بالمكتبات، والتي تتضمن الحقوق والمسئوليات الخاصة بالمستفيد ومسئول الخدمة إلى جانب معلومات عن طبيعة الخدمة ذاتها).

لماذا نحتاج المكتبات العامة إلى وضع

سياسة استخدام للإنترنت؟

تزخر شبكة الإنترنت بكميات هائلة من المعلومات المفيدة والقيمة في كافة موضوعات المعرفة البشرية ولكافة الفئات العمرية، إلا أنه وكما هو متعارف عليه فإن لكل عملة وجهين، فعلى الرغم من الجانب المفيد من هذه الشبكة إلا أن هناك جانباً آخر مظلماً ومضراً، وهذا الجانب يتمثل في العديد من الأشكال والتي منها الفيروسات، والسراقات التي تتم من خلال الشبكة، وكذلك المصادر المخلة بالأخلاق والآداب العامة، وبث

ولذلك فقد توسم العديد من مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة في هذه الشبكة واحدة من أهم وأشمل وأحدث مصادر الحصول على المعلومات في كافة التخصصات الموضوعية، ولذلك فقد عملت هذه المؤسسات على إتاحة خدمة الإنترنت إما بالمجان أو في مقابل أجر رمزي، هذا بالإضافة إلى بعض الأسباب الأخرى التي جعلت لزاماً على المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات أن تسعى إلى توفير خدمات الإنترنت ولعل من هذه الأسباب:

١- مواكبة التطورات في أداء واستحداث خدمات جديدة داخل مرافق المعلومات والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

٢- التنوع في مصادر الحصول على المعلومات وعدم اقتصرها على المصادر التقليدية كالمكتب والدوريات.

٣- اجتذاب فئات ونوعيات جديدة من المستفيدين إلى مجتمع المكتبة.

٤- نشر ثقافة الإنترنت والحاسب باعتبارها لغة العصر، وذلك ينبع من دور المكتبة التعليمي والثقافي.

٥- تسهيل أداء بعض الأعمال والإجراءات الخاصة بالمكتبة من خلال شبكة الإنترنت.

٦- تقليل النفقات خاصة مع انخفاض أسعار الحاسبات وارتفاع إمكاناتها.

لماذا المكتبات العامة؟

سعت العديد من مرافق المعلومات وعلى رأسها المكتبات، كما ذكرنا سابقاً وخاصة في السنوات القليلة الماضية إلى نشر وإتاحة خدمة الإنترنت للمستفيدين باعتبارها وسيط معلومات حديث

٣- يجب أن تتوافق سياسة استخدام الإنترنت مع أهداف ومهام المكتبة بصفة عامة.

٤- ينبغي مراجعة سياسة استخدام الإنترنت بصفة دورية، وذلك تحسباً لما يمكن أن تفرضه التكنولوجيا الحديثة أو المكتبة نفسها من تغيرات، مما ينبغي على السياسة أن تتسم بالمرونة والقابلية للتعديل.

٥- يجب أن تتعاون كل من إدارة المكتبة والموظفون القائمون على إدارة وتقديم الخدمة في وضع وإعداد سياسة استخدام الإنترنت بالمكتبة.

٦- يجب أن تنص السياسة المكتوبة صراحة على مسؤوليات وحقوق كل من المستفيد من جهة والمكتبة من جهة أخرى.

٧- ينبغي أن تتضمن سياسة استخدام الإنترنت على بعض المعلومات الخاصة بالخدمة مثل (مواعيد الخدمة، مدة الاستخدام المسموح بها، رسوم الخدمة...).

أشكال التعريف بسياسة استخدام الإنترنت للجمهور:

هناك العديد من الوسائل التي يمكن أن تنتهجها المكتبة للتعريف بسياسة استخدام الإنترنت ولعل منها على سبيل المثال:

١- إمداد كل مستفيد - عند إقباله على استخدام خدمة الإنترنت بالمكتبة - بنشرة تعريفية عن الخدمة وتتضمن سياسة الاستخدام.

٢- عرض سياسة استخدام الإنترنت في أماكن مختلفة داخل المكتبة أو مركز المعلومات.

٣- كتابة سياسة الاستخدام باللغة العربية واللغة الإنجليزية.

الإشاعات وعدم احترام حقوق الملكية الفكرية إلى آخر ذلك من مساوئ شبكة الإنترنت، وذلك ربما يرجع إلى كون شبكة الإنترنت شبكة مفتوحة ولا توجد سلطة مركزية تتولى تنظيم وتنقية المعلومات الموجودة على الشبكة، ولذلك يعد وضع سياسة موثقة لاستخدام الإنترنت في المكتبات ضرورة مهمة لعدة أسباب منها:

١- إن وجود سياسة موثقة لاستخدام الإنترنت بالمكتبة يساعد إدارة المكتبة والعاملين بها على تقديم خدمة متميزة إلى مجتمع المستفيدين.

٢- حاجة موظفي المكتبة من القائمين على خدمة الإنترنت إلى وجود نظام متعارف عليه للإجراءات والعمليات والمسؤوليات الخاصة بخدمة الإنترنت والتي تتم بصفة يومية.

٣- إن وجود سياسة مكتوبة لاستخدام الإنترنت بالمكتبة يضمن معاملة عادلة ومناسبة لكل من المستفيد من جهة والمكتبة من جهة أخرى.

٤- إن وجود سياسة مصاغة بوضوح ومتكاملة من النواحي القانونية والإدارية يضمن إلى حد بعيد عدم تعرض الخدمة لأزمات أو مشكلات.

ما هي النقاط التي ينبغي مراعاتها عند صياغة سياسة استخدام الإنترنت؟

هناك عدد من النقاط التي ينبغي أن تأخذ في اعتبار القائمين عند إعداد سياسة استخدام الإنترنت بالمكتبة ومنها:

١- يجب أن تتسم السياسة المكتوبة بوضوح المعنى والدقة في اختيار المصطلحات المستخدمة في صياغة السياسة.

٢- يجب أن تلتزم السياسة المكتوبة بالجوانب القانونية والإدارية المعمول بها.

من أجل إرضاء احتياجات مجتمع المستخدمين منها، وهى الرسالة التى تنهض بها المكتبة منذ نشأتها، والتى تهدف من ورائها إلى دعم وتشجيع عادات القراءة والبحث والتعلم، وسعى المكتبة الدعوب إلى توفير الأساليب الحديثة والمتطورة فى البحث و الاسترجاع وإتاحة المعلومات تأتى خدمة الإنترنت فى مقدمة هذه الأساليب والوسائل الحديثة باعتبارها واحدة من أحدث مصادر الحصول على المعلومات وأكثرها تغطية من الناحية الموضوعية، ومن هنا يأتى حرص مكتبة مبارك العامة على إتاحة هذه الخدمة لمجتمع المستخدمين من المكتبة، وذلك نظير مقابل رمزى، وحتى يمكن للمكتبة أن تقدم هذه الخدمة على النحو الذى يرضى المستخدمين فقد تم وضع مجموعة من الإرشادات والنصائح التى تنظم استخدام الإنترنت بالمكتبة، والمكتبة على ثقة تامة من التزام المستخدمين بهذه الإرشادات حتى يمكن تحقيق أقصى إفادة ممكنة من هذه الخدمة.

القواعد العامة لاستخدام الإنترنت بالمكتبة:

١- مواعيد الخدمة:

تبدأ خدمة الإنترنت يوميا من الساعة ١١ صباحا وحتى الساعة ٧ مساء فيما عدا يوم الثلاثاء.

٢- مدة الاستخدام:

يسمح للمستخدم باستخدام الإنترنت لمدة ساعة واحدة يوميا.

ملحوظة:

فى حالة عدم وجود كثافة يسمح للمستخدم

٤- فى حالة وجود موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت يمكن تضمين سياسة استخدام الإنترنت ضمن موقع المكتبة على الشبكة.

مواقع بعض المكتبات العامة المتاحة عبر شبكة الإنترنت والنس لديها سياسة استخدام موثقة لخدمة الإنترنت:

١- WWW.state.ne.us/home/nla/nlaq/sternburg.html. موقع شبكة المكتبات العامة بولاية نبراسكا بالولايات المتحدة الأمريكية.

٢- WWW.infopeople.org/bhpl_policies.html. موقع مكتبة بيفرلى هيلز العامة.

٣- WWW.ala.org/alaorg/aif/internet.html. موقع جمعية المكتبات الأمريكية (إرشادات عند إعداد سياسة استخدام الإنترنت).

٤- WWW.detroit.lib.mi.us/is/interpol.htm. موقع مكتبة ديترويت العامة.

٥- WWW.mpls.lib.mn.us/policy.asp. موقع مكتبة مينابوليس العامة بأمريكا

٦- WWW.cla.ca. موقع جمعية المكتبات الكندية.

النموذج المقترح لسياسة استخدام الإنترنت بمكتبة مبارك العامة.

١. تمهيد.
٢. القواعد العامة لاستخدام خدمة الإنترنت بالمكتبة.
٣. حقوق ومسئوليات المستخدمين.
٤. صلاحيات ومسئوليات موظفى الخدمة.

تمهيد:

فى إطار الجهود التى تبذلها مكتبة مبارك العامة

- * تتم الطباعة والتحميل بمعرفة الموظف المختص.
- * يتم دفع قيمة خدمات الطباعة والتحميل بعد تقديم الخدمة.

إرشادات عامة:

- * لا يسمح للمستخدمين أقل من ١٢ عاما استخدام خدمة الإنترنت.

- * يقوم الموظف المختص بتحديد الجهاز الذى سيستخدمه المستخدم، وكذلك وقت بدء وانتهاء الخدمة.

- * يسمح باستخدام أكثر من شخص للجهاز الواحد (حد أقصى شخصان).

- * فى حالة حدوث تلفيات ناجمة عن سوء استخدام المستخدم لأحد محتويات القاعة يلتزم المستخدم بدفع قيمتها كاملة وفقا لأسعار الشراء الآنية فى السوق لنفس الماركة أو الموديل.

- * يحق لمسئول القاعة إخراج أى مستفيد يقوم بأعمال شغب بالقاعة، أو عند إخلاله بإحدى اللوائح المنظمة لخدمة الإنترنت، كما يتم إدراج اسمه ضمن قائمة ممنوعين من استخدام الخدمة مستقبلا.

- * المكتبة ليست مسؤولة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن المعلومات أو الآراء المتاحة عبر شبكة الإنترنت.

- * يمنع منعاً باتاً استخدام الإنترنت بالمكتبة فيما يخالف القانون أو يخل بالأخلاق أو الآداب العامة، ومن يفعل ذلك سوف يحرم نهائياً من استخدام هذه الخدمة.

- * يمنع منعاً باتاً اصطحاب أية أقراص مرنة أو اسطوانات ليزر أو غيرها من وسائط التخزين

- بالتجديد لمدة ساعة ثانية فقط (حد أقصى ساعتان إجمالاً للمستخدم الواحد)
- ٣ - التسجيل:

يقوم المستخدم بالتسجيل لدى الموظف المسئول عن خدمة الإنترنت، وذلك قبل الاستخدام وفقاً لأسبقية الحجز.

٤- رسوم الخدمة:

- * يمكن لحاملى كارنيه عضوية مكتبة مبارك العامة استخدام الإنترنت مقابل جنيهين للساعة الواحدة.

- * كما يمكن لغير حاملى كارنيه عضوية مكتبة مبارك العامة من غير المشتركين استخدام خدمات المكتبة المتعددة - (فيما عدا الإعارة الخارجية) - ومن ضمنها خدمة الإنترنت مقابل رسم دخول يومية للمكتبة قيمته جنيهان، بالإضافة إلى مبلغ جنيهين للساعة الواحدة للإنترنت.

- * يتم دفع قيمة استخدام الإنترنت للموظف الإدارى المسئول عن الشؤون المالية، وذلك بالدور الأرضى بالمكتبة، وذلك قبل البدء فى استخدام الإنترنت.

٥ - الطباعة والتحميل:

- * يسمح للمستخدم بالطباعة مقابل رسم قيمته ٥٠ قرشاً للورقة الأبيض والأسود، و١٥٠ قرشاً للورقة الألوان.

- * يسمح للمستخدم بتحميل نتيجة البحث على الإنترنت على أقراص مرنة يتم الحصول عليها من قبل الموظف المختص، وذلك مقابل رسم قيمته ١٥٠ قرشاً قيمة القرص المرن الواحد.

الخاصة بالمستفيد داخل القاعة وتشغيلها من خلال الأجهزة الموجودة بالقاعة.

* في حالة استخدام المستفيد لخدمة الإنترنت بالمكتبة، فإن ذلك يعنى موافقته غير المشروطة على جميع التعليمات والإرشادات الخاصة باستخدام الإنترنت بالمكتبة.

* تحتفظ المكتبة بحقها فى التعديل أو التغيير فى لوائح أو بنود خدمة الإنترنت فى أى وقت مع الإعلان عن هذه التعديلات داخل القاعة.

حقوق ومسئوليات المستفيد:

١- يجب على المستفيدين من خدمة الإنترنت بكافة اللوائح والتعليمات الخاصة بالخدمة والمعدة من قبل المكتبة.

٢- يسمح للمستفيدين باستخدام الإنترنت لأغراض البحث والتعليم فيما لا يخالف القانون.

٣- يمنع منعاً باتاً عرض أو إرسال أو استقبال أو طباعة أو تحميل الصور أو النصوص المخلة بالأخلاق والآداب العامة.

٤- يمنع منعاً باتاً استعمال الأجهزة أو المعدات الخاصة بخدمة الإنترنت داخل المكتبة فى إرسال التهديدات أو المواد المزعجة والمخالفة من النواحي القانونية والأخلاقية.

٥- يجب على المستفيدين احترام حقوق الملكية الفكرية للبرامج والمعلومات المتاحة عبر شبكة الإنترنت.

٦. يمنع منعاً باتاً القيام بأية محاولة من شأنها التعديل سواء بالحذف أو الإضافة لأى من البرامج أو مكونات، ومواصفات، ومحتويات الحاسبات، وكذلك المعدات الأخرى للقاعة.

٧- يمنع منعاً باتاً قيام المستفيد بتحميل أو نسخ برامج أو أية معلومات من خلال شبكة الإنترنت على الحاسبات الخاصة بالمكتبة دون الرجوع إلى الشخص المسئول عن القاعة .

٨- يمنع منعاً باتاً استخدام الإنترنت بالمكتبة فى الأنشطة التجارية بما فى ذلك الترويج لخدمات أو سلع أو نشر إعلانات وغيرها من صور النشاط التجارى.

٩- يمنع منعاً باتاً استخدام الأجهزة الخاصة بالإنترنت فى المكتبة فى أغراض أخرى خلاف ذلك.

١٠ - يمنع منعاً باتاً أية محاولة من قبل المستفيد للدخول غير المشروع، أو محاولة اختراق شبكة المكتبة، أو نظم المعلومات بها، أو الحصول على بيانات أو معلومات خاصة بالمكتبة بطريقة غير شرعية.

١١- فى حالة تخزين المستفيد لمعلومات أو بيانات على القرص الصلب الخاص بالحاسب دون إخطار مسئول القاعة، سوف يتم حذف هذه المعلومات يومياً دون إخطار المستفيد مع توقيع العقوبة المنصوص عليها باللائحة فى حالة ثبوت ذلك على المستفيد.

١٢- يمنع نهائياً الخروج من برنامج تصفح شبكة الإنترنت الموجودة على الجهاز .

١٣- فى حالة تأخر المستفيد عن الموعد المحدد له لاستخدام الإنترنت يتم إلغاء الحجز نهائياً.

١٤- فى حالة حدوث أية مشكلات خاصة بالمكتبة مثل عطل أحد الأجهزة، أو توقف شبكة المكتبة عن العمل.. إلى آخر ذلك من العوامل التى قد تؤثر على خدمة الإنترنت يحق

٨- ليس من مهام المسئول عن القاعة تعليم المستفيد كيفية استخدام الإنترنت وإنما مساعدته بقدر الإمكان بما لا يخل بمهام وظائفه الخاصة.

ملحوظات مهمة:

* يقترح تضمين سياسة استخدام الإنترنت بمكتبة مبارك العامة ضمن موقع المكتبة على شبكة الإنترنت في الجزء الخاص بالحديث عن خدمة الإنترنت باللغتين العربية والإنجليزية.

* يقترح نشر هذه السياسة داخل الأماكن المخصصة لخدمة الإنترنت بالمكتبة، وذلك باللغتين العربية والإنجليزية.

* يقترح طباعة هذه السياسة وتوزيعها على مجتمع المستفيدين من الخدمة.

المصادر:

١ - شاهين، شريف كامل. الإنترنت ومخاوفها: الرقابة مسئولية الفرد أولاً وأخيراً/ شريف كامل شاهين ٠٠ - مكتبات.نت. - مج ١، ع ٩٤ (سبتمبر ٢٠٠٠) ص ٧ - ١٥.

٢ - صوفى، عبد اللطيف. الإنترنت، إمكاناتها، أدواتها وجدواها في المكتبات العامة/ عبداللطيف صوفى. - المجلة العربية للمعلومات. - مج ١٩، ع ٢٤ (١٩٩٨). - ص ٥ - ٣٥.

٣ - كرومليش، كريستيان. الإنترنت بدون خبرة/ تأليف كريستيان كرومليش؛ ترجمة قسم الترجمة. - ط ٢. - دارالفاروق، ٢٠٠٠. - ص ٥٧٦.

٤ - المسند، صالح بن محمد. تقنيات المعلومات والاتجاهات الراهنة في المكتبات ومراكز

للمستفيد استخدام الإنترنت في أى وقت يحدده، وذلك بعد انتهاء هذه المشكلات.

صلاحيات وسلوليات موظفى الخدمة:

١. يحق لمسئول الخدمة مخالفة المستفيد لإحدى اللوائح والتعليمات الخاصة باستخدام الإنترنت بالمكتبة إخراجها فوراً من القاعة مع إدراج اسمه ضمن قائمة المتنوعين من استخدام الإنترنت بالمكتبة.

٢- يحق لمسئول الخدمة عدم الاستجابة لمطالب بعض المستفيدين والتي من شأنها الإخلال بقواعد وسياسة خدمة الإنترنت بالمكتبة.

٣- يتولى مسئول الخدمة تحديد الجهاز الذى سيستخدمه المستفيد ويقوم بتسجيل رقم الجهاز وبيانات المستفيد ووقت بدء وانتهاء الخدمة، وذلك فى قاعدة البيانات الخاصة بخدمة الإنترنت.

٤- يتولى مسئول القاعة عمليات طباعة وتحميل نتائج البحث.

٥- يتولى مسئول القاعة عملية إعداد وثيقة تعريفية تتضمن الخطوات الأساسية لاستخدام الإنترنت، وذلك للمبتدئين فى التعامل مع الشبكة.

٦- يمكن لمسئول القاعة الإجابة عن بعض الاستفسارات - من قبل المستفيدين - عن الإنترنت مع تقديم بعض النصائح مثل كيفية إعداد استراتيجية بحث جيدة.

٧- يمكن لمسئول القاعة أن يقدم معلومات عن فرص التدريب على استخدام الإنترنت، وكذلك الكتب والأدلة المهمة الخاصة بالإنترنت.

Archibald, Gary, Internet Service In Public Libraries - A Matter of Trust Computer Files - Computer Data And Programs .- Canada: CLA,1999 .- URL: [Http:// WWW. CLA. CA/ Resources/ Internet Sernetservice. Htm](http://www.cla.ca/Resources/InternetService.htm) (Cited 27/01/2001).

Batt, Chris. The Library Of The Future : Public Libraries And The Internet (Computer Files).- Computer Data And Programs .- UK ; S.N, 1995 .- URL:[Http:// IFLA. INIST. FR/IV/IFLA 61/61- BATC.Htm](http://ifla.inist.fr/IV/IFLA_61/61-BATC.htm)(Cited 27/01/2001)

Detroit public Library, Internet Use Policy (Computer Files) .- Computer Data And Programs. USA; Setroit Public Library, 1999.- URL: [Http:// WWW. Detroit lib. mi.us/ is.interpol.htm](http://www.detroitlib.mi.us/is.interpol.htm) (cited 19/11/2000

Koh, Gertrude. Koh, Gertrude. Libraries, Online Information Systems And The Internet ;An Introduction (Computer Files) Comouter Sata And Programs USA Dominican University , 1999. URL:[Http:// Domin Dom. Esu/ Faculty/ Kohgs/ Index. Html](http://DominDom.Esu/Faculty/Kohgs/Index.html).(Cited 16/01/2001)

Minneapolis public Library. Internet policy And Internet Use Guidelines (Computer Files).

.- Computer Data And Programs. USA; Minneapolis Public Library, 2000.

URL: [Http //www.mpls.lip.mn.us/policy.asp](http://www.mpls.lip.mn.us/policy.asp) (Cited 25/01/2001).

المعلومات/ صالح بن محمد المسند . - دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات . - مج5، ع3 (سبتمبر 2000) . - ص 11 - 36.

5 - عطية، هانى محيى الدين. مصدر شفوى (2000/10/25).

6- قاسم، حشمت. الإنترنت ومستقبل خدمات المعلومات/ حشمت قاسم - دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات - ع2 (1996).

7 - زين العابدين على. إنترنت: بين الاسم والهوية. (الطبعة العربية) P.C.Magazine .- ص4، ع23 (مارس 1998)، ص53.

8 - الهاللى، محمد مجاهد. أخلاقيات التعامل مع شبكة المعلومات الدولية الإنترنت/ محمد مجاهد الهاللى، محمد ناصر الصقرى .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- مج6، ع11 (يناير 1999)، ص ص 121 - 140.

9 - ALA. Guidelines And Considerations For Developong A Public Library Internet Use Policy.

- Computer Files.- Computer Data And Programs .- USA; ALA,2000 .- URL: [Http // WWW.ALA. Org/ Aif/ Internet. Html](http://www.ala.org/Aif/Internet.html) (Cited 08/12/2000)