المكتبيون على الإنترنت
أثر الإنترنت على الخدمات المرجعية في المكتبات

إعداد: داليا نصار
أخصائى المعلومات
المنظمة العربية للتنمية الإدارية

من أهم الموضوعات التى تشغل الرأى العام حالياً موضوع الإنترنت، هذه الشبكة العملاقة التى تكاد أن تقتحم حياتنا فى جميع الجهات سواء العلمية أو الترفيهية أو فى مجرى الحياة اليومية، فقد أصبحت الإنترنت هى الشغل الشاغل فى جميع مجالات الحياة، وأصبح تأثيرها واضحاً فى مختلف مجالات الحياة، وأصبح تأثيرها واضحاً فى مختلف الحقول، ونظراً لارتباط الإنترنت بصناعة المعلومات بصفة خاصة، فقد ظهر تأثيرها واضحا على هذا المجال والمجالات المرتبطة ومراكز المعلومات والخدمات التى تقدمها.

تبومن الكتب التى تناولت هذا الموضوع الكتاب الذى نعرض له هنا وهو للمؤفة روبين كيندر Robin Kinder تحت عنوان-Librarians on the Internet: In pact on Refernce Services والذى يدور حول الإنترنت وتأثيرها على المكتبات والخدمات المكتبية. «مرنة، ليس لها نظام محد، لا توجد هيئة محددة مسئولة عنها، متغيره، تتحدى النظام التقليدى للمكتبيين..» بهذه الصفات بدأت روبين كيندر مقدمة كتابها الذى طرحت عن طريقه عدة تساؤلات حول مدى استجابة المكتبيين للإنترنت، ما اهتماماتهم، وما مشروعاتهم المتعلقة بها، وماذا تعنى لهم؟!

والكتاب عبارة عن مجموعة من المقالات التى قامت المحررة بتجميعها، والتى تدور فى إطار واحد هو تأثير الإنترنت على الخدمات المكتبية. وتتناول هذه المقالات العديد من الموضوعات ولكن فى إطار عام مثل الخدمات المكتبية، الببليوجرافيا، المصادر المتعلقة بالمجال، المكتبات الافتراضية، النصوص الإلكترونية، تقييم خدمات المعلومات والتدريب عليها، وتعبر هذه المقالات عن تحدى المكتبيين للمهام الجديدة الملقاة على عاتقهم وكيفية التصدى لها.

وهذه المجموعة تمثل أيضاً أولى المحاولات لنشر كتاب يجمع مقالات للمكتبيين على الإنترنت، ونظراً لطبيعة الشبكة المتغيرة، فهذا الكتاب على حد قول المحررة «نقطة فى وقت ما».

ـ ينقسم الكتاب إلى خمسة موضوعات رئيسية يضم كل منها العديد من المقالات فى هذا الموضوع.

وهذه الموضوعات هى:

١ ـ تقديم خدمات الإنترنت.

٢ ـ مصادر مختارة على الإنترنت.

٣ ـ تأثير الإنترنت على الخدمات المرجعية.

(1) Librarians on the Internet: Impact on Reference Services. ec. by Robin Kinder, New York: The Hawor th, inc, 1994. 410p.

٤ ـ تقييم مصادر الإنترنت.

٥ ـ مشاريع على الإنترنت.

ـ ويضم الموضوع الأول وهو حول عرض وتقديم خدمات الإنترنت أربع مقالات، ثلاث منها تدور حول جوفر Gopher وكيفية استخدام فيرونيكا Veronica فى البحث عن المعلومات، والرابعة تدور حول الفرص والإمكانات التى تقدها الإنترنت لأخصائى المراجع، كما تقوم بتعريف بعض مصطلحات الإنترنت الشائعة، كذلك توجه نظر المكتبيين إلى المصادر التى يمكن أن تساعدهم فى التعرف على الإطار العام للموضوعات.

وكما تقول كاتبة المقالة كارين دياز Karen R. Diaz، فإن موضوع هذه الشبكة أصبح يحتل الآن مساحة كبيرة من اهتمام المكتبيين، فلا تكاد تمر ورشة عمل أو يكاد يمر مؤتمر بدون أن يكون هذا الموضوع هو محور إحدى الجلسات به.

وتقول أيضاً إن هناك اهتماماً متزايداً بأولئك الذين لم يستخدمونها قط. ورغبة لمزيد المعلومات لمن لا يدرك سوى استخدام أو فائدة واحدة أو أكثر، فهناك دائماً شوق لمعرفة أحدث ما بها. كما توضح المؤلفة بعد ذلك الخدمات التى يتمكن الحصول عليها عن طريق الشبكة مثل:

١ . محو أمية التكنولوجيا Techno - Literacy.

٢ . البريد الإلكترونى E - Mail.

٣ . جماعات الاهتمام Listserves.

٤ . الجماعات الإخبارية News groups.

٥ . الدخول عن بعد Remote Login.

٦ . استخدام بروتوكول Telenet.

٧ . الخدمات المدفوعة الأجر Fee - Based Servic es.

٨ . نظم اللوحات الإخبارية Bulletin Board Systems.

٩ . الشبكات المجانية Free Nets.

١٠ . الجوفر (خدمة المعلومات الموزعة موضوعيا) Gopher.

١١ . بروتوكول نقل الملفات FTP.

ثم تناولت الكاتبة بعد ذلك أهمية معرفة الأدوات التى يتم عن طريقة الوصول إلى المصادر التى يحتاجها المكتبيين مثل:

١ . Archie

٢ . Veronica

٣ . WAIS

٤ . World Wede Web

أما عن كيفية استخدام هذه الأدوات فقد قامت كارين بكتابة بيانات أشهر الكتب التى تناولت هذا الموضوع مع موجز عن محتويات كل كتاب. وفى النهاية تقول كارين أن الإنترنت بدأت تحل محل العديد من المصادر التقليدية التى يستخدمها أخصائيو المراجع، وبأن التحدى قد بدأ يشمل جميع المكتبيين، وأن التغيير قادم لا محالة. قد يختار البعض أن يبقى كما هو، ولكن الواقع يقول بأن هذا الاتصال الإلكترونى الجديد له تأثير كبير على الطرق التى يقوم المكتبيون عن طريقها بالاختيار، والانتقاء والحصول على المعلومات.

وهكذا فإن لها ارتباطاً كبيراً وعميقاً بما نقوم به كأخصائيى معلومات. أما القسم الثانى فهو يدور حول بعض المصادر المختارة على الإنترنت من خلال

ست مقالات تدور حول المصادر الجغرافية المتاحة على الإنترنت، والتى يستطيع أخصائيو المراجع استخدامها للحصول على معلومات جارية حول أحوال الطقس والأسماء الجغرافية والبيانات الخاصة بها، بالإضافة إلى أى معلومات جغرافية أخرى. والمقالة الثانية تدور حول مصادر المعلومات الاقتصادية والإحصائية على الشبكة والثالثة أيضاً حول المصادر العلمية على الإنترنت. أما المقالة الرابعة فهى تدور حول موضوع مهم وهو المكتبات الافتراضية مع ذكر نموذج للشبكة الأكاديمية JANET'Sفى المملكة المتحدة. والمقالة الخامسة تدور حول شبكة Bitnet وما تقدمه من نصوص كاملة للخطب والمقالات والتصريحات الخاصة بالبيت الأبيض للرئيسين بوش وكلينتون. أما المقالة الأخيرة وهى بعنوان «مصادر الإنترنت: فرص تطرق بابك» فهى تشير إلى التطبيقات العملية للمعلومات المتاحة على الشبكة وكيف تقوم بتوفير دور جديد لأخصائيى المراجع. وهى تذكر مثال فعال وهو قاعدة بيانات Info. und. edu والتى تتولاها جامعة ميريلاند، والتى عن طريقها أصبحت عملية تحويل الملفات غاية فى السهولة، والتى أصبحت بعد ذلك مصدراً للإجابة على أسئلة محددة، وهى تحتوى على أمثلة لكيفية استخدام قاعدة البيانات. أحد هذه الأمثلة هو كيفية قيام الكاتب بتقديم «قسم الدراسات النسوية» فى القاعدة إلى كلية الدراسات النسوية والتى أصبحت القاعدة بالنسبة لهم بعد ذلك مصدراً رائعاً للمعلومات. وتقوم قاعدة البيانات بنقل صورة عن المكتبة إلى المجتمع المحيط، وفى خلال دقائق يتم تحميل النصوص التى يطلبها المستفيد. وفى نهاية المقالة يقوم الكاتب جون بولتيز بالإقرار بأن المكتبيين لديهم القدرة على أن يصبحوا مرشدين ومشغلين لمصادر المعلومات.

ثم يظهر بعد ذلك القسم الثالث من الكتاب بعنوان تأثير الإنترنت على الخدمات المرجعية

. Internet's Impact on Refrence Services

وكما هو واضح من العنوان يدور هذا القسم حول الإنترنت والخدمات التى تستطيع تقديمها عن طريق المكتبة. ويضم ست مقالات فى نفس السياق، تأثير الإنترنت على الاتصالات من خلال أخصائى المراجع، الإنترنت وأخصائى المراجع، التقدم للوصول إلى خدمة مرجعية افتراضية، ثم بعد ذلك مقالة عن التحديات الجديدة للشبكات الإلكترونية ويقوم مؤلفا هذه المقالة Peter Liebscher Eileea G. بالتحدث عن قيام الشبكات الإلكترونية بتزويد المكتبيين بفرص جديدة لتقديم وتوصيل الخدمات، مثل الخدمات المرجعية للمستفيدين الذين أصبح التواجد فى المكتبة يمثل مشكلة بالنسبة لهم نظراً لضغوط الحياة. إذا تم إرسال الخدمات المرجعية عن بعد فسيصبح من الضرورى للمتخصصين أن يقوموا بالاستعداد من الآن عن طريق تحليل المشاكل والفوائد لكل من العميل والوسيط المرجعى، وذكر المؤلفان على سبيل المثال نماذج لمدارس المكتبات فى جامعة ميريلاند وجامعة لونج إيلاند وارتباطهم فى أبحاث تعاونية وتدريس مشروعات لتحديد العوامل التى تحدد نجاح أو فشل عمليات تزويد الخدمات المرجعية الإلكترونية عن بعد، وللقيام بتنمية وبناء طرق فعالة لتعليم وتدريب الوسطاء المرجعيين ليعملوا فى هذه البيئة.

ثم بعد ذلك توجد مقال عن الشراكة فى تعليم الإنترنت وعلاقته ببناء الشبكة للكاتبة Sally Kalin والكاتبة Carol wright .

وفى الجزء الأخير من هذا القسم توجد مقالة تمثل نموذجاً حول هذا القسم وهى تدور حول استخدام الإنترنت فى خدمات التدريب فى المكتبة العامة بجامعة نيومكسيكو.

والقسم الذى يليه بعنوان تقييم مصادر الإنترنت، وهذا القسم بالكامل وهو ثلاث مقالات عبارة عن تقييم للإنترنت كأداة بحث وتقييم بعض المصادر الموجودة على الشبكة مثل المصادر المرجعية للعلوم الفيزيائية.

أما القسم الخامس والأخير فى الكتاب، فهو يستعرض بعض المشاريع المتعلقة بالخدمات المرجعية والموجودة على الشبكة وذلك فى ستة مقالات، وأشهر هذه المشاريع هو مشروع OCLC ويقوم بعرضه الكاتب توم ستورى، ويقوم هذا المشروع بإتاحة الحصول على أى بيانات ببليوجرافية، فهذا المشروع عبارة عن مرصد ببليوجرافى عالمى، وتقوم OCLC بتقديم ثلاث خدمات مرجعية عبر الإنترنت، الأولى خدمة البحث الأول والثانية هى خدمة EPIC والثالثة هى خدمة الجريدة الإلكترونية.

The online Journal of current clinical Trials

وكل هذه الخدمات يمكن إتاحتها عن طريق الإنترنت فى أى مكان تماماً مثل المكتبة.

وخدمة البحث الأول عبارة عن خدمة معلومات على الخط المباشر تم تصميمها لأعضاء المكتبة عن طريق استخدام مواجه للمستفيد النهائى تتيح للأعضاء التحرك خلال عملية البحث فى خطوات بسيطة بدون تدريب أو خبرة سابقة.

أما خدمة EPIC فهى خدمة معلومات على الخط المناظر أيضاً ولكنها مصممة للأبحاث المتقدمة، وكل من هذه الخدمات يتيح الوصول إلى عدد من قواعد البيانات ومن ضمنها الفهرس المتاح على الخط المباشر، والذى يضم ٢٨ مليون تسجيلة مستخدمة فى ١٦ ألف مكتبة.

والخدمة الثالثة وهى الجريدة، فهى تعتبر أول جريدة علمية إلكترونية تقدم النصوص الكاملة والرسومات.

وبهذا تكون محررة الكتاب روبين كيندر قد تناولت تأثير الإنترنت على الخدمات المرجعية عن طريق أوجه عديدة: ـ

١ ـ الطرق ومحركات البحث وكيفية استخدامها وتأثيرها.

٢ ـ قامت بتقديم بعض المصادر المهمة على الشبكة.

٣ ـ ركزت على تأثير الإنترنت بشكل مباشر عن طريق استخدام التقنيات الحديثة على أسلوب تقديم الخدمات المرجعية.

٤ ـ قامت بتقييم الإنترنت كمصدر للحصول على المعلومات وكذلك تقييم بعض المصادر الموجودة بها.

٥ ـ تناولت أشهر المشاريع التى ظهرت على الشبكة وتتعلق بالخدمات المرجعية.

❄ ❄ ❄