الفصل الخامس

تصنيف خدمات المكتبات

تسعى المكتبات إلى تقديم الخدمات للمستفيدين، ومن أجل تحقيق هذا الهدف انقسم العمل في المكتبات إلى قطاعين رئيسيين، هما:

أولا: الإجراءات الفنية: والتي تشمل كافة العمليات بالمكتبة بما فيها من تزويد وفهرسة وكل الخدمات المتصلة بإعداد المادة فنيا وتهيئتها للإستخدام.

ثانيا: خدمات المستفيدين: وهي ماتقدمه المكتبة من خدمات للمستفيدين بكافة اشكالها مثل خدمات الاعارة والخدمات الخاصة بالدوريات والتصوير والترجمة.

ويتفاعل هذان القطاعان من خلال مجموعة من الإجراءات الإدارية والفنية والمالية (الجندي، ١٩٩٩: ١١١). وعلى الرغم مما تبذله المكتبات ومراكز المعلومات من جهد ومال ووقت في سبيل الرقي بخدماتها إلا أنها لا تزال تواجه تحديات عدة. فمن ذلك قلة الموارد والمخصصات المالية خصوصا في العالم العربي. حيث تعاني الكثير من المكتبات من أزمات مالية فيما يتعلق بتنمية مجموعات المكتبة،كذلك ماتواجهه المكتبات من نقص في الخبرات اللازمة لمواكبة التطورات التي يشهدها عالم المعلومات (بومعرافي،١٩٩٩:٧٤). علاوة على عدم التعاون بين المكتبات فيما يخص عمليات الفهرسة، وتبادل السجلات الببليوجرافية (السالم،١٩٩٣:٥٠٩)، وكذلك النمو المطرد في أوعية المعلومات وتنوعها مما يصعب على المكتبات ومراكز المعلومات ملاحقة هذه التطورات في مجال النشر سواء التقليدي أو الإلكتروني (صوفي،١٩٩٩:٢٢٧). كل هذه التحديات وغيرها جعلت المكتبات تتلمس حلولا لها خصوصا مع ظهور الإنترنت. تلك الشبكة التي يمكن بما تحويه من معلومات أن تكون مصدرا مهما في تطوير خدمات المكتبة وتجاوز بعض تلك التحديات.

إن العالم بأسره يمر بتطورات متلاحقة فيما يتعلق بنشر المعلومات وبثها وتداولها عبر شبكة الإنترنت. ولقد أثرت الإنترنت في كثير من مجالات الحياة، وغيرت كثيرا من التعاملات سواء الاقتصادية أو الإدارية. والمكتبات تأثرت ولا شك بدخولها عالم الإنترنت،حيث أفادت المكتبات العالمية من الخدمات التي تقدمها تلك الشبكة. وعلى الرغم من أن شبكة الإنترنت تعد رافدا أساسيا في دعم

وظائف المكتبات، إلا أنها في الوقت نفسه جلبت بعض الأعباء ، ويذهب وايبل فيما نقله لانكستر وساندور إلى أن التطور السريع للمشابكة والبث الإلكتروني للمعلومات يأتي "محملاً بالفرص والأعباء؛ وتتمثل الفرص فيما يمكن أن تكفله المعلومات المحملة على الشبكات من المزيد من المرونة والملاءمة، أما العبء فيتمثل في تحقيق التكامل بين هذه الخدمات والبنية الأساس القائمة للمكتبات، بحيث لا يجد المستفيدون أنفسهم في مواجهة بيئتين للمعلومات لا رابط بينهما" (لانكستر وساندور،٢٠٠١:٢٦٣).

ولقد كان لإشتراك المكتبات العالمية بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة بشبكة الانترنت أثرا واضحا في تطوير وظائفها والارتقاء بخدماتها المكتبيه،ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:إمكانية الإشتراك في مصادر المعلومات المتاحة،علاوة على الأجراءات الفنية من فهرسة وتصنيف وتكشيف،حيث سهلت الإنترنت الإطلاع على معظم فهارس المكتبات العالمية المتاحة على الشبكة،والتعامل مع قواعد البيانات الببليوجرافية المهمه مثل مايقدمه مركز التحسيب المباشر للمكتبات (Online Computer Library Center/OCLC)، فيما يخص الإفادة من التسجيلات الببليوجرافية في قواعدها، وهذا ولا شك سيوفر الجهد والمال.

وأما مايخص المكتبات العربية ، فالوضع بخلاف ذلك، حيث يذكر صوفي بأن "هناك مكتبات عربية عديدة مرتبطة بالإنترنت،لم تحقق بعد الحد الأدنى من المستوى المنشود،والمردود المطلوب، والنتائج المرجوة من حيث الدقة والسرعة وتسهيل سير العمل" (صوفي،١٩٩٨:٦). ولعل من أسباب ذلك، ماتواجهه المكتبات العربية من قلة الموارد المالية، ونقص الخبرات اللازمة، وربما يكون عدم اهتمام المسؤولين بإستغلال شبكة الانترنت سببا في عدم تطوير الخدمات المكتبية، وأيضا ضعف شبكة الاتصال بالانترنت، وغير ذلك. وهذه الدراسة ستتعرف على واقع استخدام الإنترنت في الإجراءات الفنية (التزويد،الفهرسة) في مكتبات مدينة الرياض.

نبعت فكرة الدراسة الحالية عندما كانت الباحثة تقوم بزيارات مكثفة للمكتبات أثناء الدراسة في السنة التمهيدية للماجستير، وبحكم اهتمام الباحثة بشبكة الإنترنت، ومالها من أثر على مختلف مجالات الحياة. فلقد لاحظت الباحثة تسارع مكتبات مدينة الرياض إلى

الاشتراك بشبكة الإنترنت، وإنشاء مواقع خاصة لها على الشبكة، بالرغم مايستلزم ذلك من توفير المتطلبات الأساسية لإستخدام شبكة الانترنت من:

– موارد مادية. -موارد بشرية.

-موارد فنية.

وهذا مما أثار لدى الباحثة التساؤل عن المزايا والخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت للخدمات المكتبية عموما والإجراءات الفنية في المكتبات على وجه الخصوص.

وقامت الباحثة بعملية بحث في الأدبيات المنشورة والدراسات السابقة، وعلى حد علم الباحثة لم تجد دراسات مباشرة حول هذا الموضوع. علاوة على ذلك قامت الباحثة بإستطلاع مبدئي لآراء بعض العاملين في بعض مكتبات مدينة الرياض (مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، مكتبة مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية ، مكتبة الملك عبدالعزيز العامة) حول الخدمات التي يمكن أن تقدمها شبكة الإنترنت في دعم وتطوير إجراءاتها الفنية، وتبين لها عدم وضوح الرؤية حول هذه القضية عند العديد من موظفي المكتبات في مدينة الرياض. إضافة إلى ما أشار اليه بعض موظفي المكتبات حول بعض المشكلات التي تواجههم عند استخدام شبكة الإنترنت، مما يوحي بأن هناك مشكلة تستدعي معالجتها في إطار المنهج العلمي.

ولهذا نبعت فكرة البحث الحالي لإجراء دراسة تستكشف واقع استخدام شبكة الإنترنت في الإجراءات الفنية (التزويد وعمليات الفهرسة) في مكتبات مدينة الرياض. و السؤال الذي يمكن أن يثار في هذا الصدد هو: إلى أي مدى تستفيد مكتبات مدينة الرياض من إمكانات شبكة الإنترنت في الإجراءات الفنية؟

إن السؤال المهم لهذه الدراسة هو: إلى أي مدى استفادت مكتبات مدينه الرياض من شبكة الإنترنت في الإجراءات الفنية؟ و هل تم تفعيل إستخدام شبكة الإنترنت في تطوير الإجراءات الفنية كأداة مهمة للمكتبات المدروسة؟ و هل هناك معوقات تحول دون تلك الإفادة من إستخدام شبكة الإنترنت وخدماتها؟ ويمكن تفصيل هذا التساؤل بعدد من الأسئلة التي ستحاول الدراسة أن تجد إجابة لكل منها.

وصنفت الباحثة تساؤلات الدراسة وفقا للموضوعات المرتبطة بها بالطريقة التالية:

أولا: إمكانية الإفادة من شبكة الانترنت

١- ماهي فائدة إستخدام شبكة الانترنت للمكتبات المدروسة؟

٢- هل لدى المكتبات المدروسة الإمكانات المادية والفنية والبشرية لتحقيق الاستفادة من إستخدام شبكة الإنترنت؟

٣- ما المشكلات أو المعوقات التي تواجهها المكتبات المدروسة في الإفادة من إستخدام شبكة الإنترنت؟

ثانيا:شبكة الإنترنت والإجراءات الفنية في المكتبات

١- ما الخدمات المكتبية المحتملة التي يمكن أن تقدمها شبكة الإنترنت للمكتبات المدروسة في مجال الإجراءات الفنية؟

٢- ما التدابير الفنية والإدارية التي تقوم بها المكتبات المدروسة للإستفادة من شبكة الإنترنت في تطوير إجراءاتها الفنية؟

ثالثا: الموارد البشرية

١- هل الكوادر البشرية التي تعمل في المكتبات المدروسة مؤهلة من حيث العدد،ومجال التخصص في التعامل مع شبكة الإنترنت؟

٢- ما هي الخطط المستقبلية نحو تطوير مؤهلات موظفي المكتبات لكي يتمكنوا من التعامل مع شبكة الإنترنت بفعالية؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على أسئلة الدراسة، ولقد تم صياغة التساؤلات السابقة بشكل أهداف تحاول الدراسة أن تحققها. وهدف الدراسة الأساس والعام هو التعرف على واقع استخدام شبكة الإنترنت في الإجراءات الفنية في المكتبات المدروسة، **ويتفرع عن الهدف العام عدد من الأهداف هي كما يلي:**

١. واقع الإفادة من الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت في المكتبات المدروسة.

٢. التعرف على الخدمات المكتبية المحتملة التي يمكن أن تقدمها شبكة الإنترنت للمكتبات المدروسة لتطوير وتحسين إجراءاتها الفنية.

٣. التعرف على واقع الإجراءات الفنية والإدارية التي تقوم بها المكتبات المدروسة للاستفادة من شبكة الإنترنت في تطوير إجراءاتها الفنية.

٤. التعرف على الإمكانات المادية والفنية في المكتبات المدروسة من أجل الاستفادة من شبكة الإنترنت.

٥. التعرف على الكوادر البشرية التي تعمل في المكتبات المدروسة من حيث التأهيل والعدد من أجل التعامل مع شبكة الإنترنت.

٦. التعرف على المشكلات أو المعوقات التي تواجهها المكتبات المدروسة عند الإفادة من الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت.

٧. استكشاف الخطط المستقبلية نحو تطوير مؤهلات موظفي المكتبة ليتمكنوا من التعامل مع شبكة الإنترنت بفعالية.

تنبع أهمية الدراسة من كونها تتطرق لموضوع حيوي ومهم وهو خدمات شبكة الإنترنت التي يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات الإفادة منها، حيث تقدم شبكة الإنترنت خدمات لدعم وظائف المكتبة لا يمكن أن تتوافر في غير هذه الشبكة. وتأتي أهمية هذه الدراسة من ناحيتين: الأهمية النظرية والعملية.

تنبع أهمية الدراسة النظرية من أهمية شبكة الإنترنت ، حيث أن موضوع الإنترنت واستخداماته يحتل مكانة بارزة في مجال المكتبات والمعلومات. وتتضح أهمية الدراسة الحالية في أنها تعد محاولة علمية متواضعة تسلط الضوء على جانب مهم من جوانب استخدام شبكة الإنترنت وهو إستخدامها في الإجراءات الفنية في عدد من المكتبات المتنوعة في مدينة الرياض، حيث كان لدخول شبكة الإنترنت على تلك المكتبات، أن وجدت نفسها أمام بديل جديد يمكنه أن يكون له دور فعال في تحسين وتطوير الإجراءات الفنية لديها. كذلك مما يعزز من أهمية الدراسة أنها ستطبق على مكتبات متنوعة.

يضاف لما سبق إلى أنه لعل هذه الدراسة تكون إضافة علمية للإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات، فعلى حد علم الباحثة

أنه لا توجد دراسة سابقة تناولت موضوع استخدام شبكة الإنترنت في الإجراءات الفنية في مكتبات مدينة الرياض.

الأهمية العملية:

تتركز الأهمية العملية في كونها ستساعد على توضيح أهمية شبكة الإنترنت في دعم وتعزيز الإجراءات الفنية في المكتبات. يضاف الى ذلك أن نتائج الدراسة المتوقعة يمكن أن تفيد متخذي القرار في تطوير وتوحيد الإجراءات الفنية في مكتبات مدينة الرياض. إضافة إلى أنها قد تسهم في الحد من التكرار والازدواجية في الإجراءات الفنية، والاقتصاد في الكفاءات والطاقات البشرية، وكذلك توفير مصادر معلومات كثيره للمستفيدين، أيضا توفير الوقت والجهد وخفض التكاليف. علاوة على ذلك الخروج بتوصيات لتصور شامل يمكن من خلاله الإفادة من خدمات وتطبيقات شبكة الإنترنت في مجال الإجراءات الفنية في المكتبات.

١) الإجراءات الفنية ***Technical Services***

الإجراءات الفنية هي: "كافة العمليات بالمكتبة التي تشتمل التزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والصيانة، وكل الخدمات المتصلة بإعداد المادة فنيا وتهيئتها للاستخدام. ومن ضمن الخدمات الفنية إدخال البيانات الببليوجرافية للمادة وعمل الباركود وتكعيب الكتب ...إلخ" (قاري،٢٠٠٠:٢٧٨).

والدراسة ستتناول استخدام المكتبات لشبكة الإنترنت في الأنشطة التي تقوم بها لإعداد المواد كالتزويد والفهرسة.

٢) التزويد ***Acquisition***

تنحصر عملية التزويد "في التعرف على الاحتياجات الفعلية لمواد المكتبة من كتب ومعارف مرجعية...إلخ، سواء من قبل القارئ أو من قبل المختصين في المكتبات، ويتم تجديد هذه الاحتياجات من قبل الناشرين أو الموردين، وذلك باتباع خطوات فنية معروفة، وأخيرا الحصول على المواد وإدخالها في سجلات المكتبة عن طريق اتباع خطوات فنية محدودة (قاري،٢٠٠٠:١٦).

وستتناول الدراسة مدى استخدام المكتبات المدروسة لشبكة الإنترنت في عملية التزويد، فيما يخص إمكانية المكتبات القيام عن طريق شبكة الإنترنت بعملية إنتقاء وإختيار وشراء المواد والمشاركة في مصادر المعلومات على المستوى العالمي، وذلك بطريقة سهلة ودقيقة وسريعة (محيي الدين،٢٠٠٠:١٣).

٣) الفهرسة التعاونية ***Cooperative Cataloging***

الفهرسة التعاونية هي "النظام التعاوني على المستوى المحلي أو الإقليمي بين مكتبتين أو أكثر في عملية تنظيم الفهرس من خلال إشتراكهم في بنائه، والمجهود الذي يبذل من قبل المفهرسين للإستفادة من عدم تكرار العمل والجهد في كل مكتبة على حدة" (قاري،٢٠٠٠:٧٧).

وفي دراستنا هذه تعني الفهرسة التعاونية القيام بالفهرسة للكتب وغيرها من المواد مرة واحدة، ثم إضافتها إلى الفهرس العام للقاعدة المتاحة على شبكة الانترنت والتي تشترك فيها عدد من المكتبات، بحيث تستفيد هذه المكتبات من التسجيلات الببليوغرافية المتاحة في الفهرس.

٤) الفهرس الآلي المباشر المتاح للجمهور

Online Public Access Catalog - OPAC

عبارة عن "مرصد بيانات ببلوجرافية مصممة بحيث يمكن الوصول اليها عن طريق إستخدام حواسيب طرفية يستخدمها رواد المكتبة بدون مساعدة المكتبي" (الشامي وحسب الله:١٩٨٨,٨٠٧). وهذا المرصد الببلوجرافي هو عبارة عن " فهرس مسجل علي وحدة تحزين (قرص ممغنط أو شريط ممغنط .. إلخ . في الحاسب) تعمل تحت تحكم وحدة المعالجة المركزية بحيث يمكن أن يصبح هذا الفهرس مصدراً مستديماً يمكن الوصول إليه مباشرة عن طريق نهاية طرفية. ومثل هذا الفهرس يسمح بالوصول المشارك لنفس المعلومات عن طريق أجهزة طرفية والتي تكون على اتصال مباشر بالحاسب طوال مدة الاتصال. والوصول إلى المعلومات يتم عن طريق عدة إجراءات. كما أن البحث يتم عن طريق عدة مفاتيح للبحث، مثل

المؤلف أو العنوان أو الرقم الدولي للكتاب أو بتوليفة من هؤلاء بأي وسيلة أخرى" (الشامي وحسب الله، ١٩٨٨: ٨٠٦).

وستتناول هذه الدراسة إتاحة المكتبات المدروسة لفهارسها الآليه للجمهور على شبكة الانترنت. وأيضا مدى إستفادة المكتبات المدروسة من فهارس المكتبات الاخرى المتاحة على شبكة الانترنت عند اختيار المواد التي ستقوم بشراءها وعند فهرسة المواد الجديدة.

٥) الفهرسة المقروءة آليا

Machine Readable Cataloging-MARC

أنشأت الفهرسة المقروءة آليا "من قبل مكتبة الكونجرس في امريكا عام ١٩٦٩م بهدف تنظيم وبث المعلومات الببلوجرافية وقراءتها آليا، وتستخدم تصنيف مكتبة الكونجرس وأيضا تصنيف ديوي العشري. طريقة أو اسلوب حديث ابتكر في أواخر الستينات الميلادية لتمويل وتحويل قراءة المعلومات الببلوجرافية اليدوية إلى الآليه" (قاري،٢٠٠٠:٢٠١).

وستتناول دراستنا هذه مدى استخدام المكتبات المدروسة لشبكة الإنترنت في الاطلاع على اشكال تبادل الفهرسة المقروءة آليا (MARC)، وأيضا بعض إصداراته المختصره المتاحة على شبكة الانترنت، وغير ذلك مما له علاقة.

٦) الفهرسة المنقولة ***Copy Cataloging***

الفهرسة المنقولة هي "فهرسة مادة ببلوجرافية باستخدام تسجيلة ببلوجرافية موجودة فعلا لتلك المادة، ثم استبدال بيانات تلك التسجيلة حسب الحاجة لوصف المادة الببلوجرافية موضوع الفهرسة وذلك لمطابقة نظام الفهرسة المحلي المتبع" (الشامي وحسب الله،١٩٨٨:٣٥٢).

وستتناول دراستنا هذه استخدام المكتبات المدروسة للأدوات العديدة التي تتيحها شبكة الانترنت للفهرسة المنقولة والتي تتضمن قوائم الناشرين أو فهارس المكتبات أو الفهارس التعاونية وذلك من أجل الحصول على فهرسة للمواد أفضل و أسرع.