

# البريد الإلكتروني في المكتبة وأثره على الاتصال العلمي

د. أمينة مصطفى صادق

رئيس قسم المكتبات - جامعة المنوفية

## تقديم:

تقوم المكتبة بدور فعال في مجال المعرفة والاتصال العلمي حيث توفر أوعية المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها للمستفيد، من أجل تحقيق خدمة معلوماتية متقدمة، خدمة تتسم بالجودة، من خلال عنصرى الدقة الموضوعية والسرعة فى الوصول إلى المعلومة أو الوعاء المختار من قبل المستفيد، بل وأيضاً اقتراح المزيد من الأوعية الأخرى التى تدور فى فلك الموضوع المطلوب.

لم تقتصر خدمات المعلومات بالمكتبة المعاصرة على الخدمات التقليدية المقررة مثل توفير أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، بل تعدتها إلى التأثير بشكل إيجابى فى عملية الاتصال العلمى بين المستفيد والمكتبة والتأثير بين المستفيدين بعضهم البعض أياً كانت تخصصاتهم.

وحتى أضافت المكتبة خدمات الرد على الاستفسارات أو الرد على الأسئلة المرجعية من خلال المكالمات الهاتفية، فهى لم تكتف بالقيام بهذه المهمة فى موقع المكتبة التى كانت تقدمها منذ سنوات بعيدة بل تعدتها إلى إمكانية تقديم هذه الخدمة من خلال الاتصال الهاتفى أى تكنولوجيا العصر آنذاك، وأصبح الرد على الأسئلة المرجعية عبر الهاتف إحدى خدمات المعلومات المقدمة وبشكل ثابت فى المكتبة العامة والجامعية والمتخصصة أيضاً، حيث لم تعد الاستفسارات مقتصرة على موقف التعاملات الإدارية للمستفيد، مثل موقف المستفيد من الإعارة وإمكانية تجديدها عبر المكالمة الهاتفية<sup>(١)</sup> فقط، بل تعدتها إلى القيام بالرد على

(١) تسمح بعض النظم البليوجرافية الآلية المتقدمة بإتمام التجديد للاستعارة بشكل آلى عن طريق الهاتف وذلك بإدخال رقم العضوية على أزرار جهاز الهاتف وانتقاء خدمة تجديد الإعارة من خلال رسائل صوتية مسجلة مسبقاً لأمين المكتبة، وذلك من أجل التخفيف من أعباء العمل المتكرر على كاهل أمين المكتبة.

أسئلة مختلفة منها المتعلقة بالتسجيلات البليوجرافية، ومنها ما هو متعلق بحقائق ومعلومات ذات طبيعة رقمية، وبذلك تحولت الخدمة المرجعية من اللقاء المباشر بين أمين المكتبة والمستفيد إلى حوار عبر الهاتف، فحقق ذلك خدمة قديمة من خدمات المعلومات بأسلوب جديد، أدى إلى رفع مستوى الأداء مع توفير وقت المستفيد، وإن كانت هذه الخدمة قد أضافت أعباء جديدة إلى أمين المكتبة ومسئوليته إلا أنها دخلت بمستوى خدمات المعلومات إلى منطقة الجودة. لقد كان الحوار باستخدام الهاتف هو اتصال علمي باستخدام تكنولوجيا العصر في ذلك الوقت، تقوم المكتبة فيه بدور واع ومؤثر، ذلك الدور الذي ما لبث أن وجد الوسيلة الأفضل تلك الوسيلة التي فرضت نفسها على الساحة العلمية لتخصص المكتبات لنقوم بدراساتها دراسة علمية مقننة، وهي الوسيلة المستحدثة أي «البريد الإلكتروني»، فقد ثبت في الآونة الأخيرة أهمية هذه الوسيلة في عملية الاتصال، خاصة بين المثقفين، وعلى رأسهم الباحثون عن المعلومات، الأمر الذي استوجب معه وضع هذه الوسيلة أي البريد الإلكتروني موضع البحث المقتن من أجل التعرف على طبيعة وحجم هذا الاستخدام ومدى تأثيره المهني.

### هدف ومنهجية البحث

يعتمد هذا البحث إلى تحديد طبيعة الاتصال بين أمين المكتبة والمستفيد من خلال إحدى الوسائل الإلكترونية لتكنولوجيا الشبكات وهو البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى الاتصال بين المستفيدين من المكتبة أنفسهم كنتيجة حتمية للعديد من أنشطة الاتصال الناتجة عن التراسل الإلكتروني بحيث يمكن تحديد دور المكتبة في هذا الاتصال من أجل التخطيط لإثرائه.

ومن الملاحظ أن البريد الإلكتروني لم يحظ بقدر كافٍ من الكتابات العلمية الموثقة، وإن كان قد حظى بقدر كبير من الكتابات التعليمية للبرامج التي تتم المكاتبة من خلالها، وهي تطبيقات متنوعة شكلاً، وإن كانت تتوحد في وظائفها إلى حد بعيد، ومنها ما ثبتت كفاءته على مدار عشر سنوات وما زال يعمل من خلال إصدارات جديدة (٢)، ومنها ما توارى عن الأنظار والاستخدام لأسباب إدارية وتمويلية أكثر من كونها أسباباً فنية.

وعليه، فالبحث لا يهدف لدراسة برامج البريد الإلكتروني بقدر ما يهدف لدراسة:

(١) حجم ونوعية الرسائل الإلكترونية المتبادلة بين أمين المكتبة والمستفيد.

(2) Mail, Pine...

(٢) دراسة علاقة المستفيد بغيره من المستفيدين، وخاصة تلك الفئة التي تقوم بعملية التأليف من الكتاب وعدم الاقتصار على المستفيدين المترددين على المكتبة من القراء.

(٣) تحديد أبعاد الأدوات الإلكترونية الحديثة في الاتصال العلمي ومدى فاعليتها وجدواها في البحث العلمي.

(٤) التأكد من صحة استخدام البريد الإلكتروني كأداة من أدوات الاتصال العلمي الفعال.

(٥) هل تنطبق أساليب البحث العلمي ومناهجه التقليدية في دراسة تلك الأدوات الإلكترونية والتي وفرتها لنا شبكة الإنترنت أم أن التعامل مع هذه الأدوات يستلزم بالضرورة ابتكار مناهج بحثية جديدة؟

لقد تم اختيار عينة البحث بما يسمح بتغطية جغرافية منفرجة إلى حد ما بحيث تم الجمع بين الدول الغنية والدول الفقيرة من أجل تحقيق توازن في النتائج، وبالتالي تصبح تلك النتائج عاكسة لعنصر العولمة في تداول الرسائل، كما تعكس الاحتياجات المختلفة من خدمات المعلومات بصرف النظر عن الخلفية الجغرافية.

لقد تم عرض نتائج البحث للمادة العلمية أي نتائج الاستبيانات بالكامل في ملاحق البحث الثلاث والتعليق عليها، هذا بالإضافة إلى التعليق عليها في متن البحث عند الحاجة الموضوعية إلى ذلك، وهذا لإعطاء الباحثين إمكانية المقارنة في المستقبل من حيث الزيادة أو النقصان في حالة إعادة طرح أسئلة الاستبيان مرة أخرى. لقد تم عرض بعض الموضوعات بما يتصور أنه إخلال بالتسلسل المنطقي وبما يوحي بشيء من عدم المنطقية، إذ جاء التعريف بالبريد الإلكتروني متأخراً، وهذا التسلسل مقصود، حيث إن التعريف ليس في مستوى تعريف القارئ المبتدئ في مجال استخدامات البريد الإلكتروني، ولكنه بمثابة تذكير لمكونات ومهام البريد الإلكتروني بشيء من التركيز على أهم خصائصه، وذلك لمقارنة تلك الوسيلة الهامة في مجال الاتصال، هذا بالإضافة إلى الحاجة لسياق السرد وتسلسل الأفكار، فقد أردنا إثبات أن للبريد الإلكتروني دوراً فعالاً في المكتبة قبل الذهاب إلى خصائصه التي مازالت إلى يومنا هذا لا تستخدم في المكتبة بكامل إمكاناتها.

### البريد الإلكتروني بين التسمية والتعريف

على الرغم من أن الاسم الثنائي واضح ويعكس المحتوى بوضوح تام، إلا أن البحث العلمي لا يغتر بذلك الوضوح، الذي يحتوى شطره الأول على كلمة «بريد» وهي تعني مكاتبات بين

أكثر من طرف، إلا أن ربط صفة «الإلكترونية» به قد تجعل من الصفات المخلوطة عليه ما هو أكثر من يريد سريع، حيث إن بعض إمكانياته تستمد من إمكانيات الشبكات ووسائل الاتصال الحديثة والتي تستخدم شبكات أجهزة الهاتف، وعليه، فالبريد الإلكتروني لا يتوقف على التراسل بين اثنين فقط، بل يتعداه إلى علاقات متعددة في التراسل تجمع بين التراسل الشخصي وبين التراسل الإعلامي وبين التراسل المتفاعل بين أفراد متعددين. وهذا يعني أن العلاقة باستخدام البريد الإلكتروني يمكن أن تكون علاقة بين واحد وواحد، كما يمكن أن تكون علاقة تراسل بين واحد وكثيرين، ويمكن أن تكون تراسلاً بين كثيرين في تشابكات مختلفة، بل تتعداها إلى إمكانية الإرسال لأعداد كبيرة نسبياً، هي الأعداد التي تطلب أن تصلها هذه الرسائل المحددة «الموضوع»<sup>(٣)</sup>، وعادة ما تعكس مجموعات الاهتمام المشترك «الموضوع» أو الموضوعات التي تثير اهتمامات المشتركين من خلال اسم المجموعة، كما هو المثال لمجموعة «الاهتمام المشترك» لأعضاء المكتبات المرجعية: Ref- LIB @ arizona. edu، هذا الاهتمام يتم تحديده مسبقاً بصرف النظر عن محتوى الرسالة أو الرسائل المتبادلة التي تكون في كثير من الأحيان خارج نطاق هذا الموضوع المحدد مسبقاً. تلك المجموعات الخاصة «بالاهتمام المشترك» هي أقرب ما تكون إلى الدورية محددة العنوان والموضوع، ويتم توزيعها بناء على طلب المتلقين، ويمكن للمتلقين الاشتراك في التحرير كما يحلو لهم وبدون حدود كمية، ولكن قد يكون هناك بعض الحدود الموضوعية التي تمنع من نشر كل ما يكتب إذا كان هناك مراقب أو منسق<sup>(٤)</sup>.

من هذا يتبين لنا أن البريد الإلكتروني هو نوع جديد من أنواع أوعية المعلومات، يقع في الترتيب بين نوعين تقليديين من مصادر المعلومات، المصدر الأول وهو «الرسائل» أو «الخطابات»، والمصدر الثاني هو «الدوريات» بما فيها مختلف أنواع الدوريات من نشرات إخبارية<sup>(٥)</sup> وخلافه، ونستطيع أن نقول إن البريد الإلكتروني يجمع بين الوعاءين، بالإضافة إلى الإمكانيات الإلكترونية الواسعة. والشكل الأول وهو «الرسائل» أو «الخطابات» يرجع تاريخه إلى الحضارات الإنسانية القديمة، أما الشكل الثاني وهو الدوريات فقد أضاف البريد الإلكتروني بعض سمات العصر من الإمكانيات الإلكترونية كالسرعة الفائقة وما سوف نتناوله بالتفصيل في مكانه.

(3) WWW sites.

(4) Moderator.

(5) News letters.

من البريد الإلكتروني يتولد العديد من الأوعية الإلكترونية التي تتجمع فيها المعلومات وتمثل مصدراً ثابتاً من مصادر المعلومات التي تحمل محل كثير من المصادر التقليدية في الاتصال العلمي، وهو الاتصال المباشر بين الأفراد في اللقاءات اليومية العابرة أو المتفق عليها مسبقاً، كالتواجد في المنتديات الشفافية المختلفة، بل كثير من المعاملات التجارية وخاصة الجزء الإعلامي منها، حيث أصبحت المعاملات التجارية من خلال شبكة الإنترنت تعتمد على البريد الإلكتروني في إخطار المستفيد والطالب بالخدمة الإعلامية.

إن الاستخدام الأمثل للبريد الإلكتروني ليس بالسهولة التي يظنها العديد من مستخدمي الحاسب الآلي، ولكنه - أي البريد الإلكتروني - يحتاج إلى ممارسة أكثر من حاجته إلى تعليم وتدريب، والاستخدام المتواصل هو الضامن الوحيد للوصول إلى درجة من درجات التمرس والانتفاع بكامل إمكانياته، والتعرف على كامل مميزاته وخصائصه.

## متطلبات البريد الإلكتروني

يحتاج استخدام البريد الإلكتروني إلى وجود حاسب شخصي على اتصال بالشبكات المفتوحة وهي شبكة الإنترنت؛ وهذا الاتصال يمكن أن يكون إما اتصالاً مباشراً من خلال شبكة محلية يكون جهاز الحاسب على اتصال مباشر بها من خلال بعض الأسلاك الخاصة بالشبكة المحلية، أو يكون الحاسب على اتصال من خلال أسلاك الهاتف بالاتصال السلكي أو اللاسلكي والذي يستخدمه المستفيدون من شبكة الإنترنت من منازلهم الخاصة. وإذا كانت الطريقة الأولى هي المستخدمة في المكتبة، فالطريقة الثانية مستخدمة من المنزل حتى يظل المستفيد على اتصال بالمكتبة وفهارسها، بل وبالعديد من الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال شبكة الإنترنت. فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات تقدم لنا مستويين من جودة الاتصال بالإنترنت، حيث يقتصر المستوى الأول على استخدام النصوص<sup>(٦)</sup> فقط في شاشات الحاسبات التفاعلية، ويمتد المستوى الثاني ليشتمل على اتصال تفاعلي على قدر عالٍ من الإمكانيات التكنولوجية التي توفر كلاً من الصورة الملونة<sup>(٧)</sup> والمتحركة، بالإضافة إلى الصوت والقنوات الإذاعية ذات الطابع المحلي<sup>(٨)</sup>.

(6) Text mode.

(7) Graphic User Interface (GUI).

(8) Multi media.

وعليه، فإن البعض يتصور أن متطلبات البريد الإلكتروني تحتم امتلاك حاسب آلي من أجل الاستفادة التامة من إمكانية التراسل الإلكتروني عبر الشبكات المفتوحة، وهذا اعتقاد خاطئ، حيث إن الحاجة لاستخدام الحاسب الآلي تكون مؤقتة وموقوتة بفترة استخدام البريد الإلكتروني على الشبكة، الأمر الذي يتطلب مجرد إتاحة<sup>(٩)</sup> استخدام الشبكة وليس امتلاكاً للحاسب. هذا يعني أن استخدام البريد الإلكتروني يحتاج من الفرد امتلاك حساب<sup>(١٠)</sup> خاص على أي جهاز حاسب مركزي، أي خادم محدد فيه العنوان وحجم هذا الحساب من حيث المساحة المسموح باستخدامها، وهذا الحساب هو أقرب ما يكون لامتلاك (صندوق بريد، مثال: ص. ب ١٣٤٢ مصر الجديدة)، في أحد مكاتب البريد الرئيسية والتي من خلاله يستطيع الفرد أن يستلم رسائله الواردة إليه، ولكن مع حساب البريد الإلكتروني يستطيع أن يرسل أيضاً الرسائل وهو ما لايتوفر في نظام البريد الورقي أو صندوق البريد، حيث لا يستطيع الفرد أن يرسل الرسائل عبر نفس الصندوق الذي يتلقى فيه رسائله الواردة إليه.

وهذا يعني أن الحاجة لاستخدام جهاز الحاسب تكون حاجة مادية مؤقتة، وإنما الحاجة الضرورية هي امتلاك حساب أو عنوان بريدي على شبكة الإنترنت أي امتلاك ما يوازي (رقم صندوق البريد)، فامتلاك صندوق بريد يعني امتلاك عنوان للتراسل، وليس عنواناً سكنياً يتم التراسل عليه، فإذا كان الفرد كثير التنقل وليس له مقر ثابت يمكن مكاتبته عليه، فإن الحل هو الصندوق البريدي، ولكن هذا يستلزم منه القيام وعلى فترات متقاربة بفحص صندوق البريد والتأكد من عدم وجود رسائل أو استلام الرسائل التي تصله أولاً بأول. حيث يقوم صندوق البريد مقام السكن الدائم من حيث التراسل.

ولم يعد الحصول على حساب على شبكة الإنترنت من أجل التراسل مشكلة، بل إن العديد من الشركات التجارية على شبكة الإنترنت توفر خدمات البريد الإلكتروني مجاناً ودون مقابل، حيث يتم تغطية مثل هذه الخدمات من نفقات الدعاية والإعلان بطريقة غير مباشرة.

إن نفس الشيء ينطبق على امتلاك عنوان بريدي إلكتروني. فهو عنوان للتراسل على جهاز حاسب محدد، بحيث يمكن الاتصال بهذا الجهاز من وقت لآخر من أجل التأكد من عدم وجود مكاتبات واردة.

وعليه، فإن توفير أجهزة حاسبات طرفية مرتبطة بشبكة الإنترنت في المكتبة المصرية ضرورة ملحة حتى يستطيع المستفيد من المكتبة أن يستخدم الأجهزة في التراسل الإلكتروني

(9) Access.

(10) Electronic Mail Account (e.g. OMNYASADEK@frcu.eun.eg).

الشخصى وليس من أجل استعراض<sup>(١١)</sup> معلومات شبكة الإنترنت فقط، فالتراسل على قدر كبير من الأهمية، حيث إنه يمثل وسيلة اتصال موثقة، بمعنى أن الرسائل الواردة والصادرة يمكن حفظها وتصنيفها في ملفات مناسبة لمتابعة الموضوعات التى يتم التراسل فيها، سواء كان هذا التراسل على المستوى الشخصى أو المستوى المهنى أو ما يمكن أن يطلق عليه ثقافة مهنية من خلال (مجموعات الاهتمام المشترك).

## خصائص وأهمية البريد الإلكتروني

ترتبط أهمية البريد الإلكتروني بأهمية الاتصال البشرى مضافاً إليها الإمكانيات الإلكترونية المتاحة من خلاله، كالتسرع والخصوصية فى آن واحد، تلك الإمكانيات التى أضفت بعض السمات المميزة فى الكتابة على هذه النوعية من البريد، مثل سمة «الإيجاز» فى الصياغة، فلم تعد الرسائل مطولة تنصدها افتتاحيات مطولة وختاميات مليئة بالإطراء والمديح، والتى كان من الممكن استخدام إمكانيات الحاسب فى توفير كم هائل من تلك الجمل التى اعتاد كتاب الرسائل استخدامها بشكل متنوع على مر العصور، بحيث تضاف إلى الرسائل بشكل أقرب ما يكون إلى التلقائية، كما يحدث فى توفير تكرار كتابة الإمضاء، وما يتبعها من لقب ووظيفة، وبعض وسائل الاتصال الأخرى كرقم الهاتف ورقم الفاكس. ولكنها أى الختاميات والافتتاحيات اتسمت بالإيجاز الشديد والموغل فى القصر، الأمر الذى جعل من أسلوب كتابة الرسائل بواسطة البريد الإلكتروني أسلوباً مميزاً دون سائر الأساليب المتعارف عليها فى عملية الاتصال البشرى على مر العصور.

ويستمد البريد الإلكتروني أهميته من العديد من الخصائص التى أضفت عليه أهمية خاصة إذا ما قورن بالبريد الورقى، حيث يجمع البريد الإلكتروني بين تكنولوجيات عديدة ظهرت خلال القرن الماضى هى تكنولوجيات الحاسبات والاتصالات والبرامج والتطبيقات، واستخدم البريد الإلكتروني بكثافة شديدة بين جميع طبقات الشعب، كما كان إنتشاره على مستوى عالمى، مما أمكن من إيجاد مواصفات ومعايير دولية أدت إلى تبادل التكنولوجيات واستخدامها بدرجة وأسلوب متقارب بين البلاد بمختلف مستوياتها الاقتصادية.

لاتقف أهمية البريد الإلكتروني عند إمكانياته، بل تتعداها إلى الفصائل الجديدة من أوعية المعلومات التى جاءت كنتاج واضح لاستخدامات البريد الإلكتروني فى صور متقدمة  
مثل:

(11) Browsing.

واللوح الإلكتروني هي إمكانية متاحة من خلال برنامج يسمح بعمل نشرة يشترك فيها مجموعة من الأفراد من خلال شبكة الإنترنت (١٢)، والتي تستخدم في الأغراض التعليمية، خاصة بين المدرس والتلميذ، حيث يمكن للطالب تقديم السؤال، ويقوم المدرس بالرد المكتوب من خلال اللوح الإلكتروني فتكون الإفادة معممة، ويتم الاحتفاظ بها على الحاسب الرئيسي (١٣) حتى نهاية الفصل الدراسي. هذا بالإضافة إلى العديد من الإمكانيات الجانبية مثل وضع علامة مميزة على الرسائل التي تم قراءتها بالفعل، وأخرى للرسائل التي لم يتم الاطلاع عليها من قبل المستفيد، الأمر الذي يوفر الجهد والوقت ويجنب التكرار غير المرغوب فيه.

٢ - مجموعات الاهتمام المشترك ؛ وما ينتج عنها من نصوص يتم توثيقها وتصحح مرجعاً إلكترونياً لما يتم تداوله من أفكار بين المشتركين في هذه المجموعات، وهو في الحقيقة أقرب ما يكون إلى تكشيف للأفكار.

٣ - الدوريات الإلكترونية التي نشأت إلكترونية واستمرت إلكترونية، ولا يخطط لها أن تصبح في يوم من الأيام ورقية بأي شكل من الأشكال، وأصبحت الآن تواجه العديد من المشاكل الخاصة بالوجود في شكل إلكتروني، مثل حقوق النشر ومواقع وطرق التخزين.

٤ - مواقع وصفحات شبكة الإنترنت: التي تعتمد على مكاتبات الأفراد وما أكثرها.

وعليه نجد أنه من الضروري التعرف وعن قرب على البريد الإلكتروني، ذلك الوعاء الذي تولدت عنه أوعية جديدة قبل أن نتنبه لدراسته الوافية.

وإذا أردنا أن نحلل عناصر البريد الإلكتروني الأساسية لوجدناه مرسلًا ورسالة ومتلقيًا أو متلقين في نفس الوقت، يتوقف ذلك على رغبة المرسل. ولكن هناك المعامل الإلكتروني الذي يفرض بعض العناصر التي لا يمكن تجاهلها، بل يجب علينا أخذها في الحسبان وهي :

( ١ ) السرعة العالية بالمقارنة بالمكاتبات الورقية بما فيها الفاكس، حيث إن إمكانية إلحاق الملفات الإلكترونية بالرسالة الأساسية تعتبر خاصية يفتردها الفاكس.

(12) Intranet.

(13) Server.

- (٢) اختيار التوقيت المناسب لكل من المرسل والمرسل إليه في آن واحد .
- (٣) الاختصار البين في الإجراءات الإدارية .
- (٤) زيادة نسبة السرية في تداول الرسائل الإلكترونية أكثر من الرسائل الورقية، أى إنه يصعب مراقبة حركة التداول نفسها التى قد تشير إلى دلالات محددة .
- (٥) زيادة نسبة السرية في تداول محتويات الرسائل، حيث يصعب الاطلاع على الرسائل الإلكترونية أكثر من الرسائل الورقية .
- (٦) عنصر الرسالة وهو الإلكتروني الشكل، مما ييسر الاستفادة بها من تصغيرها أو تكبيرها أو ضغطها، أو إعادة إرسالها مرة أخرى إلى عدد من المستفيدين... إلخ .
- (٧) إن خصائص الوسيط الإلكتروني تعطى لكل من المرسل والمرسل إليه إمكانيات عديدة تفوق إمكانيات الوسيط الورقى .
- (٨) إمكانية الرد أو الإجابة على الرسائل الواردة فى لحظات دون الحاجة إلى إجراءات مادية ملموسة أو معلومات أخرى كعنوان المرسل أو تكلفة طابع البريد أو غيرها من الإجراءات الإدارية كوزن الرسالة والرسوم التى يجب تحصيلها وما إلى ذلك .
- إذن، فالبريد الإلكتروني هو ببساطة واختصار شديد «مكتب متنقل» بكل إمكانيات السكرتارية العاملة الواعية والمنظمة للاتصالات والمكاتب، حيث إن عبء المكاتب هي مافيه من إمكانيات :
- ١ - البريد المكتوب بمعدلات تردد عالية .
  - ٢ - الرسائل الهاتفية المسجلة فى شكل مكتوب .
  - ٣ - إمكانية تحقيق عملية التنظيم أثناء الحفظ، فى يسر واضح من خلال الحفظ فى ملفات (١٤) موضوعية متخصصة .
  - ٤ - نظام أرشيف وحفظ للرسائل بإمكانيات المتابعة الموقوتة .
  - ٥ - نظام سكرتارية متكامل أى فرز المراسلات حسب أنواعها، أو بمواصفات مختارة من قبل المتلقى (مثال : تاريخ الورد، الموضوع، المرسل... إلخ) .

(14) Folders.

وماذا يعنى التنظيم؟ يعنى التنظيم سهولة وسرعة الاسترجاع للمكاتبات الصادرة والواردة مهما كثرت ومهما تقادمت .

ومن المميزات التى يمكن إضافتها إلى البريد الإلكتروني هى تنبيه المستخدم مع أول كل شهر إلى مراجعة الملفات الخاصة بالشهر .

يعنى التنظيم أثناء استعراض الرسائل الجديدة فى حالة الرد على الرسائل فى حالة حفظ الرسائل بأسبعية ورود / بالتاريخ / بعنوان الرسالة / هوية المرسل .

### و من مميزات البريد الإلكتروني أيضاً :

١ - توفير المساحات الخاصة بالعمل من خلال التوفير والإقلال من العمل الورقى .

٢ - توفير مساحات حفظ المستندات .

٣ - توفير الوقت المخصص لأرشفة الملفات والرسائل التى ما كان لها أن تنظم من خلال فرد واحد ، وهو الفرد المرسل إلا من خلال إمكانيات النظام الإلكتروني ، حيث ينبغى عليه أن يتعامل مع كم من المكاتبات يصعب تصور التعامل معه من خلال الشكل الورقى .

### البريد الإلكتروني واستخداماته فى المكتبة

بدأ استخدام البريد الإلكتروني ، وهو التراسل عبر شبكات الحاسبات قبل البدء فى استخدام شبكات المعلومات المفتوحة مثل «الإنترنت» تلك الشبكات التى ما لبثت أن دعمت خدمة التراسل الإلكتروني بشكل موسع على النطاق العالمى ، ذلك الاتصال هو تراسل إلكترونى ما لبث أن خفف كثيراً من أعباء الرد على المكالمات الهاتفية - بإمكاناته الإضافية - التى أصبحت وبشكل واضح عبئاً على أمين المكتبة . جاءت إمكانية البريد الإلكتروني لتقدم خدمة تسعى إلى توفير وقت كل من المستفيد ووقت أمين المكتبة مع رفع مستوى الأداء لخدمات المعلومات من خلال بعض الإمكانيات التى سوف نتدارسها بشيء من التفصيل .

انتشر البريد الإلكتروني بين أمناء المكتبات فى الرد على أسئلة المستفيدين بشكل يثير قدراً من القلق والتحفظ - فى آن واحد - والقلق والتحفظ هما على مدى إمكانية قدرات أمين المكتبة على التجاوب مع هذا الكم وهذه النوعية من الرسائل ، هذا بجانب مزيد من القلق والتحفظ على الطرق والأساليب التى يجب اتباعها فى تقييم وتحجيم أداء أمين المكتبة لهذا

العمل الجديد القديم في آن واحد، فسهولة الاتصال من خلال البريد الإلكتروني لم تعمل على تخفيف عبء العمل اليومي في مجال الرد على الاستفسارات، ولكنها تعدتها إلى مزيد من الاستخدام اليومي والمكثف الذي بدأ معه اتساع في حجم وكثافة الاستخدام إلى الدرجة التي وصلت إلى حد التقصير في أداء المهام الموكلة إلى أمين المكتبة.

لقد زادت معدلات استخدام البريد الإلكتروني بين الفئات العمرية المختلفة مع زيادة استخدام شبكة الإنترنت، الأمر الذي استوجب معه إجراء العديد من الدراسات الميدانية لبحث أساليب وطرق استخدام البريد الإلكتروني والمجالات التي يتم استخدامه فيها بصورة مكثفة.

لقد أصبح انتشار البريد الإلكتروني أسلوباً من أساليب الاتصال الحديث وظاهرة جديدة بالدراسة في عالم المكتبات، تلك الظاهرة التي لم تحظ بقدر من الدراسة والتحليل يتناسب مع قدر الاستخدام وقدر الانتشار الذي حظيت به، ويرجع عدم التناسب والقصور في دراسة هذا الأسلوب الجديد من الاتصال إلى التطور الهائل والسريع الذي يكتنفه من حيث: (١) برامج التراسل وإمكانياتها المتزايدة، (٢) التطور الواضح في أسلوب الاستخدام، (٣) التأثير المباشر على أسلوب الكتابة والتعبيرات والاختصارات والعلامات المستخدمة وما تحمله من معنى أو مدلول، (٤) حاجة هذه الظاهرة إلى اشتراك العديد من التخصصات في دراستها، فهي تشمل خبراء الاتصال الإلكتروني، بالإضافة إلى خبراء الحاسب من البرمجين والمهندسين وخبراء اللغة وعلماء النفس، من أجل تقديم دراسة متكاملة. وإذا كنا قد حاولنا من خلال هذا البحث تقديم دراسة وافية من وجهة نظر أخصائي المكتبات، فهي أيضاً دراسة بادئة لمزيد من الدراسات في التخصصات الأخرى والتي يحتاجها المجتمع الأكاديمي للتعرف على مجتمع عصر المعلومات.

### البريد الإلكتروني والاتصال العلمي :

لقد كان للمكتبة دور ما في عملية الاتصال العلمي والثقافي والاجتماعي في كل عصر من العصور، وكانت نوعية المكتبة تحدد نوعية الاتصال وأدواته، فكان دور المكتبة العامة واضحاً ومحددأ في عملية الاتصال بالجماهير عبر الندوات الثقافية، تلك الندوات التي كثيراً ما تعالج مشاكل المجتمع المختلفة وترفع من مستوى الوعي الثقافي. كما حرصت المكتبة المتخصصة والجامعية على أن يأخذ الاتصال أشكالاً متعددة أهمها الشكل المطبوع، فظهرت

نوعيات مختلفة من المطبوعات مثل القوائم البليوجرافية المتخصصة والنشرة الشهرية وقوائم الإضافات الجديدة وقوائم المجموعات الخاصة وغيرها من وسائل إعلام المستفيد.

لقد حرصت المكتبات بأنواعها المختلفة؛ المدرسية والعامية والمتخصصة على وجود نوع من الاتصال بينها وبين مجتمع المستفيدين منها، ما قد يرقى في بعض الأحيان إلى مستوى الحوار من أجل الوصول إلى مستوى متقدم من الاتصال العلمي، ومنها ما يأخذ شكلاً جماهيرياً. وإذا كان الاتصال في المكتبات العامة قد اتخذ شكلاً من أشكال الاتصال الجماهيري والندوات، إلا أن الاتصال بين المكتبة والمستفيد في كل من المكتبة المدرسية والمكتبة المتخصصة قد أخذ شكلاً آخر هو أقرب ما يكون إلى الاتصال العلمي بكل مقوماته. ففي حين كان الاتصال في المكتبة المتخصصة هو اتصال علمي مباشر يبحث على دفع عجلة البحث بشكل عام والبحث العلمي بشكل خاص دفعاً قوياً، كان الاتصال في المكتبة المدرسية هو اتصال علمي أيضاً، ولكنه يبحث على مزيد من التعلم ويرقى بالمتعلم إلى مهارات جديدة أهمها مهارة التعلم الذاتي.

لم يعد البريد الإلكتروني<sup>(١٥)</sup>، في المكتبة، وسيلة اتصال فحسب، ولكنه أصبح ذا فاعلية في الاتصال العلمي، الأمر الذي أبدى لنا ضرورة فحص استخدامات البريد الإلكتروني في مجال البحث العلمي، وخاصة فيما يتعلق بالمكتبة ومعدلات الاستخدام وتأثيرها على عمل أمين المكتبة، وكفاءة دوره في عملية الاتصال العلمي الإلكتروني على أنشطة التراسل من خلال شبكة الإنترنت. وجاءت النتائج تؤكد أهمية البريد الإلكتروني في كل من: (١) العمل في المكتبة من خلال تقديم الرد على الاستفسارات المرجعية في المكتبة، (٢) الاتصال العلمي بين الباحثين ونظرائهم (انظر الملحق رقم ١، ٢، ٣، من أجل النتائج التفصيلية لاستخدام البريد الإلكتروني والتعليق عليها).

فإذا كان هناك من العلماء من يعتبر أن الاتصال العلمي قاصر على الاتصال بين العلماء فقط، فهناك تلك الفئة التي توسع من دائرة الاتصال العلمي لتشمل الاتصال بكافة فئات

---

(١٥) وحيث إن انتشار البريد الإلكتروني بين أمناء المكتبات في العالم العربي مازال محدوداً، الأمر الذي استوجب معه إجراء هذا البحث الميداني في الولايات المتحدة الأمريكية لتوافر فرص استخدام التكنولوجيا مع الوضع في الاعتبار جنسيات أمناء المكتبات الذين تم إجراء البحث عليهم لتوافق النتيجة مع إمكانيات الدول النامية وإمكانيات الاستخدام المستقبلية. (لمزيد من التفاصيل انظر كلاً من الملحق رقم ١ و ٢)، تم إجراء هذا البحث في يناير- أبريل من عام ١٩٩٦ بولاية إلينوى، كجزء من أبحاث على الملفات الإلكترونية التي قامت الباحثة بإجرائها.

ومهن الأفراد بشرط أن تكون طبيعة المعلومة «علمية» أى «حقيقة ثابتة» نسبياً، قد تم إجراء التجارب لإثبات صحتها بصرف النظر عن طبيعة هذه التجارب سواء كانت معملية أم نظرية.

لقد أصبح البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة فى المجتمعات المتقدمة، وخاصة البلاد الصناعية الكبرى، كالولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى دول أوروبا الغربية وجنوب شرق آسيا، بالإضافة إلى اليابان وأستراليا، حيث تتوفر وبشكل واضح أجهزة الحاسبات فى كل موقع من مواقع التجمعات البشرية المثقفة والمكثفة كالجوامع والمطارات ومراكز بيع أوعية المعلومات بأنواعها<sup>(١٦)</sup>، كما بدأت الحاسبات الطرفية المرتبطة بشبكة الإنترنت تزحف وبشكل واضح إلى بعض دور العبادة<sup>(١٧)</sup>، وبعض المقاهى<sup>(١٨)</sup>، تلك التى أصبح يطلق عليها Cyber Cafee .

لقد كان البريد الإلكتروني هو الهدف الأول من التشابك<sup>(١٩)</sup> بين أجهزة الحاسبات، ذلك من أجل التراسل باستخدام شبكات الحاسبات المحلية والمحدودة من أجل الاستفادة التامة من إمكانيات الحاسبات وشبكات الاتصال فى آن واحد وتحقيق قدر من الإسراع فى عملية تبادل الآراء العلمية المكتوبة والمدونة على تقارير خاصة بالأبحاث العلمية المتقدمة، وأصبح فيما بعد الوسيلة الفعالة والمناسبة لتحكيم<sup>(٢٠)</sup> ومراجعة الأبحاث العلمية قبل نشرها، وإعطاء الأعضاء المحكمين الفرصة والوسيلة المناسبة لتبادل الآراء والمناقشة المدونة من أجل مزيد من الدقة العلمية المطلوبة فى مثل هذه النوعية من الكتابة. لقد ظل استخدام البريد الإلكتروني فى الشبكات المغلقة هو النشاط الوحيد بجانب نقل الملفات الإلكترونية واستمر يعد أهم أنشطة الاتصال على الشبكات المفتوحة وأوسعها انتشاراً. فأهمية البريد الإلكتروني تقبع حقيقة فى الاستفادة التامة من إمكانيات شبكات المعلومات المفتوحة وما تحتويه من قدرة على التراسل بأشكال متعددة، وفى توقيتات مختلفة، سواء كان الاتصال شخصياً بين طرفين

---

(16) Bookshop.

(١٧) فى حى هارلم ستريت وهو أحد أحياء مدينة نيويورك حيث ترتفع فيه معدلات الجريمة وتحاول إدارة هذا الحى نشر الثقافة بالإساليب الحديثة فى محاولة لمحاربة تفشى الجريمة بين الشباب.

(١٨) تنتشر هذه النوعية من المقاهى داخل المكتبات العامة فى شمال أوروبا والدول الاسكندنافية.

(19) Networking.

(20) Peer. Review or Revised.

أو أكثر، ويقصد بأكثر من طرفين ذلك الجمع المحدد عددياً ومهنياً (٢١)، وإن كان هذا المفهوم قد تطور فيما بعد وأصبح ذلك الجمع غير محدد عددياً أو مهنياً وأطلق عليه «مجموعات الاهتمام المشترك»، وتكون الاهتمامات المشتركة موضوعية أو تنحصر في مشكلة محددة تتعلق بمهنة معينة أو ظاهرة علمية أو اجتماعية أو ثقافية. وفي كثير من الأحيان لا يكون الاشتراك في مثل هذه المجموعات بناء على اهتمام من الأفراد المشتركين بقدر ما هو حب الاستطلاع والرغبة في التعرف على ما يدور من مناقشات بين فئة محددة من المتراسلين. فإِنَّشاء الشبكات لم يكن ليصبح على هذا القدر من الأهمية بدون الإمكانية في التراسل بين الأفراد، الأمر الذي أدى بالبريد الإلكتروني إلى أن يصبح ذا أهمية خاصة في مجال الاتصال البشري في الآونة الأخيرة، فهو الوسيلة التي تحقق ما كان العلماء يصبون إليه منذ زمن بعيد.

استمد البريد الإلكتروني أهميته من كونه أصبح حلقة فعالة في سلسلة الاتصال البشري قد نشأت منذ أكثر من ثلاثين (٢٢) عاماً، وبدأت تتفاعل مع سلوكيات الإنسان بالسلب والإيجاب فتؤثر وتتأثر - تؤثر في سلوكيات البشر وتتأثر بالسلوكيات الإنسانية. لقد ظهر هذا واضحاً في الرد على الاستفسارات الواردة لأمين المكتبة من القراء وانعكس أيضاً على الردود لتلك الأسئلة، مما نتج عنه أنواع جديدة من خدمات المعلومات، يلزم بالضرورة ضمها إلى علوم المكتبات وخدمات المعلومات، بحيث يتم إعدادها بطريقة علمية من أجل أن تقوم بالهدف الذي أعدت من أجله. إن مثل هذا التفاعل له دور في الاتصال العلمي، يجب أن يؤخذ في الاعتبار من قبل الباحثين.

## أوعية المعلومات الوليدة للبريد الإلكتروني

إن البريد الإلكتروني وما نتج عنه من أوعية معلومات جديدة تشترك جميعها في وظيفة واحدة وهي تبادل الآراء بسرعة فائقة، ومن خلال وسيلة موثقة قادرة على الحفظ والتصنيف إلى حد قد أدى بالضرورة إلى دفع عملية الفكر الإبداعي على مستوى الفكر البشري.

إن وجود مجموعات الاهتمام المشترك تحت مسميات عديدة مثل :

### Electronic Mailing lists

(٢١) وهو ما يقصد بالنسخة الكربونية أو Carbon Copies.

(٢٢) يرجع البريد الإلكتروني إلى البدايات الأولى لشبكات المعلومات المحدودة والمنغلقة وهي الفترة التي سبق فيها ظهور بروتوكول TCP/IP وكان الهدف الأساسي من استخدام البريد الإلكتروني هو التراسل من أجل تحكيم المقالات.

Electronic news letters

Electronic letters (Journals)

Electronic Bulletin

Network forum

وإن كان هناك بعض الاختلافات الطفيفة، إلا أنه من المؤكد أن مضمونها واحد، وهو استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة للتخاطب، إن مثل هذه الأوعية هي خطوات واضحة على طريق الدورية الإلكترونية في صورتها المستقبلية، والتي تتكون من (المقالة) أو (البحث) وحصولها على استقلالية تامة عن كيان الدورية المتعارف عليها اليوم، بحيث تصبح المقالة (أو البحث) قائمة بذاتها ككيان مستقل، بل والإشارة إليها بطريقة مستقلة.

إن التراسل الإلكتروني قد أثمر عدداً من أوعية المعلومات الوليدة، وهي التي تجمع عدداً من المشتركين ذوى الاهتمام الموضوعى المشترك للتراسل بينهم بطريقة إلكترونية، يقوم فيها حاسب مركزي بتوزيع الرسائل التي تصل إليه على جميع أفراد المجموعة، مما يخلق حواراً متصلاً بين الأفراد، هو أقرب إلى حوار (صالونات الفكر) في العصور القديمة، لكن مثل هذا التراسل يمتاز على (صالونات الفكر) بالتغلب على عنصرى الزمان والمكان، حيث لا يتقيد المشتركون في مجموعة الاهتمام المشترك بوقت محدد للتقابل أو للاجتماع أو بزمن محدد، فاللقاء مفتوح ودائم والمكان غير محدد مادياً أو جغرافياً، إن صح التعبير، أى فيزيقياً. وهذا يعنى أنه لقاء ذهنى بين عدد من الأفراد عبر شبكات الحاسبات المفتوحة، مثل هذه اللقاءات تتسم بالعديد من المميزات، كما أن لها العديد من المساوئ، ولكن مهما كانت المساوئ فإن المميزات تجب السيئات بطريقة ما.

### مميزات التراسل عبر مجموعات الاهتمام المشترك

١- زيادة الاتصال بين الأفراد المهتمين بموضوع محدد بصرف النظر عن مؤهلاتهم أو درجاتهم العلمية أو انتماءاتهم الثقافية، وبعبارة أخرى تبادل الأفكار والآراء على مستوى ثقافى متفاوت.

٢- إنه مجرد التخاطب بين الأجناس المختلفة مع إسقاط الحدود الجغرافية، فإسقاط الحدود السياسية هدف من أهداف مجموعات الاهتمام المشترك، مما يؤدي بالضرورة إلى إذابة الفروق بين الأجناس من خلال الاتصال المباشر بين أفراد الجنسيات المختلفة.

٣- إيجاد الأفراد المهتمين بموضوعات بحثية، ثقافية، اجتماعية واحدة مما يخلق تفاهماً وتقارباً بين الشعوب على المستوى العالمى، إنهاء مشاكل المجتمع الإنسانى والجنس البشرى.

٤- الإسراع بعملية النضج الفكرى لفكرة ما، حيث إنها تتبادل بين المهتمين بمجرد التفكير فيها دون أى تأخير، كالتأخير الحادث عن النشر الأكاديمى أو النشر التجارى والذى تصل معدلات التأخير فيه ما يقرب من ثلاث سنوات.

٥- الامتزاج بين التخصصات المختلفة بشكل أكثر فاعلية، حيث إن التقدم العلمى للبشرية الآن أصبح مرتبطاً بالتزاوج بين التخصصات.

### مشاكل التراسل عبر مجموعات الاهتمام المشترك

إن المشاكل الناتجة عن مجموعات الاهتمام المشترك هى مساوئ ناتجة عن سوء استخدام وليس مساوئ قائمة بذاتها نتيجة لهذه الخدمة أو الإمكانية التكنولوجية. وعلى الرغم من ذلك فنحن نذكرها هنا على سبيل التكامل البحثى وليس على سبيل الأهمية.

١- تبادل العبارات الجارحة أو القاسية فى بعض الموضوعات التى تكتنفها العصبية كالسياسة والدين، وما إلى ذلك من الموضوعات التى تتحكم فيها العاطفة وليس العقل.

٢- الاستخدام السيئ فى بعض الأحيان لإمكانية التراسل الإلكتروني من خلال التردى المقصود أو غير المقصود فى أسلوب المحادثة واستخدام ألفاظ غير لائقة.

٣- احتدام المناقشات إلى حد المشاحنات والقذف اللغوى بين عدد من المشتركين مما يسيئ إلى المشتركين فى مجموعة الاهتمام المشترك.

### تحرير ونشر المكاتبات بين مجموعات الاهتمام المشترك (٢٣):

يجدر بنا أن نوضح أن اصطلاح مجموعات الاهتمام المشترك إنما هو مسمى عام للعديد من الأنشطة الإلكترونية، يطلق على مسميات مختلفة، وتشارك جميعها فى معامل واحد هو

(23) Usenet & Mailing List Archive

Mailing List Archive

Newsgroup Directory

Mailing list Directory +=

معامل البريد الإلكتروني، لقد سبق وأن ذكرنا بأن خدمة توفير حساب على شبكة الإنترنت أى «عنوان بريدى» إنما يقع ضمن مسئوليات المكتبة المتخصصة والمكتبة الجامعية، وعليه فإن كثيراً من إمكانيات التحكم فى أجهزة الحاسبات الرئيسية أو المركزية أصبح يقع فى نطاق المكتبة، الأمر الذى يتيح للمكتبة إنشاء أرشيف لمجموعات الاهتمام المشترك بين المستخدمين من خدمات المكتبة والقيام على مراقبتها ونشرها على شبكة الإنترنت، الأمر الذى يؤدى إلى دفع عجلة الاتصال العلمى بين المستخدمين من المكتبة وغيرهم من القراء على المستوى العالمى، أياً كان حجم المكتبة أو حجم المترددين عليها. إن مثل هذه الخدمات قد عملت على نقل المكتبة من مجرد مستودع أمين على الفكر البشرى إلى مستوى المؤلف والناشر فى مجتمع البحث العلمى، وأصبح دور المكتبة أكثر إيجابية من ذى قبل.

إن مجموعات الاهتمام المشترك قد تكون مفتوحة بالكامل، أى تتسم بالحرية التامة للتعبير بين المشتركين، أو قد تكون مراقبة، أى أن هناك مسئولاً ما يقوم بوظيفة المراقب لاستبعاد الرسائل أو الجمل التى يتوقع أن تشير قدراً من المشاحنات أو التى يتصور أنها رسائل خارجة أخلاقياً، ومثل هذا المراقب ليس له صفة رسمية، فهو فى كثير من الأحيان لا يتبع جهة ما حكومية أو غير حكومية، ولكنه فى أغلب الأحيان أحد أفراد المجموعة، فهو عادة المؤسس للمجموعة أو من يترأى له تنصيب نفسه مراقباً لشدة اهتمامه واقتناعه بالموضوع، الأمر الذى يدفعه إلى مراقبة سير الحوار بشكل مستمر لضمان عدم الخروج عن الحدود الأخلاقية. وهو بذلك إما أن ينصب نفسه مراقباً على المجموعة، خاصة إذا ما كان هو المؤسس لها أو

---

+ = Weh forum Directory

The following are the Major top level divisions (1) **Comp** = Topics of interest to both computer professionals and hobbyists. Including topics in computer science, software sources and information on hardware and software systems. (2) **Sci** = Discussions marked by special knowledge relating to research in or application of the established sciences. (3) **Soc** = Groups primarily addressing social issues and socializing. Included are discussions related to many different world cultures. (4) **rec.** = Groups oriented towards the arts, hobbies and recreational activities. (5) **talk** = Groups largely debate-oriented and tending to feature long discussions without resolution and without appreciable amounts of generally useful information. (6) **news** = Groups concerned with the news network, group maintenance, and software. (7) **misc** = Groups addressing themes not easily classified into any of the other headings or which incorporate themes from multiple categories. Subjects include fitness, job-hunting, law, and investments. (8) **alt** = Groups regarding all sorts of topics created by people who wanted to bypass the "Usenet cabal" who control the big seven groups.

يكون بالاختيار إذا ما كان الأفراد الأوائل على معرفة سابقة ببعضهم البعض، ولا يقتصر دور المراقب في أغلب الأحيان على شخص واحد، بل قد يتبادل عدة أفراد عملية المراقبة بالتناوب، وذلك نظراً للعبء الجسيم الملقى على المراقب، إذ عليه المداومة على قراءة البريد بصفة منتظمة، ما يزيد عن ١٥ رسالة يومية قراءة واعية، لما يمكن أن تحدثه من أثر سلبي أو إيجابي على المجموعة بأكملها أو على بعض أفرادها، وبالتالي، فمراجعة هذا العدد من الرسائل والذي قد يزيد أو ينقص، لاتعتبر مهمة بسيطة حيث تستغرق قدراً من الوقت لا يستهان به.

### المعامل النفسي في استخدام البريد الإلكتروني

إن المعامل النفسي يلعب دوراً هاماً في انتشار البريد الإلكتروني، فالبريد الإلكتروني هو وسيلة اتصال شبه مباشر، أو هو كما يمكن أن نصفه وسيلة اتصال مباشر فيها كثير من الخصوصية لكل من الراسل والمرسل إليه أي اتصال من وراء حجاب، هذا الاتصال يحقق الفرصة الكاملة للرسائل المكتوبة بدون عناء وبدون الاستعداد المادي من أوراق وأحبار وحوافظ، بالإضافة إلى ما تحتاجه من مهارات خاصة مثل الخط الجيد والأسلوب المناسب لكل موقف وحالة، حيث فرض البريد الإلكتروني أسلوباً جديداً على الكتابة من أجل التراسل، أصبح أسلوباً جديداً فهو شبيه بالأسلوب التلغرافي ولغة الرموز.

هذا بالإضافة إلى توفير العنصر الزمني الذي يلعب دوراً فعالاً في خفض درجة الحماس للموضوع المطروح للمناقشة. من هذا المنطلق سوف نتناول المعامل النفسي بشيء من التفصيل، حيث يتبين لنا أن الوقفة عند المعامل النفسي هي ضرورة يفرضها الموضوع قبل كل شيء.

(١) أهمية الاتصال للإنسان بشكل عام، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، يصعب عليه أن يعيش معزولاً، بل إن العزل عن المجتمع البشري يعتبر نوعاً من أنواع العقاب.

(٢) الشعور بالأهمية والخصوصية في آن واحد.

(٣) سرعة الاستجابة من الطرف الآخر.

(٤) الاهتمامات الموضوعية التي لاتتناسب والمستويات العلمية، فسوف تجد دائماً من يشارك الاهتمام في موضوع ما بنفس المستوى العلمي، حتى إذا لم يتوفر هذا المستوى المناظر لك في الحى أو القرية التي تعيش فيها.

## الاتصال العلمى من خلال المكتبة :

لقد أصبح الاتصال العلمى يواجه الكثير من المشاكل، حيث يقف عنصرا الوقت والمكان حاجزاً أمام اتصال العلماء، فلم تعد المؤتمرات التى تنعقد تسمح باللقاءات المثمرة لأسباب عديدة منها كثرة عدد المتحدثين، وبالتالي تعدد نقاط المناقشة مع عدم إمكانية حضور كل الجلسات، إما لزيادة الأعداد المشتركة أو توازى عرض الجلسات وذلك لاختصار مدة المؤتمر قدر الإمكان، هذا كله مع القصور الواضح فى نشر أعمال المؤتمرات، حتى إن سمة عدم النشر أصبحت هى السمة الغالبة على المؤتمرات بكافة أنواعها، الأمر الذى يتطلب معه اتصالاً جديداً من نوع آخر يسمح بتبادل المعلومات الدقيقة، وفى نفس الوقت تأمين عملية توثيق كل ما يذكر فى هذا الاتصال العلمى أى توثيق المعلومات وبشكل شامل ودقيق. من هذا المنطلق نجد أن البريد الإلكتروني يحقق ذلك، حيث يمكن الرد على سؤال مطروح بين مجموعة المهتمين بموضوع ما من خلال الإحالة إلى مرجع وذكر بياناته البيلوجرافية بالتفصيل، حيث يكون السائل والمسئول لديهما قدر من الوقت والإمكانيات للإجابة المفصلة على مرأى ومتابعة من الجميع. فإذا جاء مثل هذا التساؤل أثناء انعقاد مؤتمر ما، فسوف يحصل السائل على إجابة غير دقيقة، إذ يصعب ذكر المرجع وبياناته التفصيلية فى أغلب الأحيان، دون الرجوع إلى المدونات الشخصية، أما إذا كان هذا التساؤل من خلال البريد الإلكتروني، فإن الجيب سوف يجد لديه الوقت الكافى لإعداد الإجابة الدقيقة وما يتبعها من توثيق مناسب.

لقد أصبح البريد الإلكتروني بكل أنواعه مثل مجموعات الاهتمام المشترك ولوح الإعلانات الإلكترونية وقوائم التراسل ١٩٦١، كلها تعمل على زيادة الاتصال العلمى، للتغلب على ضيق الوقت لدى الباحثين والعلماء، مثل هذا الاتصال الموثق أصبح ضمن مسؤوليات المكتبة، ليس فقط من حيث إدارة تلك المراسلات ومراقبتها، بل أيضاً توثيق كل ما يكتب فيها.

مثل هذا التوثيق والذى لم تتضح معالمه حتى الآن حيث مازال يعتمد أساساً على الحفظ بأدوات التسلسل التاريخى فقط، يجب أن يستفيد من الإمكانيات التكنولوجية فى التكمييف والحفظ المضغوط لتوفير أماكن الحفظ على الحاسب المركزى للمكتبة، وعليه فمن الآن يجب على أمين المكتبة البدء فى محاولات الفهرسة لمثل هذه الأوعية الإلكترونية.

## النتائج والتوصيات :

لقد تم إجراء البحث من خلال ثلاثة استبيانات (٢٤) ، كما تم فحص النتائج ومقارنتها بين كل استبيان وآخر من أجل الوصول إلى نتائج توضح لنا أهمية استخدام البريد الإلكتروني ، والدور الذى يلعبه فى الاتصال العلمى ، تلك الظاهرة التى تحتاج لمزيد من البحث من أجل رصد التطور الحادث لهذا الاستخدام ، وهل هو متجه إلى الزيادة أو النقصان ، ومدى فاعلية استخدامه فى تقديم خدمات المعلومات الحديثة ، وهل هذا يؤثر بالضرورة فى دور أمين المكتبة المستقبلى .

مما سبق يتضح لنا أهمية البريد الإلكتروني ليس فقط بالنسبة للمكتبة والبحث العلمى ، بل إن فوائده تمتد لتشمل دوائر أكبر ، وهى دوائر الاتصال العلمى وما يترتب عليه من تطور حضارى للمجتمع ككل ، فالبقاء للأصلح .

لقد ألقى البريد الإلكتروني بشكل واضح ، بعبء جديد على أمين المكتبة ، حيث أصبح على أمين المكتبة تقديم بعض الخدمات المرتبطة بهذه الوسيلة التكنولوجية الحديثة ، وهى توفير حسابات البريد الإلكتروني للمستفيد من المكتبة ، وإدارة مجموعات الاهتمام المشترك والعمل على نشر محتوياتها بشكل إلكترونى أو مطبوع ، كما أن مثل هذا العمل هو الخطوة الأولى نحو قيام المكتبة بنشر الدوريات الإلكترونية ، وعدم الاكتفاء بما يتم نشره لدى الناشرين التجاريين . من هذا كله نجد أن البريد الإلكتروني قد أدى إلى زيادة دور المكتبة ، فى دائرة الاتصال العلمى ، حيث أصبح يؤثر فى المحاور التالية : محور أمين المكتبة ونظرائه من أخصائى المكتبات الأخرى ، محور المستفيد وأمين المكتبة ، وأخيراً المحور الثالث وهو محور المستفيد ونظيره المستفيد ، أى القارئ أو الباحث عن المعلومة .

يفضل إجراء مثل هذه الأبحاث من خلال عدد من الاستبيانات يتم تكرارها بفارق زمنى لا يقل عن ثلاثة أشهر ، وذلك لرصد التغيرات وفحص النتائج ومقارنتها من أجل الوصول إلى نتائج أكيدة ، حيث إن الفارق بالزيادة أو النقصان هو الهدف الأساسى من هذه الظاهرة ، وتلك المراقبة ، أى المراقبة فى فترات محددة - متباعدة من أجل : رصد الظاهرة ، أى رصد التطور الحادث للظاهرة ، ومن خلال الفرق الناتج يتبين لنا نتيجة البحث ، وذلك يرجع إلى سرعة التغيير التكنولوجى ، وما يرتبط به من تغيير فى السلوكيات المعيشية والبحثية .

(٢٤) انظر كلاً من الملاحق الخاصة بالاستبيانات .

كمال عرفات نبهان

الذاكرة الخارجية وامتداداتها؛ دراسة في علم المعلومات والاتصال .- القاهرة: المكتبة الأكاديمية ١٩٩٥ . ص ٢٢٧ .

عبدالفتاح عبدالنبي

تكنولوجيا الاتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق) .- القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ص ٢٣٩ .

جون آر بيتنر

مقدمة في الاتصال الجماهيري / جون بيتنر، ترجمة مركز الكتب الأردني. ط٤ - ١٩٨٦، ص ٦٩٠ .

## Reference :

**Harris, Robert**

Biases Affecting Information Processing : September 28, 1997, [http://WWW.sccu.edu/faculty/r\\_harris/infobias.htm](http://WWW.sccu.edu/faculty/r_harris/infobias.htm)

**Okerson, Ann Shumelda (ed.)**

Scholarly at the crossroads: a Subversive Proposal for Electronic Publishing; an Internet discussion about scientific and Scholarly Journals and their Future/ ed. by Ann shumelda Okerson and James J. O' Donnell. Washington : Association of the Research Libraries: Office of Scientific & Academic Publishing. 1995, 242 p.

**Peek, Robinp. (ed.)**

Scholarly publishing: The Electronic Frontier/ ed by Robin P. Peek and Gregory B. Newby, London: the MIT press 1996, 363p.

**Ginsparg, P.**

First steps Towards Electronic Research Communication Computers in Physics. (August, American Institute of Physics) 1994. <http://xxx.lanl.gov/blurb/>

**Spanbover, Scott (et. al)**

You've Got E-Mail. PC World June 1998 p. 135 - 150

## ملحق رقم (١)

### نتائج استبيان

#### المكاتب بين أمناء المكتبات

تم اختيار خمسة من أمناء المكتبات على المستوى العالمى، بعد التعرف عليهم شخصياً، والذين يستخدمون المكاتب الإلكترونية فى عملهم اليومى بالمكتبة، من أجل إجراء هذا البحث والتعرف على الاستخدام الحقيقى للبريد الإلكتروني وأهميته فى المكتبة. وكان الاختيار قاصراً على أمناء المكتبات الجامعية لتوافر نشاط التراسل الإلكتروني بين الأطراف المعنية بالبحث وهم :

(١) أمينة مكتبة كلية الطب البيطرى (جامعة الينوى).

(٢) أمين مكتبة المكتبة المركزية (جامعة الينوى) (مجموعة المقتنيات الشرقية).

(٣) أمين مكتبة متخصصة (زمبابوى).

(٤) أمينة مكتبة جامعية (كوريا الشمالية).

(٥) أمينة مكتبة جامعية (تايلاند).

ولقد تم مراعاة بعض النقاط الهامة فى هذا الاستبيان وهى :

١ - حصر الأسئلة فى الهدف الدقيق للبحث.

٢ - الصياغة المختصرة والمحددة.

٣ - تحديد الإجابة لسهولة التفريغ إلا فى حالات خاصة أعطيت الحرية لأمين المكتبة بإضافة

ما يرغب فى أضيق الحدود.

وفى ما يلى الاستبيان الذى تمت الإجابة عليه من أمناء المكتبات مقترنا بالإجابات :

المسلسل الأسئلة التى تم توجيهها إلى أمناء المكتبات مقترنة بنتائج الإجابة

١ ما هو العدد الإجمالى لرسائل البريد الإلكتروني التى تتلقاها يومياً ؟ (متوسط) ٤٥ رسالة يومياً

التعليق : من واقع البحث نجد أن التراسل على مستوى اليوم الواحد (٤٥ رسالة يومياً) كفيفل بتنشيط العمل فى مجال خدمات المعلومات وزيادة حجم المعلومات

المتداولة بين أمين المكتبة والأطراف الأخرى مع الوصول بخدمات المعلومات إلى مستوى الجودة.

٢ ما هي المعدلات اليومية لنوعية المكاتبات التالية (متوسط)

أ - شخصية (٨)

ب - خاصة بالعمل (١٥)

ج - خاصة بمجموعات الاهتمام المشترك (٢٠)

د - أخرى ..... (٢)

التعليق : إن المعدلات اليومية هي في المقام الأول من أجل العمل وإن أمين المكتبة يستمد قدراً كبيراً من المعلومات من مجموعات الاهتمام المشترك بالمستوى الذي نستطيع معه أن نقول : إن البريد الإلكتروني أصبح يساهم وبشكل فعال في رفع المستوى العلمي لأمين المكتبة وفي بعض الأحيان فهو يقوم بدور التدريب المستمر .

٣ حدد النسبة في نوعيات مكاتبات العمل ؟ (متوسط الإجابات)

أ - مستفيدون

١٠ تجديد استعارة

٢٠ أسئلة مرجعية

٤ أسئلة إدارية

ب - وكلاء / موردون ٦

ج - زملاء عمل / أمناء مكتبات ١٢

التعليق : يتبين لنا من هذه الإجابة حجم المعلومات المتداولة عبر البريد الإلكتروني، وبذلك فالبريد الإلكتروني أصبح يلعب دوراً في الخدمات المرجعية تليها الأعمال الإدارية والتي يأتي على رأسها تجديد الاستعارة .

٤ ما هو متوسط عدد الكلمات في الرسائل الواردة ؟

السلسل الأسئلة التي تم توجيهها إلى أمناء المكتبات مقترنة بنتائج الإجابة

عدد الكلمات	النسبة المئوية
٢٥-٥	(٧٠٪ من المكاتبات الواردة)
٤٥-٢٥	(١١٪ من المكاتبات الواردة)
٦٥-٤٥	(٣٪ من المكاتبات الواردة)
٦٥- فأكثر	(١٧٪ من المكاتبات الواردة)

التعليق : إن تقلص حجم الرسائل هو سمة التراسل الإلكتروني فإن الديباجة المعتادة في المكاتبات الورقية لم يعد لها استخدام، وهذا يعني توفير مزيد من الوقت والجهد، لتقديم مزيد من الجودة.

٥ ماهى طبيعة المعلومات المتداولة؟ حدد النسبة المئوية لكل منها فى المكاتبات الواردة؟

أ - حقائق (أرقام) (١٢٪)

ب - مواعيد (١٦٪)

ج - بيانات بيلوجرافية (١٥٪)

د - عناوين (مكانية-إلكترونية) (٢٦٪)

هـ - نصوص (٥٪)

و - أخرى .....

التعليق : تأتي الردود على الأسئلة من خلال معلومات فى شكل إلكترونى من خلال الشبكة على قمة الإجابات، وهذا يعنى أن البريد الإلكتروني عنصر هام فى مكونات المكتبة الإلكترونية.

٦ حدد الوقت المستغرق فى قراءة الرسائل على مدار اليوم الواحد (بالدقيقة)؟

وكانت الإجابة تتراوح بين (٣٥-٤٥ دقيقة)

التعليق : هذا يعنى أن هناك قدرأ من الوقت اليومى لأمين المكتبة يجب أن يخصص لقراءة الرسائل الإلكترونية كجزء لا يتجزأ من العمل اليومى.

٧ حدد الوقت المستغرق في كتابة الرسائل على مدار اليوم الواحد (بالدقيقة) ؟

وكانت الإجابة تتراوح بين (٤٥ - ٦٥ دقيقة) (٢٥) :

التعليق : إن مجموع الوقت المخصص لقراءة الرسائل وكتابتها يجب أن يكون في حدود ساعة كاملة، حيث إن هذا النشاط يدخل في نطاق الإداريات والتدريب المستمر في آن واحد .

٨ حدد نسبة المكاتبات الورقية إلى المكاتبات الإلكترونية ؟

وكانت الإجابة بالنسب التالية :

١ : ٤ عدد (٢)

٢ : ٤ عدد (٢)

٣ : ٤ عدد (١)

لا يوجد تعليق .

٩ كم مجموعة اهتمام مشترك تقوم مكتبك بإدارتها ؟ الإجابة تراوحت بين (لا يوجد -

٦)

التعليق : من المهم تشجيع أمناء المكتبات على الاشتراك في عدد من مجموعات الاهتمام المشترك من أجل متابعة التطورات الحادثة على مستوى التخصص الدقيق في خدمات المعلومات، وفي نفس الوقت المساهمة بطريقة غير مباشرة في رفع مستوى خدمات المعلومات المقدمة .

١٠ ضع علامة (صح) أمام الإجابات المناسبة :

هل يمكن لك الاستغناء عن البريد الإلكتروني في القريب العاجل ؟

أ - استحالة الاستغناء عن البريد الإلكتروني (١) تعليق : من يوم إلى ثلاثة أيام على أكثر تقدير

(٢٥) جاء هذا التعليق على لسان اثنين من أمناء المكتبة، التعليق فيما معناه : عقب أجازة نهاية الأسبوع يكون هناك تراكم واضح في الرسائل، بالدرجة التي تضطرنني في كثير من الأحيان للقيام بالرد من المنزل وأثناء العطلة حتى لاتتراكم أكثر من ذلك .

ب - يصعب الاستغناء عن البريد الإلكتروني ( ٢ )

ج - يمكن الاستغناء عن البريد الإلكتروني ( ٣ )

د - شيء متوقع الاستغناء عن البريد الإلكتروني ( ٥ ) ( لا ) أى بإجماع

التعليق : لقد أصبح البريد الإلكتروني أداة من أدوات العمل اليومي لأمين المكتبة يصعب الاستغناء عنه ، وعليه فيجب الاهتمام بإدخال هذه الخدمة لمكتباتنا وبشكل رسمي .

## ملحق رقم (٢)

### استبيان

#### تجربة المكاتبات بين المستفيدين

تم مقابلة عشرة من المستفيدين من مكاتب جامعة الينوي من أجل الحصول على الإجابات الخاصة بهذا الاستبيان، وكان الاختيار مبنياً على الاشتراك في الإقامة والمعيشة في محيط مباني جامعة الينوي (٢٦). وفيما يلي الأسئلة التي تم توجيهها إليهم والإجابات التي تم الحصول عليها :

الأسئلة التي تمت الإجابة عليها من قبل المستفيدين	السلسل
حدد عدد الأفراد والمؤسسات التي تقوم بمراسلتها إلكترونياً؟ يمكنك ذلك بتحديد عدد العناوين الإلكترونية التي تمتلكها. (الإجابة : أكثر من ٥٦ وحتى ٢٥٠ عنوان تراسل)	١
لماذا تمتلك أكثر من عنوان إلكتروني لشخصك؟ أ - نظراً لضيق المساحة التخزينية المخصصة والسماح بها (١٠) ب - نوع من أنواع التنظيم والتصنيف للوارد من الرسائل (٦) ج - حاجة العمل اليومية تستوجب ذلك (٣) د - أسباب أخرى (٢)	٢
ما هي معدلات فتح صندوق البريد الإلكتروني؟ (في اليوم الواحد) أ - (أكثر من ٦) مرات (الإجابة : ٢) ب - (٤ - ٦) مرات (الإجابة : ٦) ج - (١ - ٣) مرات (الإجابة : ٢)	٣
حدد نوعية المكاتبات التي تلقاها ونسبتها المئوية؟ أ - شخصية (٦ - ١٥) ب - خاصة بالعمل / بحثية (١٥ - ٢٥) ج - خاصة بمجموعات الاهتمام المشترك (١٢ - ٤٠)	٤

المسلسل	الأسئلة التي تمت الإجابة عليها من قبل المستفيدين
	د - معاملات تجارية ( ٨ - ١٨ )
	هـ - إعلانات دعائية ( ٨ - ١٦ )
	ز - تعاملات مع المكتبة ( ٥ - ٨ )
٥	ضع علامة (صح) أمام نوعية اتصالاتك بالمكتبة ؟ ١ - تجديد استعارة ( ٨ ) ٢ - حجز أوعية المعلومات ( ٤ ) ٣ - طلب أوعية غير مقتناة بالمكتبة ( ٦ ) ٤ - استفسارات وأسئلة ( ٥ ) ٥ - أخرى ....
٦	ضع علامة (صح) أمام نوعية الإجابات التي تتلقاها من المكتبة ؟ ١ - حقائق (أرقام) ( ٦ ) ٢ - عناوين مواقع على الإنترنت ( ٢ ) ٣ - بيانات بليوجرافية ( ٢ ) ٤ - عبارات تحمل معلومات ( ١٠ ) ٥ - أخرى ..... ( ٢ ) مواعيد عمل / أسماء أفراد مسئولين
٧	حدد عدد مجموعات الاهتمام المشترك التي تنتسب إليها؟ الإجابة تراوحت بين ( ٨ - ٣٨ ) التعليق : يرجع هذا التفاوت إلى التفاوت الشخصي وتفاوت الاهتمامات الموضوعية والشخصية أيضاً.
٨	حدد عدد الرسائل الموجهة إلى مجموعات الاهتمام المشترك في الأسبوع الواحد؟ الإجابة تراوحت بين ( ٦ - ١٢ ) التعليق : هذا يعنى أن المشاركة إيجابية وأن مجموعات الاهتمام المشترك تلعب دوراً فعالاً في تطور الفكر والسلوك بصرف النظر عن النتائج النهائية.
٩	حدد معدلات قطع الاشتراك أو الاشتراك الجديد في مجموعات الاهتمام المشترك في العام؟ الإجابة تراوحت بين ( ٥ - ١٠ )

**التعليق :** بمقارنة هذا الرقم مع الاشتراكات التقليدية في الدوريات نجد أن هناك تفاوتاً كبيراً قد يرجع للمستوى الموضوعي أو لتغير الاهتمام بين موضوع وآخر .

### ملحق رقم (٣)

#### نتائج استبيان

#### التواصل بين الكتاب والمؤلفين

#### في مجالات أكاديمية مختلفة

توخت الباحثة في اختيارها من الكتاب أن يكونوا في مجال المكتبات، وكان هذا عبر المؤتمر السنوي لجمعية المكتبات الأمريكية للكليات البحثية في أبريل عام ١٩٩٧ . كان الهدف طرح سؤالين فقط مع ترك الإجابة مفتوحة عن طبيعة التواصل بين الكتاب أو المؤلفين في مجال المكتبات .

**السؤال الأول :** حدد دور البريد الإلكتروني في اتصالك بزملائك من الكتاب والمؤلفين ؟

عدد الرسائل المتبادلة في الأسبوع : متوسط يتراوح بين ٥ - ١٠ رسائل في الأسبوع .

نوعية الرسائل المتبادلة : تبادل عناوين إلكترونية لمواقع / تبادل بيانات بيلوجرافية / تحديد مواعيد ولقاءات / مناقشة الآراء المختلفة / التناظر .

**تعليق :** أصبح البريد الإلكتروني أهم وسيلة نقاش، ولكنه ذو مذاق جديد وفريد، وهناك العديد من التعارف الجديد الذي يتم من خلال البريد الإلكتروني، ولكنه للأسف نادراً ما يدوم .

**السؤال الثاني :** حدد دور البريد الإلكتروني في اتصالك بالمكتبة ؟

عدد الرسائل المتبادلة في الأسبوع (متوسط) : ٣ - ٥ رسائل في الأسبوع .

نوعيتها : حجز أوعية، أسئلة مرجعية، استفسارات إدارية .

**تعليق :** ضروري - يوفر لي عدداً من الزيارات للمكتبة - أفضل من الهاتف حيث يمكنني إرسال الرسالة في منتصف الليل والحصول على الرد في الصباح الباكر .

نتائج استبيان  
التراسل بين الكتاب والمؤلفين  
فى مجالات أكاديمية مختلفة

وتحدد عدد المستفيدين باثنين من كل مجال موضوعى وكانت المجالات الموضوعية التى تم الانتقاء منها: طب / زراعة / إدارة أعمال / تاريخ .

السؤال الأول : حدد دور البريد الإلكتروني فى اتصالك بزملائك من الكتاب والمؤلفين؟  
يصعب تحديد ذلك الدور حيث أصبح شاملاً / دور إيجابى يبعد كل البعد عن السلبية / دور حيوى وقادر على الإنجاز .

السؤال الثانى : حدد دور البريد الإلكتروني فى اتصالك بالمكتبة؟

تجديد الاستعارة / التأكد من مواعيد فتح المكتبة / التأكد من توافر وعاء محدد / حجز الأوعية .