

**الفصل السابع**  
**الإطار العام للمعلومات وعصر**  
**المعلومات**

obeikandi.com

## الفصل السابع

### الإطار العام للمعلومات وعصر المعلومات

#### مفهوم المعلومات :

كلمة "معلومات" في اللغة مشتقة من مادة لغوية ثرية هي مادة ع ل م وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه ، فمن معاني مشتقات هذه المادة اللغوية ما يتصل بالعلم أي أدراك طبيعة الأمور ، والمعرفة أي القدرة على التمييز ، والتعليم والتعلم والدراية والإحاطة واليقين والوعي والأعلام ، وفي ضوء ذلك يمكننا القول بأن المعلومات حالة ذهنية ، ومن ثم فإنها المورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر ، وعليه فإن المفهوم الاصطلاحي لكلمة معلومات وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والأعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة .

والمعلومات تأتي من الخبرة ، أو الملاحظة أو البحث أو التفاعل أو القراءة ... الخ ، ويستلزم وجود المعلومات توفر وعاء يحويها وهو ما يطلق عليه بالوثيقة أو بمصدر المعلومات بأشكالها وأحجامها المختلفة .

وللمعلومات بمفهومها المذكور أعلاه ستة أبعاد هي :

- 1- الكمية والتي تقاس بعدد الوثائق، الصفحات، الكلمات، الرسوم، الصور ... الخ.
- 2- المحتويات وهي معنى المعلومات .
- 3- البنية وهي تشكل المعلومات والعلاقة المنطقية بين نصوصها وعناصرها.
- 4- اللغة وهي الرموز والحروف والأرقام التي يعبر بواسطتها عن الأفكار .
- 5- النوعية وهي التي كون المعلومات كاملة وصحيحة وذات فائدة .
- 6- العمر وهو الفترة الزمنية التي تكون فيها المعلومات ذات قيمة .

## خصائص المعلومات ومميزاتها :

تتميز المعلومات بعدة خصائص أساسية نلخصها فيما يلي :

- 1- خاصية التميع والسيولة ، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل وإعادة الصياغة ، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة .
- 2- قابلية نقلها عبر مسارات محددة الانتقال الموجه أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها .
- 3- قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية ، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة .
- 4- بينما اتسمت العناصر المادية بالندرة وهو أساس اقتصادياتها ، تتميز المعلومات بالوفرة ، لذا يسعى منتجوها الى وضع القيود على انسيابها لخلق نوع من الندرة المصطنعة حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب ، وهكذا ظهر للمعلومات أغنياءها وفقراءها وأباطرتها وخدامها وسماسرتها ولصوصها .
- 5- خلافا للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها لهذا السبب فهناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف الجديدة .
- 6- سهولة النسخ ، حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية ويشكل ذلك عقبة كبيرة أمام تشريعات الملكية الخاصة للمعلومات .
- 7- إمكان استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة ، وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة وتخليصها من الضوضاء .

8- يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين ، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية .  
**أهمية المعلومات وأوجه الاستفادة منها :**

لا جدال في أهمية المعلومات وقيمتها في حياتنا الحاضرة وهي على أي الأحوال أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعه ، ويقدر توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المسؤول بقدر دقة القرار وصحته .

إن للمعلومات دورها الذي لا يمكن إنكاره في كل نواحي النشاط فهي أساسية للبحث العلمي وهي التي تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهي عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد وهي بالإضافة الى هذا كله موردا ضروريا للصناعة والتنمية والشؤون الاقتصادية والإدارية والعسكرية والسياسية ... الخ . ولذلك يصدق القول: من يملك المعلومات يستطيع أن يكون الأقوى .

أن الحاجة للمعلومات كبيرة في كل أوجه النشاط في كل المجالات . أن الناس يطلبون المعلومات المناسبة والدقيقة والموثوق فيها والحديثة والمتاحة بسرعة ، فالطبيب يحتاج إلى معلومات جديدة وحديثة تساعد في التأكد من أنه يعالج مرضاه بطريقة أكثر فاعلية من الطرق القديمة . كما أن المحامي يحتاج للمعلومات التي تعرفه بآخر القوانين والأحكام المتخذة في الحالات الشبيهة بالقضايا التي يكلف بها ويحتاج المهندس للمعلومات الحديثة حتى لا يضيع وقته وجهده وماله في اختراع أشياء اخترعت من قبل ، كما يحتاج رجل الأعمال ومديرو المشروعات للمعلومات الجديدة حتى يتأكدوا بأن شركاتهم ومشروعاتهم تدار بأسلوب رشيد يساعد في تحقيق الأهداف . بل أن المزارع يحتاج أيضا للمعلومات التي تساعد في تحقيق الأهداف . بل أن المزارع حصلت على أعلى محصول .

وتوجد الآن في الشركات الصناعية الكبرى نظم معلومات إدارية متكاملة تهدف إلى تزويد المديرين على كافة المستويات بالمعلومات الحديثة اللازمة للمقرارات المهمة .

وليست المعلومات مفيدة في خدمة الإنتاج والاقتصاد الوطني فحسب وإنما مفيدة كذلك في الشؤون الاجتماعية والعسكرية والسياسية . فأن المؤسسات والهيئات العاملة في مجال السياسة والأمن تحتاج إلى معلومات دقيقة وحديثة عن الدول الصديقة والأعداء . فالمعلومات عن الصديق تكفل القدرة على التعرف إلى أي حد يمكن الاعتماد عليه أما المعلومات عن العدو فأنها تكفل القدرة على وضع الاستراتيجيات المقابلة للرد على خططه الاستراتيجية. وغدت عملية جمع المعلومات الدقيقة المرحلة الأساسية التي تسبق أي تحرك سياسي أو اقتصادي . وقد أصبحت المعلومات صناعة مثل الصناعات الأخرى ، ويشير علماء المعلومات إلى أن صناعة المعلومات هي من أسرع الصناعات نموا في الولايات المتحدة الأمريكية . كما أن للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ، ففي المجتمع ما قبل الصناعي - المجتمع الزراعي - كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الرياح والماء والحيوانات والجهد البشري ، أما في المجتمع الصناعي فأصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية ، أما المجتمع ما بعد الصناعي فسيعتمد في تطوره بصفة أساسية على المعلومات وشبكات الحواسيب ونقل البيانات .

وهكذا تساعدنا المعلومات على نقل خبراتنا للآخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهنا وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة بالفعل وعلى تحسين الأنشطة التي تقوم بها وعلى اتخاذ القرارات بطريقة أفضل في كل القطاعات وعلى كل مستويات المسؤولية .

وتأسيسا على ما تقدم يمكننا الإشارة هنا إلى أن النظر إلى المعلومات يختلف مع اختلاف منظور من يتعامل معها فهي بالنسبة إلى :

- السياسي: مصدر القوة وأداة السلطة .
- المدير: أداة لدعم اتخاذ القرار .
- العالم: وسيلة حل المشاكل ومادة لتوليد المعارف الجديدة .
- الإعلامي: مضمون الرسالة الإعلامية .
- اللغوي: رموز تشير إلى دلالات او رموز أخرى .

### عصر المعلومات :

أن المجتمع المعاصر الذي نعيشه اليوم يتسم بأنه عصر المعلومات وهو ما يلي العصر الصناعي الذي ميز تطور المجتمع في النصف الأول من هذا القرن وخاصة في الدول المتقدمة . وهذه المرحلة المتطورة للتغيير الاجتماعي تتصف بتغيير في الأساليب والأنماط المؤثرة على النمو الاقتصادي . فالمجتمع في الحقبة التي تلي المرحلة الصناعية يتصف بأن النمو الاقتصادي فيه يعتمد على التوسع في اقتصاد الخدمات المبنية أساسا على نظم المعلومات بتكنولوجياتها المتقدمة .

لقد وصف بيتر دروكر Peter Drucker تغيير النمط الاقتصادي الأمريكي ونمو اقتصاد المعرفة بأن صناعة المعرفة التي تنتج وتوزع المعلومات والأفكار بدلا من السلع والخدمات قد قدرت في عام 1955 بأنها تمثل 25% من إجمالي الناتج القومي في الولايات المتحدة الأمريكية ، وهذه النسبة تقدر بثلاثة أضعاف ما كانت تمثله في عام 1900 . وبحلول عام 1965 أي بعد عشر سنوات فإن صناعة المعلومات أصبحت تمثل ثلث الناتج القومي أي أن كل دولار يكسب أو ينفق في الاقتصاد الأمريكي سوف يتأثر إلى حد كبير بإنتاج وتوزيع الأفكار والمعلومات والحصول عليها . وقد تغير نمط الاقتصاد الأمريكي من اقتصاد السلع الذي كان محور الاقتصاد الأمريكي حتى الحرب العالمية الثانية إلى اقتصاد المعلومات المبني على نظم المعلومات ويقدر بعض العلماء الناتج الكلي لصناعة المعلومات في الولايات

المتحدة الأمريكية في عام 2000 بألف بليون دولار لتكون أول صناعة في تاريخ العالم تحقق رقم الترليون .  
**سمات عصر المعلومات :**

يتسم عصر المعلومات بالعديد من الصفات لعل أبرزها ما يلي :

### 1. انفجار المعلومات :

المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة تعد أكثر أهمية مما أنتج في كل تاريخ البشرية .. كما أن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم وبزوغ التخصصات الجديدة وتداخل المعارف البشرية ونمو القوى المنتجة والمستهلكة والمستفيدة من المعلومات . كما أن رصيد المعلومات لا يتناقص بل أن المعلومات تتراكم معا مكونة ظاهرة انفجارها التي توضح معالم الحقبة المعاصرة . كما أن تراكمها أصبح مهما في حد ذاته مثل تراكم رأس المال

### 2. زيادة أهمية المعلومات مدخلا في النظم وموردا أساسا :

لا يوجد أي نشاط يواجه الإنسان بدون مدخل معلومات بل أنها حلت محل الأرض والعمالة ورأس المال والمواد الخام والطاقة أصبحت تتخلل في كل الأنشطة والصناعات . كما تمثل المادة الخام لقطاعات كبيرة من قطاعات المجتمع المعاصر مكونة ما يمكن أن تطلق عليه صناعة المعلومات أو صناعة المعرفة . فما هو متوافر من إمكانيات أو أشياء يمكن أن يصبح أكثر فائدة وأهمية عن طريق إضافة المعلومات اليه فالصحراء القاحلة تصبح أرضا منتجة للغلات والمحاصيل نتيجة إضافة المعلومات . كما أن العمالة غير الفنية عند تعليمها وامتلاكها المعلومات المناسبة تصبح عمالة ماهرة ومنتجة إلى حد كبير نتيجة لكل ذلك أصبح ينظر للمعلومات على أنها مورد أساس يمكن أن يباع ويشتري كما في قواعد البيانات الإلكترونية أو التقارير . وهنا يمكن القول أن للمعلومات أهمية وقيمة كبيرة حيث انه يمكن استثمارها فهي ثروة في حد ذاتها .

### 3. بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات :

تشتمل التطورات المعاصرة في تقنيات المعلومات على الصور الفوتوغرافية والأفلام المتحركة والراديو والتلفزيون والتلفون حيث كانت هي الوسائل المتاحة لتخزين وإرسال وعرض المعلومات ألا انه أضيفت إليها وسيلة أخرى أكثر تطوراً وتتمثل في الحاسوب الذي يختلف عن الوسائل الأخرى في وظائفه الرئيسية في تحويل المعلومات وتداولها وتخزينها وعرضها ، وهذه الخاصية تعطي الحاسوب أهمية خاصة عندما تتحقق من أن عملية التفكير البشري تتضمن عنصر تحويل المعلومات ، ويعد الحاسوب الأداة الوحيدة التي في إمكانها تمثيل نموذج لعملية الفكر البشري .

### 4. نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات :

أن ظهور المنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات التي تمثل معالجات لها أصبحت ظاهرة يتسم بها المجتمع المعاصر والأمثلة التي يمكن توضيحها لهذه المنظمات تتمثل في مؤسسات الجرائد والأخبار والاستعلامات والبنوك وشركات التأمين والمصالح الحكومية المتنوعة وغيرها .

يلاحظ أن انفجار أو تضخم هذه المنظمات قد بدأ في الظهور في نفس الوقت الذي شهد فيه بدايات الثورة المعلوماتية المعاصرة . قبل إدخال تكنولوجيا معالجة المعلومات في هذه المنظمات كانت معالجة بياناتها ذات طبيعة يدوية أو عقلية بحتة ألا انه وبظهور تكنولوجيا المعلومات أصبحت هذه المنظمات تعتمد عليها الى حد كبير بل أنها أصبحت تشبه بالنظم الآلية البشرية بما يتصل بكل من معالجة المواد ومعالجة المعلومات معالجة تستخدم الآلات لمعالجة العمليات الروتينية وتتطلب الدقة والسرعة والاستقرار .

### 5. ظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية :

بمراعاة الإمكانيات اللانهائية للعقل البشري والتطورات في سعة وقدرة أجهزة الحواسيب بدأت في الظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية أي تعتمد على الإنسان والآلة على حد سواء على أساس أن كلا منهما

يعد معالجا للمعلومات أيضا والذي أمكن التوصل إلى تكاملها معا في إطار نظام معالجة المعلومات التي أصبحت مخرجاتها معارف وقرارات مفيدة يمكن تطبيقها مباشرة .

وقد أمكن الوصول إلى ذلك عن طريق التطورات الحديثة في :

أ- تكنولوجيا الحاسوب : فمن المعروف أن أجهزة الحواسيب الحديثة أصبحت قليلة التكاليف إلى حد كبير وذات سرعات وقدرات متزايدة بصفة مطردة لاداء مجموعات من العمليات في وقت واحد ولها ذاكرات تتسم بالكفاءة لخرن كميات كبيرة من البيانات بكلفة متناقصة على الدوام .

ب- منهجية نظم المعلومات والمعرفة التي تتمثل في : تنفيذ عمليات معالجة المعلومات الميكانيكية المعتمدة على معرفة مفصلة وأساليب مبنية على استخدام الحاسوب لتكامل أساليب معالجة المعلومات الميكانيكية مع العنصر البشري في نظم المعلومات تجمع بين الإنسان والآلة .

## 6. تعدد فئات المتعاملين مع المعلومات :

يتميز عصر المعلومات الحالي بوجود فئات كبيرة تتعامل مع المعلومات يمكن أن نميز منها الفئات التالية :

أ. فئة صغيرة نسبيا تعمل في خلق معلومات جديدة وتتضمن العلماء والأدباء والمفكرين وغيرهم .

ب. فئة كبيرة من البشر تعمل في نقل وتوصيل المعلومات والمعارف وتتمثل في العاملين في البريد والبرق والهاتف ... الخ .

ج. الفئة العاملة في تخزين المعلومات واسترجاعها كاختصاصي المعلومات وأمناء المكتبات والموثقين ومبرمجي الحاسوب وغيرهم .

د. فئة المهنيين من محامين وأطباء ومهندسين ، الذين يقومون بتقديم خبراتهم وحصيلة المعلومات التي اكتسبوها لعملائهم نظير مقابل مادي .

و. فئة الطلبة التي لا تدخل ضمن القوى العاملة وهم يقضون معظم أوقاتهم في استقبال المعلومات والتزود بها أي أنهم متفرغون لتلقي المعلومات .

و. فئة المديرين أصحاب الخبرات التي تشتغل في الأمور المالية والمحاسبية والتخطيطية والتسويقية والإدارية .

## 7. تزايد كميات المعلومات المعروضة في أوعية لا ورقية أو غير المطبوعة :

تتزايد على نحو مطرد كميات المعلومات المنتجة على شكل أوعية لا ورقية كالأشرطة والأقراص الممغنطة وأفلام الفيديو والأقراص الضوئية وغيرها من الأشكال غير التقليدية التي تتوافر عن طريق الوصول المباشر Online ويتبأ الكثيرون بأن مراكز المعلومات والتوثيق والمكتبات سوف تصبح مستقبلا مستودعات لا ورقية للمعلومات ، فانتشار أجهزة الحواسيب الشخصية والنهيات الطرفية في المكتبات والمنازل سوف يقلل المساحات المخصصة لمركز المعلومات أو المكتبة التقليدية ذات المساحات أو السعات الكبيرة التي تضم مقاعد ومناضد اطلاع داخلي التي لن يحتاج إليها في عالم الغد .

## معايير عصر المعلومات :

أن ما نسعى اليه في هذا البحث هو تحديد أولي لمعايير عصر المعلومات أو تلك المؤشرات الاجتماعية التي يمكن من خلالها الحكم على انتقال المجتمع لمرحلة المعلوماتية . لم يستقر الرأي بعد على مؤشرات أو معايير معينة يمكن أن تكون قياسا لحدوث هذه الظاهرة الاجتماعية ولكن نجد أن العديد من الأدبيات والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع تذكر بعض المؤشرات التي يمكن اعتبارها معايير كمية في قياس مدى التوجه نحو عصر المعلوماتية مثل عدد وحدات الكمبيوتر أو نظم تطبيقاته ومدى مساهمة قطاع المعلومات في إجمالي الدخل القومي وتوزيع قوة العمالة على القطاعات الاقتصادية الرئيسية ، فمن خلال عدة دراسات حول عصر المعلومات قام بها باحثون أمريكيون ويابانيون وأوروبيون تمكن ويليام مارتين من استخلاص خمسة معايير لعصر المعلومات هي :

1. **المعيار التكنولوجي** : تصبح تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية ويحدث انتشار واسع لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنزل .

2. **المعيار الاجتماعي** : يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة وينتشر وعي الكمبيوتر والمعلومات ويتاح للعامة والخاصة معلومات على مستوى عال من الجودة .

3. **المعيار الاقتصادي** : تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي سواء كمورد اقتصادي أو كخدمة أو سلعة وكمصدر للقيمة المضافة وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة .

4. **المعيار السياسي** : تؤدي حرية المعلومات إلى تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال مشاركة أكبر من قبل الجماهير وزيادة معدل إجماع الرأي .

5. **المعيار الثقافي** : الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كأحترام الملكية الذهنية والحرص على حرمة البيانات الشخصية والصدق الإعلامي والأمانة العلمية ... وذلك من خلال ترويج هذه القيم من أجل الصالح القومي وصالح الأفراد على حد سواء .

### **المجتمع العربي وعصر المعلومات :**

أن مستوى التعليم في الوطن العربي الذي تبلغ مساحته حوالي 14 مليون كيلو متر مربع وعدد سكانه قرابة آل 260 مليون نسمة ، لا زال متدنيا وإن الدول العربية لا تنفق أكثر من 3.5% من إنتاجها المحلي على التعليم . كما أن البحث العلمي لم يأخذ مكانه الصحيح في معظم الدول العربية سواء داخل الجامعات أو الأجهزة البحثية . فالجامعات العربية قليلة ولا تغطي حاجة الوطن العربي . كما أن الكثير منها حديث النشأة ويتم التركيز في معظمها على المهمة التعليمية على حساب المهمة البحثية وإنتاج المعرفة الجديدة . أما أجهزة البحث العلمي العربية فهي الأخرى حديثة النشأة

ويتسم معظمها بقلّة التخصيصات المالية وندرة القيادات البحثية مما جعلها محدودة الفاعلية والتأثير . أن نسبة الأنفاق الوطني على البحث والتطوير في الدول العربية مجتمعة لا يزيد عن الواحد في الآلف من الدخل المحلي الإجمالي، وما تزال الأمية عامة ، واللامية المعلوماتية مرتفعتين بشكل كبير رغم الجهود المبذولة . ولذلك فإننا بحاجة إلى تنوير النظم التربوية والتدريبية والتعليمية في الوطن العربي وزيادة الجهود المبذولة في التوعية بأهمية البحث العلمي وتطبيق نتائجه من أجل التنمية الوطنية في البلدان العربية .

أن القضية التي تواجه الوطن العربي اليوم تتصل بمدى التعامل مع ظاهرة المعلوماتية المعاصرة والتجاوب معها والنهوض بتبعات ذلك التعامل لأيقاظ المجتمع ككل لكي يتجاوب مع هذه التقنية المتطورة وتحويلها إلى عناصر يمكن استثمارها في التطور والتقدم .

وهناك تأثير متبادل وعكسي بين كل من المعلوماتية والبحث وباقي أنشطة المجتمع المعاصر فعلى سبيل المثال تعتبر المعلوماتية ضرورة أساسية للبحث العلمي وبدونها يتأثر البحث بالسلبية والجمود وعدم التأثير . فالمضمون الأساسي للبحث العلمي هو المعلومة وما يتصل بها من أساليب وتقنيات تسهم في تجميعها وتحليلها وتخزينها ونقلها واستخدامها . وعلى الصعيد العربي عملت العديد من المشاريع والتجارب الهادفة نحو التحكم في المعلوماتية وتوصيلها إلى الباحث العربي لخدمته ، ومن هذه المشاريع :

- شبكة مجلس التعاون GULFNET وهي مقصورة حالياً على دول الخليج العربي .

- الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجيا بمصر .

- شبكة الجامعات المصرية .

وعلى صعيد الأقمار الصناعية نجد هناك مشروعين عربيين هما :

- القمر الصناعي العربي عريسات ARABSAT الذي ما زال قاصراً ويلاقي صعاباً جمة في الاستفادة منه .

- القمر الصناعي المصري نايل سات الذي يمثل نقلة نوعية عربية في مجال تكنولوجيا الاتصالات .

أما فيما يتصل بخلق وانتاج التكنولوجيا المتقدمة في مجال المعلوماتية ذاتها فان الجهود التي تبذل في هذا الاتجاه على الصعيد العربي محدودة جدا ، ففي إطار صناعة أجهزة الكمبيوتر فهناك بعض الدراسات والمشروعات المبدئية نحو تجميع الأجهزة وخاصة الميكروكمبيوتر او تصنيع بعض النماذج التي تتفاعل مع اللغة العربية . أما بشأن البرامجيات ومنها على وجه الخصوص قواعد البيانات الآلية المتاحة على الخط المباشر فان إصداره يوليو 1992 من دليل Cuadra , Directory of Online Data bases , 1992 Associates , الذي يغطي فقط المصادر المتاحة على الخط المباشر ، تشير إلى أكثر من 5300 قاعدة بيانات يقوم بإنتاجها 2158 منتجا ، ويلاحظ أن أكثر من نصف هذه القواعد 56% أنتجت في الولايات المتحدة الأمريكية و 27% أنتجت في دول أوروبا الغربية . أن المساهمة العربية في هذا المجال تعتبر ضعيفة جدا قياسا إلى المساهمات الدولية الأخرى فقد ظهرت مؤخرا بعض قواعد المعلومات العربية المتخصصة كتلك التي أنشأتها مؤسسة الملك فيصل بالرياض لدعم الدراسات التراثية والإسلامية ومركز المعلومات بالأكاديمية الطبية العسكرية في مصر لدعم البحوث الطبية وكذلك قاعدة المعلومات الخاصة بالمصطلحات التي أعدها مركز دراسات التعريب في المغرب .

أن أهم ما يعوق التوسع في خدمات المعلومات العلمية والتكنولوجية هو انخفاض الطلب عليها ، ولتوضيح المقصود بالطلب المعلوماتي نشير إلى أن مكتبة الكونجرس قد تلقت 443 ألف طلب إحاطة من لجان الكونجرس وأعضائه عام 1985 وربما يكون السبب في ذلك أن هذه الخدمة موجهة أصلا لخدمة طبقة الباحثين محدودة العدد نسبيا لا طبقة المديرين والمهنيين المنتشرة في قطاعات الإنتاج والخدمات المختلفة ، وهذه

الطبقة الأخيرة - كما هو معروف - لا تحتاج إلى البحوث العلمية بقدر حاجتها إلى المعلومات ذات الطابع المهني كالبيانات التسويقية والاقتصادية وأدلة التشغيل والكاتالوجات ومنشورات هيئات التوحيد القياسي وما إلى ذلك. وعلينا أن ندرك أن الحاجة للمعلومات من خارج مؤسساتنا السياسية والاقتصادية والصناعية ستزداد يوماً بعد يوم نتيجة لتزايد الاتجاه نحو العالمية. هذا من جانب ومن جانب آخر فإن نتيجة الطلب على خدمات المعلومات تتطلب أساليب مبتكرة لتسويق خدمات المعلومات وتوزيعها وضرورة ربط خدمات المعلومات المباشرة بخدمات إضافية لتحليل البيانات وعرضها بصورة تساعد المدير العربي على استيعاب مضمونها ومغزى مؤشراتنا بالنسبة لمشاكله وقراراته بالإضافة إلى ذلك هناك قصور كبير في قواعد البيانات المحلية حيث توجه معظم طلبات البحث من الدول العربية لبنوك المعلومات الخارجية .

مشكلة أخرى هي أن مراكز خدمات المعلومات العلمية والتكنولوجية غير مترابطة وتتداخل اختصاصاتها وتكرر خدماتها في البلد العربي الواحد ناهيك عما هو حادث على المستوى القومي .

ولكي يكون وطننا العربي ضمن أسرة مجتمع المعلومات ولكي نواكب التقدم الهائل في مجال المعلومات ينبغي إيلاء تقنيات المعلومات الاهتمام اللازم باعتبارها تمثل أهم عناصر الإنتاج في الوقت الحاضر ، ولعل في مقدمة هذا الاهتمام هو التوعية بأهمية تقنيات المعلومات وأدراك الفوائد التي تترتب على استخدامها بصورة فاعلة والعمل على التوسع في إدخالها مختلف المجالات إذ سيؤدي الاستخدام الجديد للمعلومات عبر شبكات اتصالات حديثة متطورة إلى تخفيضات هائلة في كلف العديد من السلع التي يحتاجها الإنسان وإلى تحسين العديد من الخدمات التي تقدم إليهم في شتى المجالات الصحية والتعليمية والرعاية الاجتماعية وغيرها .

ويجب أن نجد مسارات لتواصل مع ما يتفق من مبتكرات في نظم المعلومات . وهذا بالطبع يبقى ناقصا ألا إذا أعطينا نفس الاهتمام إلى مؤسسات المعلومات التي تأخذ على عاتقها جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات .

**أولا: لمحة تاريخية عن تطور مصادر المعلومات :**

تعددت مصادر المعلومات و الاتصال التي عرفها البشر عبر التاريخ تجلت في الشائعات و الحفر على الأشجار و الأعمدة المنصوبة في المعابد أو الميادين العامة . وكان التجار الذين ينتقلون من مكان إلى مكان يحملون معهم الأخبار ، كما كان المنادون يتجولون في عرض البلاد و طولها لنشر الأخبار وأعلان أوامر الحاكم.

ومنذ أن خلق الإنسان وهو لا يستغني عن المعلومات لاستخدامها في شتى مجالات حياته و نشاطاته . وقد اكتسب الإنسان المعلومات عن طريق المشاهدة و الاستماع و التخيل والتفكير و الأحلام و الوسائل الأخرى المساعدة على ذلك . وكانت هذه المعلومات عنصرا فاعلا في تطوير الحضارة الإنسانية و في جميع الإنجازات في فروع المعرفة المختلفة كالعلوم النظرية و التطبيقية و العلوم الإنسانية و الفنون على مختلف أنواعها و مجالات تخصصها حيث تتميز المعرفة البشرية بكونها حالة نماء مستمرة و أن مسيرة تطورها لا تقتصر على أمة دون الأمم الأخرى .

وأن الإنجازات المعرفية في هذا العصر إنما هي خصيلة لإنجازات الإنسان على مر العصور والقرون . فقد حرص الإنسان على أن يدون إنجازاته ليرجع إليها عند الحاجة ، ولغرض تزويد الأجيال القادمة بالمعلومات الوافية عن هذه الإنجازات .

وهكذا عرف الإنسان الكتابة والتدوين بدافع الحاجة إلى التوثيق و التسجيل التي دعت إليها ظروف التطور الاجتماعي منذ قيام الحضارات الإنسانية القديمة في وادي الرافدين و وادي النيل .

فقد حاول الإنسان منذ البدايات الأولى البحث والتوصل إلى الوسيط الأكثر ملائمة لهذا الغرض حيث استخدم العديد من المواد المختلفة الشكل والطبيعة والتركيب . فمثلا استخدم الرقم الطينية في وادي الرافدين و لفائف البردي في مصر والرق والجلود في أواسط آسيا و اليونان وبعض الأشجار في الهند والمعدن والخشب والنسيج في مراكز و أماكن أخرى من العالم . إلى أن توصل الصينيون في مطلع القرن الأول الميلادي إلى صناعة الورق كوسيط للكتابة والتوثيق ، واستخدم الصينيون الفرشاة للكتابة و التسجيل على الورق و ظلت هذه الصناعة مقتصورة على الصين قرابة خمسة قرون ثم انتشرت إلى كوريا و اليابان ووصلت بغداد في نهاية القرن الثامن الميلادي لتنتقل إلى المدن العربية الأخرى ، ولتصل أسبانيا على يد العرب في حوالي 1150 م ، ولم تعرف أمريكا صناعة الورق إلا نهاية القرن السابع عشر الميلادي .

و نظرا لكون الورق أقل كلفة و أكثر ملائمة للكتابة و لكونه يتمتع بمزايا المواد الأخرى لفائف البردي و الرق بل يفوقها ، فقد شاع استعماله بشكل أدى إلى انحسار استخدام تلك المواد وأخذ الورق موضع الصدارة في هذا الاستخدام .

وقد ازدهرت صناعة الكتابة في العصر العربي الإسلامي حيث تعمقت هذه الصناعة في القرن الهجري الأول و أصبحت بعض المدن العربية و الإسلامية دور علم و معرفة ، وتطورت أدوات الكتابة وأوعيتها إلى أن وصلت نضوجها في صناعة الورق في بغداد كما أشرنا سابقا . فكان ذلك سببا في نشر صناعة الكتاب وازدياد عدد النسخ للكتاب الواحد .

وقد أهتم العرب عبر تاريخهم القديم بحصر و تنسيق و فهرسة إنتاجهم الفكري في مجالات التأليف كافة . و لعل أول عمل بيبليوغرافي واسع هو ما قام به ابن النديم المتوفى سنة 385هـ / 965م في كتابه الفهرست الذي جمع فيه أسماء الكتب العربية المعروفة ثم تلاه عدد من المهرسين منهم طاش كبرى زادة المتوفى سنة 1561م وألف كتابه الفخم مفتاح السعادة و

مصباح السيادة في موضوعات العلوم ثم مصطفى بن عبد الله المتوفى سنة 1756م مؤلف كتاب كشف الظنون عن أسماء الكتب والفنون وغيرهم كثيرون .

ويقدر المتخصصون عدد المخطوطات العربية القديمة بـ 3 ثلاثة ملايين مخطوطة منتشرة في مكتبات العالم في الشرق والغرب . حيث تناولتها دراسات كثيرة أعدت لها فهارس مختلفة لعل أهمها كتاب تاريخ الأدب العربي لكارل بروكلمان ، و كتاب تاريخ التراث العربي لفؤاد سركييس و فهارس المخطوطات العربية في العالم لكوركييس عواد .

وبعد اختراع غوتنبرغ للطباعة بحروف متحركة في القرن الخامس عشر الميلادي تعزز دور الورق حيث أصبح الوسيط غير المنافس للكتابة والتدوين و تصميم المخطوطات و نشر الكتب و تيسير التعليم داخل المدرسة و خارجها ، كما أدى ذلك إلى تخفيض سلطان محتكري المعرفة من رجال الكنيسة و الإقطاعيين و زيادة الإقبال على المعرفة من قبل عامة الناس . و قد رافق ذلك ازدهار صناعة الطباعة و تطورها و ظهور دور النشر في العالم حيث انتشر الكتاب بشكله الحديث و أصبح في متناول الكثير من طلاب المعرفة والباحثين .

وفي عصرنا الحاضر وفي ظل التقدم العلمي و التكنولوجي و تطبيقاتها على مجالات الاتصال و المعلومات ظهرت وسائل جديدة في حفظ المعرفة و استرجاعها مثل المصغرات الفلمية و الاسطوانات و الأفلام والإلكترونيات .

وعلى الرغم من استخدام الإنسان للعديد من المواد المختلفة الشكل والطبيعة و التركيب ، ظل الكتاب من أبرز وسائل الاتصال والأعلام والتوثيق . ويلخص الدكتور سعد الهجرسي في كتابه الإطار العام للمكتبات و المعلومات - أو نظرية الذاكرة الخارجية المراحل التي مرت بها عملية تطور أوعية المعلومات في ثلاثة مراحل هي :

## 1- المرحلة قبل التقليدية :

والتي تمثلت في الحجارة و الطين والعظام و الجلود و البردي ، وما إليها من المواد الطبيعية والحيوانية ، التي استخدمت كما هي دون تغيير كبير في تكوينها .

## 2- المرحلة التقليدية وشبه التقليدية :

والتي تمثلت في الورق الصيني وتطوراتها الصناعية ، قبل الصناعة و بعدها حتى الآن ، و التي تمثلت في المخطوطات والكتب و الدوريات المطبوعة و براءات الاختراع و المعايير و المواصفات و ما إليها .

## 3- المرحلة غير التقليدية :

والتي تمثلت في المصغرات الضوئية على اختلافها ، وفي المسجلات الصوتية بالأشرطة أو بالأقراص أو بغيرهما ، وفي المخترعات الإلكترونية على شتى الوسائط .

وإلى جانب هذا التطور الفكري يمكن إبراز أربع ثورات في وسائط المعرفة تركت آثارا خطيرة على سير الحضارة الإنسانية في مجال الإعلام و الاتصال . و أولى هذه الثورات حدثت عندما اخترعت الكتابة فصار الناس يتعلمون لا عن طريق النقل الشفهي فحسب ، بل عن طريق المخطوط الذي يقرأ . وأدى هذا الاختراع لدى شعوب السومريين و الفينيقيين و الكنعانيين إلى تعليم ثقافة عصرهم مما جعلهم يتفوقون على جيرانهم . و حدثت الثورة المعرفية الثانية بعد اختراع غوتنبرغ لآلة الطباعة التي عممت المخطوطات و نشرت الكتب و يسرت التعليم .

و حدثت الثورة المعرفية الثالثة عندما اخترعت الوسائل البصرية في عصر الثورة الصناعية الأولى إذ استخدمت الصورة كوسيلة أعلام و معرفة بالإضافة إلى الكلمة المكتوبة وذلك باستخدام أجهزة التصوير و التسجيل و أصبحت الصورة و الرموز البصرية أداة اتصال هامة و ظهر ما يسمى بوسائل الاتصال الجماهيري كالصحف و المجلات و الإذاعة و التلفزيون لنقل الصورة

و الرموز إلى مساحات شاسعة .

و ظهرت الثورة المعرفية الرابعة عند اختراع الحاسب الإلكتروني الذي تميز بالسرعة و الدقة و التنوع و السعة الكبيرة للمعلومات المخزنة لخزن أشكال عديدة من المعلومات المصاغة على شكل كلمة مكتوبة أو منطوقة أو على شكل رموز و صور بصرية.

و من خلال التطور التاريخي لمصادر المعلومات على النحو المذكور تجدر بنا الإشارة إلى أن مؤسسات الاختزان التي ضمنت تلك المصادر و الأوعية قد عرفت بعدد من التسميات المتوالية أو المتعاصرة في بعض الأحيان منها على سبيل المثال : بيوت الحكمة و خزائن الكتب و دور الكتب و دور المحفوظات و دور الوثائق و مراكز التوثيق و مراكز المعلومات .

أن الغرض الأساسي من مؤسسات الاختزان هذه هو حفظ أوعية المعلومات و نشر المعرفة . وأن ظهورها كمؤسسات عامة خدم هدفا مشتركا و غاية واحدة . و كانت أوعية المعلومات تخزن في مكان واحد حيث لم يشعر القائمون عليها عندئذ بضرورة فصل تلك المواد عن بعضها . و بدأت عملية التمييز بين ما يعرف حاليا بدور الوثائق و المكتبات بعد القرن الخامس عشر الميلادي نتيجة اختراع الطباعة نظرا للزيادة الهائلة في أعداد المواد المكتبية و الوثائقية الأرشفية 5 .

وأدى هذا إلى تمييز كل من المكتبات و دور الوثائق بحيث أصبحت لكل منهما وظائفه ذات الشخصية المتميزة و العمليات الفنية الخاصة به ، على الرغم من التشابه العام بين هذين القطاعين في جوهر تلك المؤسسات و في طبيعة هذه الوظائف .

وتبرز عدة مؤشرات عند المقارنة بين دور الوثائق و المكتبات من أهمها :

1- أن أوعية دور الوثائق غير خاضعة للتداول العام بل يكون من الضروري أن تبقى سرية لسنوات عديدة خلافا لما هو قائم في المكتبات .

2- اهتمام السلطة الرسمية بصورة رسمية بالمفردات المتوفرة في دور الوثائق و تراه عنصرا حيويا في ممارستها لاعمالها بل تعتبره جزءا لا يتجزأ من وجودها ذاته . بينما لا تحظى المكتبات في الغالب بهذه المكانة .

3- بالنسبة لأوعية المعلومات التي تحتويها دور الوثائق هناك قيمة خاصة لوجودها المادي ذاته كما هو الحال بالنسبة للمراسلات مثلا حيث لا تفي في أحيان كثيرة النسخة المصورة عن الأصل نفسه في حين أنه تختلف الحالة في الأوعية التي تحتويها المكتبات حيث بالإمكان الإفادة من النسخ المصورة عن الأصل .

4- تتميز أوعية المعلومات في دور الوثائق عند إنتاجها باكتفائها بالأصل مع عدد قليل من النسخ في غالب الأمر بينما نجد أن الحالة تختلف بالنسبة للمكتبات حيث يتم إنتاج آلاف النسخ من كل وعاء للمعلومات يوجد فيها .

5- أن عملية الأعداد الفني لأوعية المعلومات في دور الوثائق تختلف عن المكتبات حيث يتبع في ترتيب أوعية المعلومات في دور الوثائق الطرق المتبعة في ترتيبها في الدوائر و المؤسسات التي أنتجتها . بينما نجد الحالة في المكتبات أن لكل وعاء للمعلومات رقم تصنيف خاص به و أنها تفهرس حسب قواعد منطقية متفق عليها دوليا .

## ثانيا : أنواع مصادر المعلومات :

هناك أكثر من أساس لتقسيم أوعية المعلومات ؛ فهناك من يقسمها طبقا للطريقة المتبعة في إخراجها إلى فئتين : مصادر مطبوعة و أخرى مخطوطة ؛ أو منشورة و غير منشورة . و هناك من يقسمها طبقا للطريقة المتبعة في تسجيلها و نشرها .

وهناك من يقسمها طبقا لطبيعة ما تشتمل عليه من معلومات أولية او ثانوية او من الدرجة الثالثة.

ولا ننسى ذلك التقسيم التقليدي للإنتاج الفكري إلى فئتين : إنتاج فكري خيالي Fiction و إنتاج فكري موضوعي Non-Fiction . و

نوضح في الآتي وجهات النظر المتعددة في تقسيم مصادر المعلومات :  
**أولا : مصادر المعلومات الوثائقية وغير الوثائقية :**

يعتبر هذا التقسيم الذي ذهب إليه دنس جروجان من أفضل التقسيمات و أوقعها حيث يقسم مصادر المعلومات كما مبين في الشكل رقم 1 إلى فئتين ، مصادر وثائقية وأخرى غير وثائقية :

**1- المصادر غير الوثائقية :**

وهي مصادر معلومات غير منشورة تهتم في نقل المعلومات الأخيارية و الاستشارية المتعلقة بمختلف نواحي الحياة اليومية ، و يمثل هذا النوع من مصادر المعلومات قطاعا لا يستهان به في نظام الاتصال المعرفي سواء بالنسبة للشخص العادي او بالنسبة للباحث المتخصص في مجال موضوعي معين . فمما لاشك فيه أن هذه المصادر تقدم ما تقتصر دونه المصادر الأخرى . وتتقسم هذه المصادر إلى نوعين هما :

- أ - المصادر الرسمية :** و تشمل المعلومات الإرشادية و الاستشارية و الإعلامية التي يحصل عليها الفرد من :
- الإدارات و المصالح الحكومية المركزية منها و المحلية .
  - مراكز البحوث .
  - الجمعيات العلمية و الاتحادات المهنية .
  - المؤسسات الصناعية بالقطاعين العام والخاص .
  - الجامعات و المعاهد .
  - المكاتب الاستشارية .

**ب - المصادر غير الرسمية او الشخصية :** و تشمل المعلومات الشفاهية التي يحصل عليها الفرد نتيجة تحاوره مع الأشخاص المحيطين به ، و رغم ما تتمتع به هذه المصادر من مرونة و طواعية فضلا عن التفاعلية الناتجة عن فورية الاستجابة فإن إمكانية الاعتماد عليها تتفاوت تفاوتاً ملحوظاً من مجال إلى آخر . كما أنها قد لا تكون متاحة آلا لفئات معينة ممن يحتاجون إلى

المعلومات . أضيف إلى ذلك أن أهميتها تقتصر في بعض الأحيان على مجرد توجيه نظر المستفيد منها إلى المصادر الوثائقية بأنواعها المختلفة كما أن متابعة أي اتصال شخصي من الممكن أن تنتهي إلى صفحة مطبوعة أو إلى أي شكل من أشكال أوعية المعلومات ، و يشمل هذا النوع من مصادر المعلومات :

- محادثات الزملاء و الزوار و غيرهم .
- اللقاءات الجانبية بالمؤتمرات و الندوات .

## 2- المصادر الوثائقية :

و تشمل هذه المصادر جميع أنواع الوثائق التي تشكل الذاكرة الخارجية التي تحتزن حصيلة المعرفة البشرية و التي مرت أشكالها بسلسلة طويلة من التطورات كما ذكرنا آنفا بدأت بالنقش على الحجر ووصلت إلى الحفر بالليزر . و تشكل الآن ما يمكن تسميته بمجتمع أوعية المعلومات . و هو مجتمع فضلا عن ضخامته و ارتفاع معدلات نموه يتسم بالتشتت النوعي و الشكلي و الموضوعي و الجغرافي و اللغوي . و تنقسم هذه الفئة تبعا لطبيعة ما تشتمل عليه من معلومات إلى ثلاث فئات فرعية هي :

### أ- الأوعية الأولية للمعلومات :

ويقصد بالأوعية الأولية هنا تلك الوثائق أو المطبوعات التي تشتمل أساسا على المعلومات الجديدة غير المسبوقة ، أو التصورات أو التفسيرات الجديدة لحقائق أو أفكار معروفة . و من الطبيعي أن تشكل التقارير الأولية للدراسات العلمية و التقنية الجانب الأكبر من هذه الفئة .

أن تسجيل المعارف في هذه الفئة من أوعية المعلومات عادة ما يتم في أشكال مختلفة إذ أن قدرا لا يستهان به من هذه الإسهامات قد لا يرى النور بالنشر و إنما يظل بعيدا عن المجرى الرئيسي لتدفق المعرفة البشرية مما يضاعف من صعوبة الحصول عليه من للمكتبات و مراكز المعلومات و من أمثلة هذه الأوعية غير المنشورة : مذكرات المختبرات ، المفكرات و

اليوميّات، تقارير البحوث المحليّة، وثائق الهيئات والمنظمات، أعمال بعض المؤتمرات والندوات، المراسلات والسجلات الشخصية، الأطروحات والرسائل الجامعية.

أن الإنتاج الفكري الأولي يتسم في كونه موجها للباحثين وبأسلوب قد لا يناسب سواهم فضلا عن كونه يفتقر إلى الترابط والتنظيم مما يضاعف من صعوبة تتبعه والحصول عليه والإفادة منه.

### أ.الأوعية الثانوية للمعلومات :

وهذه تجمع مادتها من الأوعية الأولية وتعتمد عليها كما ترتب الأوعية الثانوية عادة حسب خطة معينة وتكون موجهة وظيفيا لتحقيق أهداف معينة كتجميع المنشآت أو تبسيط المعقد لصالح الأهداف التطبيقية أو التعليمية أو التثقيفية، ومن أمثلتها الكشافات ونشرات المستخلصات Abstracting Bulletins.

وغيرها من وسائل التحليل الموضوعي لأوعية المعلومات، كالمراجعات العلمية Reviews of Progress بالإضافة إلى الكتب المرجعية كالموسوعات والمعاجم المتخصصة وكتب الحقائق والموجزات الإرشادية إلى جانب الأعمال الشاملة والكتب الدراسية. ويمكن تقريع النتاج الفكري الثانوي إلى :

- الأوعية التي تكشف أجزاء مختارة من الإنتاج الفكري الأولي وبالتالي فهي تساعد في العثور على ما تم نشره في موضوع معين سواء كانت المعلومات جارية أو راجعة ومن أمثلة ذلك الكشافات والبيبليوغرافيات والدوريات الكشفية وأحيانا دوريات المستخلصات.

- الأوعية التي تقوم بمسح Survey بعض أجزاء مختارة من الإنتاج الفكري الأولي وبالتالي فهي تساعد على التعرف على حالة الموضوع في وقت معين State of the Art أي أنها تعرفنا بالخلفيات الأساسية الحديثة أو المعلومات الشاملة والمحددة عن موضوع معين وهذه مثل المراجعات Reviews وأحيانا

تعكس المسلسلات الاستخلاصية هذا النوع .

- الأوعية التي تحتوي على المعلومات المطلوبة نفسها و لكن بطريقة مختصرة و مجدولة للتعريف بالحقائق أو المعاني أو النظريات و التاريخ و التراجم ... الخ .

وهذه المعلومات تجمع عادة بطريقة انتقائية من الإنتاج الفكري الأولى ثم ترتب بطريقة محددة و عادة يكون الترتيب منهجيا موضوعيا أو هجائيا و ذلك يسهل حتى البحث فيها ومن أمثلة هذه الأوعية : القواميس و الموسوعات و كتب الحقائق و تجميعات الجداول Tables .  
**جـ أوعية المعلومات من الدرجة الثالثة :**

يرى جروجان Grogan أن هذه الفئة من أوعية المعلومات تعتبر أداة الباحث لاستخدام كل من أوعية الدرجة الأولى و الثانوية أي أن معظم هذه الأوعية من الدرجة الثالثة لا تحتوي على معلومات موضوعية مطلقا . و من هنا يضع جروجان الكتب النصية الدراسية Textbook في الشكل الثاني أي ضمن الأوعية الثانوية للمعلومات على اعتبار أنها تتحدث عن المعلومات الأولية و تقتبس منها و أن كان بعض الباحثين يضعونها ضمن أوعية المعلومات من الدرجة الثالثة ... و على كل حال فالفئة الثالثة تشتمل الأدلة الببليوغرافية كقوائم الكتب و الدوريات و الأدلة المرشدة للإنتاج الفكري Guides to the Literature

### **ثانيا : تقسيمات رانجاناثان لأوعية المعلومات :**

لقد ذهب رانجاناثان إلى تقسيم أوعية المعلومات على أساس أشكالها أنظر الشكل رقم 2 . وتجدر الإشارة هنا إلى أن تقسيم أوعية المعلومات وفقا لأشكالها المادية هو أكثر التقسيمات عرضة للتغيير مسابرة للتطورات التقنية المتلاحقة في وسائل التسجيل و النشر و الاختزان ؛ فقد توقف رانجاناثان على سبيل المثال عند المصغرات الفيلمية حيث كانت تمثل قمة التطور التقني في عصره بينما تتربع اسطوانات الليزر على القمة في الوقت الحاضر .

كذلك قسم رانجاناثان الوثائق تبعا لمدى تداولها و حماية حقوق

تأليفها و مستويات أتاحتها إلى ست فئات هي :

أ \_ الوثائق المقيدة : وهي الوثائق التي يقتصر توزيعها على هيئات معينة او أفراد بالذات ، وغالبا ما تقوم معظم الأجهزة الحكومية والمنظمات الدولية بأصدار مثل هذه الوثائق ، التي غالبا ما تشتمل على نتائج ممارسة هذه الأجهزة لنشاطها .

ب \_ الوثائق الداخلية : وهي الوثائق التي لا يتعدى مجال الإفادة منها حدود المؤسسات التجارية والصناعية التي أنتجتها .

ج \_ الوثائق الخاصة : وهي الوثائق التي يقتصر تداولها على الخاصة دون سواهم ، كما هو الحال مثلا بالنسبة للأطروحات وملفات تحليل المعلومات .

د \_ الوثائق السرية : وهي الوثائق التي يحظر تداولها خارج نطاق مجموعة معينة من المستفيدين ، كما هو الحال بالنسبة لتقارير بحوث التطوير في المؤسسات الصناعية والبحوث المتعلقة بالجوانب الحيوية والاستراتيجية والأمنية .

هـ \_ الوثائق ذات حقوق الطبع والنشر المحفوظة : وهي الوثائق التي تحفظ حقوق طبعها ونشرها لصالح فرد او هيئة خلال فترة معينة ، والتي لا يمكن استنساخها دون موافقة صاحب امتياز النشر ، وهذه تشكل السواد الأعظم من الأوعية المتداولة

و \_ الوثائق غير الخاضعة لحقوق النشر : وهي الوثائق التي تحلت من حقوق النشر ، والتي يمكن لأي فرد استنساخها دون قيد .

وكما هو واضح فإن الفئات الثلاث الأولى تدخل تحت مظلة ما يسمى بالإنتاج الفكري الرمادي .

**ثالثا : تقسيم أوعية المعلومات على أساس طبيعتها ومدى تداولها :**

و يعكس الشكل رقم 3 نوعين من أوعية المعلومات هما : الأوعية

المنشورة والأوعية غير المنشورة ، و يختلف عن تقسيمات الجدول رقم 1 في عدد الفئات و محتوياتها كل فئة . و يلاحظ في هذا التقسيم انه يثيز للإنتاج الفكري في العلوم و التكنولوجيا بشكل واضح .

وهكذا يتضح مما تقدم كثرة الاحتمالات في تقسيم أوعية المعلومات. فكل تقسيم أنما يعبر عن وجهة نظر معينة . كما انه ينطوي على قدر من التقريب يبلغ حد التعسف في بعض الأحيان . ومن ثم فأننا لن نصادف تقسيما مثاليا يحظى بإجماع القبول وأنما كل تقسيم يعتبر صالحا - من وجهة نظر صاحبه على الأقل - طالما كان وافيا بالغرض في سياق معين . و نود أن نؤكد أن التقسيم الوارد في الشكل هو أفضل التقسيمات حتى الآن حيث يستند إلى بعض ما أسفرت عنه دراسات الاتصال العلمي من نتائج و خاصة ما يتعلق منها بالإفادة من أوعية المعلومات .

#### **رابعاً : الأشكال الجديدة من مصادر المعلومات التي أفرزتها التكنولوجيا المعاصرة**

تعتبر المصادر الأولية و الثانوية و مصادر الدرجة الثالثة للمعلومات هي من نتاج تكنولوجيا الطباعة ، و خلال السنوات الأخيرة من عصر المعلومات ظهرت تقنيات جديدة في تسجيل المعلومات و توصيلها كالصور و الاتصالات من بعد و الإلكترونيات و الحاسبات الآلية وما حصل مؤخراً من تكامل في هذه الأشكال الجديدة مع بعضها فالميكروفورم مع الحاسبات الآلية و الاتصال عن بعد بالأقمار الصناعية مع شبكات الحاسبات الآلية وصولاً إلى ظهور شبكة الإنترنت العالمية للمعلومات و ظهور تقنية الوسائط المتعددة Multi-Media ، أي أننا نشهد في وقتنا الحاضر ثورة في التسجيل الإلكتروني و الضوئي للمعلومات و في تناقلها شبيهة بثورة الطباعة تمت منذ حوالي 500 عام . وعلى كل حال فإن هذه الثورة المعلوماتية قدمت لنا أشكالاً جديدة من مصادر المعلومات يمكن أن نقسمها إلى قسمين هما :

## 1- مصادر المعلومات الإلكترونية :

لقد حدد ولفرد لانكستر في حديثه عن النشر الإلكتروني ، مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية في اتجاهين :

الاتجاه الأول: أن كل ما متوفر حاليا من مصادر معلومات إلكترونية قواعد و بنوك معلومات ضمن الاتصال المباشر Online او الأقراص المكتنزة CD-ROM؛ هي في الواقع نفس المصادر الورقية التقليدية التي ما يزال التعامل معها قائما و لكنها تخزن وتبث او تسترجع كمعلومات إلكترونية .

وبعبارة أخرى أنها أصلا مطبوعات ورقية ، و حتى عندما تظهر على الشاشة تكون المعلومات مرئية كما هو الترتيب المعهود في صفحات الكتاب او المطبوع الأصلي . ومن أمثلة مصادر المعلومات الإلكترونية التي تصدر في ضوء هذا الاتجاه خدمة البث الآلي المباشر للموسوعة البريطانية ، او دليل دوريات معين يقصد بها الحصول على نفس ترتيب المعلومات في صفحات الموسوعة او الدليل ولكن إلكترونيا .

الاتجاه الثاني : أما مصادر المعلومات الإلكترونية بالمفهوم المتطور فهي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب وتؤمن الاتصال المباشر بين منتج المعلومات من جهة و المستفيد منها من جهة ثانية ، بل تهدف إلى التغيير الشامل في البنيان المألوف لشكل الورقة او الكتاب المطبوع . فضمن هذا المفهوم سيكون مصدر المعلومات غير الورقي منذ البداية و سيظهر على شكل فقرات متعددة لأن كل مؤلف - ومن خلال طرفيته - سيقوم بإدخال البيانات الخاصة بمؤلفه مقالته ، كتاب ، بحث في مؤتمر ووفق برامجيات خاصة معدة لهذا الغرض تضمن التمييز بين الفقرات المختلفة في المقالة الواحدة او الفصول المختلفة من الكتاب الواحد لضمان الاسترجاع المنظم لمقتطفات من عدة مؤلفين في موضوع محدد ، وهكذا سيكون باستطاعة المستفيد التجول بحرية ضمن المصادر المتاحة له عبر شبكات المعلومات التي تربط المؤلفين

بالمستفيدين و الناشرين و وسطاء المعلومات في حلقة اتصالية إلكترونية متكاملة تجعل النتاج الفكري ال أنساني في متناول يد كل هذه الأطراف المعنية بشكل مباشر أو غير مباشر .

وسيصبح بالإمكان فتح حوار إلكتروني بين هذه الأطراف من خلال إضافة فقرات أو تعليقات للمقالات و الكتب قبل نشرها إضافة إلى إمكانية الحصول على الصور الثابتة و المتحركة و الأصوات ذات الصلة بالموضوع المطلوب .

وفي ضوء الاتجاهين المذكورين يمكن الخروج بتعريف شامل لمصادر المعلومات الإلكترونية وكآلاتي : كل ما متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية و غير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط سواء كانت ممغنطة Magnetic tape/disk أو ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية و المخزونة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو نشرها في ملفات قواعد بيانات و بنوك معلومات متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر Online أو داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريقة منظومة الأقراص المكنزة CD-ROM .

### أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية :

يمكن تقسيم مصادر المعلومات الإلكترونية من زوايا متعددة في ضوء مجالها الموضوعي أو الجهات المنتجة لها أو تبعاً لوجه الإفادة منها وكما يلي 13 :

**أولاً :** مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية و المعالجة الموضوعية : و في ضوء هذا المنظور تقسم إلى :

1- الموضوعية ذات التخصصات المحددة و الدقيقة : وهي التي تتناول موضوعاً محدداً أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها أو فرع من فروع المعرفة وما له علاقة بهذا الفرع . أن المعالجة في هذا النوع غالباً ما تكون متعمقة و تفيد المتخصصين أكثر من غيرهم و من أمثلتها :

Biosis / NTIS / MEDLINE / AGRCOLA .

2- الموضوعية ذات التخصصات الشاملة أو غير المتخصصة : وتتسم هذه المصادر بالشمول و التنوع الموضوعي في البيانات التي تحتويها و تنفع هذه المصادر المتخصصين و غير المتخصصين على السواء ومن أمثلتها :

DIALOG

3- العامة : وهي ذات توجهات إعلامية وسياسية و لعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم و مستوياتهم العلمية و الثقافية . ويمكن أن نقسمها إلى 14 :  
1/3- الأخبارية و السياسية الإعلامية وهذه تتناول موضوعات الساعة والأخبار المحلية وتعطي موضوعات كثيرة وبأسلوب مفهوم لكل الناس ، و تستقي هذه المصادر معلوماتها من الصحف و المجلات العامة . ومن أشهرها

بنك معلومات النيويورك تايمز المعروف باسم The Information Bank

2/3- مصادر المعلومات التلفزيونية وهي من الأنواع الحديثة لمصادر المعلومات الإلكترونية و المتميزة في طبيعة المعلومات التي تقدمها في كونها تجيب عن طلبات و تلبي احتياجات الناس الاعتياديين ، وبعبارة أخرى فهي تخص الحياة العامة والمتطلبات اليومية و المعيشية. فهي وليدة المجتمع المعلوماتي الجديد و التي تسد إحدى ثغرات خدمات المعلومات في المكتبات التي تركز غالبا على خدمات المعلومات للباحثين .

و يمكن للمستفيد هنا أن يحصل على المعلومات من خلالها وهو في البيت أو المكتب وعبر التلفزيون الاعتيادي مع بعض التحويلات . تقدم معلومات عن السفر و السياحة و الفنادق/ أخبار المال و التجارة والأسواق المالية/ فرص العمل/ حركة الطائرات/ التسويق والترويج للسلع / الرياضة / التسلية و الترفيه / الطقس و المناخ / أخبار العالم / العقارات / إعلانات... الخ .

وتعرف عادة ببنوك المعلومات التلفزيونية الفيديو تـكس Videotext

أو Viewdata أو الفيديو تـكس المتفاعل Interactive Videotext .

ومن أشهر هذه المصادر ما يعرف بنظام Ceefax و Prestol في بريطانيا Teletell في فرنسا و Teletext في اليابان ، والتيلتكست أو النص المتلفز Teletext وهو غير متفاعل و لا تزيد خدمته على 100 صفحة.

**ثانيا :** مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الجهات المسؤولة عنها و كآلاتي :

1- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات تجارية هدفها الربح المادي وتتعامل مع المعلومات كسلعة تجارية و يمكن أن تكون منتجة أو مباحثة Vender أو موزعة ومن أمثلتها : Orbit / Prestel / DIALOG .

2- مصادر معلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات غير تجارية : وهذه لا تهدف للربح المادي كأساس في تقديمها للخدمات المعلوماتية ، بقدر ما تبغي الأهداف العلمية و الثقافية و خدمة الباحثين . و يمكن أن تمتلكها أو تشرف عليها الجهات التالية :

1/2 - مؤسسات ثقافية كالجامعات و المعاهد و المراكز العلمية .

2/2 - جمعيات و منظمات إقليمية و دولية .

3/2 - هيئات حكومية أو مشاريع مشتركة تمولها الحكومات أو الهيئات المشتركة في المشروع مثل MARC / AGRIS .

علما انه من غير الصحيح الاعتقاد بان هذه الخدمات تقدم مجانا . و الآن لا توجد خدمات معلومات إلكترونية تقدم بدون مقابل مادي بسبب الكلفة المضافة للخدمة ذاتها الخاصة بالاتصالات و الأجهزة .

**ثالثا :** مصادر المعلومات الإلكترونية وفق نوع المعلومات وتنقسم إلى :

1- مصادر المعلومات الإلكترونية الببليوغرافية Bibliographical Databases وهي الأكثر شيوعا و الأقدم في الظهور من بين مصادر المعلومات الإلكترونية ، فهي تقدم البيانات الببليوغرافية الوصفية الموضوعية التي تحيلنا أو ترشدنا إلى النصوص الكاملة مع مستخلصات لتلك النصوص أو المعلومات . و الأمثلة كثيرة جدا منها ERIC / LC MARK / UK MARK / INDEX CHEMICUS .

## 2- مصادر المعلومات الإلكترونية غير الببليوغرافية

### Bibliographical Databases. Non

وهذه تنقسم أيضا إلى الآتي :

1/2- المصادر الإلكترونية ذات النص الكامل Fulltext وهي توفر النصوص الكاملة للمعلومات المطلوبة كمقالات دوريات و بحوث مؤتمرات أو وثائق كاملة أو صفحات من موسوعات أو قصاصات صحف أو تقارير أو مطبوعات حكومية . وقد ظهرت لتغطي عجزا في النوع الأول . وبدأ الاتجاه حاليا نحو توفيرها بعد أن بدأ المستفيدون لا يشعرون بالارتياح الكامل من جراء تعاملهم مع النوع الأول بسبب الشعور بالخيبة عندما لا تمدهم المصادر الإلكترونية الببليوغرافية بالنص الكامل الأصلي خاصة عندما تكون هذه المصادر - النص الكامل - خارج المكتبة أو مركز المعلومات ، وعلى المستفيد أن يجدها بنفسه أو عندما تعجز المكتبة عن توفيرها .

وشرعت المكتبات و مراكز المعلومات كالتي تقدم خدمات مصادر المعلومات الإلكترونية بمحاولة توفير النصوص الكاملة أما على شكل مصغرات وبالذات المايكروفيش اقتصادا في النفقات المادية أو الحصول على نسخ ورقية مصورة عند الطلب للصفحات المطلوبة بالذات عن طريق الفاكس ملي Telefaxmile كما أصبح يطلق عليه الآن للسرعة في تهيئة المعلومات المطلوبة .

وأصبح الاتجاه حاليا نحو البحوث و المقالات المنشورة في المجلات العلمية والمتخصصة بشكل خاص لكثرة الطلب عليها . فعلى سبيل المثال بدأت الجمعية الأمريكية للكيمياء و منذ عام 1983 بتوفير خدمة المعلومات عن طريق الاتصال المباشر Online من تلك المجلات العلمية التي تصدرها و بالنص الكامل وليس إعطاء معلومات ببليوغرافية ومستخلصات فقط .

2/2- مصادر المعلومات النصية مع بيانات رقمية : Textual numeric databases وتضم العديد من الكتب اليدوية و الأدلة خاصة في حقل

التجارة. وتعطي معلومات نصية مختصرة جدا مع حقائق و أرقام Facts and Figures and أصبحت الآن تشمل حقول أخرى متنوعة من جملتها الأدوات

المساعدة في الاختيار في حقول المكتبات مثل: / Books inprint

... Ulrich International Periodical Directory

3/2- مصادر المعلومات الرقمية Numerical وتركز هذه المصادر على توفير كميات من البيانات الرقمية كالإحصائيات و المقاييس و المعايير و المواصفات في موضوع محدد مثل الإحصائيات السكانية وفي التسويق وأدارة الأعمال و الشركات .

**رابعاً :** مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو أسلوب توفر المعلومات، وكالاتي :

1- مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر Online وهي قواعد البيانات المحلية و الإقليمية و العالمية المتوفرة و المنتشرة في العالم خاصة الدول المتقدمة التي تتيح للمكتبات و مراكز المعلومات و الجهات العلمية و الثقافية و التجارية و الإعلامية فرصة الحصول على مصادر المعلومات إلكترونيا عن طريق شبكات الاتصال عن بعد المرتبطة بالحاسبات المتوفرة لديها و لدى المستفيدين . وتوفر هذه المصادر للمستفيد إمكانية الحصول على مصادر المعلومات الموجودة في أماكن بعيدة و مترامية الأطراف وموزعة في أكثر من موقع خارج المكتبة و مركز المعلومات .

2- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المكتنزة CD-ROM ويمكن اعتبارها مرحلة متطورة للنوع الأول المذكور أعلاه أو جاءت لتسد بعض ثغرات النوع الأول . واتجهت العديد من الجهات نحو استخدام هذه القواعد كبديل عن خدمة البحث الآلي المباشر أو الاتصال المباشر Online بعد أن توفرت اغلب مصادر المعلومات على هذه الأقراص . وحاليا توجد نفس مصادر المعلومات بالشكلين MEDLINE / DIALOG / ERIC

Fulltext إضافة إلى المطبوعات أو المصادر المرجعية بنصوصها الكاملة كالموسوعات و المعاجم والأدلة .

3- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة المغنطة Magnetic Tapes وهذه تعتبر من أقدم مصادر المعلومات الإلكترونية ، وارتبط استخدامها مع انتشار استخدام الحاسبات الإلكترونية في المكتبات و كانت مكتبة الكونغرس الرائدة في هذا المجال عندما بدأت في منتصف الستينات بمشروعها المعروف MARC وتوفير الفهارس الموحدة وتوزيعها على مشتركيه بشكل أشرطة مغنطة Magnetic Tapes ، حيث تقوم المكتبات بتفريغ ما تحتاجه على حاسباتها واستخدامها بالشكل الملائم لحاجة مستفيديها . ولقد تقلص استخدام هذه المصادر بهذا الشكل بعد ظهور خدمات البحث الآلي المباشر Online Search وظهور الأقراص المكتنزة. **علاقة مصادر المعلومات الإلكترونية بالمصادر التقليدية وغير التقليدية الأخرى :**

وبعد اختراع وليم كوتبرك لآلته الخاصة بالطباعة عام 1450م و انتشار الكتاب المطبوع ، تنوعت المطبوعات وتعددت فظهر الكتاب اليدوي Handbook والمنفردات Monographs والكتب المرجعية Reference books والكتاب الشعبي أو ذو الطبيعة الشعبية Paperback ثم الدوريات فالكتيبات وغيرها من المواد التي أصبحت تعرف بالمواد المطبوعة Printed Materials وهي مصادر المعلومات التقليدية المطبوعة .

بعدها انتشرت المواد السمعية و البصرية كأوعية ومصادر المعلومات في المكتبات باختلاف أنواعها ، وصار لها ناشرون و موزعون وأطلق عليها بالمواد غير الكتب Non-book Materials أو المواد غير المطبوعة Non-Printed Materials أو المواد السمعية و البصرية Audio-Visual Materials .

ولكونها تختلف شكليا عن المواد المطبوعة ، وتحتاج بعضها إلى الأجهزة لاستخدامها ، أصبحت تعرف بمواد ومصادر المعلومات غير التقليدية . أما المصغرات Microforms وبالرغم من كونها تختلف شكليا عن مصادر المعلومات التقليدية فهي في حقيقتها نصوص مصورة فلميا بنسبة تصغير عالية . ومع ذلك فقد أضيفت إلى قائمة المصادر غير التقليدية .

ومن الخطأ الاعتقاد بأن المصغرات الآن أصبحت مادة قديمة ومستهلكة وتوقف العمل بها . صحيح أن تكنولوجيا المعلومات وبالأخص تكنولوجيا الخزن وأوعيتها الممغنطة الليزرية قد اكتسحت تقنية المصغرات ، إلا أن العديد من الدوريات لا تزال تنتشر بهذا الشكل جنبا إلى جنب مع الشكل الورقي ، ومجرد مراجعة دليل الدوريات المعروف Ulrich International Periodicals Directory تستطيع التأكد من استمرار التعامل مع المصغرات . ولا تزال مكتبة الكونكرس توفر فهارسها بالشكل المصغر . وبعد ظهور الحاسبات واستخدامها في المكتبات تم التزاوج بين تكنولوجيا الحاسبات والمصغرات في نظام كوم / Computer Output Microform COM System لمخرجات الحاسبات المصغرة وذلك حلا لمشكلة مخرجات الحاسب الورقية وما خلفته من مشاكل تخص الحفظ والخزن .

أما بعد التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت من أشكال مصادر المعلومات المطبوعة إلى مصادر معلومات إلكترونية ، لم تحتفي المصغرات أيضا . فهي الآن تستخدم من قبل قواعد البيانات الببليوغرافية لتوفير النصوص الكاملة Fulltext بدلا من المقالة أو النص بشكله الورقي وكلفته العالية في النقل والبريد .

وأخيرا دخلت المواد السمعية و البصرية إلى مجموعة المصادر الإلكترونية بعد ظهور ما يعرف الآن بتقنية الأوعية المتعددة Multi-Media

حيث أصبح بالإمكان الحصول على معلومات ثابتة ومتحركة ناطقة و صامتة ملونة و غير ملونة على أقراص ليزرية .

لذا فأننا نجد بعد هذا التحول في أنماط مصادر المعلومات ، أن المستقبل سيكون لمصادر المعلومات الإلكترونية وستكون هي المسيطرة والغالبية خلال السنوات القادمة مع بقاء المصادر التقليدية الورقية و غير التقليدية كالسمعية و البصرية و المصغرات ولكن باستخدام أكثر محدودية.

### **منافذ الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية**

تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات وحتى الأشخاص -أحيانا- من التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية والحصول عليها عبر واحدة أو أكثر من المنافذ التالية :

- 1- الاتصال بقواعد البيانات عن طريق الاتصال المباشر Online ويعرف أيضا بالاشتراك المباشر .
- 2- شراء حق الاستفادة من الخط المباشر Online من خلال أحد مراكز الخدمة على الخط .
- 3- الاشتراك من خلال الشبكات المحلية و الإقليمية والدولية .
- 4- الاشتراك من خلال وسطاء المعلومات أو تجار المعلومات

#### **Information Brokers**

- 5- الاشتراك في شبكات تعاونية خاصة لتقاسم المصادر المعروفة ب Resource sharing network .

### **فوائد مصادر المعلومات الإلكترونية للمكتبات**

أن التوجه نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل المكتبات إلى جانب ما لديها من مصادر تقليدية أو التحول التدريجي عنها نحو البديل الجديد له فوائد جمة للمكتبة نذكر منها 15 :

- 1- أن التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية سيؤمن الاستفادة من جهة

عريضة جدا من المعلومات في موضوع متخصص او اكثر . وهذا يتحقق بشكل أساس عن طريق البحث الآلي المباشر Online للاستفادة من قواعد وبنوك معلومات وبشكل تفاعل حيث وفرت شبكات الاتصالات قدرات الربط و الاتصال مع أنظمة متعددة .

## 2- الاقتصاد في النفقات و التكاليف كآلاتي :

1/2- الاقتصاد في نفقات الاشتراك بالدوريات بشكلها الورقي وشراء الكتب وبكميات لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين ولكنها تشكل عبئا ماليا كبيرا أيضا لا يتناسب والطلب عليها . أما في حالة المصادر الإلكترونية فيكون الدفع و النفقات للخدمة و المعلومات المطلوبة فقط و التي تلبي حاجة المستفيد تماما .

2/2- ما ذكر في 1/2 أعلاه معناه أيضا التوفير في الكثير من المبالغ التي كانت تصرف في إجراءات التوريد وطلب المطبوعات و أجور الشحن والنقل و نفقات الإجراءات الفنية و كلفة تجليد المطبوعات و فقدان المطبوعات وغيرها.

3/2- توفير المبالغ التي كانت تصرف كما هو مذكور 2/2 أعلاه لمجالات أخرى كالاشتراك في خدمات المعلومات الإلكترونية الجديدة او اقتناء قواعد جاهزة على CD-ROM لاغناء المجموعة و تلبية احتياجات المستفيدين بشكل افضل .

3- لقد استطاعت مصادر المعلومات الإلكترونية أن تحل للكثير من المكتبات مشكلة المكان ورغبة المكتبات - خاصة الكبيرة منها - بالحصول على اكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات لخدمة المستفيدين الذين تبلورت و تعقدت متطلباتهم أيضا . فكما هو مدون أن القدرة التخزينية للقرص المضغوط CD-ROM هي الآن 600 ميكا بايت أي ما يعادل 250,000 صفحة قياس A4 ومع الاتصال المباشر يمكن للمكتبات أن توفر كم هائل من مصادر المعلومات دون الشعور بأي مشكلة لأي مكان .

4- الإمكانيات التفاعلية أي القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد .

5- الرضا الذي يحصل عليه الباحث نتيجة لهذا التنوع و القدرات والسرعة والدقة والذي يتعكس إيجابيا على المكتبة وخدماتها .

6- أن هذه المصادر الإلكترونية قد غيرت من طبيعة عمل او وظيفة أمين المراجع التقليدية وحولته إلى أخصائي معلومات يشارك المستفيد ويرشده في الحصول على المعلومات والاتصال مع قواعد البيانات او البحث في القواعد المتاحة وأحيانا قيادته في استراتيجية البحث . وهذا أيضا أعطى بعدا جديدا وغير من نظرة المستفيدين إلى دور وقيمة الخدمة المكتبية والقائمين عليها .

7- البدائل المطروحة في هذا المجال أمام المكتبات ومراكز المعلومات لمصادر المعلومات ، فقواعد البيانات المتاحة عبر الخط المباشر ومزاياها المعروفة وسليبتها المعروفة أيضا فأذا شعرت المكتبة بسلبيات هذه الطريقة هنالك بديل آخر وهي الأقراص المكنزة CD-ROM التي جاءت بعد الخط المباشر ولحل بعض سلبيات الأولى وعلى رأسها مشاكل الاتصالات الهاتفية والالتزام والوقت المخصص للبحث تحسبا للكلفة و غيرها . ألان أقراص WORM / Write Once Read Many التي حاولت حل أهم مشكلة لل CD-ROM وهي عدم إمكانية التحديث و الإضافة وبدأت الأنظار تتجه نحو هذه الأقراص القابلة للمسح المعروفة ب Eraseable Digital Optical Disks / EDOD .

8- أن مصادر المعلومات الإلكترونية لم تعد تقتصر على المطبوعات بل تعدتها إلى المصادر غير المطبوعة وهي المواد السمعية و البصرية - كما ذكرنا سابقا - وهكذا أصبح بإمكان المكتبات الاستفادة من مصادر المعلومات كانت متروكة جانبا او اعتبرت قديمة بسبب تفوق تكنولوجيا المعلومات عليها . وان تقدم من خلالها خدمات معتمدة في حصولها على

المعلومات على مثل هذه المواد كالمغناطيسية سمعيا او بصريا ، للأطفال او للأغراض التربوية وبأسلوب متطور وروح العصر الإلكتروني .

9- باستطاعة المكتبة أن توفر للمستفيد سبل الوصول إلى مصادر معلومات غير متوفرة او متاحة على الورق أساسا من المؤتمرات عن بعد .

10- باستطاعة المكتبات المستفيدة من مصادر المعلومات الإلكترونية أن توفر للمستفيدين كميات كبيرة ومتنوعة من مصادر معلومات خارجية عبر البحث الآلي المباشر Online او من خلال شبكات المعلومات وتقاسم الموارد Resource Sharing وخدمة تبادل الوثائق عن بعد والتي أصبحت تعرف الآن بـ Telefax وتناقل المطبوعات إلكترونيا Electronic Document Delivery .

### خدمات المعلومات المباشرة

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبحث مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل أو تيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة .

أن من هذا التسهيل أو التيسير ينبع مفهوم خدمات المعلومات التي يعرفها هارود بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل امثل ، وطبقا لما تقدم يمكننا القول بأن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق أيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات .

أن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تحقق العديد من الوظائف لعل ابرز هذه الوظائف ما يأتي 1 :

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين .
- أدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات .
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة .
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات .
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته .
- تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة .

ولابد من التأكيد بان الارتباط بين المعلومات وخدمات المعلومات قد رافق تقنيات المعلومات وواكب تطور هذه الخدمات جميع التغيرات التي طرأت على تقنيات المعلومات مثل الأساليب المتبعة في تسجيل المعلومات وتجميع أوعية المعلومات وتنظيمها وبحث المعلومات المتعلقة بها وهكذا ارتبط تقديم هذه الخدمات باستخدام الأساليب غير التقليدية في تنظيم مصادر المعلومات . وفي تحليل هذه المصادر وتخزين البيانات المتعلقة بها ومن ثم استرجاعها تبعاً للحاجة المتوفرة للمعلومات والمقدمة من قبل الباحث أو المستفيد . ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية بكافة أنواعها تنقسم بشكل عام إلى :

**أ. الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة .**

ويقصد بها الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل خدمات المعلومات الفنية التي سنتناولها بشيء من التفصيل في الفصول القادمة المتعلقة بإجراءات تنمية المكتبات وعملية الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص .

## بـ الخدمات العامة او الخدمات المباشرة .

وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة او التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات : الإعارة ، الخدمة المرجعية والإرشادية ، خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات ، الترجمة وتحليل المعلومات وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري وغيرها من الخدمات التي سوف نتناولها في هذا الفصل وكما يلي :

### أولاً : الخدمات المرجعية :

تشمل الخدمات المرجعية أنماط الخدمة التي تقدمها المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات للمستفيدين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة ، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم يطلق عليه قسم المراجع او قسم المعلومات . وفي المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة يكون هذا القسم واسعا يعمل فيه عدد من الموظفين يترأسهم كبير اختصاصي المعلومات ، بينما في المكتبات او مراكز المعلومات المتوسطة الحجم تعهد مسؤولية هذا القسم إلى شخص واحد ، وفي المكتبات ومراكز المعلومات الصغيرة يقوم الشخص المسؤول عنها بهذه المهمة إضافة إلى مسؤولياته الأخرى 2 .

ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون وانما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها والتي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين وتتضمن هذه الخطوة غالبا اختيار المجموعة المرجعية واعدادها وتنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها واعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات وتدريب العاملين وتأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية ووضع العلامات الدالة واعداد النشرات التي تسهل مهمة المستفيدين من أوعية المعلومات وتعليمهم

استخدام الفهارس ومساعدتهم في اختيار أوعية المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم.

وتقسم الخدمة المرجعية إلى مباشرة وغير مباشرة 3 :

### 1- الخدمة المرجعية المباشرة.

ويتضمن هذا النوع من الخدمة :

أ. خدمات المراجع والمعلومات ومن خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات . وان طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستفيدين الذين صممت لخدمتهم وباختلاف المكتبات ومراكز المعلومات ، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببليوغرافي الذي يتم من قبل اختصاصي المعلومات والمراجع .

ب. تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها . ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستفيدين ومساعدتهم لاستخدام الفهرس البطاقي إلى تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والوصول إلى كتاب أو مقالة معينة أو أية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات والوسائل المرجعية الأخرى .

### 2- الخدمة المرجعية غير المباشرة :

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من أجل تيسير مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها . ويمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم خدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراكز معلومات أخرى . ولهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات معلومات كافية إلى المستفيدين .

ومن ابرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات والتي تقع ضمن هذا الخط من الخدمة المرجعية هي ما يأتي :

أ. اختيار مصادر المعلومات ، وتتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار أوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكتب والدوريات والمخطوطات والصحف وآية مواد أخرى يمكن أن تضمها المكتبة. ويدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد والتقيية للمجموعة المكتبية .  
ب. ترتيب وإدارة المواد المرجعية ، ويقصد بهذه العملية ترتيب وإدارة المجموعة المكتبية والتوظيف الفعال لمكانات العاملين في أقسام المراجع والمعلومات .  
ج. تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى ، إذ أن زيادة التركيز على شبكات المعلومات والتطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة وسهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد أو خارجه ، ونتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة .

د. تقييم خدمات قسم المراجع والمعلومات ، وتتضمن هذه العملية دراسة ومراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجمهور بشكل عام ومستوى الأداء والأمور التي تحسن العمل في القسم . وهذا التحليل يتطلب تقييما ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع ومصادر المعلومات في المكتبة وتنظيمها .

و. مهام أخرى متنوعة ، إذ أن هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع وتشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستسناخ وترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية وفحص المواد المكتبية والأشراف على قاعات المطالعة واعداد التقارير والإحصائيات عن أنشطة القسم والمكتبة .

## ثانيا : خدمة الإحاطة الجارية :

تعني الإحاطة الجارية [ معرفة التطورات الحديثة عن أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات .

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض أشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم.

وتشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر الآتية 4 :

- أ.مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .
- ب.اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة .
- ج.أعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو معلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم .

وهناك وسائل وطرق عديدة لتمكين المستفيدين من الاستفادة من

خدمات الإحاطة الجارية وهي :

- توزيع قوائم المقتنيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية .
- البث الانتقائي للمعلومات .
- تمرير الوثائق والدوريات على المستفيدين .
- عرض المطبوعات الحديثة نفسها أو أغلفتها .
- بث البيانات والمعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية والهاتفية .
- الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين .
- النشرة الإعلامية ونشرة الإحاطة الجارية .
- استساح قوائم محتويات الدوريات .
- التعريف بالبحوث الجارية .

### **ثالثاً : خدمة البث الانتقائي للمعلومات :**

وهي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثاً من المعلومات آياً كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي

يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية .

ويمكننا أيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات الوثائق الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية موضوعات بحثه بحوثه الجارية واهتماماته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله . وتضاهي هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد لاستخلاص ماله أهمية واستبعاد ما ليس له أهمية 5 .

وقد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات واهتمامات المستفيد واصفات أو رؤوس موضوعات استخدمت لهذا الغرض أو رموز أخرى مثل أرقام التصنيف .

ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت تقدم باستخدام الأساليب اليدوية ، بينما في الوقت الحاضر يتم استخدام الحاسب الإلكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها وانتشارها .

وهناك عدة مميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير وقت المستفيدين واسترجاع كل ما له علاقة باهتماماتهم وضمان عمل مسح شامل للإنتاج الفكري في موضوعات تهتم المستفيد ، والتعرف على أعلام ومشاهير المتخصصين في موضوعات معينة ، وتكوين حلقات خاصة للمستفيدين والتعرف على دوريات ومصادر لم تكن معروفة سابقا والمساعدة في تدريس موضوع أو موضوعات معينة وفي تحسين خطة تنمية المجاميع في المكتبة .

#### **رابعاً : خدمة البحث عن الإنتاج الفكري :**

أصبحت مشكلة الإنتاج الفكري في غاية التعقيد بالنسبة لجميع مجالات التخصص المعرفي بحيث أصبح كل متخصص في المجالات المختلفة للمعرفة بحاجة إلى طرق جديدة لبحث الإنتاج الفكري وتقييمه في ذلك

المجال وتفرض هذه الحالة على المكتبة أو مركز المعلومات أن يساعد المستفيدين كل حسب مجال اختصاصه واهتمامه في متابعة ما يستجد وذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم .

وهناك خطوات ينبغي اتخاذها عند إجراء عملية البحث عن الإنتاج الفكري وهي 6 :

أ. بروز سؤال أو مشكلة ما تم التحقق منها ولا بد من التعبير عنها أو تسجيلها لتوصيلها لنظام البحث .

ب. تحليل السؤال لاختيار المداخل التحليلية المفاتيح التي تنفع في تخطيط استراتيجية البحث .

ج. تحويل المداخل التحليلية المختارة إلى إحدى اللغات وإلى خطة استراتيجية تتفق وتلك المداخل التي استخدمها النظام لتحليل وثائق المجموعة واختزانها .

د. صياغة المداخل التحليلية واستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة والبرنامج اللذين يتفقان مع المداخل المستخدمة في الوسيلة المتبعة في البحث .

و. لا بد من تشغيل جهاز البحث .

وان هذه الخطوات التي يتبعها اختصاصيو المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين لا تختلف من حيث أساسها سواء عند استخدام الأسلوب اليدوي أو استخدام الحاسب الإلكتروني .

### **خامسا : خدمة الإجابة عن الاستفسارات :**

تعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل إلى المعلومات والإجابات المطلوبة .

وتكون حاجة السائل دائما إحدى احتمالات عديدة ، فقد يسمى السائل وثيقة أو مجموعة وثائق يمكن معرفتها عند الرجوع إلى فهرس المكتبة أو الببليوغرافيا ذات العلاقة ، وقد يبحث السائل عن حقيقة أو بيان

محدد ويحل هذا الاستفسار عن طريق المصدر الذي يتضمن الإجابة ، وقد يعرف السائل السؤال الذي يهمله وهذا هو أكثر الاستفسارات حدوثا بل وربما أهمها وغالبا ما يكون الجواب عن مثل هذا الاستفسار على شكل بيليوغرافيا أو مسح لأدبيات الموضوع 7 . وهذا يفرض معرفة حاجة السائل على وجه التحديد علما بان السائل يطرح سؤاله عادة بعبارة تعكس ما يعرفه وليس ما لا يعرفه .

وكذلك قد تتسلم المكتبات استفسارات عن طريق البريد أو بواسطة وسائل الاتصالات الأخرى .

وتعتمد درجة الشمول في الإجابة عن هذه الأسئلة والاستفسارات على الفترة الممنوحة وعلى مستوى السائل نفسه وإمكانيات المكتبة من حيث مستوى العاملين فيها ومدى توافر المصادر فيها 8 .

وتتمكن المكتبة من استخدام قواعد المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى ولو لم تكن المكتبة مالكة للحاسب ويتم ذلك بتوجيه الاستفسارات إلى تلك القواعد والتي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب .

### **سادسا : خدمة الإعارة :**

تعتبر خدمات الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات و أحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها .

وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا الإعارة الداخلية المضبوطة أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات الإعارة الخارجية لمدة معينة من الزمن وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة

قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه . ويمكن أجمال خدمات الإعارة بآلاتي 9 :

1. المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة من خلال تسجيل المادة المعارة أو غير مضبوطة دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير .
  2. الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في أي مكان آخر غير المكتبة .
  3. تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولازال المستعير بحاجة لها ويمكن أن تتم هذه الخدمة من خلال الهاتف .
  4. حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الاطلاع عليها داخليا .
  5. الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تملكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة ، ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها .
  6. متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف .
- ولكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتجب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها المستفيدون من نوع :

- من يحق له الإعارة ؟
- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها ؟
- ما هي مدة الإعارة للمواد المختلفة ؟
- ما هي المواد التي يمكن استعارتها ؟ والمواد غير المسموح بإعارتها ؟
- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة ؟

وتحتاج خدمات الإعارة أيضا إلى وجود نظام يسمح للمستفيدين بالوصول إلى الأرفف والتجول بينها للبحث والاطلاع والاختيار نظام الأرفف المفتوحة . وكذلك إلى نظام للإعارة الخارجية يتصف بالبساطة والمرونة والدقة .

ويعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد هو النظام المتمكن من ضبط المعلومات التالية المتعلقة ب:

- 1- المستعير: اسمه الكامل، رقم هويته المكتبية، عنوانه .
  - 2- المادة المستعارة اسم المؤلف، عنوانها، رقم التصنيف، رقم التسلسل وآية معلومات بيبليوغرافية أخرى ضرورية .
  - 3- مدة الإعارة وتتضمن تاريخ الإعارة، تاريخ إرجاع المادة .
- وتوجد حاليا أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية جدا كنظام السجل والمتقدمة جدا كالإعارة الآلية . وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزات الخاصة ووضعت لتناسب أنواعا معينة من المكتبات مثل نظام الجيوب أو نظام براون الذي يناسب المكتبات العامة والجامعية .

ومن الاتجاهات الحديثة في مجال خدمات الإعارة بدأت العديد من المكتبات في الدول المتقدمة في استخدام نظم الإعارة المبنية على استخدام الحاسوب التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة 10 :

- 1- الاحتفاظ بملف للمستفيد والذي يمكن تحديثه والبحث فيه من أجل معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة ويسر .
- 2- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة والذي يمكن تحديثه والبحث فيه بالطرق التالية :

أ. القدرة على البحث فيه لتقرير وضع مادة ما ومكانها وذلك عن طريق اسم المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي ISBN ورأس الموضوع .

ب. القدرة على إضافة المسجلات وحذفها بسهولة ويسر خاصة فيما يتعلق بالإضافات الجديدة والمواد المفقودة .

ج. القدرة على تحديد فترات الإعارة المسموح بها لأية مادة مكتبية .

3- الاحتفاظ بملف بالسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد المكتبة ويجب أن يمتلك هذا الملف القدرات التالية :

أ. إمكانية البحث فيه لتحديد وضع مادة ما .

ب. إمكانية تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة والراجعة والمواد التي تم تجديد أعمارها ... الخ .

ج. التعرف على المواد المسترجعة في حالة طلبها من مستخدم آخر .

د. القدرة على خلق ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الإدارة والسجلات الإحصائية أو قائمة بالمواد المعارة لشخص ما .

و. التعرف على المواد المتأخرة الواجب استرجاعها .

ز. القدرة على طباعة ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها.

4- أعداد الإحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل مادة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين يوميا وأسبوعيا وشهريا ... وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية ... الخ والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب ودوريات وقصص ... الخ .

ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في عمليات الإعارة ما خططت له المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة OCLC منذ سنوات وبدأت بتنفيذه حيث أمكن إدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات طرفية نهائية وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة .

ومن أمثلة الإعارة المحوسبة الجاهزة 11 :

أ. نظام High Smith Circulation الذي توزعه شركة  
الأمريكية ويلانم المكتبات الصغيرة نسبيا والذي لا يزيد حجم مقتنياتها عن  
25 ألف مجلد وحجم الاستعارات عن 8 ألف مجلد ويمكن لهذا النظام  
إصدار أكثر من ثلاثين نوعا من التقارير الخاصة بعمليات الإعارة وخدماتها.  
ب. Online Circulation الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير  
ويناسب المكتبات التي لا تزيد عدد مقتنياتها عن 65 ألف مجلد وعدد  
المستعيرين عن عشرة آلاف شخص .

وهناك نظم إعارة آلية أخرى تعتمد على تقنية القلم الضوئي في  
عملية إدخال وحذف البيانات الخاصة بالاستعارة مثل نظام بليسي ونظام تلبن.  
**سابعا : خدمة البحث بالاتصال المباشر :**

وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري  
ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية Terminals التي تزود  
الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وينوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا وقد  
ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وكان عدد قواعد البيانات مئة  
قاعدة ، أما الآن فان عدد قواعد البيانات المصممة لأغراض تجارية قد تجاوز  
الخمسة آلاف قاعدة تغطي كافة الموضوعات والعلوم ، حيث تشير إصدارة  
يوليو 1992 من Databases Directory of Online الذي يغطي  
المصادر المتاحة على الخط المباشر الى أكثر من 5300 قاعدة بيانات يقوم  
بإنتاجها 2158 منتجا ويمكن البحث فيها من خلال 731 موردا .

أن خدمة البحث والاتصال المباشر تتطلب توفر أربعة عناصر رئيسية هي :

- 1- قواعد او مراصد للمعلومات مخزنة بالحاسوب وتقرأ آليا .
- 2- موزع او مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين .
- 3- مكتبات ومراكز معلومات ومؤسسات بحثية تشترك في هذه القواعد  
وتبحث فيها كجزء من خدماتها .

4- باحث يستطيع التعامل مع الخدمة وعارفها بإجراءاتها والمستفيد النهائي من الخدمة .

وقد لخصت " تيد " فوائد خدمة البحث بالاتصال المباشر بالآتي :

- 1- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات .
- 2- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول إلى المعلومات المخزنة آليا .
- 3- عمل كتابي أقل ضجرا والقدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج

حدثة أكثر في المعلومات .

4- بحث أسرع ويصل إلى 5 % من الوقت الذي يحتاجه البحث اليدوي .

5- إمكانية البحث في قواعد للمعلومات غير متوفر بشكل مطبوع .

**أما خطوات تقديم الخدمة فتتلخص في :**

- مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث .
- اختيار قاعدة او قواعد المعلومات المناسبة .
- الاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر .
- تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد النهائي والاحتفاظ بنسخة منها .

ويمكن أن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة ، وتقدم حاليا من

خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على اسطوانات الليزر -CD-ROM.

**ثامنا : خدمة تدريب المستفيدين :**

أن من ابرز الخدمات التي بدأت تحظى بأهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم.

لقد وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من أجل الاستخدام للأغراض البحثية والتعليمية المختلفة ولهذا فإن تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية مهمة للطرفين المستفيد والمكتبة .

وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية والعامة بسبب ضخامتها وضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات .

أن تنظيم برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تأصيل الأبعاد التالية 14 :

1- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات .

2- تعريفه بالأساليب والوسائل للحصول على المعلومات .

3- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم توافر هذه المعلومات في المركز .

4- خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المركز بشكل خاص .

وأيا كانت الطريقة المتبعة في تعليم المستفيدين ووسائل الإفادة من خدمات المعلومات المتاحة في المكتبات ومراكز المعلومات فمن الضروري أن يتناول برنامج التدريب الأمور التالية عن المكتبات ومراكز المعلومات :

- مكان الخدمات وأقسام المكتبة أو المركز .
- قواعد ولوائح المكتبة .
- استخدام الفهارس .
- وسائل الإفادة من أوعية المعلومات .
- شرح للخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة .
- أين يتم البحث عن المعلومات ؟ وكيف يتم البحث ؟
- ما هي أنواع المعلومات ؟
- كيف يتم الاستفادة المثلى من المعلومات المتاحة ؟

- شرح تفصيلي لمكونات النظام في المكتبة ومراحل تقييم خدمات المعلومات .
  - كيف يتفاعل ويتكامل نظام المعلومات بالمركز او المكتبة مع نظام المعلومات ومراسد البيانات العالمية والإقليمية والمحلية .
  - كيف تعرض المشكلة او كيف يصاغ الاستفسار لي طرح على مركز المعلومات .
  - التعريف بالأساليب والطرق المستخدمة في الحصول على البيانات ، وكذلك قواعد مخاطبة الملفات الآلية المخزنة في الحواسيب .
- وعند محاولة التخطيط لبرنامج تدريب جديد يجب على المهتمين بالموضوع الإجابة على تساؤلات أساسية تتعلق بالقراء والمكتبة والموظفين ، وهذه التساؤلات هي :
- 1- لمن سيقدم البرنامج ؟ وذلك بدراسة خصائص القراء الذين سيقدم لهم البرنامج وعددهم .
  - 2- ما هو محتوى البرنامج او ماذا سيقدم للقراء ؟ ويتم ذلك بتحديد محتوى ومستويات الجوانب المختلفة التي سيغطيها البرنامج .
  - 3- من سيقدم البرنامج ويشرف عليه ؟ هل هي مسؤولية موظفي المكتبة فقط أم أن هناك إمكانية التعاون بينهم وبين جهات أخرى ؟
  - 4- ما هو المكان المناسب الذي ستقدم به المحاضرات والمهارات المختلفة من خلال التدريب ؟
  - 5- ما هو الوقت المناسب لتقديم البرنامج ؟ ويجب اختيار التوقيت المناسب مع مراعاة كافة الظروف ذات العلاقة .
  - 6- ما هي طرق التدريب التي ستستخدم في البرنامج ؟ وهنا يجب أن يتم اختيار طرق التدريس المناسبة لطبيعة القراء ولاهداف البرنامج وهذه الطرق لا تختلف عادة عن طرق التدريس العامة في التربية .

بعد الانتهاء من كافة مراحل البرنامج لابد من محاولة تقييمية وذلك حتى يتم تجنب أية أخطاء أو مشاكل ربما تظهر في المستقبل وحتى تتعرف على ردود فعل القراء وآرائهم حول الجوانب المختلفة للبرنامج وخاصة المحتوى وطرق التدريس ، ولهذه الآراء عادة قيمتها عند التخطيط لبرنامج جديد ويمكن تقييم البرنامج باستخدام أساليب مختلفة كالملاحظة وأجراء المقابلات مع بعض الذين اشتركوا في البرنامج او عن طريق توزيع استبيان خاص وتحليل نتائجه .

### تاسعا : خدمة الترجمة :

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات ، والترجمة ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية وقد حرص العرب في أزهى عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى . ومما لا جدال فيه أن هذه الخدمة تشكل أساسا متينا لحركة البحث العلمي. وقد كان للاكتشافات العلمية التي تحققت في غضون الحرب العالمية الثانية وللتقدم العلمي والتكنولوجي آثارها على تنظيم خدمات الترجمة وان زيادة عدد اللغات التي ينشر فيها الإنتاج الفكري كان السبب الرئيسي وراء ظهور خدمة الترجمة وتطورها .

وتأخذ الجهود التي تبذل في سبيل حل مسألة الترجمة وتوفير خدماتها عدة قنوات منها اشتراط بعض المؤسسات على المتقدمين فيها معرفة لغات أجنبية كشرط من شروط توظيفهم او أن تقوم بتأسيس دوائر للترجمة وتوفير المتطلبات اللازمة لها لتغطية جميع الموضوعات واللغات او التشجيع على الكتابة البحثية باللغات الشائعة او أن تعد المؤسسة حصرا بالمرجمين لتستفيد منهم عند الحاجة .

ومما يجدر ذكره أن هناك جهودا لترجمة بعض الدوريات بصورة كلية او جزئية ، ومن ذلك ما تقوم به المكتبة البريطانية حيث تترجم 11

دورية روسية بكاملها ، وكذلك تترجم 100 دورية روسية أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية ، كما تقوم جمعية المعادن في كل الولايات المتحدة الأمريكية وإنكلترا بنشاطات ترجمة كبيرة ، كذلك تقدم عدة خدمات للاستخلاص بأصدار مستخلصات في أكثر من لغة حيث تحل اللغة المعروفة مشكلة اللغات غير المعروفة .

وكذلك أدخلت الحواسيب الآلية في هذا المجال وأصبح هناك ترجمة آلية تعتمد على الحاسب الإلكتروني مستخدمة في ذلك النظم الخبيرة 15 .  
**عاشرا : خدمة التصوير والاستنساخ :**

تعد هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستفيدين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث أو المقالات أو الدراسات المنشورة وأجزاء معينة من كتب مطبوعة أو مخطوطة . وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في انتشار هذه الخدمة حيث أدى ذلك إلى تطوير العديد من عمليات الاستنساخ المختلفة .

وغالبا ما تكون خدمة التصوير والاستنساخ مكملة لعملية الإعارة ، ويكون ذلك على نوعين وهما :

أ. التصوير والاستنساخ على الورق ويكون هذا بنفس الحجم أو الصغر وذلك حسب الحاجة .

ب. التصوير المصغر ويكون هذا أما على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش وهناك قواعد متعارف عليها في المكتبات بالنسبة لخدمة التصوير والاستنساخ وهي :

1- عدم السماح باستنساخ المجلدات الكاملة لأي مطبوع إلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسؤولة عن التأليف أو النشر ، أحيانا يكون الاستنساخ لصالح المكتبة نفسها للحاجة لتوفير نسخة من المطبوع لا يمكن الحصول عليه.

2- مراعاة قانون حقوق الطبع .

3- لا يجوز استنساخ مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة .

4- أحيانا يلزم المستفيد بدفع رسم خاص .

### حادي عشر : خدمة النشر :

وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص . وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها ، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو إصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة ... الخ .

وتتضمن مؤسسات النشر مسؤولية التحرير والمراجعة اللغوية وطريقة عرض الموضوع والشكل الذي سيظهر فيه . وقد يستعين المحرر بخبرات خارجية .

وهكذا تعد عملية النشر من العمليات الضرورية في مراكز المعلومات ويتم ذلك عن طريق :

1- إصدار دوريات متخصصة في مجالات المعلومات وغيرها .

2- إصدار نشرات أو وثائق في موضوعات قائمة بذاتها .

3- تصوير بعض المقتطفات من وثائق معينة أو وثائق بأكملها .

ومما يجدر ذكره أن هناك عدة عوامل تؤخذ بنظر الاعتبار في مجال خدمة النشر ومن أبرزها الأسلوب وطول المقال وطريقة تدوين المراجع وطريقة كتابة الحواشي وأسلوب عرض الجداول والرسوم وأحيانا يرفق مستخلص للمقال .

وتتبع عملية الإشراف على تحرير عملية الطباعة والتوزيع . كما يتصل بهذه الخدمة مسألة التوزيع والتي تتوقف ترتيباتها الخاصة على ما إذا كان المطبوع سيباع مقابل ثمن أو سيتم توزيعه مجانا أو على أساس التبادل ،

وإذا كان التوزيع مجانا فلا بد من أعداد قائمة التوزيع وتحديثها باستمرار ، أما التوزيع على أساس التبادل فيستدعي معرفة أساليب التبادل القائمة في المؤسسة الأخرى سواء كانت على أساس قطعة مقابل قطعة او على أساس تكافؤ القيمة المادية للمطبوعات المشمولة بالتبادل او غير ذلك من الأسس .

**تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات.**

**أولا : تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية .**

**ثانيا : تكنولوجيا الاتصالات وأهميتها في تناقل المعلومات .**

**ثالثا : المؤسسات المعلوماتية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال .**

**أولا : تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات :**

**1- المقدمة :**

يلعب الحاسب الإلكتروني دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية ، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء كما يقوم الحاسب بأجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدويا بالإضافة الى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية كما يستطيع الحاسب الإلكتروني انجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد فقدانها او تلفها من خلال المستخدمين .

وقد مرت الحاسبات الإلكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية :

1. ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1946 من خلال العلماء جون موشلي و ابكارت و جولد شياني وهو الحاسب Eniac ثم تكونت أول شركة لانتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم Univac 2 .
2. ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الإلكترونية في أوائل الستينات بعد

- استخدام عناصر الترانزيستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة Vacuum Tube .
3. أدى استخدام الدوائر الإلكترونية circuits Integrated الى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الإلكترونية في عام 1969 .
4. ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة وبعد تطويع المواد فوق الموصلة وأشباه الموصلات الحرارية Semiconductor 3 .
5. ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينيات ويطلق عليه الحاسب الشخصي Personal Computer وهو يتمتع بصغر الحجم وسهولة التشغيل والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التلفون والتلفزيون 4 .
- 2- تطور استخدام الحاسبات في المكتبات ومراكز المعلومات :**

شكك العديد من خبراء المكتبات في امكانية استخدام الحاسب الآلي في المكتبات . وفي هذا المعنى كتب الزوورث ماسون Mason , E 1971 مدير الخدمات المكتبية بجامعة هوفسترا قائلاً [ أن ملاحظاتي تقنعني يوماً بعد آخر أن الحاسب ليس للاستخدام في المكتبات ... حيث أن تكاليفه العالية لا تبرر عوائده القليلة ] والحقيقة أن هذا الشك نفسه كان وارداً عند ظهور الحاسب الآلي واطلق عليه البعض انه مجرد لعبة سرعان ما سينفض عنها الجميع . ولكن الأمور جرت بعد ذلك على عكس ما توقع ماسون وقد رد عليه بالمر Palmer , R. 1973 قائلاً [ أن العقد القادم سيشهد العديد من النظم الآلية الناجحة في مجال المكتبات ] .

أن التطور المذهل في عدد الأنظمة الآلية المخصصة للمكتبات على مختلف أنواعها يبين أهمية هذه التقنية بالنسبة للمكتبات ولقد أجريت العديد من المسوحات "Surveys" لاعداد الأنظمة الآلية في المكتبات وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية ويبين الشكل رقم 1 سنوات هذه المسوحات وعدد الأنظمة الآلية التي صممت بناء على الحاسب الآلي

واستخداماته في المكتبات حيث اجري مسح عام 1964 ثبت فيه أن هناك 25 نظاما آليا يعمل في المكتبات في أمريكا . وفي عام 1971 اجري مسح آخر يعرف بمسح لارك Lark Survey تم فيه إحصاء 1366 نظام آلي للمكتبات لما بين أنظمة متكاملة أو أجزاء من أنظمة في 506 مكتبة.

وفي عام 1984 اجري مسح آخر ثبت فيه انه يوجد حوالي 30000 ثلاثين ألف نظام آلي خاص بالمكتبات أن اغلب هذه الأنظمة تعمل على الحاسب الشخصي PC ، ويلاحظ المدى الذي وصل اليه الرقم خلال 13 سنة هي الفارق الزمني بين إحصاء لارك 1971 وإحصاء عام 1984 ، حيث تضاعفت أعداد الأنظمة الآلية للمكتبات بنسبة 59 ضعفا ، والحقيقة أن ذلك يعود الى سببين رئيسيين هما :

1. الاحتياجات الفعلية للمجتمعات الحديثة المتمثلة بضرورة السيطرة على الكم الهائل والمتنامي في المعلومات المطلوب تداولها من قبل هذه المجتمعات والحصول على المعلومات اللازمة منها بسرعة ودقة وفعالية . وقد ساعدت تكنولوجيا الحواسيب الآلية وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في حل هذه المشكلة فأصبحت سرعة المعالجة تقاس بأجزاء بسيطة من الثانية وتضاعفت مئات المرات سرعة تبادل البيانات وانخفضت بشكل كبير تكلفة هذه العمليات .

2. الإمكانيات الكبيرة التي توفرها الحواسيب الآلية وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة المتمثلة في الطاقات التخزينية الكبيرة وسعة المعالجة وتبادل البيانات وإمكانية المعالجة عن بعد واستخدام شبكات الحواسيب وبنوك المعلومات وغيرها . ويفضل هذه الإمكانيات أصبح ممكنا التحكم في فيضان المعلومات أو ما يسمى بالانفجار المعلوماتي الذي تشهده المجتمعات الحديثة والسيطرة عليه والإفادة منه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المنشودة .

أن تاريخ استخدام النظم الآلية في المكتبات يعود الى عام 1935 وهو العام الذي شهد إدخال أول آلة معالجة بيانات في المكتبات حيث قامت جامعة تكساس باستخدام أجهزة بطاقات مثقبة Punched Card في نظام الإعارة Circulation System ، ثم تلتها مكتبة بوسطن العامة في استخدام البطاقات المثقبة لتحليل بعض إحصائيات التزويد وتوالت النظم الآلية بعد ذلك حيث استخدمت المكتبات الرقمية Digital Computer وكان أول من طالب باستخدام هذا النوع من الأجهزة في المكتبات كلا من ملفن ج. فواخت Melvin J. Voight المسؤول عن مكتبة جامعة كاليفورنيا ومعه كلاي ل. بري Clay L. Perry من مركز الحاسب في نفس الجامعة عام 1962 حيث كان مشروعهما التجريبي هو تحويل تسجيلات عدد 700 سلسلة الى الشكل المقروء آليا بالإضافة الى طباعة قائمة بالأعداد شهريا مع قائمة كاملة بكل ما تملكه المكتبة .

وبلاحظ أن اغلب الأنظمة الآلية التي ظهرت كانت أجزاء من أنظمة أي أنها لم تكن أنظمة متكاملة Integrated Systems يمكن أن تضم جميع عمليات المكتبة في أن واحد ولكنها كانت تتعامل مع جزء واحد فقط من عمليات المكتبة مثل الفهارس أو الإعارة ولكن مع عام 1961 قامت المكتبة الطبية الوطنية National Library of Medicine بالعمل مع مشروع مدلارز Medical Literatur Analysis and Medlars Retriaval System ومن خبرات هذا المشروع تم مراجعة وظائف النظام في محاولة لمكنة كل وظائف المكتبة بالإضافة إلى إجراء عمليات البحث البليوغرافي وإصدار كشف Meoicus Index وكذلك عمليات الفهرسة الآلية والاستعارة الآلية والمساعدة في الاقتناء وضبط الدوريات وبالتالي ظهور أول نظام آلي متكامل في المكتبات عام 1966 . ولم يقتصر الأمر على ذلك فمن التغيرات والتطورات المثيرة للاهتمام

في مجال المكتبات والمعلومات ذلك التطور الذي حدث على الخدمات التي تقدمها المكتبات حيث قامت وكالة الفضاء ناسا Nasa باختبار أول نظام للبحث الانتقائي للمعلومات SDI يعمل على الحاسب الآلي ، حيث يقوم المستفيد بتحديد الموضوعات التي يرغب في الاطلاع عليها ويقوم النظام الآلي بالمقارنة بين موضوعات المقالات وواصفات المستفيد الموضوعية ويقوم بإمداده بقائمة من المقالات تطابق اهتماماته التي قام بتحديدتها سابقا . .

### 3. مكونات الحاسب الإلكتروني :

يعتمد نظام تشغيل الحاسب الإلكتروني - مثل النظم التكنولوجية الأخرى - على وحدات إدخال ومعالجات ووحدات إخراج . ويتم إدخال المعلومات من خلال منفذ Terminal عن طريق استخدام شريط أو قرص أو استخدام لوحة مفاتيح تشبه الآلة الكاتبة ، ويقوم الحاسب بالاستجابة والتعامل مع البيانات التي يتم إدخالها حسب نمط النظام ثم يتم إخراج البيانات من الحاسب بعد معالجتها بالطرق المرغوبة ، ويمكن أن يكون هناك رجوع صدى Feedback من جانب المستخدم نفسه أو يتم رد الفعل بشكل أوتوماتيكي من خلال برامج التجهيزات المادية Hardware أو برامج التجهيزات الفكرية Software ويستخدم رجوع الصدى لتعديل البيانات للحصول على النتائج المطلوبة ، وفيما يلي تفاصيل هذه العمليات :

**أولاً :** أدوات الإدخال للحاسب Computer Input Devices لكي تكون المعلومات التي يعالجها الحاسب مقيدة فلا بد من تبادلها مع أشخاص أو آلات أخرى خارج الحاسب ويسمى هذا التبادل بالإدخال والإخراج Input & Output .

وتوجد أساليب عديدة لتبادل المعلومات مع الحاسب الإلكتروني تتفاوت حسب الغرض والاستخدام .

ولعل أكثر أدوات الإدخال شيوعاً يتم من خلال استخدام لوحة المفاتيح Keyboard التي تشبه الآلة الكاتبة ، حيث يمكن للشخص

المستخدم للحاسب أن يقدم التعليمات أو المواد الخام عبر هذه اللوحة كما يستطيع التعامل مع الحاسب على أسس تفاعلية وإذا كانت التعليمات الصادرة قليلة أو محدودة فإن الحاسب يستجيب لها فوراً أما إذا كانت التعليمات معقدة فإن الحاسب يحتاج لبعض الوقت لإنجازها .

وهناك أشكال أخرى من الإدخال تتم من خلال استخدام شرطه مغناطيسية Magnetic Tapes أو أقراص صلبة Hard Discs أو أقراص لينة Floppy Discs ، وهي تتضمن البيانات التي يمكن تحميلها للحاسب عن طريق الذاكرة الرئيسية Main Memory ويتيح استخدام الأقراص الصلبة سعة تخزينية أكبر من استخدام الأقراص اللينة حيث تصل سعتها التخزينية إلى أكثر من 100 ميغا بايت Mega bytes ❖ من البيانات داخل الحاسب الشخصي .

مصطلح آل Bytes يشير إلى مجموعة الأرقام الثنائية المتجاورة تشكل وحدات للحاسب الإلكتروني .

واحد أشكال الإدخال الأخرى يتم من خلال استخدام أداة ضوئية Optical Scanner وتستطيع هذه الأداة التعرف على الحروف والأرقام المطبوعة على صفحة ورقية وتحولها إلى كود أو وحدات رقمية bytes بلغة الحاسب وباستخدام هذا الأسلوب يمكن وضع العديد من الصفحات المطلوبة في كتاب أو مجلد في ذاكرة الحاسب للاستخدامات المستقبلية .

وهناك شكل آخر من أشكال الإدخال ما زال تحت التطوير وهو يعتمد على استخدام الكلام أو اللغة المنطوقة Speech Recognition وبعض نظم الحاسب الآن مزودة بميكروفون لإدخال البيانات المنطوقة ويتم استخدام أدوات خاصة يمكنها أدراك الكلمات المنطوقة وتحولها إلى سلسلة من الوحدات الرقمية وهي تشبه تماماً طريقة إدخال الكلمات المطبوعة على لوحة المفاتيح 5 Key board .

**ثانياً :** وحدات المعالجة المركزية The Control processing unit

تعد وحدة المعالجة المركزية CPU بمثابة القلب للحاسب الإلكتروني فهي تتحكم في تدفق البيانات وتخزينها وطريقة تعامل الحاسب معها وهي التي تقرا البرنامج قائمة التعليمات وتحوله إلى أفعال أو إجراءات وقد تشمل هذه الإجراءات القيام بعمليات حسابية أو تخزين معلومات من الأرقام والحروف . وتضم وحدة المعالجة المركزية CPU وحدة التحكم Control Unit تقوم بتوجيه البيانات المتدفقة خلال النظام وتتحكم في مشهد العمليات وهناك أيضا وحدة للحساب Arithmetic Logic Unit تقوم بالعمليات الحسابية للبيانات .

ويشير الشكل رقم 2 إلى وحدة المعالجة المركزية .

وتستخدم معظم أجهزة الحاسبات معالج مفرد Single Processor يقوم بالمعالجات الحسابية بطريقة متسلسلة Serial Processing بمعنى أن تتم المعالجة لوظيفة حسابية واحدة في الوقت الواحد ثم تقوم بالعمليات الحسابية التالية وهكذا مثل الشخص الذي يبني منزلا كاملا بمفرده . وهناك أنواع من الحاسبات الإلكترونية تستطيع القيام بعدة عمليات حسابية مختلفة في نفس الوقت حيث يتم معالجة البيانات بسرعة كبيرة جدا من خلال وجود ممرات مختلفة ويسمى ذلك بالمعالجات المتوازية Parallel Processing ويستطيع الحاسب الذي يقوم بالمعالجات المتوازية التعامل مع مئات الملايين من التعليمات في الثانية الواحدة ويمكن تشبيه أسلوب المعالجات المتوازية بفريق من الأشخاص الذين يتعاونون في بناء منزل .

ويشير الشكل رقم 3 إلى المعالجات المتوازية للحاسب الإلكتروني .

**ثالثا:** وحدة التخزين ذاكرة الحاسب: Computer Memory يتم تخزين برنامج الحاسب الإلكتروني في وحدة تسمى الذاكرة Memory وتقوم الذاكرة أيضا بتخزين البيانات التي يمكن التعامل معها في أي وقت ويتم وضع البيانات المرسله إلى الحاسب في عدادات تسجيل خاصة Special Register تشبه صناديق التخزين ويكون هناك أسلوب خاص للتعرف على

كل سجل .

وتستخدم جميع الحاسبات الحديثة الدوائر المتكاملة Integrated Circuit وهي عبارة عن شرائح Chips شديدة الرقة ، وتستطيع الشريحة الواحدة تخزين حوالي مائة ألف اسم او رمز 6 .

ويطلق على الذاكرة التي تخزن البرامج والبيانات التي يتعامل معها الذاكرة الرئيسية Computer's Main Memory وحين يشار إلى جهاز حاسب بأنه 64 كيلو بايت فهذا معناه أن حجم الذاكرة يتسع ليشمل 64 ألف وحدة حسابية ويتراوح حجم ذاكرة الحاسبات الشخصية من 8 كيلو بايت إلى واحد ميغا بايت ويصل حجم ذاكرة الحاسبات المستخدمة في الشركات الضخمة والجامعات إلى نحو 10 ميغا بايت .

وتحتوي الذاكرة الرئيسية على حيز صغير يسمى ذاكرة القراءة Read only memory ويشار إليه اختصارا ROM . أما الحيز الأكبر من الذاكرة الرئيسية فيسمى بالذاكرة العشوائية او الجزائية Random Access Memory ويشار إليه اختصارا RAM .

وذاكرة القراءة ROM هي الذاكرة المستمرة او الدائمة Permanent وهي تستخدم للتحكم في عمليات الحاسب عند تشغيله ، ويقوم الحاسب بقراءة البيانات من ذاكرة القراءة ROM . ولا يستطيع الشخص الذي يعمل على الحاسب أن يخزن البيانات على ذاكرة القراءة وإدخال معلومات جديدة . أما الذاكرة العشوائية RAM فتستخدم لتخزين البيانات أثناء تشغيل الحاسب ، وهي تعتبر ذاكرة سريعة الذوبان Volatile Memory لأنها تفقد البيانات بمجرد غلق الحاسب Turned OFF .

وبالإضافة إلى الذاكرة الرئيسية يحتاج الحاسب إلى ذاكرة ذات ساعات اكبر لتخزين البيانات واستخدامها عند الحاجة ويسمى هذا النوع من الذاكرة بالمخزن Storage وهو مصمم لكي يكون كبير جدا ويسمح بتخزين أنواع مختلفة من البيانات او كميات ضخمة من نفس نوع البيانات

ويتم إدخال البيانات إلى هذا المخزن عن طريق أقراص لينة Floppy Disc أو أقراص صلبة Hard Disc أو أشرطة مغناطيسية Magnetic Tapes . ويتم تسجيل البيانات على هذه الوسائل بطريقة مغناطيسية ، ويتم تغطية سطح القرص أو الشريط بطبقة رقيقة جدا من الحديد المؤكسد الذي يحتوي على مادة ممغنطة ، وتوجد قطعة كهرومغناطيسية صغيرة جدا تسمى الرأس Head توضع بالقرب من القرص أو الشريط عند أدارته وذلك حتى يتم نقل المعلومات إلى الوسيلة ويسمى ذلك الكتابة على الذاكرة ، وعندما نحتاج إلى بيانات من القرص أو الشريط نستخدم الرأس الكهرومغناطيسية لعرض هذه المعلومات ويسمى ذلك القراءة من القرص أو الشريط .

ويمكن للأقراص اللينة سعة 5.25 التي تستخدم في الحاسبات الشخصية أن تخزن حوالي 360 كيلو بايت من البيانات أي 360 ألف حرف أو رمز وهذا يعادل طباعة حوالي 200 صفحة من المعلومات المكتوبة على الآلة الكاتبة . وهناك أقراص لينة صغيرة جدا Micro Floppy Disc سعة 3.5 والتي تصل قدرتها التخزينية إلى حوالي ميجا بايت من البيانات . أما الأقراص الصلبة فتصل سعتها التخزينية إلى حوالي 40 ميجا بايت أي ما يزيد على 200 ألف صفحة من المعلومات المطبوعة على الآلة الكاتبة .

ومن الأساليب الحديثة لتخزين البيانات على الحاسب الإلكتروني يمكن استخدام الأقراص الضوئية Optical Discs وهي تستخدم لتسجيل البيانات المكتوبة وتستخدم لتسجيل المواد الصوتية Audio Disc والمواد المرئية Video Disc . وتتيح الأقراص الضوئية سعة تخزينية عالية جدا تصل إلى بلايين الوحدات أو ما يسمى جيجا بايت .

**رابعاً :** أدوات الإخراج Computer Output تتخذ مخرجات الحاسب الإلكتروني عدة أشكال ولعل أكثر هذه الأشكال شيوعاً استخدام شاشة

العرض Video Monitor ويتم ذلك من خلال أنبوبة الشعاع الكاثودي Cathode Ray Tube ويشار إليه CRT وهي أنبوبة خاصة تحول الإشارات الإلكترونية إلى صور مرئية وتستخدم في إنتاج الصور التلفزيونية وتستخدم هذه الشاشة في عرض النصوص المكتوبة والحروف والأرقام والرسوم ويمكن أن تكون هذه الشاشة وحيدة اللون أبيض وأسود أو أخضر وأسود كما يمكن أن تكون شاشة ملونة .

ومن أدوات الإخراج الشائعة الاستخدام أيضا الطابعة Printer وتقوم الطابعة بتسجيل مخرجات الحاسب على الورق وتسمى الورقة المسجل عليها بيانات الحاسب Hard Copy ويمكن إرسال هذه النسخ إلى أشخاص آخرين أو الاحتفاظ بها في ملف خاص .

وتستخدم الطابعة الخاصة بالحاسبات الشخصية أسلوب الطباعة عن طريق نسيج من النقاط Dot Matrix أو أسلوب العملية المركبة Daisy Whell ، ويستخدم أسلوب الطباعة بنسيج النقاط في طباعة الحروف والأرقام والرسوم من خلال سلسلة مستمرة من النقاط التي تنتج خطوطا وصور ، أما أسلوب العجلة المركبة فيحقق جودة أكبر في طباعة الحروف والأرقام والعلامات ولكنها لا تستطيع أن تنتج الرسوم Graphics وعادة ما تكون غالية الثمن وبطيئة السرعة بالمقارنة بأسلوب الطباعة بالنقاط .

وتستخدم الطباعة بالليزر Laser Printers للحصول على إخراج فائق الجودة للنصوص والرسوم وبسرعة عالية وتستخدم الحاسبات الضخمة وحدات طباعة أكثر سرعة من الوحدات المستخدمة في الحاسبات الشخصية حيث تقوم بطباعة كل الأسطر أحيانا كل الصفحات في نفس الوقت .

وهناك أداة إخراج للبيانات تسمى الرسام البياني Plotter وهي تستخدم قلم أو أكثر يمكن التحكم فيه من خلال الحاسب لخلق الرسوم

على الورق ويستخدم الرسم البياني غالبا في النظم الهندسية والفنية التي تعتمد على الابتكار وتخزين الرسوم .

ومن أدوات الإخراج الجديدة السماعات Loudspeakers التي تستخدم بإخراج البيانات الصوتية Audio Output في شكل كلمات أو موسيقى أو نغمات . كما تستخدم هذه الأصوات للإشارة إلى الوصول إلى نهاية الصفحة أو حين يتم إدخال بيانات غير صحيحة إلى الحاسب ويتم تخزين الموسيقى داخل الحاسب من خلال أداة تسمى الصوت الاصطناعي Synthesizer وهي تتيح نطاقا واسعا من الأصوات والنغمات والموسيقى . كما يمكن تخزين الكلام من خلال أداة الصوت الاصطناعي Voice Synthesizer وتتعامل الأجهزة الحديثة التي تستخدم هذا الأسلوب مع عدد ضخم من المفردات الصوتية كما أنها تستخدم قواعد النطق لتوليد الصوت الاصطناعي . وغالبا ما تستخدم شركات الهاتف هذا الصوت الاصطناعي للإجابة على تساؤلات المشتركين في خدمة الهاتف الخاصة بمعرفة اليوم والوقت وأرقام التلفون التي تكون خارج الخدمة وذلك حين يتم الاتصال باستعلامات شركة الهاتف .

كذلك يمكن بث مخرجات الحاسب الإلكتروني إلى حاسبات أخرى أو إلى منافذ Terminals في أماكن أخرى بعيدة ويطلق هذا النوع من تبادل البيانات اتصال البيانات Data Communication وتستخدم أداة خاصة لتوصيل بيانات الحاسب إلى أماكن أخرى تسمى Modem وذلك من خلال خط تلفوني يترجم نتائج النغمات أو الأصوات إلى حروف لورموز يستوعبها الحاسب الإلكتروني . وتستطيع هذه الأداة Modem نقل ما يزيد على 1200 حرف أو رمز في الثانية عبر خطوط الهاتف ومعنى ذلك أن الصفحة المكتوبة على الآلة الكاتبة تحتاج إلى حوالي 12 ثانية لإرسالها ، وباستخدام أدوات Modem أكثر تقدما يمكن إرسال 9600 رمز في الثانية 7 .

#### 4- برمجيات الحاسب الإلكتروني Computer Software :

الحاسب الإلكتروني الذي يؤدي عمله وفقا لقائمة من التعليمات المعدة في برنامج يسمى Computer Software Program ، هذا البرنامج يمكن تغييره في أي وقت وإذا تم تغيير قائمة تعليمات البرنامج Software يستطيع الحاسب أن يؤدي وظائف أخرى ، وهكذا يكون الحاسب الإلكتروني أداة ذات غرض عام يمكن أن يؤدي وظيفة بناء تعليمات معدة مسبقا وبالتالي يكون الحاسب دائما تحت سيطرة البرامج المعدة مسبقا. وهناك ثلاث وظائف هامة يؤديها برنامج Software هي :

##### أولا : تشغيل النظام Operating Systems :

وهو عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة سواء كانت في شكل أقراص أو أشرطة أو خلافة وكذلك التحكم في الطباعة والأدوات الأخرى . ويسمح نظام تشغيل الحاسب بالتوافق مع أي برامج Software أخرى مثل البرامج التطبيقية ويجب أن تصمم نظم التشغيل لتناسب مع خصائص الحاسب والغرض من استخدامه أحيانا يكون هناك أكثر من نظام تشغيل متاح للحاسب ويختار المستخدم نوع النظام الذي يحتاج إليه حسب نوع المهام التي يتوقع أن يؤديها الحاسب 8.

##### ثانيا : البرامج التطبيقية Applications Programs :

ومعناها إعطاء تعليمات للحاسب لكي يؤدي مهمة محددة بدقة بالغة وتتنوع البرامج التطبيقية لتشمل ألعاب الكمبيوتر ومعالجات الكلمات Word Processors والبرامج التعليمية للطلاب وأعداد ضرائب الدخل والميزانيات وبرامج التحكم الذاتي لقيادة السيارات وغيرها . ويتم تخزين البرامج التطبيقية على أشرطة مغناطيسية أو أقراص صلبة أو أقراص لينة ويمكن الحصول على تلك البرامج الجاهزة من وكلاء تسويق أجهزة الحاسبات الإلكترونية .

ويجب أن يتأكد المستخدم حين يختار البرنامج التطبيقي أن هذا البرنامج متوافق Compatible مع نظام التشغيل المستخدم في الحاسب فهناك العديد من البرامج التطبيقية التي يمكن استخدامها مع نظم تشغيل مختلفة .

**ثالثا :** البرامج التطبيقية التي يكتبها المستخدم للحاسب بلغة البرامج : إذا كانت البرامج التطبيقية الجاهزة لا تؤدي الوظيفة المطلوبة في نوع معين من الحاسبات في هذه الحالة يقوم المستخدم بكتابة البرنامج التطبيقي الذي يتلائم مع نظام تشغيل الحاسب أحيانا يتم ذلك بسهولة وفي أحيان أخرى يحتاج إتمام ذلك إلى جهد عدد كبير من الأفراد ووقت طويل من الزمن ويعتمد ذلك على طبيعة المشكلات التي ينبغي علاجها .

وتتاح البرامج التطبيقية بلغات برمجية عديدة ولكل لغة برمجية سماتها الخاصة التي تجعلها مفيدة في كتابة أنواع معينة من البرامج التطبيقية ومن أمثلة البرامج التطبيقية الشائعة الاستخدام COBOL , FORTRAN , PASCAL , BASIC , LISP , ADA وتقدم لغة بيسك للمبتدئين كل التعليمات الأساسية المستخدمة في تشغيل الحاسب ويشيع استخدامها بين الطلاب والهواة ورجال الأعمال لأنها أبسط نسبيا في التعليم والاستخدام كما أنها متاحة في معظم نظم الحاسبات الشخصية الصغيرة وكذلك الحاسبات الضخمة Mainframe 9 .

### استخدامات الحاسب الإلكتروني في الاتصال :

يتيح الحاسب الإلكتروني تطبيقات عديدة في مجال الاتصال سواء الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري وذلك على النحو التالي :

**أولا :** معالجة الكلمات Word Processing تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدما وسرعة من الطباعة بالآلة الكاتبة فحين تطبع النصوص باستخدام لوحة معالجة الكلمات Processor Keyboard نشاهد النص المطبوع على شاشة مراقبة ويتم تخزين هذا النص في ذاكرة الحاسب

الإلكتروني ومن الممكن أحداث أية تعديلات على النص المطبوع بسهولة كبيرة من خلال إعادة الطباعة أو تصحيح الأخطاء قبل إصدار التعليمات للحاسب بنقل النص المطبوع - خلال الطباعة - على الأوراق .

ويتيح معالجة الكلمات مزايا غير موجودة في الآلة الكاتبة مثل إمكانية مراجعة النص بالكامل وتصحيح الأخطاء الطباعية أو اللغوية كما يمكن تحريك الفقرات من موقع لآخر ويمكن إعادة ترتيب عدد الأعمدة وعدد الأسطر في كل صفحة بسهولة .

**ثانياً : النشر المكتبي Desktop Publishing** تستخدم أجهزة الحاسب الإلكتروني الآن في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم ويتيح ذلك للمخرج الصحفي أن يعد نسخة الصفحة على شاشة المراقبة بالشكل الذي يريده مطبوعاً على الورق كما يستطيع إجراء أية تعديلات على شكل الصفحة ومحتواها بسهولة وتسمى الصورة الناتجة على الشاشة Wysiwyg ومعناها أن الصورة التي نراها على الشاشة هي نفسها الصورة التي نحصل عليها على الورق المطبوع .

**ثالثاً : تصميم الرسوم Computer - Aided Design** غيرت الحاسبات الإلكترونية من طريقة أداء الناس للرسوم التقنية فمن خلال استخدام نظم تصميم الرسوم CAD يتم ابتكار الرسوم وتخزينها وتغييرها بشكل أسهل من السابق وتستخدم هذه الرسوم في وسائل الاتصال من خلال عرض خرائط الطقس والرياح ورسم الخرائط وتحديد المناطق الجغرافية وغيرها من الرسوم التي تستخدم في الأخبار .

**رابعاً : البريد الإلكتروني Electronic Mail** يمكن استخدام الحاسب الإلكتروني في توزيع الرسائل بدلاً من استخدام البريد العادي وأصبحت وسيلة البريد الإلكتروني شائعة الاستخدام في الشركات الكبرى لتسهيل الاتصال بين الموظفين والإدارات المختلفة ويتيح هذا النظام توجيه رسائل متعددة إلى أشخاص مختلفين عبر مسافات بعيدة أو توزيع نسخ من نفس

الرسالة إلى أشخاص عديدين وكذلك استقبال الرسائل من جهات أخرى بعيدة عبر صناديق البريد الإلكتروني .

**خامسا :** الاتصال المباشر بشبكات المعلومات On – line Computer Networks عند إدارة رقم تلفون معين يمكن ربط حاسب الشخص من داخل المنزل بحاسب إلكتروني مركزي ويتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل : الأخبار – الطقس – الرياضة – خدمات السفر والسياحة – الشراء من المحلات – ممارسة الأعمال البنكية – استرجاع المعلومات – التعليم – ممارسة الألعاب الذهنية ، وغيرها من الخدمات . وهناك على سبيل المثال شبكة GENIE التابعة لشركة جنرال الكتريك الأمريكية وهي تتيح للمشتركين في خدماتها اتصالا مباشرا عن طريق الحاسب الإلكتروني بموسوعة كاملة من المعلومات في شتى المجالات . وتتفق الولايات المتحدة الأمريكية حوالي 70 بليون دولار سنويا على هذا النوع من الاتصالات .

**سادسا :** أعمال المونتاج والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال Editing & Automation يلعب الحاسب الإلكتروني الآن دورا مهما في عمل المونتاج للبرامج التلفزيونية والأفلام السينمائية ويندر وجود استديو للصوت أو للتلفزيون غير مزود بالحاسب الإلكتروني الذي يقوم بكافة أعمال التوليف بمنتهى الدقة والتحكم والتنوع كما تعتمد استوديوهات تسجيل الموسيقى الحديثة على استخدام الحاسب الإلكتروني .

ولعل إحدى معجزات الاتصال الجماهيري التي يلعب فيها الحاسب الإلكتروني دورا كبيرا هي التشغيل الذاتي Automation . فقد أثر التشغيل الذاتي على أسلوب معظم الأعمال التي تتم من خلال صناعة الاتصال الجماهيري وتشمل التسهيلات الأوتوماتيكية طباعة الصحف والمجلات والكتب وإدارة محطات الراديو بشكل شبه كامل من خلال استخدام الأشرطة سابقة التسجيل والتحكم من خلال أجهزة الحاسب في تشغيل

الأشرطة وإيقافها ، كذلك يستخدم التشغيل الذاتي في إدارة قاعات العرض السينمائي ومع زيادة التقدم في الحاسبات الإلكترونية سوف يصبح التشغيل الذاتي Automation اقل كلفة من استخدام الطاقة البشرية 10 .

## 5- تصميم وبناء النظم الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات :

تتطلب عملية تصميم نظم المعلومات وبنائها أشخاصا ذوي كفاءات ومهارات عالية قادرين على استيعاب مشكلات النظم الموجودة وحلها بالطريقة المثلى لذلك نحتاج قبل البدء بعملية تصميم النظام الجديد إلى القيام بتحليل النظام الحالي والتعرف على أجزائه وصياغة مشكلاته وأهدافه ووظائفه وتحديد مستخدميه ويسمى الشخص الذي يقوم بعملية تحليل النظام القديم وتصميم النظام الجديد وبنائها وتعديلها وتحديثها محلل النظم .

أ. مفهوم تحليل النظام : يقصد بتحليل النظام ما يلي 11 :

- 1- تجزئته النظام إلى مجموعة المدخلات والإجراءات والمخرجات والتغذية الراجعة .
- 2- تحديد عناصر المدخلات والمخرجات وتحديد العلاقات المنطقية والرياضية فيما بينها .
- 3- تنظيم الإجراءات الداخلة في تركيب النظام ضمن منظومة معادلات رياضية وعلاقات منطقية وعمليات معالجة بيانات واضحة المعنى محددة المدخلات ودقيقة المخرجات .
- 4- إيجاد العلاقات التركيبية ووسائل اتصال المعلومات والبيانات بعضها ببعض في منظومة النظم الفرعية المكونة للنظام .
- 5- تحديد أهداف النظام الخاصة والعامة بشكل واضح .
- 6- تحديد أساليب السيطرة على مدخلات النظام وإجراءاته ومخرجاته .
- 7- تعديل النظام وتحديثه وصيانته كلما لزم الأمر .
- 8- تصميم نظم جديدة وبنائها .
- 9- تحديد مستخدمي النظام .

## بد وظائف نظام المعلومات الآلي :

الوظيفة الأساسية لنظام المعلومات الآلي هي تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات يتم استرجاعها حسب الحاجة .

ولتحقيق ذلك يقوم نظام المعلومات الآلي بما يلي :

- 1- الحصول على البيانات من المصادر المختلفة داخلية وخارجية .
- 2- التأكد من صحة البيانات ودقتها فرز ، تبويب ، ترميز .
- 3- تنظيم البيانات فرز ، تبويب ، ترميز .
- 4- تخزين البيانات أقراص صلبة ، أقراص ممغنطة ، واسطوانات ممغنطة أو ضوئية ... الخ .
- 5- إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات .
- 6- استرجاع المعلومات تقارير مطبوعة ، جداول ، رسومات بيانية ... الخ .
- 7- إعادة الإنتاج ويعني نقل المعلومات من مكان إلى آخر بواسطة التقارير المطبوعة أو شاشات الحاسوب أو وسائط التخزين الممغنطة المختلفة .

## ج. تحويل النظام اليدوي إلى النظام الآلي :

توجد ثلاثة أشكال لعملية تحويل النظام من الشكل اليدوي إلى

الشكل الآلي سوف يتم تناولها ببعض الشرح والتحليل :

- 1- التحويل الكامل للعمليات اليدوية إلى الشكل الآلي :  
يعني ذلك تحويل جميع العمليات اليدوية والروتينية التي تتم في المكتبة إلى الشكل الآلي دون زيادة أو نقصان ويرجع اتخاذ هذا القرار بهذا الشكل إلى إدارة المكتبة أو المسئولين عنها .
- 2- التحويل المشروط للعمليات اليدوية إلى الشكل الآلي :  
وتفضل بعض المكتبات تحويل النظام اليدوي إلى الشكل الآلي مع بعض التغييرات البسيطة التي لا تترك تأثيرها على النظام في شكله الآلي بعد

تحويله وعلى سبيل المثال فإن إضافة وسيلة استفسار جديدة على الفهارس الأساسية للمكتبة سوف يعزز من موقف المكتبة أمام المستفيد أو عمل قائمة إسناد بمدخل المؤلفين أو غيرها من التغييرات التي لا تترك تأثيرا كبيرا على هيكل النظام المعمول به في المكتبة .

### 3- التحويل غير المشروط للعمليات اليدوية إلى الشكل الآلي :

أن أعداد هذه الأنظمة يبنى على أساس تحويل أهداف المكتبة إلى عمليات عند بناء النظام الجديد وليس على أساس تحويل العمليات القائمة بالفعل إلى الشكل الآلي .

أن تحديد أهداف المكتبة بشكل مبدئي جيد ثم تحديد العمليات التي يمكن أعدادها لتحقيق هذه الأهداف بالشكل المطلوب وتحديد الإجراءات التي تساعد على سير تلك العمليات بشكل انسيابي مرن دون معوقات وتحديد المدخلات والمخرجات بناء على ذلك ، كل ذلك يعمل على تحقيق أهداف تحليل النظام بشكل عام ، كما انه يساعد على ظهور جيل من الأنظمة المتكاملة تساعد على تحقيق احتياجات تلك المكتبات .

أن عبارة وصول المستفيد إلى جميع أوعية المعلومات داخل المكتبة بكل الطرق والوسائل الممكنة تمثل هدفا من أهداف المكتبة وهي تعني أي عملية للبحث الآلي في الملفات يجب أن تحتوي كل المداخل الممكنة للوصول إلى الوثيقة المطلوبة وتشمل استخدام مداخل العناوين والعناوين الفرعية والمسؤولين عن العمل ، الناشر ومكان النشر وسنة النشر والسلسلة ورؤوس الموضوعات والكلمات المفتاحية وكذلك توفير وسائل البحث البوليني Boolean Search أي البحث باستخدام معاملات و او ليس ' ' OR NOT ' AND ' او البحث العشوائي الموجه والذي يستخدم بشكل أساسي في اغلب الموسوعات التي تحمل على أقراص CD ROM بالإضافة إلى طرق البحث بأكثر من حقل معا مثل المؤلف والعنوان والطبعة والناشر ومكان النشر ، كل ذلك يجعل عملية وصول المستفيد للوثيقة المطلوبة في

منتهى السهولة واليسر .

وإذا وضع هدف آخر للمكتبة عليها أن تسعى إلى تحقيقه مثل اقتناء جميع المطبوعات في مجال محدد من الناشرين المحليين أو الأجانب ، أن هذا الهدف يعني توفير ملفات خاصة بالمفردات الكتب ، الدوريات ، المواد الخاصة ... الخ وتوفير وسائل استلام كتالوجات الموردين الأجانب Vendors سواء كانت مطبوعة أو على أقراص ممغنطة أو على أقراص ضوئية CD-ROM ثم وضع وتحميل Dowbbad هذه الكاتالوجات على النظام الآلي والتعامل معها بعد ذلك بالاختيار والحذف .

أن هدفنا مثل هذا سوف يتطلب توافق النظام الآلي مع الأنظمة العالمية وسيستدعي بناءه معرفة معايير الفورمات الخاصة بـ مارك وكذلك توافق النظام مع قواعد البيانات المباشرة مثل OCLC وغيرها .

كل ذلك يتطلب بناء نظام آلي مختلف تماما عن النظام التقليدي أو اليدوي ولذلك لا بد من دراسة أهداف المكتبة دراسة جيدة قبل البدء في إنشاء مثل هذا النوع من الأنظمة .

#### 6. طرق تطوير نظم المكتبة المبنية على الحاسوب :

هناك أربع طرق رئيسية يمكن للمكتبة بواسطتها تطوير وبناء نظامها المعتمد على الحاسب الآلي وهي 12 :

أ. شراء أو استئجار نظام جاهز .

ب. الاشتراك مع مكتبات أخرى وذلك من خلال شبكة تعاون مكتبي .

ج. تطوير وتبني نظام مستخدم في مكتبة أخرى .

د. تصميم وتكوين نظام جديد محلي .

#### أ. شراء أو استئجار نظام جاهز Turnkey System :

النظام الجاهز هو نظام صممه وطورته وبرمجته واختبرته ثم عرضته للبيع للمكتبات شركة من الشركات المتخصصة في بيع أو تأجير نظم الحواسيب الإلكترونية .

### ومن مميزات هذه الطريقة :

- 1- توفير الوقت والجهد الذي يستغرق في عمليات البرمجة واختبار النظام .
- 2- المورد هو المسؤول عن الأجهزة البرمجيات والتركيب والصيانة اللازمة
- 3- المورد الاقتصادي في الخبرات والموظفين الفنيين حيث لا تحتاج المكتبة على سبيل المثال تعيين اختصاصيين في تصميم وتحليل النظم وذلك لان هذه الخدمات توفرها الشركة المتعاقدة على إدخال الحاسوب إلى المكتبة .
- 4- تدريب موظفي المكتبة من قبل الشركة المتعاقدة على عمليات تشغيل الحاسب الآلي وإدارته .

### ومن عيوب هذه الطريقة ما يلي :

- 1- ارتفاع التكاليف : فالمكتبة بطريقة غير مباشرة تدفع مصاريف تطوير وتسويق النظام إذ أن هذه التكاليف تعادل تطوير نظام آخر .
- 2- بعض النظم الجاهزة غير مرنة .
- 3- بعض النظم طورت وصممت خصيصا لمكتبات ذات حجم وخدمات معينة ، لذلك فإن استخدامها في مكتبات أخرى قد لا يحقق النتائج المطلوبة نظرا للاختلاف في طبيعة وأهداف هذه المكتبات .
- ب. المشاركة في نظام مكتبي من خلال شبكة تعاون مكتبي : في هذا الأسلوب تقوم هيئة مشرفة مثل OCLC او شركة تجارية بتوفير النظام المبني على الحاسب الآلي بناء على خطة مشاركة معينة . والاشتراك في هذا النظام يتم بواسطة دفع اشتراكات عضوية او تكاليف خدمات .

### ومن مزايا هذه الطريقة ما يلي :

- 1- لا يشترط وجود حاسوب في المكتبة لكي تستفيد من الخدمات المتاحة وانما يكفي توافر محطة طرفية او اكثر حسب الحاجة .
- 2- مساعدة المكتبة في تركيب الأجهزة وتشغيلها وصيانتها وتدريب الموظفين على إدارة النظام من قبل الهيئة المشرفة .
- 3- سهولة خروج المكتبة من الشبكة التعاونية في حالة عدم رضاها عن

الخدمات التي توفرها هذه الشبكة دون تحمل أعباء مادية كبيرة .

ومن عيوب هذه الطريقة هو انه على المكتبات المشاركة أن تتقبل الخدمات المقدمة كما هي وان لم تكن مرضية للاحتياجات المحلية هذا بالإضافة إلى ارتفاع وقت الاستجابة **Response Time** نتيجة كثرة المكتبات التي تستعمل النظام في وقت واحد .

ج. اعتماد نظام مكتبة أخرى بعد تعديله : وحسب هذه الطريقة تقوم المكتبة أو مركز المعلومات بنسخ أو تعديل نظام مكتبي مبني على الحاسوب تستخدمه مكتبة أخرى مشابهة .

ومن مزايا هذا الاتجاه أن المكتبة ستوفر على نفسها الوقت والجهد والنفقات الخاصة بتصميم وبرمجة واختبار النظام لأن المكتبة الأخرى قد قامت بالجهد الأساسي في هذا المجال . كما تستطيع المكتبة المستعيرة الاستفادة بخبرات المكتبات الأخرى والاستفادة منها عند الحاجة .

**ومن عيوب هذا الاتجاه ما يلي :**

1- أن النظام المعدل قد لا يخدم سياسات ومتطلبات وعمليات المكتبة المعدلة بشكل فاعل لأنه صمم بالأصل لخدمة سياسات ومتطلبات وعمليات المكتبة الأصلية .

2- ضرورة توافر الاختصاصيين في مجال الحواسيب الإلكترونية وتحليل النظم والبرمجة في المكتبة المستعيرة القادرين على تعديل وتغيير برامج التطبيق حسب احتياجات المكتبة ومتطلباتها وتركيب النظام وتشغيله .

3- ارتفاع تكاليف ونفقات تعديل نظام مكتبة أخرى مقارنة بتكاليف تصميم نظام خاص للمكتبة داخليا .

د. تصميم نظام محلي بالمكتبة : الاتجاه الأخير هو أن تقوم المكتبة أو مركز المعلومات بتصميم وبرمجة واختبار نظام مبني على الحاسوب لاستخدامه في عملياتها وخدماتها المختلفة .

**ومن مزايا هذه الطريقة ما يلي :**

- 1- إمكانية تصميم نظام يطابق ويلبي احتياجات ومتطلبات المكتبة .
- 2- سهولة التحكم في كافة نواحي تصميم النظام وتركيبه وتشغيله .
- 3- إمكانية دمج عدة نظم مع بعضها في المكتبة وإمكانية الوصول إلى النظام المتكامل .

**ومن مساوئ هذه الطريقة ما يلي :**

- 1- على المكتبة أن توفر نظام الحاسوب والأجهزة الأخرى .
  - 2- ضرورة تعيين اختصاصيين في مجال استخدام الحواسيب الإلكترونية وتحليل النظم والبرمجة واختيار وتركيب النظام .
  - 3- انه من أكثر الطرق استنفاداً للوقت والجهد .
  - 4- ارتفاع تكاليف ونفقات تصميم واختبار وتشغيل وصيانة النظام .
  - 7- مجالات استخدام الحواسيب في المكتبات ومراكز المعلومات :
- نستعرض فيما يلي أهم مجالات استخدام الحواسيب في المكتبات ومراكز المعلومات :

## **7-1 : التزويد وبناء المجموعات المكتبية Acquistions and Collections Development**

يعد قسم التزويد من أهم أقسام المكتبة وركيزة أساسية في تحقيقها لأهدافها وان عملياته واحدة من العمليات الفنية والتي بدونها لا يمكن أن تتوافر المواد المكتبية المناسبة وبالتالي لا يمكن تقديم الخدمات الفنية وغير الفنية الأخرى ، وعلى الرغم من ذلك فان نشاط التزويد وبناء المجموعات المكتبية يعتبر من أكثر الأنشطة تكلفة في سلسلة العمليات المكتبية لذلك فان إدارة إجراءات التزويد بشكل علمي وسليم سيؤدي إلى الاقتصاد في النفقات والى بناء مجموعات متكاملة ومتوازنة مبنية على معرفة حقيقية بحاجات المستفيدين وضمن سياسات محددة وواضحة ومن أجل ذلك كله فقد رأت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات انه لا مناص من حوسبة التزويد ليس من أجل التقليل من النفقات وضبطها فقط وانما لضبط

جودة إجراءات التزويد ومدخلات المكتبة من الوثائق والمعلومات .

وتتشابه وظائف قسم التزويد وأعماله في معظم المكتبات ومراكز المعلومات وان اختلفت في التفاصيل ، وتقسم الوظائف الأساسية لنظام التزويد إلى ثلاث وظائف رئيسية هي :

1- وظائف تتعلق بنشاط الطلب **Ordering Activities** : وتشتمل على تسلم اقتراحات لشراء مواد مكتبية والتأكد من عدم طلب هذه المواد سابقا واعداد نماذج الطلبات تمهيدا لإرسالها إلى الناشرين والتحقق من أن طلب إحدى المواد المكتبية قد أرسل إلى الناشر المناسب .

2- وظائف تتعلق بمتابعة المواد تحت الطلب **Inprocess Materials** : وتشتمل على متابعة الطلب حتى تصل المواد المطلوبة إلى المكتبة ومتابعة الناشر للتحقق من وضع المواد المتأخرة أو التي لم تصل بعد إلى المكتبة واعداد المطالبات التي ترسل للناشرين وباعة الكتب حول المواد غير المستلمة وتسجيل المواد عند وصولها إلى المكتبة .

3- وظائف محاسبية **Fund Control** : وتشتمل توزيع الميزانية حسب أنواع المواد والناشرين والدوائر والكلديات ... الخ ، دفع الفواتير وإصدار الشيكات وسداد قيمة ما وصل إلى المكتبة من مواد مطلوبة بالإضافة إلى تقارير مالية أخرى ضرورية .

### **الملفات الفرعية في نظام التزويد المحوسب :**

من أجل تحويل كافة الإجراءات محوسبة يفترض توافر عدد من

الملفات الفرعية كما يلي :

1. ملف المواد المحتمل الاستفادة منها في الاختيار والتزويد : يشتمل هذا الملف على جميع البيانات الببليوغرافية كاملة عن الكتب ومواد المعلومات الأخرى التي يحتمل أن تقوم المكتبة باقتنائها وتتم إضافة المواد إلى هذا الملف اعتمادا على المصادر الببليوغرافية المختلفة .

2. ملف المواد تحت الطلب : ويقصد بالمواد تحت الطلب المواد التي تجري

عليها إجراءات التزويد بعد اختيارها . ويشمل هذا الملف على بيانات مثل : رقم الطلب واسم الموصي بالمادة وبيانات بليوغرافية كاملة عن المادة المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي وتاريخ إرسال الطلب وتاريخ استلام المواد المطلوبة ورقم تسجيل المادة لدى وصولها والسعر والعملية المستخدمة في الدفع ومصدر التزويد ووضع المادة تحت الطلب أو غير متوافرة أو طبعة نافذة أو تحت الطبع أو الغي الطلب أو طلب مستمر أو مطلوب معلومات وافية .

3. ملف مصادر التزويد : وهو ملف يحتوي على بيانات كاملة عن المصادر الداخلية والخارجية التي تعتمد عليها المكتبة لتزويدها بالمواد المكتبية . ويحتوي هذا الملف على البيانات التالية : رقم المصدر أو رمزه الخاص واسم المصدر وعنوانه البريدي كاملاً والرمز الخاص بنوعية المصدر ناشر أو موزع أو وكيل محلي أو وكيل خارجي ورقم حساب المصدر في بنك محلي أو خارجي معتمد وتخصص المصدر وملاحظات عن نمط التعامل مع المصدر الأسعار والحسم والجودة وسرعته في إجراءات التزويد وطريقة الدفع للمصدر .

4. ملف المالية : يحتوي هذا الملف على البيانات المالية كاملة عن المواد الواصلة والمواد تحت الطلب ضمن المتغيرات التالية : الميزانية العامة لقسم التزويد والميزانية المخصصة لكل قسم أو موضوع وقيمة المواد تحت الطلب ورقم الفاتورة لكل مادة ورقم الشيك ومصدره لكل دفعة والعملية التي يتم الدفع بها وتاريخ الدفع والقيمة المدفوعة .

وبناء على الملفات الفرعية سابقة الذكر فإن النظام يقوم بإنتاج عدة أنواع من التقارير هي قوائم بالمواد تحت الطلب وقوائم بالمواد المتأخرة وقوائم بالطلبات الملغاة وقوائم بالمواد التي جرى تسديد فواتيرها خلال فترة معينة وقوائم بالمواد من مصدر معين وقوائم بالمواد في موضوع معين وقوائم بالمواد التي طلبت بشكل دائم ومستمر وتقارير مالية شاملة وتشمل الفواتير التي لم يجر تسديدها بعد والفواتير التي سددت خلال فترة معينة بالإضافة إلى

تقارير عامة عن الميزانية .

## التزويد بالاتصال المباشر Online Acquisition :

من التطورات الحديثة في مجال نظم التزويد المبنية على الحاسوب هو أن عددا من الناشرين وباعة الكتب يتيحون للمكتبات ومراكز المعلومات فرصة طلب ما تريده من مواد مكتبية عن طريق الاتصال المباشر بقواعد بياناتهم وذلك اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب والمراسلات ومن أشهر خدمات التزويد التي يمكن الاتصال بها بالخط المباشر بوكلاين Bookline التابعة لمؤسسة بلاكويل Blackwell في بريطانيا ، واسكو Libtel Askew التابعة لمؤسسة جون منريز John Menziez البريطانية ، وخدمة مؤسسة برودارت Brodart الأمريكية ، ومؤسسة باوكر Bowker التي تنتج البحث في قاعدة بياناتها من خلال نظام ديالوج Dialog ، وخدمات بنوك المعلومات مثل UTLASRLIN ، WLN ، OCLC وغيرها .

## نظام التزويد المحوسب المثالي :

فيما يلي الملامح المرغوب فيها في نظام التزويد المحوسب المثالي :

1. القدرة على الطلب بالاتصال المباشر من الناشرين وباعة الكتب .
2. القدرة على البحث عن طريق نقاط مختلفة للملف البليوغرافي للمكتبة ذاتها لتعيين وضع أي مادة معينة تحت الطلب أو متأخرة أو غير متوفرة ... الخ .
3. قدرة على طلب تزويد نسخ إضافية من عنوان سبق طلبه .
4. القدرة على بحث ملف التفاصيل عن باعة الكتب والناشرين لتعيين أيهم أقدر على تزويد مادة معينة .
5. الوصول إلى بيانات الوضع لجميع العناوين من باعة الكتب والناشرين الرئيسيين لمعرفة عنوان معين نافذ الطبعة أم غير منشور بعد أو في وضع آخر .
6. أعداد قوائم بالمواد تحت الطلب مرتبة حسب المؤلف أو الموضوع أو الدائرة

التي طلبتها .

7. أعداد قوائم بالمواد التي تم الحصول عليها لإرسالها للجهات أو الأفراد المهتمين .

8. إرسال إشعارات إلى الأفراد تعلمهم بأن المواد التي سبق أن طلبوها قد وصلت .

9. إصدار الإحصائيات المختلفة لمساعدة إدارة المكتبة على اتخاذ القرارات الخاصة باختيار المواد المكتبية وشرائها والتحكم بالميزانية ... الخ .

10. القدرة على استرجاع عناوين الفائدة من قاعدة بيانات خارجية والتي يمكن استخدامها لأغراض داخل المكتبة .

11. صيانة ملف شامل يغطي البيانات الببليوغرافية الكاملة عن جميع المواد تحت الطلب أو تحت المعالجة وأشعار موظفي المكتبة بعدم وصول مواد يتوقع وصولها .

12. القدرة على استيعاب مختلف المواد المكتبية بما في ذلك الكتب والمسلسلات والوثائق الحكومية والمواد السمعية والبصرية وغيرها .

13. القدرة على التعامل مع طرق الحصول على المواد المكتبية المختلفة وتشمل الشراء والإهداء والتبادل والإيداع .

14. القدرة على توفير معلومات مالية مفصلة جدا ويطرق مختلفة .

15. القدرة على معالجة جميع المعاملات المالية وتعديل الملفات طبقا لذلك.

هذا وتوجد وبرامج خاصة بالتزويد من بينها 8500 Behive

التابع لنظام Brodart ويؤدي البرنامج إلى إخراج صحيفة بيانات خاصة بالتزويد على الشاشة الفسفورية لتسهيل ملئ البيانات وتخزينها في الحاسوب والحصول على نسخ من طلبات الشراء التي ترسل إلى الموزعين والناشرين كما يوجد نظام انوفاك Innovacq System حيث يقوم هذا النظام بطباعة طلبات الشراء ورسائل المطالبة وأعداد التقارير المالية والإحصائيات الإدارية والتقارير والوثائق الأخرى المطلوبة في عملية التزويد .

7- 2 : الفهرسة : لاتزال المكتبات ومراكز المعلومات تواجه الكثير من الصعوبات والمشاكل التي تهدد بزيادة تكاليف مقتنيات المكتبة بشكل كبير فالفهرسة الوصفية والموضوعية عملية معقدة تتطلب الكثير من اتخاذ القرارات كما أنها تتطلب الكثير من الوقت والجهد وتتطلب كذلك تدريباً خاصاً وخبرة ومهارة عالية من جانب المفهرس . وبذلك يمكن أن تكون عملية الفهرسة عملية باهضة التكاليف خاصة إذا عرفنا أن فهرسة وثيقة ما قد يفوق سعر الوثيقة الأصلية في كثير من الأحيان . كما أن هناك العديد من المشكلات المتعلقة بشكل الفهرس وخاصة الفهرس البطاقي وهو الأكثر شيوعاً في المكتبات وتدور معظم مشكلات الفهرس البطاقي حول إنتاجه وصيانتة واستعماله .

لقد أصبح من السهولة بمكان في أيامنا هذه حوسبة الفهارس التقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات وبالتالي إغلاق فهرس البطاقات واستبداله بنهائيات فسفرورية تكشف عن محتويات المكتبة الرئيسية أو عدة مكتبات فرعية .

وتتم عملية الفهارس البطاقيّة وتحويل البيانات فيها إلى شكل محوسب بطريقتين :

1. إغلاق الفهرس نهائياً حتى تاريخ معين وإدخال البيانات عن مواد مكتبية جديدة بعد ذلك التاريخ في الحاسوب بحيث يمكن للقارئ أو الباحث استخدام الفهرس البطاقي للبحث عن المواد المكتبية حتى ذلك التاريخ المعين واستخدام الحاسوب للبحث عن المواد المكتبية الجديدة بعد ذلك التاريخ .

2. إدخال البيانات الببليوغرافية عن المواد المكتبية التي وصلت إلى المكتبة أو مركز المعلومات حديثاً في الحاسوب مباشرة ومن ثم الرجوع شيئاً فشيئاً إلى التسجيلات البطاقات القديمة وإدخالها في الحاسوب وهو ما يسمى بعملية التحويل الراجع Retrospective Convrsion .

ومن البدائل الممكنة للفهرس البطاقي ما يلي :

1- الفهرس الآلي المباشر On – Line Catalog : ويمتاز بسرعته ودقته الفائقتين وأمكانية تحديثه بشكل سريع وأمكانية الوصول إليه آليا من خلال محطات طرفية متباعدة ومن قبل عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه .

2- فهرس مخرجات الحاسب على ميكروفيلم COM وهو فهرس جذاب واقتصادي ويمكن استبداله بسهولة ويأخذ حيزا صغيرا إذا ما قورن بالفهرس البطاقي .

ويمكن استخراج البيانات الببليوغرافية المخزنة في الحاسوب عن المواد المكتبية على عدة أشكال أهمها :

1. بطاقة الفهرسة Cards : وتحمل كل بطاقة بيانات ببليوغرافية كاملة عن المادة كما يمكن أعداد أكثر من بطاقة لكل مادة مكتبية حسب المؤلف أو العنوان أو الموضوع وحسب الحاجة .

2. الفهرس المطبوع Printed Catalog : حيث يمكن استرجاع البيانات الببليوغرافية عن المواد المكتبية وطباعتها على الورق وبالترتيب المطلوب .

3. ميكروفيلم أو ميكروفيش : حيث يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات الحصول على نسخة من الفهرس على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش .

4. أشرطة ممغنطة : فهناك مثلا مشروع مارك Marc والفهرسة المقرؤة آليا والذي بدأت مكتبة الكونجرس منذ منتصف الستينات حيث توزع البيانات الببليوغرافية إلى المكتبات على شكل أشرطة ممغنطة . وفي عام 1977 تم توفير هذه التسجيلات الببليوغرافية بالاتصال المباشر من مكتبة الكونجرس .

### الفهرسة المقرؤة آليا مارك Marc :

لقد ذكرنا سابقا انظر الفصل الخاص بالفهرسة أن مشروع مارك قد مر بمرحلتين 13 :

المرحلة التجريبية الأولى واستمرت ما بين عام 1966 - 1968 واطلق عليها مارك 1 أما المرحلة الثانية فقد بدأت بعد انتهاء المرحلة الأولى واطلق عليها مارك 2 حيث صمم نموذج Format تسجيلية مارك 2 .

لقد كان الهدف من تطوير نموذج تسجيلية مارك 2 هو تسهيل تبادل البيانات الببليوغرافية لجميع أشكال المواد المكتبية والمسجلة على أشرطة ممغنطة بين مجموعة كبيرة من المكتبات ومراكز المعلومات والتي تستخدم أنواعا مختلفة من الحواسيب والبرمجيات .

ومن الجدير ذكره في هذا المقام أن الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات التي قامت بحوسبة فهارسها قد اعتمدت على أشرطة مكتبة الكونجرس الممغنطة في تحويل بيانات فهارسها إلى أشكال مقرأ آليا وبالتالي أصبح نموذج تسجيلية مارك 2 هو النموذج المعتمد في هذا المجال .

### مكونات نموذج تسجيلية مارك 2 :

يتكون نموذج مارك 2 من ثلاثة مكونات هي :

1- القائد Leader : وهو عبارة عن افتتاحية نصف التسجيلية وتسمح بالتعرف عليها ويقدم معلومات عن طولها ونوعها ومستواها الببليوغرافية . ونقصد بذلك ما يلي :

الطول : يتكون القائد دائما من 24 حرفا أي أن طوله ثابت .  
نوع التسجيلية : كتاب ، مخطوط ، فيلم ، ميكروفيلم ، خريطة ... الخ .  
المستوى الببليوغرافي : ويعني هل العمل عبارة عن كتاب كامل أو جزء من سلسلة أو مطبوع مسلسل أو مدخل تحليلي لجزء من عمل شامل أو مجموعة من المخطوطات أو النشرات أو أي وحدات أخرى فهرست كوحدة قائمة بذاتها .

2- الدليل Directory : وهو بمثابة صفحة محتويات أو كشاف دقيق لمكان تواجد البيانات الببليوغرافية داخل التسجيلية . ويتكون كل مدخل لدليل تسجيلية ما من مؤشر للمحتوى يسمى Content Designator أو

إشارة Tag تحدد وتعرف الحقل أو الحقول المتغيرة فيها .

ويعمل هذا الدليل على تسهيل استرجاع حقول مختارة معينة في تسجيلة ما من تسجيلات مارك .

3- الحقول الثابتة Fixed Fields : ويقصد بها الحقول التي تحتوي على البيانات الببليوغرافية الأساسية لوصف أوعية المعلومات شكلا ومحتوى ، وتكون البيانات الببليوغرافية مصحوبة بعلامات أو إشارات Tag الحقول الرئيسية والفرعية . مثال ذلك حقل بيانات النشر يتكون من حقول فرعية هي مكان النشر والناشر وسنة النشر ، ويختلف طول هذه الحقول باختلاف نوعية المعلومات التي تشتمل عليها .

### نظام الفهرسة المحوسبة :

يتكون نظام الفهرسة المحوسبة مما يلي :

1- المدخلات Input : ويقصد بها البيانات الببليوغرافية الكاملة عن مواد المعلومات المتوافرة في المكتبة أو مركز المعلومات والمدخلة في الحاسوب بناء على برنامج محدد . وتتم عملية إدخال البيانات مباشرة Online باستخدام طريقة Terminal أو بطريقة غير مباشرة Off Line باستخدام الأقراص والأشرطة الممغنطة .

وتشمل إجراءات الفهرسة المحوسبة تعبئة استمارة إدخال Input Sheet وتسمى أيضا بالوثيقة المصدر Source Document وتشتمل على بيانات ببليوغرافية كاملة عن كل مادة والتي سيتم فيما بعد إدخالها في الحاسوب ويتم الاحتفاظ بهذه الاستمارات في سجل خاص لأغراض الرجوع إليها لتصحيح الأخطاء وصيانة البيانات هذا ويمكن الاستغناء عن استمارة الإدخال وتغذية الحاسوب مباشرة بالبيانات عن كل مادة ألا أنه لا ينصح باتباع هذه الطريقة لمحاذيرها الخاصة الكثيرة وينصح بمراجعة وتدقيق كل تسجيلة جديدة عند إدخالها في الحاسوب أولا بأول وتعديلها إذا لزم الأمر قبل إدخالها نهائيا في ملفات النظام .

2- **المعالجة Processing** : يقوم الحاسوب في هذه المرحلة بكافة الإجراءات المنطقية والرياضية المطلوبة على البيانات المدخلة بناء على تعليمات البرنامج المستخدم ويقوم ببناء ملفات مختلفة بناء على طبيعة المعلومات المدخلة وتصميم النظام ، وتشبه هذه الملفات في طبيعتها الفهارس المألوفة في المكتبات ومراكز المعلومات ، وتتكون عادة مما يلي : الملف الرئيسي وملف أسماء المؤلفين وأشخاص وهيئات وملف العناوين وملف الواصفات وملف أرقام التصنيف وملف بيانات النشر وملف الأرقام المعيارية الرفوف ويحتوي على رموز الاسترجاع المميزة للنسخ ضمن مجموعات أو فروع المكتبة وغيرها.

3- **المخرجات Output** : يمكن الحصول عن طريق الحاسوب على أشكال متعددة من الفهارس والمنتجات الأخرى وهي :

أ. الفهرس البطاقي: يتم عن طريق الحاسوب فرز التسجيلات وطباعتها على أشكال بطاقات ألا أن عملية ترتيب البطاقات في الفهارس تتم بصورة يدوية .

ب. فهرس الكتاب أو المطبوع : تتم طباعة التسجيلات المخزنة في الحاسوب على شكل صفحات أوراق متصلة ومن ثم تثبيت في حافظات بلاستيكية خاصة ، ومن مزايا هذا الشكل من الفهارس انه يمكن إنتاج عدة نسخ منه بتكلفة معقولة ألا انه يجب أن يحدث بشكل مستمر .

ج. فهرس الميكروفيلم والميكروفيش : حيث يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات الحصول على نسخة من الفهرس على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش COM .

د. الفهرس المغنط: يتم في هذا الشكل من الفهارس تخزين التسجيلات البليوغرافية على أقراص أو أشرطة أو اسطوانات مغنطة مما يسهل عملية تبادل المعلومات بين المكتبات ومراكز المعلومات ، ويمكن إنتاج نسخ

مطبوعة او على شكل بطاقات من هذا الفهرس .

هـ. بطاقة الحركة او الكعوب .

ح. نشرات الاضافات :قوائم بمواد المعلومات التي تمت فهرستها وتصنيفها حديثا .

ك. بيبليوغرافيات متنوعة : قوائم بمواد المعلومات حسب المؤلف او العنوان او الموضوع او رقم التصنيف .

ل. تقارير الفهرسة : يساعد الحاسوب في الحصول بصفة دورية او آنية على إحصائيات وتقارير توضح نشاط قسم الفهرسة مثل عدد ونوعية وموضوعات المواد التي تمت فهرستها في فترة زمنية معينة .

### **فهارس الوصول المباشر للعامة الفهارس المحوسبة On Line Puplic Access Catalogs :**

قامت الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات في وقتنا الحاضر بتخزين البيانات الببليوغرافية عن مقتنياتها من مصادر معلوماتية في الحاسوب على شكل قواعد معلومات محلية متاحة للبحث بالاتصال المباشر لجميع المستفيدين وهي ما تعرف الآن باسم فهارس الوصول المباشر للعامة اوباك OPAC'S . ويمكن البحث في هذا النوع من الفهارس من محطة طرفية داخل المكتبة نفسها او من محطة طرفية من مكان آخر في المؤسسة او من بعد بواسطة شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية او الدولية . ومن الواضح أن البحث في فهرس المكتبة المحوسب يتطلب من المستفيدين القدرة على استخدام الحواسيب ومعرفة بالفهرسة او الفهارس ومبادئ استرجاع المعلومات .

### **نظام الفهرسة المحوسب المثالي :**

فيما يلي الملامح المرغوب فيها في نظام الفهرسة المحوسب المثالي :

1. إنتاج بطاقات الفهرسة الخاصة بالتسجيلات المخزنة في الحاسوب .
2. فرز مداخل الفهرسة المخزنة حسب المؤلف او العنوان او الموضوع او رقم

التصنيف .

3. تعديل التسجيلات المخزنة عند اكتشاف أخطاء فيها .
4. استبعاد تسجيلات لمواد مفقودة أو مشطوبة .
5. أعداد إحالات انظر وانظر أيضا .
6. أعداد القوائم الاستنادية Authority List .
7. إنتاج بطاقات إرشادية خاصة بالفهارس .
8. إمكانية الوصول إليه من مناطق جغرافية متباعدة .
9. الوصول إلى التسجيلات من خلال نقاط وصول متعددة كالمؤلف والعنوان والموضوع ورقم التصنيف وبيانات النشر والسلسلة وغيرها .
10. توافر نظام أمن خاص بالدخول إلى النظام .

أن أحدث التطورات في مجال تطوير نظام فهرسة مبني على الحاسوب هو استخدام الخدمات التي تقدمها النظم التعاونية مثل WLN , UTLAS , OCLC , RLIN واستخدام خدمات الفهرسة التعاونية كمصدر للبيانات الببليوغرافية وذلك بالاتصال المباشر من خلال محطة أو محطات طرفية في المكتبة المشتركة في الشبكة حيث تتيح هذه الشبكات أو النظم التعاونية الفرصة لكل مكتبة مشتركة أن تدخل مباشرة وتسترجع البيانات الببليوغرافية المطلوبة من خلال استراتيجية بحث مقننة .

**3.7 ضبط الدوريات :** تعتبر الدوريات من أكثر المواد المكتبية إثارة للمشكلات في المكتبات ومراكز المعلومات لهذا يعتقد بعضهم أن استخدام الحاسوب في أعمال قسم الدوريات يعد من أصعب عمليات التدابير التحضيرية التي يمكن أداؤها بواسطة الحاسوب نظرا لطبيعتها غير القابلة للتنبؤ . وفيما يلي بعض المشكلات الخاصة بضبط الدوريات 14 :

- 1- صعوبة التعريف بها ، لأن معظمها لا ينشر من قبل مؤسسات تجارية .
- 2- تباين عملية صدورها ، وحتى للدورية الواحدة نفسها في بعض الأحيان .
- 3- ميل الدوريات إلى تغيير عناوينها ، أو التوقف عن الصدور لعدة سنوات

او تغيير أسعارها .

- 4- كثيرا ما يتم إلغاء بعضها ، او يتم دمجها مع دوريات أخرى .
- 5- قد يتم نشر ثلاثة إصدارات مرة ومن الدورية ومن ثم تختفي كليا لمدة ستة اشهر او اكثر في بعض الأحيان .
- 6- صدور أعداد خاصة او ملاحق او كشافات ... الخ .
- 7- تغيير الناشر لبعض الدوريات .
- 8- صعوبة المطالبة بالأعداد المتأخرة او المفقودة .

أن كثرة المشكلات التي تواجه المكتبات ومراكز المعلومات فيما يتعلق بالدوريات جعلتها تتردد كثيرا قبل اتخاذ القرار باستخدام الحاسوب في هذا المجال حيث اقتضت بعض هذه المكتبات ومراكز المعلومات على ضبط المقتنيات دون التعرض للجوانب المالية خاصة وان تضمنين كل ما يلزم في ضبط الدوريات يعني برنامجا معقدا ومكلفا في الوقت نفسه .

أن نظام ضبط الدوريات المبني على الحاسوب يجب أن يكون ديناميكيا قادرا على التعامل مع هذه المتغيرات والتقلبات المذكورة ، وفيما يلي الملامح الرئيسية المرغوب فيها لهذا النظام :

1. اختيار العناوين المناسبة للشراء .
2. أعداد طلبات الشراء ورسائل المطالبات ورسائل الاستعلام ومراسلات التجليد .
3. ضبط الاشتراكات وملفات التجديد .
4. القيام بإجراءات التحديث الخاصة بوصول أعداد الدوريات وتحديث قائمة مقتنيات المكتبة منها .
5. ضبط عملية التجليد وإجراءاتها .
6. ضبط الأمور المالية والعمليات المحاسبية الأخرى .
7. إصدار معلومات إدارية مثال : أعداد الإحصائيات المختلفة .
8. الاحتفاظ بملف مطالبات يختص بضبط المطالبات المعلقة .

9. الاحتفاظ بملف فرعي بأعداد الدوريات المفقودة أو المسروقة أو الممزقة ونظام ضبط خاص باستبدال هذه الأعداد .

10. إتاحة الوصول المباشر إلى التفصيلات عن المقتنيات الجارية من الدوريات.

11. إتاحة الإعارة أو تداول الأعداد المنفردة إلى المستفيدين ، ويعتبر هذا البند اختياريا لأن كثير من المكتبات ومراكز المعلومات لا تحبذ إعارة أعداد دورياتها خارجيا إلى المستفيدين

ومن الجدير بالذكر أن معظم نظم ضبط الدوريات أو المسلسلات المبنية على الحاسوب لا تغطي جميع المتطلبات السابقة وتقتصر مهماتها عادة فيما يلي :

1- أعداد قوائم بالدوريات مرتبة حسب العنوان أو الموضوع أو المورد ... الخ .

2- أعداد القوائم الموحدة للدوريات المتوافرة في عدة مكتبات ومراكز معلومات موجودة في منطقة جغرافية معينة .

**4.7 ضبط الإعارة :** تعاني أنظمة الإعارة اليدوية من مشكلات عديدة منها أن هذه الأنظمة لا تستطيع مواكبة الزيادة الهائلة في أنشطة الإعارة والمتطلبات الجديدة من قبل مستخدمي المكتبة أو مركز المعلومات علاوة على الجهد والوقت اللذين تتطلبهما عملية الإعارة من قبل الموظفين هذا بالإضافة إلى عدم الدقة وعدم القدرة على أعداد الإحصائيات الدقيقة المختلفة الخاصة بنشاط الإعارة من خلال النظم اليدوية وقلة أو انعدام التنسيق والتكامل بين ملفات الإعارة والملفات الأخرى في المكتبة وخاصة تلك الملفات التي تحمل البيانات الببليوغرافية نفسها كما يبدي المكتبيون والمستخدمون على حد سواء عدم رضى عن نظم الإعارة التقليدية في كثير من الأحيان وكنتيجة لهذا كله بدأت كثير من المكتبات ومراكز المعلومات بالتحول من أنظمة الإعارة اليدوية إلى الأنظمة المبنية على الحاسوب نظرا لما يمكن أن تقدمه هذه النظم من خدمات وضبط أفضل لمقتنيات المكتبة ودقتها المتزايدة

إذا ما قورنت بنظم الإعارة اليدوية .

ويجب أن يسبق استخدام الحاسوب في خدمات الإعارة دراسة مسحية شاملة للتعرف على مدى استفادة المكتبة وروادها من إدخال الحاسوب في هذا المجال . ويجب أن تهدف هذه الدراسة إلى معرفة عدد المواد المكتبية المقتناة في المكتبة والتي يمكن أعارتها للرواد وعدد المواد التي تعار يوميا وعدد المستعيرين وعدد الكتب المطلوبة للحجز إلى آخر المعلومات التي يجب أن يعرفها الذين يخططون لاستخدام الحاسوب في أعمال الإعارة ليس فقط لأعداد نظام الإعارة المبني على الحاسوب المناسب ولكن لان التعرف على مثل هذه المعلومات قد يؤكد عدم الحاجة إلى نظام آلي للإعارة .

أن الغرض الأساسي من نظام الإعارة المبني على الحاسوب هو أن يكفل للمستعيرين المسجلين الوسائل التي تمكنهم من استعارة المطبوعات وكذلك توفير حسابات دقيقة عن إرجاع هذه المطبوعات . لذلك فان على هذا النظام أن يقدم معلومات عن الكتاب المعار من حيث مؤلفه وعنوانه ورقم تسلسله وطلبه الرقم المعياري الدولي ISBN ومكان نشره وناشره وتاريخ نشره وعدد صفحاته ومعلومات أخرى عن الشخص المستعير من حيث اسمه ورقم بطاقته المكتبية وعنوانه واخيرا معلومات عن تاريخ الإعارة والإرجاع . من هنا يتبين لنا أن الحد الأدنى من المعلومات التي تحتاج إلى خزنها هو تسجيلية تربط بين التفاصيل عن الكتاب والمستعير والتاريخ سواء للإعارة أو الإرجاع لكل مادة معارة من المجموعة المكتبية .

وقد يشتمل نظام الإعارة على عدد من النظم الفرعية والسجلات منها : سجل خاص بالمستعيرين وسجل الغرامات وسجل الإرجاع وسجل الحجز وسجل الإحصائيات وسجل إشعارات وتقارير وسجل للاستفسارات . أن الملامح المرغوب بها في نظام ضبط الإعارة المبني على الحاسوب هي القدرة على ما يلي 15 :

1- الاحتفاظ بملف للمستفيد والذي يمكن تحديثه والبحث فيه من اجل

معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة ويسر .

2- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة والذي يمكن تحديثه والبحث فيه بالطرق التالية :

أ. القدرة على البحث فيه لتقرير وضع مادة ما ومكانها وذلك عن طريق اسم المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي ISBN ورأس الموضوع .

ب. القدرة على إضافة المسجلات وحذفها بسهولة ويسر خاصة فيما يتعلق بالإضافات الجديدة والمواد المفقودة والمواد المعشبة .

ج. القدرة على تحديد فترات الإعارة المسموح بها لأي مادة مكتبية .

3- الاحتفاظ بملف بالمسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد المكتبة . ويجب أن يمتلك هذا الملف القدرات التالية :

أ. امكانية البحث فيه لتحديد وضع مادة ما .

ب. امكانية تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة والراجعة والمواد التي تم تجديد أعارتها ... الخ .

ج. التعرف على المواد المسترجعة في حالة طلبها من مستخدم آخر .

د. القدرة على خلق ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الإدارة او المسجلات الإحصائية او قائمة بالمواد المعارة لشخص ما .

و. التعرف على المواد المتأخرة الواجب استرجاعها .

ز. القدرة على طباعة ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها .

4- أعداد الإحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل

مادة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين يوميا وأسبوعيا وشهريا ... الخ وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية ... الخ ، والإحصائيات الخاصة بتقسيم

مجموعات المكتبة ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات والاستعمال حسب نوع المواد من كتب ودوريات وقصص ... الخ .

ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في عمليات الإدارة

ما خططت له المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة OCLC منذ سنوات وبدأت بتنفيذه حيث أمكن إدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في شبكة من خلال محطات طرفية وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة .

ومن أمثلة نظم الإعارة المحوسبة الجاهزة نظام Circulation Plus الذي توزعه شركة High Smith الأمريكية ويلائم المكتبات الصغيرة نسبيا والتي لا يزيد حجم مقتنياتها عن 25 ألف مجلد وحجم الاستعارات عن 8 آلاف مجلد . ويمكن لهذا النظام إصدار أكثر من ثلاثين نوعا من التقارير الخاصة بعمليات الإعارة وخدماتها .

وهناك أيضا نظام Online Circulation الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير ويناسب المكتبات التي لا يزيد عدد مقتنياتها عن 65 ألف مجلد وعدد المستعيرين عن عشرة آلاف شخص .

**5.7 استرجاع المعلومات :** يعتبر توافر مصادر المعلومات الإلكترونية شرطا أساسيا لاسترجاع المعلومات وبالتالي تقديم خدمات مرجعية ومعلوماتية على مستوى متقدم من السرعة والدقة ، وقد كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن مصادر المعلومات الإلكترونية والنشر الإلكتروني وبالتالي مصادر معلومات لا ورقية . ولكن ما هي هذه المصادر ؟ هل هي المصادر التقليدية المطبوعة التي تعودنا عليها في مكتباتنا بوعاء جديد ؟ أم معلومات تبث إلكترونيا من منتجيها الأصليين مؤلفين أشخاص وهيئات الى المستفيدين دون أن تظهر بشكل ورقي .

وللإجابة عن الأسئلة السابقة نورد التعريف الشامل التالي لمصادر المعلومات الإلكترونية : كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة Magnetic Disk / Tape او ليزرية بأنواعها او تلك المصادر المخزنة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها او ناشرها مؤلفين وناشرين

في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق الاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المكتتزة CD ROM وغيرها .

ويتبين لنا من التعريف السابق أن هناك اتجاهين في النشر الإلكتروني هما :

الاتجاه الأول : أن كل ما هو متوافر حاليا من مصادر المعلومات الإلكترونية هو في الواقع المصادر الورقية التقليدية نفسها التي كنا نتعامل معها ولكنها تخزن وتبث وتسترجع كمعلومات إلكترونية .

أن هذا المفهوم لمصادر المعلومات الإلكترونية يعني فقط استخدام الحواسيب مع وسائل الاتصال عن بعد لإنتاج وتوفير وبث المعلومات المطبوعة أصلا على ورق - ولا تزال - إلكترونيا إلى المستخدم وغالبا ما تكون معلومات بليوغرافية عنها أو نصوص كاملة .

ومن أمثلة هذا الاتجاه خدمة البحث المباشر للموسوعة البريطانية التي يمكن الحصول عليها بشكلها المطبوع أو المخزن إلكترونيا .

الاتجاه الثاني : مصادر المعلومات الإلكترونية بالمفهوم الحديث فهي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب وتؤمن الاتصال المباشر بين منتج المعلومات من جهة والمستخدم منها أو مستخدمها من جهة ثانية ، بل تهدف إلى التغيير الشامل في البنية المألوف لشكل الورقة أو الكتاب المطبوع فضمن هذا المفهوم سيكون مصدر المعلومات غير ورقي منذ البداية وسيظهر بشكل إلكتروني وسيكون باستطاعة المستخدم التجول بحرية ضمن المصادر المتاحة له عبر شبكات المعلومات التي تربط المؤلفين بالمستخدمين والناشرين ووسطاء المعلومات في حلقة الاتصال الإلكترونية متكاملة تجعل الإنتاج الفكري الإنساني في متناول يد كل هذه الأطراف المعنية بشكل مباشر أو غير مباشر

**8- البحث بالاتصال المباشر Online Searching :** تعيش المكتبات

ومراكز المعلومات هذه الأيام وكما ذكر سابقا عصر انفجار المعلومات وقد أصبح من الصعب جدا عليها توفير كل ما يحتاجه المستفيدون من معلومات بالوسائل التقليدية كما أصبحت قضية سهولة الوصول الى المعلومات أكثر أهمية من قضية وفرة المعلومات ولغرض توفير المعلومات المطلوبة الى المستفيدين والباحثين بسهولة ويسر فقد تأسست خدمات البحث بالاتصال المباشر خاصة التجارية منها منذ بداية الستينات من هذا القرن .

وتعرف خدمة البحث بالاتصال المباشر بأنها عملية الاستجواب المباشر لقواعد بيانات محوسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية أيغازية ديناميكية تفاعلية عن طريق محطة طرفية موصولة بالحاسوب الرئيسي وأحيانا تكون هذه المحطة الطرفية بعيدة آلاف الأميال عن الحاسوب المركزي الرئيسي . ويقصد بالتفاعل والإيعاز والديناميكية والتحاور هنا قدرة المستفيد على تعديل استراتيجية بحثه وتقييم استفساره الأصلي وتنقية مخرجاته ومواصلة التخابل حتى يحصل على افضل النتائج الممكنة وتستغرق بعض عمليات البحث بضع دقائق بينما تستغرق عمليات أخرى نصف ساعة أو أكثر وذلك بناء على طبيعة الاستفسار او المعلومات المطلوبة .

ومن العوامل الأساسية التي ساهمت في ظهور خدمات البحث بالاتصال المباشر وتطورها ما يلي :

1. توافر الهياكل والمؤسسات المنتجة لقواعد البيانات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتجهيزها بشكل محسوب .
2. التطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات .
3. الخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاوجة بين مصادر المعلومات والتطورات التكنولوجية الحديثة .

**فوائد البحث بالاتصال المباشر ومزاياه :** يستخدم مكاتب المراجع واختصاصيو المعلومات البحث بالاتصال المباشر كأداة للإجابة على الاستفسارات والأسئلة المرجعية المختلفة والتي تهدف الى معرفة فيما إذا

كانت مادة مكتبية معينة موجودة في قاعدة البيانات او المعلومات او للتأكد من صحة المعلومات الببليوغرافية المتوفرة لديهم . كما يمكن الاستفادة من نظام البحث بالاتصال المباشر في إجراء البحث الببليوغرافي الراجع للأدبيات المنشورة والذي يشتمل على أعداد الببليوغرافيات او البث الانتقائي للمعلومات حيث توقفت بعض المكتبات ومراكز المعلومات عن إصدار القوائم الببليوغرافية وتوزيعها على المستفيدين واعتمدت الحاسوب في إنتاج القوائم الببليوغرافية المتخصصة بناء على طلبات واحتياجات المستفيدين أنفسهم وقد وفر هذا الأسلوب الكثير من الجهد والوقت والتكاليف كما أن نظام البحث بالاتصال المباشر قد مكن المكتبات ومراكز المعلومات من الاستفادة من المعلومات المنشورة حديثا والتي لم تغطيها بعد خدمات التكشيف والاستخلاص المطبوعة . كما أن لنظام البحث بالاتصال المباشر أثره الكبير في تطوير خدمات الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات حيث يقوم اختصاصيو المراجع الاستفادة من هذا النظام لأغراض التحقق من المعلومات الببليوغرافية عن مطبوعات معينة والتعرف على مكان وجود تلك المطبوعات بغرض الحصول عليها خدمة للمستفيدين من المكتبة وقد ساعد هذا بدوره على ظهور خدمات أخرى وتطورها هي خدمات إيصال الوثائق الى المستفيدين .

### Document Delivery Services

ومن مزايا البحث بالاتصال المباشر ما يلي 16 :

1. السرعة : أن الطريقة التفاعلية التحوارية التي تتم بها عملية البحث بالاتصال المباشر مع الحاسوب تجعل عملية حصول المستفيد او الباحث على المعلومات اكثر سرعة من ذي قبل حيث تظهر نتائج البحث بشكل فوري ويمكن طباعتها بشكل سريع أيضا .
2. الشمول : تعطي خدمات البحث بالاتصال المباشر مصادر معلومات اكثر بكثير مما يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات توفيره بالشكل المطبوع لذا فان المستفيد او الباحث يمكن أن يطمئن الى تغطية جميع مصادر

المعلومات المتاحة أثناء البحث ألا انه يجب أن ينتبه الى أن غالبية بنوك المعلومات وقواعد البيانات لا تغطي مصادر المعلومات المنشورة قبل السبعينات من هذا القرن .

3. الدقة والاستدعاء : أن استخدام مصطلحات او واصفات ضيقة دقيقة في البحث يؤدي الى تخفيض استرجاع التسجيلات غير ذات الصلة بموضوع البحث الى الحد الأدنى وهو ما يسمى زيادة نسبة الدقة Precision . وهذا ما يهدف اليه الباحث او المستفيد في كثير من الاحيان وقد يضطر الباحث او المستفيد أحيانا أخرى الى توسيع البحث كثيرا لزيادة استرجاع المعلومات ذات الصلة ببحثه الى الحد الاعلى ويطلق على ذلك نسبة الاستدعاء Recall . وتقدر نسبة الاستدعاء والدقة كما يلي :

|                  |                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------|
| نسبة الاستدعاء = | عدد التسجيلات المسترجعة                          |
|                  | أجمالي عدد التسجيلات ذات الصلة في قاعدة المعومات |

|              |                                   |
|--------------|-----------------------------------|
| نسبة الدقة = | عدد التسجيلات المسترجعة ذات الصلة |
|              | أجمالي عدد التسجيلات المسترجعة    |

ويبين هذا بوضوح قانون الفاعلية إذ لا يمكن الزيادة في الدقة ألا على حساب الانخفاض في الاستدعاء والعكس صحيح وعليه فكثيرا ما يكون على استراتيجيات البحث بالاتصال المباشر أن تختار بين خيارات استدعاء عالية مع دقة منخفضة أي استدعاء وثائق كثيرة غير ذات صلة او استدعاء منخفض قد لا تسترجع بعض الوثائق ذات الصلة مع دقة عالية .

4. التحديث الفوري: تحدث قواعد البيانات وبنوك المعلومات بشكل مستمر وعلى فترات منتظمة لما له من أهمية خاصة في خدمة أهداف الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات .

5. المرونة : يكفل الطابع الديناميكي التفاعلي التحويري للبحث بالاتصال المباشر درجة مرونة عالية لا تتوافر في مصادر البحث عن المعلومات التقليدية

كالفهارس والكشافات المطبوعة وغيرها . إذ يمكن الوصول الى مواد المعلومات والوثائق من خلال نقاط وصول متعددة تفوق نقاط الوصول العادية المؤلف والمشاركين في التأليف والعنوان الرئيسي والعناوين الأخرى والطبعة ونوع الوثيقة ومكان النشر والناشر وتاريخ النشر والسلسلة والواصفات وغيرها . ويتلقى الباحث أيضا تغذية راجعة فورية من الحاسوب حول صلاحية بحثه مما يدفعه الى تغيير استراتيجيته بحثه للارتقاء بمستوى الصلاحية .

6. البساطة : لا يحتاج الباحثون او المستفيدون إذا ما توافرت لديهم محطات طرفية في مكاتبهم او بيوتهم متصلة في الحاسوب الرئيسي الذهاب الى المكتبة او مركز المعلومات للإفادة من بنوك وقواعد البيانات في إجراء العمليات المختلفة وانما يمكنهم القيام بذلك وهم جالسون في مكاتبهم او بيوتهم .

7. فعالية التكلفة : يعتبر البحث بالاتصال المباشر اقل تكلفة من عملية البحث اليدوي عن المعلومات وخاصة إذا ما أخذنا الوقت الكبير الذي كان يستغرقه الباحثون او المستفيدون وموظفو المكتبات ومراكز المعلومات في البحث عن المعلومات يدويا بعين الاعتبار . كما يمكن أن يسهم أيضا في تخفيض نفقات المكتبة الجارية وذلك بإلغاء الاشتراك في خدمات التكشيف والاستخلاص المطبوعة وغيرها . كما انه هناك بعض قواعد وبنوك المعلومات المتاحة للباحثين او المستفيدين دون الحاجة الى دفع اشتراكات خاصة حيث تتحمل المكتبة او مركز المعلومات تكاليف الإفادة الفعلية فقط من هذه القواعد والبنوك .

### مشكلات البحث بالاتصال المباشر :

على الرغم من الفوائد والمزايا السابقة للبحث بالاتصال المباشر ألا انه توجد له بعض نقاط الضعف والمشكلات ، والتي من أهمها :

1. القصور في التغطية الزمنية لمصادر المعلومات حيث لا تغطي معظم

البيانات سوى المواد المنشورة منذ أوائل السبعينيات .

2. القصور في التغطية الموضوعية لبعض المجالات وتغطية الإنتاج الفكري الصادر بلغات معينة ومن أقطار معينة وبعبارة أخرى فإن قواعد وبنوك المعلومات المتاحة على الخط المباشر تعاني من حيث سعة التغطية ما تعاني منه الخدمات الورقية التقليدية .

3. الحاجة الى اختصاصي معلومات ليكونوا وسطاء بين الخدمة والباحث او المستفيد .

4. الوقت والموارد اللازمة لتدريب الوسطاء .

5. الحاجة الى معدات وتجهيزات خاصة محطة طرفية ، مودم شبكة اتصالات ، طابعة ، برمجيات البحث وغيرها للوصول الى المعلومة التي قد لا تتوافر بسهولة لدى كثير من المكتبات ومراكز المعلومات .

6. التكاليف المالية التي تتطلبها عمليات البحث وخاصة فيما يتعلق بالتحويلات المالية بالعملة الصعبة .

7. زيادة الطلب على مصادر المكتبات ومراكز المعلومات ومواردها بعد الاستفادة من الخدمة .

8. ظهور بعض المشكلات الفنية التي قد تؤد الى تعطل الخدمة بشكل مؤقت مثل :

☐ تعطل الحاسوب نفسه او عدم استجابته وانشغاله نتيجة ضغط العمل .

☐ تعطل المحطة الطرفية نتيجة لسبب او لآخر .

☐ تعطل شبكة الاتصالات لاسباب مختلفة .

☐ تعطل الخدمة نتيجة أخطاء يحدثها المستخدمون .

☐ التشويش بمختلف أشكاله ومصادره .

### **تكاليف البحث بالاتصال المباشر :**

يمكن تقسيم تكاليف استخدام البحث بالاتصال المباشر الى نوعين هما :

تكاليف الإنشاء والتكاليف الجارية .

وتشتمل تكاليف الإنشاء على شراء الأجهزة . حاسوب ميكروي مصغر، برمجيات الاتصالات ، طابعة ، مودم وتدريب الموظفين والتزويد بالأدلة الضرورية وأقامة روابط الاتصالات السلكية واللاسلكية . وتشمل التكاليف الجارية على رسوم اختيار قاعدة المعلومات والاستخدام الفعلي لها ورسوم استخدام نظام الاتصالات السلكية واللاسلكية للوصول الى الخدمات عن بعد ورسوم الاشتراك السنوي في بعض قواعد المعلومات ورواتب العاملين في هذه الخدمة .

### خطوات البحث بالاتصال المباشر :

يمكن تلخيص مبادئ البحث بالاتصال المباشر الرئيسية فيما يلي :

1. مقابلة المستفيد قبل إجراءات البحث : تعتبر المقابلة الشخصية المباشرة بين اختصاصي البحث بالاتصال المباشر والمستفيد الخطوة الأولى المهمة قبل إجراء البحث وذلك لأنها ستلعب دورا أساسيا في انجاز العملية وتقديم نتائج مرضية بالإضافة الى توفير الوقت والجهد على الطرفين .

ومن خلال المقابلة الشخصية يجب على اختصاصي البحث بالاتصال المباشر تعرف الموضوع بدقة وحاجات المستفيد الحقيقية للمعلومات والأغراض التي تستخدم فيها المعلومات المسترجعة وأنواعها وأشكالها ولغاتها ، وكنتيجه لهذه المقابلة يجب على اختصاصي البحث بالاتصال المباشر أن يقرر فيما اذا كان الاتصال المباشر هو افضل الطرق للإجابة عن أسئلة المستفيد أم أن المكتبة والأدوات التقليدية كالفهارس والمراجع والكشافات يمكن أن تعطي إجابة كافية وذلك لان البحث المباشر ليس شرطاً أن يقدم الإجابة الأفضل عن كل سؤال مرجعي بالإضافة الى كلفته المادية .

2. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبحث المباشر : يقوم المستفيد بتعبئة نموذج خاص بالبحث بالاتصال المباشر يشتمل على جميع المعلومات الضرورية التي يحتاجها اختصاصي البحث من المستفيد ويستفاد عادة من هذه النماذج في إجراء البحث وكتابة خلاصة النتائج عليها كما يستفاد منها أيضا في تقييم

خدمات البحث وفي أغراض إحصائية مختلفة .

ومن المعلومات التي يمكن أن يشتمل عليها النموذج ما يلي :

- اسم المستفيد وعنوانه ورقم تلفونه ورقم الفاكس أن وجد ووظيفته .
- التاريخ المطلوب لتسليم النتائج وطريقة التسليم .
- وصف دقيق للموضوع أو الموضوعات المطلوبة .
- الملفات المفتاحية Key-Words .
- أهداف البحث وأغراضه .
- عدد الإشارات المرجعية المراجع المتوقع استرجاعها .
- محدد البحث الزمن، اللغة، نوع الوثائق ... الخ .
- قواعد البيانات المناسبة للبحث والمقترح استخدامها .
- معلومات أخرى مثل طريقة الدفع ونوع العملة المدفوعة .
- توقيع المستفيد وتاريخه .

3. تحديد مفاهيم البحث ومصطلحاته : بعد التعرف على حاجات المستفيد من المعلومات وموضوع أو موضوعات البحث المطلوبة يقوم اختصاصي البحث المباشر بتحديد الواصفات أو الكلمات المفتاحية أو المصطلحات التي تعبر عن الموضوع أو الموضوعات المطلوبة بدقة وذلك بالاستعانة بمجموعة من الأدوات المساعدة مثل المكانز وقوائم رؤوس الموضوعات المقننة وقوائم الواصفات المخزنة في الحاسوب . ومن الجدير ذكره انه كلما كانت الواصفات دقيقة ومعبرة عن الموضوع أو الموضوعات المطلوبة كلما كانت نتائج البحث أكثر دقة وتكاليفه المادية أقل .

4. اختيار قاعدة البيانات المناسبة : تعتبر هذه الخطوة من أهم خطوات البحث المباشر لأنها تلعب دورا رئيسيا في تقرير مدى نجاح البحث والوصول الى نتائج مرضية لذى يجب على اختصاصي البحث المباشر اختيار قاعدة البيانات التي يعتقد أنها أكثر فائدة في الإجابة عن الأسئلة واسترجاع المعلومات المطلوبة وإشباع حاجة المستفيد من المعلومات والقاعدة التي يمكن أن تعطي العدد

الكافي من التسجيلات ذات العلاقة بالموضوع او الموضوعات المستعلم عنها ،  
5. وضع استراتيجية البحث وتنفيذها : تعرف استراتيجية البحث بأنها  
مجموعة القرارات والإجراءات والوسائل المستخدمة طوال عملية إجراء البحث  
لتوجيهه وتحقيق افضل النتائج الممكنة . فقد تظهر في أي مرحلة من البحث  
مشكلة كثرة المواد المتطابقة او قلتها ، آن استرجاع مواد كثيرة جدا  
مشكلة عامة كاسترجاع مواد قليلة لذا يلجا اختصاصي البحث المباشر الى  
أساليب توسيع البحث او تضيقه حسب الحاجة . ويفضل أن يبدأ اختصاصي  
البحث المباشر بالوصفات او المصطلحات الدقيقة المستخدمة في قاعدة  
البيانات والمستمدة أصلا من المكنز ليحصل بالتالي على التسجيلات التي  
تعالج بالضبط هذه الوصفات او المصطلحات . أما إذا كانت التسجيلات  
المستخرجة غير كافية او غير مرضية فيقوم اختصاصي البحث بتوسيع  
استراتيجية بحثه من خلال استخدام مصطلحات واسعة بعض الشيء .

ويمكن التوسع في البحث من خلال الأساليب التالية :

أ. استعمال العامل البولي OR او مثال : اتجاهات الأباء او المدرسين .  
ب. استعمال مصطلحات غير مربوطة بالعامل البولي و AND وذلك لان ربط  
المصطلحات بالعامل و يؤدي الى تضيق البحث .  
ج. استبدال المصطلحات بمصطلحات أخرى ذات الصلة بالمعنى ولها تدوينات  
أعلى .

د. استعمال مصطلحات تتطابق مع عدة حقول في التسجيلة الواحدة او أغلبها  
بدلا من حقل واحد فقط .

هـ. استبعاد أي تقييد بالتاريخ او اللغة او البعد الجغرافي .

و يمكن تضيق استراتيجية البحث من خلال الأساليب التالية :

أ. استعمال مصطلحات او وصفات مستخدمة في قاعدة البيانات ومستمدة  
أصلا من المكنز .

ب. استعمال العامل البولي AND ، مثال : أمراض القدم والضم .

ت. استعمال العامل البولي AND أو NOT ، مثال : أمراض القدم والفم والماشية وليس العجول .

ث. تقييد المصطلحات الى ورودها في حقول محددة في التسجيلة ، فقد يقوم اختصاصي البحث بتضييق بحثه الى حقول العناوين او الواصفات فقط .

ج. تحديد نتائج البحث بلغة كالإنجليزية مثلا .

ح. تحديد المدى الزمني للبحث بفترة زمنية معينة ويفضل في هذه الحالة استخدام سنة النشر .

خ. استرجاع جزء من النتائج مثل استرجاع أول عشرين او ثلاثين تسجيلة .

ومن الجدير بالذكر انه يمكن استعمال اكثر من واحد من أساليب

توسيع البحث او تصنيفه لإحراز نتائج نهائية مرضية .

6. تقييم نتائج البحث : يتم في هذه المرحلة تقييم النتائج الحقيقية للبحث مع المستفيد للتأكد من أن الحاجة الى المعلومات تم إشباعها فعلا وذلك لغرض تطوير العملية وتحسينها مستقبلا .

وفيما يلي بعض المعايير المستخدمة في تقييم نتائج البحث المباشر :

- مدى تغطية النتائج للموضوع المستعلم عنه Coverage .

- عدد التسجيلات المسترجعة Recalls .

- مدى دقة النتائج Precision .

- زمن الاستجابة Response Time .

- الجهود المبذولة Efforts .

- الشكل المادي للمستخرجات Forms of Outputs .

- تكلفة البحث Cost .

7. إنهاء البحث : يتم بعد تسليم نتائج البحث الى المستفيد عملية إنهاء البحث وذلك بطريقتين الأولى أن يتحول اختصاصي البحث الى ملف آخر في خدمة البحث نفسها أما ليكرر البحث في قاعدة معلومات أخرى او لكي يجري بحثا آخر مختلف ويجب التحقق في هذه الطريقة من توثيق خدمة البحث قبل

أي محاولة للتحويل الى ملف آخر اذا كان هناك احتمال بضرورة العودة الى البحث الأصل . والطريقة الثانية هي إنهاء الجلسة بالاتصال المباشر كليا بفصل الاتصال من خدمة البحث بالاتصال المباشر ويسمى هذا الاجراء اصطلاحا فصل Logging off .

لقد قامت مجموعة من المؤسسات بتوفير التسهيلات للبحث بالاتصال المباشر لقواعد البيانات الببليوغرافية بواسطة محطات طرفية او نهائيات عن بعد ، ومن هذه المؤسسات مؤسسة لوكهيد التي تسمى خدمتها الآن ديالوج Dialog ، كما تعتمد العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في استرجاع المعلومات الببليوغرافية على بنوك المعلومات المختلفة مثل : Y TALAS , WLN , RLIN OCLC .

ومن أمثلة قواعد البيانات المتخصصة المتاحة بالاتصال المباشر Agris في مجال الزراعة ، Dow Energy ، و Energy Line في مجال الطاقة ، و Preview Biosis في مجال علوم الحياة ، Medline في مجال الطب والصحة وخدمة مستخلصات الكيمياء ، و Disclosure Online في مجال الشركات والمال والاعمال ، و Compendxc في مجال الهندسة ، و Eric في مجال التربية والتعليم والموضوعات ذات العلاقة وغيرها .

## ثانيا : تكنولوجيا الاتصالات وأهميتها في تناقل المعلومات

### 1. المقدمة:

لقد اثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيرا كبيرا وبالغا في واقع عمل المؤسسات المعلوماتية ، ويشير " كوربين Corbin " إلى ضخامة التأثير إذ يقول : " لا يدرك كثيرا من المكتبين إدراكا كاملا انهم في خضم ما لا يعد ثورة واحدة او ثورتين وانما ثورات متزامنة تغذي كل منها الأخرى وعندما تأتلف او تتحد هذه الثورات فأنها كاسحة ومؤلة مثلما كان حال الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر " 17 .

أن أول هذه الثورات هي ثورة الحاسب الآلي التي بدأت جدياً في أعقاب الحرب العالمية الثانية وتطورت كبنية تحتية أولية للقطاعات الحكومية والصناعية المعلوماتية وللقطاعات الاجتماعية الأخرى . أما الثورة الثانية فهي ثورة المعلومات التي جاءت متوازية مع ثورة الحاسب الآلي في أعقاب الحرب العالمية الثانية أيضاً حتى إذا ما أقبلت أيامنا هذه وجدنا المجتمع وقد أصبح معتمداً على المعلومات مساقاً بها . وقد ظهرت آخر الثورات الثلاث بسرعة وهي ثورة الاتصالات 18 . ويصل كوريين إلى استنتاج آخر حين يقول: " أن المجتمع كما نراه اليوم سوف ينهار في ظروف ساعات إذا اختفت الحاسبات الآلية والمعلومات والاتصالات على حين غرة " 19 .

لقد تطورت الاتصالات تطوراً كبيراً فقد انتظرت ملكة أسبانيا " إيزابيلا أوف كاستيل " لمدة ستة أشهر لتسمع عن اكتشاف كولمبس للعالم الجديد عام 1429م ، وتطلب الأمر 12 أسبوعاً لكي تسمع الحكومة البريطانية بمقتل أبراهام لنكولن عام 1865م ، وقد علم العالم بهبوط أول إنسان على سطح القمر بعد 1,3 الثانية عام 1969م 20 .

لقد حصلت تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسبب ذلك في ظهور خدمات معلوماتية عديدة تهدف جميعاً إلى تلبية حاجات المستفيدين من المعلومات ، لقد شملت هذه التطورات ظهور الحواسيب بأجيالها المتعاقبة والتي تعتبر بحق قمة إنجازات الثورة العلمية والتقنية الحديثة ، لقد أتاحت هذه التكنولوجيا إمكانية تخزين ومعالجة كميات كبيرة جداً من البيانات واسترجاع وبحث المعلومات بسرعة هائلة جداً وبتكلفة مناسبة ، كما حصلت تطورات هائلة في نظم تشغيل هذه الحواسيب واستخدامها في مجال الاتصالات التي شملها هي الأخرى التطور التقني فقد حل النقل الرقمي Digital Transmission بدلاً من النقل التماثلي Analog Transmission والتحويل الإلكتروني بدلاً من الإلكتروني ميكانيكي ، وتعتبر الألياف الضوئية Optical Fiber بديلاً ممتازاً

إذ هي عبارة عن حزم من شعيرات زجاجية لها مقدرة فائقة على توصيل إشارات ضوئية بإمكانها إرسال كميات هائلة من المعلومات خلال فترة وجيزة دون تداخلات وبتاتصال افضل ، وفي الوقت الحاضر الذي يتمكن فيه سلك التلفزيون النحاسي بقطر 1 انج من نقل 1002 قناة .

لقد تطورت تقنية الألياف الضوئية بشكل سريع خلال عقد من الزمان حيث أصبحت هذه التقنية قناة الاتصال الرئيسية إذ وجدت لها سوقا كبيرا في الشبكات الهاتفية وشبكات الحاسبات الآلية ونظم المعلومات وغيرها وساهمت في تخفيض تكاليف الاتصالات ويتوقع لهذه التقنية في القرن القادم أن تؤدي دور الإلكترونيات خلال القرن الحادي والعشرين ، إذ تشير الدلائل الى أن هذه التكنولوجيا تبشر بتحويل عصر الإلكترونيات إلى عصر البصريات الذي ستصبح فيه الآلات والأجهزة المبنية حول الأشعة الضوئية ضرورية ولا غنى عنها في المستقبل القريب 21 22 .

وعلى الرغم من أن مفهوم الألياف الزجاجية الضوئية يعد من المفاهيم الحديثة نسبيا . فقد كانت هذه الألياف في طور التجربة قبل عشر سنوات فقط . ألا أنها أصبحت اليوم من أكثر وسائط نقل المراسلات الرقمية في شبكات متميزة . وتستخدم هذه الألياف بشكل مكثف في الدول الصناعية المتطورة يعد أن تم التعرف على ميزاتها الاقتصادية والتقنية . كما أنها أصبحت الوسيلة الأكثر قبولا للاتصالات تحت سطح الماء كما في مشروع TAT-8 الذي يربط الولايات المتحدة الأمريكية بكل من فرنسا والمملكة المتحدة .

## 2- تطور وسائل الاتصال :

يعتمد المجتمع المنظم على الاتصال بمختلف أنواعه ، ومع تطور الوسائل الإلكترونية الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات أصبحت ظاهرة الاتصال عن بعد شديدة الأهمية ويمكن تمييز أنظمة الاتصال من خلال خمس ثورات أساسية هي :

1- الثورة الأولى : وتتمثل عندما استطاع الإنسان أن يتكلم إذ أصبح من الممكن ولأول مرة - أن تجمع البشرية - عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها 23 .

2- الثورة الثانية : لقد حدثت هذه الثورة عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم واستطاعوا الكتابة على الطين اللين ، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد حيث حفظت هذه الألواح الطينية الفكر الاجتماعي والسياسي والفلسفي في مراحلها الأولى 24 . لقد استغرقت هاتين الثورتين الاتصاليتين معظم التاريخ البشري ، وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية سواء في مرحلة الحديث والمشافهة أو حتى بعد اختراع الكتابة ، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل 25 .

3- الثورة الثالثة : لقد اقترنت الثورة الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ، ويتفق معظم المؤرخين على أن " يوحنا جوتنبرج " هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي سنة 1436م ، واتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455م 26 .

4- الثورة الرابعة : لقد بدأت معالم هذه الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر واكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين وتتمثل هذه الثورة بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية .

ففي عام 1824م اكتشف العالم الإنجليزي " وليم سترجون Sturgeon " الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع " صمويل مورس Morse " اختراع التلغراف في عام 1937م وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على " النقاط والشرط Dots & Dashes " وفي عام 1876 استطاع " جرهام بل " أن يخترع التلفون لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة 27 وفي عام 1877م اخترع " توماس اديسون " جهاز الفونوغراف Phonograph ثم تمكن العالم

الألماني " أميل برلنجر " في عام 1887م من ابتكار " القرص المسطح Flate Disc " الذي يستخدم في تسجيل الصوت . وفي عام 1895م شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما الناطقة في عام 1928م . 28

وتمكن العالم الإيطالي " جو جيلو ماركوني Marconi " من اختراع اللاسلكي في عام 1896م وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919م أما البث التلفزيوني فقد بدأت تجاربه في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينات وفي أول يوليو 1914م بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة . 29

واكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين ، وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه ، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأساليب معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية .

5- الثورة الخامسة : أما الثورة الاتصال الخامسة فقد أتاحتها التكنولوجيا في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة تفجر المعلومات وتطور وسائل الاتصال وتعدد أساليبه . وقد تمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري ، في حيز صغير للغاية ، وبسرعة فائقة . كما تمثلت ثورة الاتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية وشبكة الإنترنت لنقل البيانات والصور والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية . كذلك أتاحت التكنولوجيا ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد إلى المعلومات والترفيه مثل الحاسبات الشخصية المتنقلة ، والأقمار

الصناعية ، والاتصال الكابلي ، واليكروويف ، والألياف الضوئية ، والاتصالات الرقمية . وأدى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل التلفزيون الكابلي ، والتلفزيون منخفض القوة ، والفيديو كاسيت ، والفيديو ديسك ، والفيديو تيكس ، والتيلكس ، والاتصال المباشر بقواعد البيانات ، وعقد المؤتمرات عن بعد ، والبريد الإلكتروني .

### 3- تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في نقل المعلومات :

تعد وسائل الاتصال بمثابة حلقة وصل بين نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك عن طريق استخدام ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات . وقد

نجد في الأدبيات المعاصرة مصطلحات مثل : " Data Technology

"Communication "Computer "Communicatio

Telecommunication . وغيرها من المصطلحات التي تستعمل لوصف

الإجراءات الخاصة بنقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى بواسطة الوسائل التكنولوجية . لقد كانت الأشكال الأولى من وسائل الاتصال تستخدم

وسائط مثل " الملوحة Semaphore " والإشارة الدخانية Smoke Signal

" والبرقية ثم مرت هذه الوسائل بعد ذلك بأطوار متعاقبة سواء بتطوير

الوسائل المتاحة إلى وضع أفضل أو اكتشاف وسائل جديدة أحدثت ثورة في

عالم الاتصالات 30 ، وتتميز هذه الوسائل بفاعليتها الاقتصادية والنفادة "

أي درجة خلوها من التشويش " وقدرتها على توصيل أكبر قدر ممكن من

المعلومات .

ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقل

المعلومات ما يأتي :

### 3.1- الهاتف :

على الرغم من مرور أكثر من مائة عام على اختراع هذا الجهاز

الاتصالي المهم فإنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة

منها والبعيدة . ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات . ومن الابتكارات المهمة في الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري Photophon او الهاتف الفيديو Video-phone الذي يستطيع نقل الصورة مثلما ينقل الصوت بسرعة 9600 بت Bit في الثانية والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخرن حوالي 30 صورة يمكن استرجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة . او تطبع على الورق 31 . وهناك طريقتان لاستخدام الهاتف وسيلة لنقل المعلومات هما :

- 1- الطريقة المباشرة : في الاتصال ويكون بين المؤسسة والمستفيد .
- 2- الطريقة غير المباشرة : وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي بتقنية اتصال أخرى إلكترونية او غير إلكترونية مثل الفاكسميل او المحطة الطرفية للحاسب الآلي Terminal او الفيديو تيكس Videotext او التيليتكس Teletext وغيرها من التقنيات الحديثة في الاتصال .

### 2.3- الفيديو تيكس Videotext :

أي النص المرئي او " الصورة " وهو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات وغيرها إلى المكاتب والمنازل بتكاليف قليلة نسبيا وللنظام إمكانيات متنوعة ويمكن توصيلها باستخدام وسائط بث مختلفة . يعتمد نظام الفيديو تيكس على استخدام جهاز تلفزيون عادي ، جهاز هاتف ، لوحة مفاتيح مبسطة ، وجهاز محلل الرموز Decoder خاص متصل بجهاز التلفزيون . وللا اتصال مع شبكة المعلومات المركزية يتصل المستخدم برقم الهاتف الخاص بالشبكة ثم يضع سماعة الهاتف على جهاز سمعي يسمى MODEM . وعند إتمام الاتصال بنجاح تظهر له على شاشة التلفزيون صفحة كشاف ثم يختار المستخدم المعلومات المطلوبة بالضغط على أزرار في لوحة المفاتيح الخاصة بذلك حسب التعليمات التي تظهر له على الشاشة 32 .

يستخدم الفيديو تكس لخدمات المعلومات البسيطة مثل موجز الأخبار المحلية أو العالمية ، كما يستخدم لأغراض المكتبات والمعلومات خاصة في مجال الاقتناء والتزود بالوثائق ونشاطات معالجة المعلومات والخدمات المرجعية . ويمكن باستخدام الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية نقل أو بث خدمات الفيديو تكس من خلال محطات التلفزيون الكيبل وهناك في الولايات المتحدة نظام بث المباشر بالأقمار الصناعية Direct Broadcast Satellite System . الذي يمكن بواسطته بث خدمات الفيديو تكس إلى منازل المشتركين مباشرة . ومن الأمور المرغوبة في هذا النظام هو نقل الصحف الإلكترونية والمنشورات الأخرى إلى المنازل . أما كندا فتقوم بتجارب على استخدام الألياف البصرية كطريقة أخرى لنقل خدمات الفيديو تكس .

### 3.3 التيليتكس : TELETEXT

يعد نظام التيليتكس كسابقه الفيديو تكس نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لأعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون ألا أن التيليتكس يختلف عن الفيديو تكس في كونه نظام أحادي الاتجاه وغير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي . وهنا يجب استخدام جهاز محلل رموز خاص لالتقاط التيليتكس .

يعمل النظام بأن يبث بصفة مستمرة صفحات معلومات واحدة في نفس الوقت بصفة دورية متكررة ينظر المستفيد إلى صفحة المحتويات ويختار رقم الصفحة المطلوبة باستخدام لوحة المفاتيح وهنا يقوم محلل الرموز باختيار الصفحة المطلوبة عند دورتها وتعرض المعلومات على شاشة التلفزيون

ويعد هذا النظام مناسباً لتحديد المعلومات لعدد كبير من المشاهدين ويعطي أحدث المعلومات عن مواضيع كثيرة ومتنوعة .

ويعد نظام بريستيل Prestel البريطاني أحد أنظمة التيليتكس المهمة الذي يقدم خدماته إلى أكثر من 20,000 مشترك من 135 جهة تزوده بالمعلومات من بينها مطابع لندن الصحفية . وقد بدأت فكرة هذا النظام منذ عام 1974م على شكل تجارب قامت بها مؤسسة البريد البريطاني وبدأ العمل بها فعلياً عام 1978م وتقدم مؤسسة الاتصالات البريطانية تسهيلات الاتصالات ومعالجة البيانات اللازمة . ويقوم مزود المعلومات Information providers بتقديم المعلومات وخدماتها من بنوك المعلومات التابعة لهم حيث يتم تخزينها في نظام الحاسوب المركزي لمؤسسة الاتصالات البريطانية BT ويستخدم مزودو المعلومات أجهزة طرفية خاصة لتحديث البيانات وتقدم المكتبة البريطانية وبعض جمعيات المكتبات في بريطانيا خدمات معلومات من خلاله تقوم المكتبة الوطنية البريطانية على سبيل المثال بإعطاء مختصر عن الفهرسة والاسترجاع الآلي المباشر .

#### 4.3- الفاكسيميلي Facsimile :

تعد تكنولوجيا الفاكسيميل من أكثر تكنولوجيا الاتصالات أهمية في خدمات المكتبات ، إذ لها المقدرة على حل مشكلة نقل الوثائق وتوصيلها ومشاركة المصادر بين المكتبات نتيجة التضخم في النشر وتزايد الطلبات على الوثائق المكتوبة خطياً والصور 34 . من التجارب المهمة التي أجريت حول موضوع الاستفادة من خدمات الفاكسيميل في مجال المكتبات تلك التجربة التي اشتركت فيها 13 ثلاث عشر مكتبة في مختلف أنحاء بريطانيا وذلك في نيسان عام 1985م . وقد شاركت مكتبة الإعارة البريطانية

BLID في هذه التجربة حيث تم إرسال ما يزيد عن أربعة آلاف وثيقة ما بين المكتبات المشتركة للمدة ما بين تموز 1981 ونيسان 1985 لقد تنوعت المواد المرسلة من ملاحظات مكتوبة بخط اليد إلى مواصفات اختراع وطلبات

مقالات ودوريات ومجلات علمية ... وغيرها . لقد عكست هذه التجربة وجود أنماط من الاتصالات المحلية والخدمات المحلية أما فرديا أو من خلال نظام تعاوني وقد تبين كذلك أن غالبية الاتصالات أي 90 ٪ منها بين المكتبات كانت لدعم التعاون فيما بينها كما تبين وجود اتصالات بين بعض المكتبات المشتركة مع عدد من المكتبات خارج بريطانيا بشكل أفضل من الداخل . كما أفادت المعلومات من مكتبة الإعارة البريطانية BLID أن معدل بث الوثيقة الواحدة داخل الأراضي البريطانية استغرق ثلاث دقائق وثانيتين فقط بينما استغرق البث إلى الخارج دقيقة واحدة وسبعة وخمسين ثانية فقط . وتشير نتائج هذه التجربة أن لتكنولوجيا الفاكسميل دورا مهما في نقل وتبادل المعلومات وأثرا قويا في دعم التعاون بين المكتبات على المستوى المحلي والخارجي . ويمكن أن يكون الفاكسميل بديلا أقل تكلفة عن التلكس لأغراض اتصالات الإعارة المتبادلة بين المكتبات وأسلوبا سريعا لمشاركة المصادر على المستوى الوطني والدولي 35 .

أن الأقمار الصناعية Satellite إذا ما ربطت مع أجهزة الاستنساخ عن بعد الفاكسميل عالية السرعة فسوف تستطيع المكتبات التي تستخدم هذه الأجهزة إرسال صور وثائقية ورقية إلى العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في وقت قصير وسرعة عالية . ولقد تمت في ألمانيا الاتحادية تجربة هذه الطريقة بواسطة آلة استنساخ عن بعد عالية السرعة طورتها شركة اكفا الألمانية حيث تم إرسال صفحة من الحجم المتوسط A4 في مدة أربع ثوان فقط 36 .

أن مشكلة التكلفة لمثل هذه التكنولوجيا هي التي تقف عائقا يحول دون استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات لبث ونقل الوثائق على نطاق واسع هذا على الرغم من أن الاستخدام ممكنا من الناحية الفنية .

### 3.5- استخدام الأقمار الصناعية Satellite في تناقل المعلومات :

مما لا شك فيه أن عصر الفضاء متمثلا في الأقمار الصناعية يحمل

وعودا منظورة في نقل المعلومات والوثائق بين المكتبات ومراكز المعلومات . فمن الممكن إرسال وثيقة مخزونة آليا في نظام آلي مبني على الحاسبة الآلية من مكتبة مركزية مجهزة بنظام إرسال خاص إلى محطات استقبال أخرى مكتبات أو مراكز معلومات مثلا . ويبدو أن تطبيقات الاتصالات في الأقمار الصناعية لخدمة المكتبات تكمن في المستقبل على الرغم من وجود بعض التطبيقات التي تمت على مستوى التجارب في أواخر عقد السبعينات وأوائل عقد الثمانينات . فلقد قدمت مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية NSF National Science foundation منحة مالية لمعهد الفيزياء الأمريكي AIP American institute of physics لدراسة إمكان استخدام الأقمار الصناعية في البحث في شبكات المعلومات آليا وخدمات توصيل وتسليم نصوص كاملة لوثائق خلال فترة زمنية وجيزة 37 . ولقد قام مكتبيون وعلماء ومهندسون عاملون في وكالة الفضاء الأمريكية " ناسا NASA " باستخدام القمر الصناعي التجريبي OTS للاتصال مع شبكة معلومات ديالوج DIALOG للبحث في بنوك معلومات معهد الفيزياء الأمريكي AIP من أجل استرجاع مستخلصات الفيزياء ومقالات في علم الفلك من مجلات أمريكية وسوفيتية ولقد تم توزيع وتسليم الوثائق المسترجعة في هذه التجربة بواسطة جهاز بث فاكسميل من طراز Rapifax بمعدل 30- 90 ثانية لكل صفحة 38 وتجدر الإشارة هنا إلى أن وكالة الفضاء الأوروبية ESA كانت قد درست إمكان إجراء تجربة مماثلة باستخدام نظام الاتصالات بالقمر الصناعي الأوروبي European Communication Satellite 39 . لقد ظهرت في أوروبا مع بداية عقد الثمانينات أربعة مشاريع

تجريبية لبث وتوزيع المعلومات وهي : 40

- 1- مشروع ستيللا Stella project .
- 2- مشروع سباين Spine project .
- 3- مشروع أبولو Apollo project .

#### 4- مشروع يونيفيرس Universe project .

ويعد المشروع الثاني Spine project قريبا من علم المكتبات حيث كان ولفترة طويلة في مقدمة نظم استرجاع المعلومات في أوروبا ومن أوائل النظم التي استخدمت الشبكة الأوروبية Euronet لأغراض المعلومات . لقد استخدم هذا المشروع مركز الأبحاث والمعلومات التابع لوكالة الفضاء الأوروبية ESA لتوفير مصادر المعلومات عن الأرض والبحار التي تجمع في بعض الدول الأوروبية والاسكندنافية ، ويستخدم النظام القمر الصناعي لاندسات " Landsat " لبث المعلومات بين محطات أرضية تزوده بأجهزة استقبال وإرسال قادرة على العمل آليا في حالة حدوث خلل عند بث المعلومات . أما المشروع الثالث Apollo project فقد قامت باختباره المجموعة الاقتصادية الأوروبية EEC لأغراض التكشيف والتخزين واسترجاع وبت نصوص وثائق كاملة آليا وقد استخدم القمر الصناعي OTS وسطا لبث المعلومات . لقد كان الغرض من هذا المشروع هو الكشف عن التكلفة المترتبة على استرجاع نصوص كاملة باستخدام الأقمار الصناعية لأغراض المكتبات .

أما المشروع الرابع Universe project فكان يهدف الى ربط شبكات معلومات مناطق محلية Local Area Network LAN في عدد من الجامعات البريطانية مع شبكات مناطق محلية في جامعات ومراكز أبحاث أخرى لأغراض تبادل واسترجاع وبت المعلومات بين مكتبات هذه الجامعات .

أن المنافع التي يمكن الحصول عليها من استخدام الأقمار الصناعية في نقل وتوصيل المعلومات بدلا من المسائل التقليدية التي تتبعها المكتبات لها وجهان أساسيان :

1- أن قنوات البث العريضة في الأقمار الصناعية تسمح ببث جيد لكميات كبيرة من المعلومات المعقدة بما فيها الصور والرسومات .

2- على الرغم من أن تكلفة الاتصال بالأقمار الصناعية أكثر من وسائل الاتصال التقليدية إلا أن هناك احتمال تناقص هذه التكاليف خلال السنوات القادمة .

ولعله من المناسب القول هنا أن الدور الذي تنهض به أشعة الليزر في نقل المعلومات سيدخل ثورة لا مثيل لها في عالم الإلكترونيات ، وتشير الاحتمالات إلى أن نقل المعلومات سيتم عن طريق إرسال حزم من الصور والإشارات المعلوماتية بواسطة أشعة الليزر عبر الألياف الزجاجية Fiber Optics فائقة النقاوة .

أن إمكانيات هذه التكنولوجيا الفائقة في نقل المعلومات ستجعلها منافسا رئيسيا للأقمار الصناعية . ولكن سيظل هذا الأمر مرهونا بما ستفضي به التجارب في المستقبل .

### 6.3- تكنولوجيا الألياف الضوئية Fiber Optics Technology :

تعد " الألياف الضوئية Fiber Optics " أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات ، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت ، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها ، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف ، والراديو ، والتلفزيون ، ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني . وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية Glass Filaments بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات ، ويمكن أن يحمل كل زوج من هذه الشعيرات حوالي ألف محادثة تلفونية ، كما أنها سهلة الاستخدام أو التهيئة ، وأكثر مرونة من وسائط الاتصال الأخرى ، وتوفر حماية أكبر عند التشغيل ، وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف ، وبسبب هذه الترددات العالية جدا تستطيع الألياف الضوئية أن تحمل كميات ضخمة جدا من المعلومات ، غير أن كلفة استخدامها لا زالت أعلى كثيرا من كلفة استخدام الميكروويف 41 .

تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد كابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض ، كما تستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جدا من المحادثات الهاتفية ، او تسمح بمرور البيانات بين نقطتين ، وإذا كانت المسافة بعيدة جدا فان كمية الضوء تتناقص ، وبالتالي تحتاج أي مقوي للإشارة او مكرر Repeater ، وتكون وظيفة أجهزة التقوية التأكد من أن كمية الضوء تصل بنفس شدتها الى نهاية الاستقبال لتوفير اتصال عالي الجودة ، وتتراوح المسافة بين أجهزة التقوية من 30 - 100 ميلا ، ويتم اتصال البيانات من خلال الحاسبات الإلكترونية بنفس الأسلوب .

وهناك كميات ضخمة من اتصال البيانات ودوائر الهاتف تجمع بين استخدام الإشارة المفردة Single Mode والإشارة الرقمية Digital Mode ذات المعدل المرتفع من نقل البيانات . وتوضع هذه الإشارة على " زوج " Pair من الألياف الضوئية يستخدم أحدهما في الإرسال والثاني في الاستقبال ، وتسمى هذه الطريقة " إرسال متعدد على نفس الموجة " Multiplexing . وتتضمن هذه العملية وضع المعلومات في كود تحمله الألياف الضوئية ، أما عملية فك الكود او الرجوع الى الإشارات الأصلية فتسمى Demultiplexing ، ومن خلال استخدام الإرسال المتعدد يمكن أن تحمل الألياف الضوئية أعداد ضخمة من الدوائر الهاتفية واتصال البيانات ، وهناك نظم عديدة للألياف الضوئية تستخدم عدة " أزواج " Pair من الألياف ، ويحمل كل زوج إشارات عديدة ، مما يؤدي الى إنتاج عشرات ، او حتى مئات الآلاف من المحادثات الهاتفية 42 ، كذلك يمكن استخدام الألياف الضوئية كقنوات لنقل الإشارة التلفزيونية عبر الأقمار الصناعية ، فضلا عن اتصالات الراديو ، غير أن كلفتها ما زالت أعلى من كلفة استخدام الكابلات المحورية Coaxial Cables .

وتتيح الألياف الضوئية حلولاً لكثير من المشكلات الناجمة عن استخدام الاتصال السلكي ، والكابلات المركزية ، والميكروويف ، ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات ، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى ، فهي محصنة ضد تفريغ البرق ، وضد التدخل الكهرومغناطيسي ، والكهروستاتيكي ، كما أنها غير معرضة للتشويش ، وتوفر قدراً من الأمان عند استخدامها 43 .

### 7.3- تكنولوجيا الاتصالات الرقمية Digital Communication Technology

اعتمدت عملية نقل الصوت إلى مسافات بعيدة من قرن من الزمان على تحويل الإشارة الصوتية إلى إشارة كهربائية لشدة الصوت Varying Analog Voltage ، فكلما ارتفع الصوت أو انخفض اتسعت الإشارة الكهربائية أو انكمشت لكي تماثل الصوت الأصلي ، ومن عيوب استخدام الإشارات الكهربائية المتماثلة Analog Electrical Signals عند عرض المعلومات التشويش الذي يحدث في كل نظم الإرسال حيث يحدث بعض التداخل أثناء استلام الإشارة ، وبالتالي تصبح المعلومات المنقولة غير تامة أو غير كاملة ، ويلاحظ ذلك بوضوح في حالة استقبال إشارات الراديو والتلفزيون التقليدية ، وأيضاً إذا تمت تقوية الإشارة الكهربائية من خلال استخدام محطات التقوية Relay Stations في نظم الاتصال ذات المسافات الطويلة ، فالتشويش الذي يحدث في كل محطة تقوية على طول مسافة الاتصال يزيد من سوء حالة الإشارة كلما زادت المسافة ، وفي بعض الحالات فإن الإشارة الواصلة عبر هذا الطريق لا يتم إدراكها بشكل مماثل للإشارة الأصلية .

وخلال عقد الثمانينات ظهرت تكنولوجيا جديدة تعتمد على نقل الاتصال باستخدام الأسلوب الرقمي Digital Transmission يستمد هذا الأسلوب أصوله من استخدام الإشارات التلغرافية بطريقة " التشغيل والإيقاف

“On/Off” ففي حالة الإشارات التلغرافية يتم وضع المعلومات في شكل نبضات كهربائية أما طويلة وأما قصيرة ، ثم يتبعها غياب كلي لهذه النبضات Pulses وتتخذ الطاقة الكهربائية المستخدمة شكل صوت أو نغمة ، ويقوم عامل التلغراف بتفسير سلسلة نبضات الإشارات الكهربائية الطويلة والقصيرة الى سلسلة من الحروف والأرقام .

ويقوم عامل الإرسال في النظام التلغرافي البسيط بوضع المعلومات في شكل رموز كود Encoder ، ويتم استخدام المفتاح والبطارية لعمل جهاز الإرسال Transmission ، ويكون السلك Wire الذي يربط محطتي الإرسال والاستقبال هو القناة Channel ، ثم يقوم الجهاز الذي يشبه الجرس الكهربائي Buzzer بوظيفة جهاز الاستقبال Receiver ويقوم عامل التلغراف في محطة الاستقبال بترجمة هذه الأصوات الى رموز تحاكي المعلومات الأصلية Decoder 44 .

### مزايا الاتصال الرقمي :

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي Digital Communication

العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي Analog Communication وتكمن هذه المزايا فيما يلي :

**أولا :** في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال ، ويؤدي ذلك الى وجود قدر عال من التشويش Noise ، حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها . وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل “ الشبكة الرقمية ” Digital Network من بداية الإرسال الى منفذ الاستقبال ، وتكون مراحل الإرسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة ، ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة ، ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش او التداخل في كل مرحلة من مراحلها ، فهي تجسد نظاما متكاملا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم

في عملية الإرسال ، والقناة ، وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي ، ويحل مكانه تدريجيا .

**ثانيا : يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة Robust التي تجعل الاتصال مؤسسا ومسانا كوحدة متكاملة عالية الجودة ، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفا وغير فعال .**

فكلما كانت وصلة الاتصال صعبة بسبب ظروف البيئة تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي . كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات الى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية Optical Fiber التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية الى النهاية ، وذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها .

وتكمن قوة الاتصال الرقمي وفعاليتته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش ، مقاومة التداخل في الحديث ، وتصحيح الأخطاء إلكترونيا ، والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال 45 .

**ثالثا : تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء Intelligence حيث يمكن تصميم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة Channel بصفة مستمرة ويصحح مسارها ، بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي ، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين :**

أ - تحقيق التوافق الصوتي او التناغم بين الأصوات Equalization حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية سواء كانت سلكية او لاسلكية الى أحداث تحريف او تشويه Distortions للإشارة الرقمية ، ويمكن أن يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل بالاتساع AM ، او يؤدي الى بعض التغيير في شكل الموجة المرسله ، وقد يؤدي ذلك الى تداخل بين النبضات الرقمية Bitpulses ، علاوة على ذلك فان خصائص القناة تتغير بمرور الوقت ،

وخاصة في حالة استخدام قنوات الراديو المتحركة ، ويكمن الحل العام لهذه المشكلة في تحقيق "التناغم التوافقي" Adaptive Equalization وذلك من خلال قياس خصائص التشويش في القناة Channel بصفة مستمرة ، وكذلك قياس التشويش المتوقع في شكل الموجة المستقبلية ، وتكون عملية "التناغم" حساسة بحيث تسمح بتركيب الشبكة الرقمية على طبق ضخيم Dish يتيح توفير قناة إرسال رقمية متماسكة من البداية الى النهاية ، بدون حاجة الى قياس حجم التشويش ومحاولة علاجه 46 .

ب - التحكم في الصدى Echo Control فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال هي ظاهرة الصدى ، ويمكن أدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاسا لارتداد الإشارة من جهاز الإرسال الى نفس جهاز الإرسال ، ويحدث ذلك عند استخدام الاتصال التماثلي ، أما في حالة الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة تشبه أداة Equalizer تقوم بتخزين اللغة المرسلة الى محطة الإرسال ، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال الى الطرف النهائي المستهدف ، وبالتالي يتم تفادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي 47 .

**رابعاً :** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة Flexibility حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برنامج Software بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام .

**خامساً :** يتسم الاتصال بالشمول Generic حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة ، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية ، كما يمكن أن تنقل الشبكة العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة Multiplexed في وقت واحد .

**سادساً :** يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ،

ونقل البيانات السرية للحكومات ، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري ، كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات ، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجات عالية من السرية .

### 8.3- تكنولوجيا البريد الإلكتروني ودورها في عملية تناقل المعلومات :

لقد اجمع خبراء الإنترنت أن خدمة البريد الإلكتروني E-Mail هي من افضل واهم الخدمات التي يمكن أن يستفيد منها مشتركو هذه الشبكة التي تزدحم بالكثير من الخدمات الهامة .

فمنذ زمن قديم حاول الإنسان إيجاد وسيلة مناسبة لنقل رسالته من مكان لآخر ، فأستخدم الحمام الزاجل واعتمد عليه بشكل أساسي في هذه الخدمة ، وبعد تطور وسائل النقل والاتصالات استخدمت الطائرات والسيارات وغيرها من وسائل النقل في نقل البريد ، ومع اختراع الهاتف والاعتماد عليه بشكل أساسي في نقل الرسائل المكتوبة من خلال أجهزة الفاكسميلي ، ولكن جميع هذه الوسائل ما زالت محدودة في نقلها للمعلومات من مكان الى آخر إضافة الى أنها تكلف كثيرا وخاصة اذا كانت كمية المعلومات المطلوب تناقلها كبيرا جدا ، ومع تزايد المعلومات في عصر يعرف اليوم بعصر المعلومات وتزايد الحاجة اليها من مختلف قطاعات المستفيدين ومع تطور التجارة العالمية والاعتماد على الشركات الدولية المتعددة الفروع في مختلف أنحاء العالم كانت الحاجة ملحة الى اختراع وسيلة إلكترونية جديدة تضمن السرعة والدقة في تناقل المعلومات مهما تباعدت مواقعها الجغرافية وبتكاليف متدنية جدا ، فكانت تكنولوجيا البريد الإلكتروني التي تنقل آلاف الرسائل والصفحات من مكان لآخر في ثوان معدودة وبذلك امتازت تكنولوجيا البريد الإلكتروني على تكنولوجيا

الفاكس باعتبار أن كلا التقنيتين تتيح إرسال كميات ضخمة من البيانات بصورة فورية بالمميزات التالية 48 :

1- إرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت لن يكلف المستخدم سوى ثمن مكالمة محلية من مكانه وحتى مزود خدمة الإنترنت المشبوك معه بغض النظر عن مكانه الذي ستذهب إليه تلك المعلومات المرسله إلكترونيا .

2- آن إرسال المعلومات المرسله بالبريد الإلكتروني لا تكون قاصرة على مستقبل واحد بل يمكن إرسالها الى العديد من المستفيدين في نفس اللحظة.

3- البريد الإلكتروني يمكنه إرسال الصور بجميع أنواعها سواء كانت ثابتة او متحركة وبالألوان .

4- البريد الإلكتروني يمكنه إرسال الأصوات والموسيقى وغيرها من الملفات التي لا يقدر عليها جهاز الفاكس .

5- البريد الإلكتروني يمتاز بالسرية حيث لا يمكن لأي أحد آخر غير المستقبل أن يطلع على المعلومات المرسله وذلك عن طريق وضع كلمة سرية لا يعرفها أحد غير المستقبل .

6- المعلومات المرسله عبر البريد الإلكتروني لا يمكن التجسس عليها لأنه يمكن تشفيرها بوسائل تشفير خاصة ويتم فكها لدى المستقبل .

7- البريد الإلكتروني يمكنه نقل وتبادل ملفات ضخمة جدا من المعلومات لا تستغرق عملية إرسالها واستقبالها غير ثوان محدودة .

التطورات التقنية للبريد الإلكتروني :

لقد كانت بداية البريد الإلكتروني بسيطة ومتواضعة حيث بدأ كوسيلة لتبادل النصوص بين عدد من أنظمة الحاسوب الموجودة لدى الجامعات الأمريكية التي كانت تربطهم شبكة محدودة الإمكانيات والسرعات ثم تطور البريد الإلكتروني بعد ذلك عبر العديد من الاختراعات الشخصية حتى وصل الى ما هو عليه الآن كأنظمة بريد شائعة الاستخدام

بين معظم المشتركين في شبكة الإنترنت الذي وصل عددهم الى اكثر من 100 مليون مشترك في جميع أنحاء العالم .

أن خدمة البريد الإلكتروني توفرها العديد من الهيئات والشركات منها على سبيل المثال :

- 1- خدمات البريد الإلكتروني المتصلة بشبكة الإنترنت نفسها .
- 2- بنوك المعلومات مثل دلفي وبرودجي وكمبيوسيرف .
- 3- شركات الهاتف العادية المتواجدة في مختلف البلدان .
- 4- شبكة فيدونت التي تملك مواصفاتها الخاصة في البريد الإلكتروني والتي تعتمد عليها العديد من الهيئات والشركات الأخرى .

أن من أبرز التطورات التقنية في مجال البريد الإلكتروني هو التوصل الى وضع مقاييس موحدة للربط بين الهيئات المجهزة لهذه الخدمة بحيث أصبح بالإمكان حاليا إرسال البريد الإلكتروني من كمبيوسيرف الى فيدونت ومن دلفي الى برودجي بعد أن كان ذلك والى وقت قريب غير ممكنا حيث كانت هذه الهيئات والشركات مكتفية بنفسها فقط ، أن هذا التطور التقني الجديد يعود الى المقاييس الموحدة الموجودة في شبكة إنترنت والتي تمكنت من ربط وتوحيد هذه الأنظمة في دائرة واحدة مغلقة يمكنها تبادل الملفات والمعلومات بجميع أنواعها وأشكالها فيما بينها .

أما التطورات التقنية الحاصلة في مجال خدمات البريد الإلكتروني فهناك العديد من الخدمات المتقدمة التي يمكن للمرء الحصول عليها ويمكن أجمالها بالآتي :

- 1- القوائم البريدية الخادمة : تغطي هذه القوائم البريدية مواضيع مختلفة وهي في الأصل عبارة عن قائمة من المهتمين في موضوع معين حيث يضم البريد الإلكتروني الآلاف من هذه القوائم التي تغطي كافة مجالات الحياة تمثل التعليم ، الفنون ، الهندسة ، العلوم ، الكمبيوتر ، وغيرها من الموضوعات على المستفيد أن يتقدم بطلب للاشتراك يرسله الى منسق

القائمة الخادمة يتضمن هذا الطلب كلمة اشتراك إضافة الى ذكر اسمه الكامل . بعد تقديم الطلب سوف يتسلم المستفيد مباشرة بريد الإلكتروني على عنوانه الذي أرسله يفيد انضمامه الى هذه القائمة ، وعلى المستفيد أن يعلم أن أي رسالة يرسلها لأي قائمة بريدية خادمة سوف تصل مباشرة الى جميع أعضاء تلك القائمة وإذا احتوت الرسالة على استفسار معين او طرح لقضية معينة فإنه سيتم تبادل الآراء حولها مباشرة .

2- الحصول على النشرات الدورية : من خلال خدمات البريد الإلكتروني أصبح الآن بإمكان أي مستفيد الاشتراك في خدمة النشرات الدورية ، حيث تتضمن هذه النشرات مقالات وأخبار ولقاءات بالإضافة الى احتوائها على مستخلصات ودراسات وأبحاث ميدانية في مختلف المجالات الموضوعية وتختلف هذه الخدمة عن سابقتها ذلك أن المستفيد من هذه الخدمة يتلقى نشرة دورية بالأخبار والموضوعات في مجال التخصص الذي يريده بشكل مستمر ولا يمكنه تبادل الآراء بشكل مباشر كما هو الحال في الخدمة السابقة .

3- إرسال الفاكسات عن طريق البريد الإلكتروني : وتتضمن هذه الخدمة الحديثة إرسال فاكسات الى معظم دول العالم من خلال إرسال بريد الإلكتروني الى عنوان بريدي معين يتضمن هذا البريد الرسالة المراد إرسالها بالفاكس وأيضا رقم الفاكس المراد إرسال الخطاب اليه ، وهنا يقوم صاحب العنوان البريدي المختص في هذه الخدمة بإرسال الفاكس الى الرقم المرسل دون أدنى مسئولية عليه ، وقد بدأت بعض الشركات تستغل هذه الخدمة وتحولها الى سلعة تجارية ، حيث تقوم بهذه الخدمة مقابل اجر مادي زهيد ، كما يمكن من خلال هذه الخدمة إرسال فاكسات مجانية من خلال بعض المشروعات البحثية ولكن لمناطق محدودة على مستوى العالم .

### **متطلبات استخدام البريد الإلكتروني :**

لاستخدام البريد الإلكتروني في تناقل المعلومات بين مستخدم وآخر

داخل شبكة الإنترنت لابد من توافر عنصرين أساسيين هما 49 :

### العنصر الأول :

عنوان بريد إلكتروني : عند الاشتراك في خدمة الإنترنت فإن مزود الخدمة غالبا ما يمنح كل مشترك ما يسمى بعنوان البريد الإلكتروني حيث يتكون هذا العنوان من جزئين الأول هو أسم الصندوق الإلكتروني والذي يمثل أسم المشترك أو لقبه أو أسم وظيفته ؛ والجزء الثاني من العنوان هو الاسم الرئيسي للحاسب الخادم Server وعادة يفصل بين الجزئين علامة @ وتعني " في " فعلى سبيل المثال Help@Y.net.Ye وهو نموذج لعنوان بريد الإلكتروني فكلمة Help desk هي اسم الصندوق وفي هذه الحالة يمثل اسم الوظيفة الجزء الثاني Y.net.Ye هو اسم فريد خاص بالحاسب الخادم في اليمن ويسمى ب دومين Domain وهذا الاسم يجب أن يكون يكون مسجلا ومعروفا لدى مكائن البحث والحاسبات الرئيسية المربوطة بالشبكة المنتشرة في جميع أنحاء العالم ، لتتمكن من تحويل أي رسالة تحمل هذا الاسم الى الحاسب الخادم المعين Y.net.Ye وهذا يشبه اسم جهاز الحاسوب Domain يتكون عادة من مقاطع يفصل بينها فاصل وتتكون هذه المقاطع من ثلاث مستويات وكما يلي :

- المستوى الأول: مستوى الدولة ويتكون من حرفين يمثل اسم البلد الموجود به العنوان البريدي على سبيل المثال :
- المستوى الثاني: مستوى القطاع وهو يعبر عن نوعية المصلحة أو الهيئة التي ينتمي إليها جهاز الكمبيوتر وهو يتكون عادة من ثلاثة حروف تمثل الهيئة حيث تحدد الغرض من استخدام جهاز الحاسوب وهي كما يلي :
- المستوى الثالث : ويمثل هذا الجزء اسم المؤسسة أو الجهة التي تمتلك الحاسوب ويمكن إضافة مقطع آخر يمثل اسم الحاسوب أو الجهة التابعة لهذه المؤسسة .

## العنصر الثاني :

برامج البريد الإلكتروني : يتم التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني من خلال برامج لمعالجة هذا البريد وتوجد العديد من البرامج المخصصة لذلك وتباين فيما بينها من حيث بيئة التشغيل فمنها من يعمل في بيئة الأبل وأخرى للدوس أو للويندوز كما تختلف أيضا فيما بينها من خلال طريقة التعامل ألا أن معظم برامج البريد الإلكتروني تقوم بالعديد من الوظائف من أهمها :

- 1- إمكانية إرسال رسالة واحدة الى أكثر من مستخدم في نفس الوقت .
- 2- حفظ الرسائل ومعالجتها في مجلدات مختلفة حيث يتم إنشاء مجلد لكل مجموعة من الرسائل ذات طبيعة موضوعية واحدة .
- 3- إمكانية الرد على جميع الرسائل أو تمريرها لشخص آخر .
- 4- الاحتفاظ بسجل عناوين الأشخاص الذين يتم التعامل معهم ومراسلتهم باستمرار .
- 5- إلغاء أو طباعة أو حفظ الرسائل التي يتم استقبالها من مرسل آخر في صورة ملفات .

### خطوات إرسال وتلقي الرسائل بالبريد الإلكتروني :

لإرسال رسالة أو ملف معلوماتي الى مستفيد أو مجموعة من المستفيدين من خلال البريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت نتبع الخطوات التالية :

- 1- نضغط على المفتاح E-MAIL وهو مفتاح يظهر على الشاشة بشكل ظرف بريد فيه رسالة .
- 2- ثم نضغط على أحد المفاتيح NEW أو COMPOSE وبعدها سوف يعرض عميل البريد نافذة يمكن فيها كتابة وتأليف الرسالة ولكل الرسائل نفس الأقسام من حيث الأساس : TO : الى حيث يكتب في هذا الحقل عنوان أو عناوين الأشخاص الذين ترسل إليهم الرسالة ويتطلب بعض عملاء

البريد أن تفصل بين العناوين بفاصلة . ويتطلب آخرون وضع فراغا بين العناوين المتعددة في حين يتطلب الآخر استخدام الفاصلة المنقوطة ؛ بين العناوين المتعددة .

CC : نسخة الى ويكتب في هذا الحقل عناوين البريد الإلكتروني للأشخاص الآخرين الذي تريد أن يحصلوا على نسخة من الرسالة .  
Subject : الموضوع ويكتب في هذا الحقل موضوع الرسالة أي وصفا مختصرا للرسالة المطلوب إرسالها وهذا يساعد المتلقين على معرفة مضمون الرسالة عندما يتصفحون كل بريدهم الجديد .

Message : الرسالة وفي هذا الحقل يزودك وسيط البريد حيزا كبيرا لكتابة متن الرسالة حيث يمكن كتابة أي نص مهما بلغ طوله .

3- بعد كتابة الرسالة اضغط على مفتاح الإرسال Send وهذا الأمر المفتاح سوف لا يرسل الرسالة ألا الى المتلقي المقصود مباشرة بل سوف يضع الرسالة في صندوق الصادر Out box .

4- بعد أن تتجمع في صندوق الصادر Out box مجموعة من الرسائل المطلوب إرسالها فهنا يمكن إرسالها جميعا دفعة واحدة باختيار الأمر File , Send Message in Out box من القائمة الرئيسية لإرسال البريد وعند ذلك سوف تصل كافة الرسائل الى المتلقين المقصودين وحسب عناوينهم في آن واحد وبهذه الطريقة سوف يتكلف المرسل مبالغ ليست ذات جدوى وهو يرسل العديد من الصفحات والى مختلف الجهات .

5- أما بشأن تلقي الرسائل عبر البريد الإلكتروني وقراءتها فان ذلك يتم من خلال تحميل تلك الرسائل في صندوق الوارد Inbox عن طريق برامج مثال ذلك البرنامج Netscape Mail تختار الأمر Get New File , Mail . لتلقي البريد الجديد . وفي البرنامج Microsoft و Microsoft Mail Exchange تختار الأمر Mail Send and Receive . فان كان هناك بريد لدى الخادم فسوف تراه في الصندوق الوارد Inbox .

أما قراءة البريد الجديد بعد تحميله في الصندوق الوارد فيمكن تصفح البريد لاختيار الرسالة التي ترغب في قراءتها حيث يتم الضغط عليها ضغطاً مزدوجاً وبذلك تظهر الرسالة في نافذة جديدة يمكن قراءتها أو تخزينها أو طباعتها أو إلغاؤها بعد الانتهاء من قراءتها .

### **ثالثاً : المؤسسات المعلوماتية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

#### **1- أثر تكنولوجيا الاتصال على الخدمات المعلوماتية :**

لقد أخذت تكنولوجيا الاتصالات المتقدمة طريقها الى الخدمات المعلوماتية وقد أحدثت تغيراً جذرياً في الأسلوب الذي تقدم به مؤسسات المعلومات خدماتها الى المستفيدين . حيث أن هذه المؤسسات تقع في مناطق جغرافية متفرقة وشاسعة فان هذا يجعلها ميداناً لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية من أجل توحيد إجراءاتها الفنية والتعاون في مجال الأعلام الموحد وتوحيد الاشتراك في الدوريات وغيرها من الإجراءات التعاونية التي تهدف الى توفير الجهد والوقت والكلفة 50

ومن الجدير بالذكر أن التكنولوجيا قد ساهمت في طورها الأول في تطوير الخدمات التقليدية للمكتبات ، حيث استخدم الحاسب الآلي بأشكاله المختلفة في عمليات الفهرسة وحفظ السجلات والإعارة وضبط اشتراكات الدوريات ، وتمثل هذه المرحلة الخطوة الضرورية الأولى نحو استخدامات أفضل . ومن الوظائف الأساسية في المكتبة التي تأثرت بتكنولوجيا الاتصالات وظيفته التزويد والتخزين ، فنتيجة لتوفر المعلومات المقروءة آلياً في مراكز المعلومات وقواعد البيانات فان المكتبات قد غيرت أسلوبها في التزويد من استراتيجية الاقتناء والحصول على المعلومات الى استراتيجية الوصول الى المعلومات . هذا ويتجه الكثير من الناشرين في الوقت الحاضر الى استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لنشر ونقل مطبوعاتهم إلكترونياً وخاصة في حقل العلوم والتكنولوجيا وهو ما أصبح يسمى بالنشر

الإلكتروني ومن أبرز الأمثلة على ذلك بنك معلومات انفوروم Inform وبنك معلومات نيويورك تايمز 51 .

وتسعى عدد من دور النشر الأوروبية الى استخدام اسطوانة الفيديو لنشر مطبوعاتهم وخطة لتوزيع وتسليم مقالات منها بواسطة الأقمار الصناعية 52 . كما تسعى قواعد البيانات المشتملة على نصوص كاملة للوثائق الاستفادة من طاقات وقدرات ال CD-ROM في مجال النشر الإلكتروني فقد طورت شبكة المكتبات OCLC نظام يسمى جراف تيكست Graphtext من اسطوانة CD-ROM يتيح النظام امكانية طباعة عالية الجودة للحصول على نسخ لشبه الأصل مع النصوص والرسوم البيانية المرافقة . أن أسلوب النشر الإلكتروني قد أثر في أسلوب الاعارة بين المكتبات حيث ظهرت هناك شبكات لتبادل المصادر والإعارة المتبادلة الإلكترونية . لقد وضع هذا الأسلوب تحت التجربة لاختبار إمكاناته من الناحيتين التكنولوجية والاقتصادية لنقل محتويات الوثائق بالطرق الإلكترونية بدلا من نقل الوثائق نفسها وأسفرت النتائج عن ظهور عقبات تتعلق بارتفاع التكاليف وحجم المصادر المراد نقلها والمسافة بين المكتبات التي تقوم بالإعارة المتبادلة . وقد تبين أن هذا النظام مناسب في حالات نقل وثائق لا تتجاوز بضع عشرات الكيلو مترات 53 . أما بالنسبة للخدمات المرجعية والإجابة عن الاستفسارات فتعني بها أنظمة الفيديو تيكس والتيليتيكس حيث يمكن للمكتبات استخدام هذه النظم لمواجهة احتياجات المستخدمين بشكل أفضل .

2- دور اختصاصي المعلومات في ظل تكنولوجيا الاتصالات :

يلخص " شيرا Shera " دور أمين المكتبة من خلال تمثيله على شكل مثلث أحد ضلعيه الكتب والضلع الآخر المستفيدون الجمهور بينما تمثل قاعدة المثلث الكتب والمستفيدون ، وان هدف أمين المكتبة هو التركيز المباشر على خط القاعدة أي الجمع بين الإنسان والمواد المسجلة

للمعرفة في علاقة مثمرة الى الحد الممكن . ويحقق أمين المكتبة ذلك من خلال المعرفة بكلًا مكوّني الضلعين ثم القيام بالعمليات المهنية كالاختيار والتزويد والتنظيم والتفسير وتقييم النتائج . ولكن بعد آن أصبحت العمليات المكتبية أكثر عمقا وتعقيدا بسبب تزايد استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات وأثر تكنولوجيا الاتصالات في توفير فرص الوصول والحصول على المعلومات من مختلف المصادر والمواقع فإن ذلك تطلب من أمين المكتبة بذل المزيد من الجهود لمواكبة هذا التطور حيث لم يعد كافيا لأي مكتبي الآن أن يكون ملما بمصادر المعلومات المتوفرة ماديا داخل جدران المكتبة . فبعد أن كان معيار النجاح بالنسبة للمكتبي هو إيجاد الوعاء الذي يحمل المعلومات فإن المعيار ينبغي أن يبنى على إيجاد المعلومات ذاتها 54 .

لقد أصبح بإمكان أمين المكتبة ومن خلال أجهزة الحاسبات الآلية ونظم الاتصالات الحديثة الحصول على المعلومات من مختلف المراسد وبنوك المعلومات في العالم . آن استخدام هذه المراسد والبحث في محتوياتها بصورة فعالة يتطلب من أمين المكتبة مهارات معينة ، لقد عدد لانكستر Lancaster 55 بعض المتطلبات التأهيلية للمكتبيين للتعامل مع التقنيات الجديدة مثل التأكيد على معرفة المصادر المقروءة آليا ، وكيف تستغل بأكبر قدر من الفعالية ومعرفة جيدة بسياسات وإجراءات التكشيف ، وبناء وخصائص المكانز المستخدمة لقواعد المعلومات ولغات الاستفسار واستراتيجيات البحث ، وسبل تحقيق أقصى قدر من التفاعل مع المستفيدين إضافة الى الحاجة الى معرفة تقنيات الاتصال . آن الخطأ الذي يقع فيه البعض يأتي من خلال ما توقعه التقنية في روع الإنسان عموما ، عن تضائل او تلاشي دور العنصر البشري ، أي المكتبي قياسا الى الوظائف الكثيرة والمعقدة التي تقوم بها التكنولوجيا الحديثة ، والواقع أن خاصية التعقيد هذه هي ذاتها التي تكفل لأمين المكتبة دورا حيويا . فالتكنولوجيا التي يسجل وينقل من خلالها الفكر والاتجاه نحو المركزية في اختزانها قواعد

المعلومات الكبرى وتتنامي قوة المعلومات في هذا العصر تنطوي على احتمالات الضرر كما تنطوي على احتمالات المنفعة . ولا خلاف بين علماء الاجتماع والاتصال على ضرورة اعتماد جانب من التقنية لجعل ذلك الحمل الزائد من المعلومات ممكن الاستخدام ولكن التكنولوجيا المستخدمة تؤدي نفعها إذا ما اندمجت فيها قدرات أمين المكتبة ثم يمدان المجتمع - كلاهما- بإدارة قوية 56 .

ومن أمثلة الوظائف الحيوية لأمين المكتبة واختصاصي المعلومات الآخرين في ظل التكنولوجيا ما يأتي 57 :

- 1- العمل مستشار معلومات وتوجيه المستفيدين الى مصادر المعلومات الأكثر احتمالا لتلبية طلباتهم .
- 2- تدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية .
- 3- البحث في مصادر المعلومات التي لا يعرفها المستفيدين .
- 4- القيام بوظيفة محلي معلومات أي تقديم نتائج مختارة ومقيمة للباحثين او المستفيدين .
- 5- المساهمة في بناء ملفات المستفيدين من خدمات البحث الانتقائي للمعلومات الآلية .
- 6- المساهمة في تنظيم ملفات المعلومات الإلكترونية الشخصية .
- 7- أعلام الباحثين عن كل جديد في مصادر المعلومات والخدمات الجديدة حال توفرها .

وتجدر الإشارة الى أن التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفرض على كل مكتبي أن يواكب هذه التطورات وان يكون يقظا ومنتبها دائما للتعرف على كنهها ومدى الاستفادة منها وتطبيقاتها المختلفة لزيادة الفاعلية من استخدامها وتحسين نوعية الخدمات التي تقدم من خلالها . وبعبارة أخرى يمكننا القول أن أمناء المكتبات يجب أن تتوافر فيهم سمات المرونة والقدرة على التجديد ، وآلا فإن آخرين سيلتهمون دورهم

تاريخ المكتبات أشبه بمتاحف التاريخ . وهكذا نجد أن مناهج علم المكتبات التقليدية التي كانت سائدة حتى عقد السبعينات لم تعد كافية لاعداد أخصائي معلومات قادرين على مواجهة التغيرات الجديدة خاصة القوى التي تواجه مصادر المعلومات نحو الشكل الإلكتروني . ولقد أخذت مدارس علم المكتبات في العديد من الدول وخاصة في الدول الغربية والولايات المتحدة تعد نفسها وتتكيف لمواجهة احتمالات المستقبل كما قامت بتغيير أسمائها لتضم علم المعلومات وتضمن مناهجها موادا لتدريب أمناء مكتبات وأخصائيي معلومات ضالعين في أدوات المهنة من التكنولوجيا الحديثة . ومن الجدير بالذكر هنا الى أن أهمية التعليم المستمر والدورات التدريبية لتحديث معلومات المكتبيين باستمرار وإطلاعهم على كل جديد ولرفع كفاءتهم ومستوى خدماتهم .

### 3- مستقبل المكتبات في ظل تكنولوجيا الاتصالات :

لقد جاءت المكتبات من أجل تحقيق أهداف معروفة ، وهي حفظ المعلومات وتسهيل الوصول إليها ونقل الحضارات من جيل الى آخر . وهكذا حظيت المكتبات بدعم الحكومات والأموال العامة والخاصة . ومع تطور تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكاملها مع تكنولوجيا الاتصالات ظهرت تيارات مختلفة للتنبؤ بما ستؤول اليه مكتبات المستقبل .

في تقرير مقدم الى المؤسسة الوطنية للعلوم National Science Foundation من قبل لانكستر Lancaster و درسكو Darsgow و ماركس Marks ناقشوا فيه سيناريو يصف مكتبة البحث العلمي في عام 2001 حيث تنبؤوا أقول المكتبة كمؤسسة ولكن ذكروا أنه هناك أهمية كبرى ستحصل في مهنة المعلومات 58 . وبناء على هذا الاتجاه الذي يتزعمه لانكستر Lancaster فان مفهوم مكتبة المستقبل سيكون مكتبة بلا جدران . وليس بعيدا ذلك اليوم الذي تجد فيه مكتبة أبحاث تتألف من أجهزة طرفية Terminals ليس آلا وقد تختفي المكتبة التقليدية التي نعرفها 59 .

يتوقع خبراء المكتبات والمعلومات أن ادخال المزيد من التكنولوجيا لا تمته وظائف المكتبة سيجعلها في النهاية مركزا مفتوحا خاصة في عصر بدأ يتجه نحو النشر الإلكتروني للإنتاج الفكري في مختلف حقول المعرفة . أن الاتجاه نحو النشر والتوزيع الإلكتروني للمعلومات مع وجود تسهيلات أكثر للوصول الى شبكة المعلومات من خلال الاتصال الآلي المباشر Online يثير تساؤلات حول ما اذا كانت المكتبة ستتجه نحو تطوير مجموعة مواد إلكترونية ، وإذا ما اختارت المكتبة أن يكون لها مجموعة مواد إلكترونية فكيف ستكون عليه عملية الاختيار والتزويد ، وهل ستظل مشتركة في خدمات التكشيف والاستخلاص الآلية ؟ ونتيجة لكل هذا فان المكتبات تواجه تغيرات حتمية فيما يتعلق بدورها في المجتمع وكذا بطريقة عملها في المستقبل . بالنسبة الى وظيفة التزويد والتخزين مثلا نجد أن المكتبات ستركز على استراتيجية الوصول الى المعلومات Access بدلا من الاقتناء Holdings ومن هنا يستطيع المستفيد الوصول الى مجموعة المكتبة من خلال الأجهزة الطرفية Terminals المتوافرة في المنزل والمكتب . كما أن المعلومات يمكن أن تنتقل من مكتبة الى أخرى ومن المكتبات الى الشركات وإدارات الأعمال والمكاتب في كل مكان ونسير مع أصحاب هذا الاتجاه الى آخر الشوط فنسأل : هل تلغى المكتبات بصورة نهائية على المدى البعيد ؟ أنهم لا يقطعون بذلك بل يؤكدون عكسه أي بقاء المكتبات لأغراض محدودة تماما حيث ذكرت بريجيت كيني Bragitte Kenney سيناريو يصف مستقبل المكتبات ... فتقول :

سوف تبقى هناك حاجة الى عدد كبير من الجامعات البحثية المطبوعة إضافة الى المطبوعات الشعبية الصغيرة والكتب المسلية ... أن الجامعات الكبيرة من المطبوعات سوف تستمر حاجتها الى التنظيم من قبل أمناء المكتبات والمتدربين والمختصين ممن يقدمون التفسيرات ويساعدون في الحصول على المجاميع 60 . ويذكر دي جينارو De Gennaro أيضا :

أنه من الواضح أن تكنولوجيا المعلومات سوف تبدأ أساساً بتغيير النشر والمكتبات وأن تلك التغيرات سوف تتسارع في المستقبل ولكن لا يوجد أحد في الوقت الحاضر يستطيع التنبؤ متى وكيف تستطيع التكنولوجيا أن تجعل المكتبات ملغية Obsolete . أن الواقع العملي يشير إلى أن المستفيد لا يزال بحاجة إلى المكتبات ، وأن أعضاء المكتبات يجب عليهم تلبية متطلبات هؤلاء من المصادر مع وجود التكنولوجيا الحديثة في الوقت الحاضر .

مهما يكن من أمر فإن المكتبات ستبقى والحاجة إليها لن تنقطع . ستظل المكتبات تقدم خدمات وثائقية وخدمات معلومات ، وستظل الحاجة قائمة لمكتبين مؤهلين واختصاصي معلومات لأداء وظائف مهمة في عصر المعلومات الآلية هذا إضافة إلى الحاجة إليهم لبناء معاجم مصطلحات الكشف والاستخلاص والأدوات الأخرى الضرورية للاستفادة القصوى من المصادر المقروءة آلياً ، كما أن لهم دوراً مهماً في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام هذه المصادر . ولعله من المناسب القول بأن نوعاً من المكتبات سيكون مطلوباً لتزويد المستفيدين بالاتصال المباشر مع بنوك المعلومات وبهذا ستكون المكتبة هي المركز الذي سيكون الوصول إلى شبكات المعلومات ممكناً من خلاله .

ونستطيع أن نلخص القول بأن دور المكتبة والمكتبين سيزداد في عصر تكنولوجيا المعلومات وستصبح المكتبة مركزاً تحويلياً يربط المستفيد بآخرين أو تسهل له الوصول إلى المواد مطبوعة أو إلكترونية في مراكز أخرى.

أن المستقبل سيكون لتلك المكتبات التي تواكب التطور وتبني التكنولوجيا وتتكيف معها لخدمة روادها وعلى العكس من ذلك فلن تجد المكتبات التقليدية لنفسها دوراً تؤديه في خضم هذه التطورات 61 .

## تقنية المعلومات

تقنية المعلومات Information Technology بمفهومها

الواسع تشتمل على كل مقومات تقنية الحوسبة أما مفهومها الدقيق فتشير إلى التخصصات الأكاديمية التي تهين الطلاب لتلبية احتياجات المستخدمين في المنشآت والمؤسسات من خلال اختيار، إنشاء، تطبيق، تكامل، وإدارة أنظمة الحاسب المطلوبة. في الوقت الراهن، معظم إن لم تكن كل الهيئات والمؤسسات تعتمد على تقنية المعلومات، حيث تحتاج إلى تطبيق أنظمة معلوماتية ملائمة، آمنة، ومعدة بشكل صحيح لتنظيم عملها كما تحتاج، تبعاً لذلك، إلى أخصائي تقنية معلومات لتجهيز وصيانة واستبدال هذه الأنظمة كما ينبغي.