

خدمة النقاط الإلكترونية E-point

تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمات المتطورة(*)

مروة كامل

أخصائي معلومات

مكتبة مبارك العامة

marwa2812@hotmail.com

مقدمة :

ب- الحدود المكانية :

تقتصر الدراسة على تجربة مكتبة مبارك العامة فقط باعتبارها نموذج لمكتبة عامة .

ج- الحدود النوعية :

تركز هذه الدراسة بصفة أساسية على خطوات تقديم خدمة النقاط الإلكترونية في مكتبة مبارك ، حيث تتناول الخدمة بدءاً من التفكير المبدئي في تنفيذها إلى عملية التنفيذ الفعلية واستمرار الخدمة مروراً بعملية التنفيذ التجريبي مع عرض المعوقات التي واجهتها خلال التنفيذ ، والمميزات التي ظهرت في الإفادة منها .

اهداف الدراسة :

تحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة القصيرة رصد تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمات المستحدثة على مجال المكتبات كالأترنت ، والنقاط

تعد مكتبة مبارك العامة من أهم المراكز الثقافية بمصر في العصر الحديث التي استخدمت التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها ، وتيسير سبل الوصول للمعلومات داخلها مما أحدث تغير في الدور الذي تقوم به ، وتباينت الخدمات ما بين خدمات المعلومات التقليدية التي تعتمد في تقديمها على الخبرة ، وخدمات المعلومات المتطورة التي تعتمد في تقديمها على استخدام التكنولوجيا الحديثة .

حدود الدراسة :

1- الحدود الموضوعية

تتناول هذه الدراسة تجربة مكتبة مبارك في استخدام خدمة النقاط الإلكترونية ، هذا بالإضافة إلى ربطها بالخدمات والأنشطة الأخرى المقدمة داخل المكتبة .

(*) ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لأخصائي المكتبات والمعلومات ، جامعة حلوان ٢٥ - ٢٧ فبراير ٢٠٠٣ .

أولاً: ماهية الخدمة

تقوم فكرة النقاط الإلكترونية كأحد خدمات المعلومات على أساس تجميع الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات فى مجال معين فى مكان واحد بحيث يمكن تطبيق مبدأ (الوصول للهدف بأقل جهد وأقصر الطرق) .

ومن الجدير بالذكر أنه لا يوجد تعريف فكرى مقنن لمصطلح النقاط الإلكترونية فى مجال المكتبات والمعلومات وتمثل هذه الخدمة فى وجود جهاز حاسب آلى أو أكثر فى أحد المواقع التى تخدم موضوع معين داخل المكتبة بحيث يضم الجهاز :

- * النظام الآلى للمكتبة (فهرس المكتبة) .
- * تحميل لبعض مواقع الإنترنت التى تخدم هذا الموضوع بشكل خاص .
- * تحميل لبعض المالتى ميديا (الأقراص المدمجة) التى تتناول الموضوع بشكل أو بآخر .
- * تحميل لبعض الكتب الإلكترونية الخاصة بالموضوع .

مما يمكن الباحث فى الوصول لاحتياجاته من المعلومات بطريقة سهلة سواء من خلال الفهرس الخاص بالمكتبة للبحث عن كتاب معين أو من خلال استخدام المواقع المعينة له من الإنترنت مجاناً أو من خلال الاستعانة بالأقراص المدمجة التى تدخل فى نطاق اهتمامه ويحسه . (ومما لاشك فيه أن هذه الخدمة تدعم فكرة تكامل الوسائط (media mix) .

الإلكترونية .. والتعرف على مدى نجاح هذه الخدمات ، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية :

* ماهية الخدمات المتطورة ، وكيف بدأ التفكير فيها وانتقائها ؟

* ما طريقة تقديم الخدمة .

* هل أثرت هذه الخدمات على الخدمات التقليدية الرئيسية بالمكتبة .

* مراحل تقديم الخدمة .

ونتناول من خلال هذه الدراسة خدمة النقاط الإلكترونية فى مكتبة مبارك العامة باعتبارها من أكثر الخدمات جدة وحداثة على مجال المكتبات والمعلومات ، حيث يتم تنفيذها لأول مرة فى مصر . وقد نقلتها المكتبة عن بعض المكتبات الألمانية . ويمكن التعرف على هذه الخدمة بشكل جيد والوقوف على أوجه الاكتمال والنقص بها من خلال النقاط الآتية :

أولاً : ماهية الخدمة .

ثانياً : موقع الخدمة على خريطة خدمات مكتبة مبارك العامة .

ثالثاً : مقومات الخدمة .

رابعاً : أطوار ومراحل الخدمة .

خامساً : تقييم الخدمة .

سادساً : التصور المقترح للخدمة خلال المرحلة التنفيذية .

ثانياً: موقع الخدمة على خريطة خدمات

مكتبة مبارك العامة

منذ أن بدأت الخدمات المتطورة تدخل مجال المكتبات وتصبح أساساً في مرافق المعلومات ، وهي تختلف في أهميتها من مكان لكان تبعاً لسياسة المكان واهتماماته وطبيعة أهدافه ، وهل هو يهدف للربح أم لمجرد الخدمة ؟ . ومن هنا ظهرت أهمية أن تحدد سياسة المكتبة بند خاص بالخدمات المتطورة التي قد تستحدث ، وتضع في اعتبارها احتمالات التغيير عند وضع هذه السياسة .

وبما أن خدمة النقاط الإلكترونية من أكثر الخدمات حداثة فقد وقفت على استحياء تنتظر موقعها بين الخدمات المختلفة للمكتبات ومن خلال تجربة مكتبة مبارك العامة يمكن وضع هذه الخدمة في نهاية قائمة الخدمات التي تقدمها المكتبة ، وليس في بدايتها ، حيث أن الخدمة مازالت في فترة النمو لم تكتمل بعد بالرغم من بدء تشغيلها منذ فترة .

نسبة الإفادة منها	الخدمة
٩٪	إرشاد المستفيدين
٦٪	الرد على الاستفسارات تليفونيا
١٠٪	الاطلاع الداخلي للمكتب
٧٪	الاطلاع الداخلي للدوريات
١٢٪	الإعارة الخارجية
٨٪	التصوير
٤٪	الإحاطة الجارية
٥٪	خدمات المعلومات الجارية
٤٪	تدريب المستفيدين
٦٪	إقامة الندوات
٨٪	المواد السمعية والبصرية
٥٪	مجموعات الإهتمام
٩٪	الإنترنت
٥٪	المالتي ميديا
٢٪	خدمات النقاط الإلكترونية

يوضح الجدول السابق موقع خدمة النقاط الإلكترونية كخدمة من الخدمات المستحدثة بين خدمات المكتبة ، حيث تمثل ٢٪ فقط من إجمالي نسب الإفادة في خدمات المكتبة ، وأياً كانت الأسباب في ذلك سواء وجودها في المرحلة التجريبية ، أم قلة الدعاية لها أو غيرها من الأسباب التي ستعرض لها لاحقاً فإننا لا نستطيع أن نغفل أنه بالرغم من دخول الخدمات المستحدثة في مجال المكتبات على اختلاف أشكالها وأنواعها ورغم أهميتها إلا إنها لم تؤثر إلا بقدر ضئيل على الصورة المكتبية التقليدية والأوعية المعلوماتية كالكاتب والمجلات .

فما زالت الإعارة الخارجية للكتب والإطلاع الداخلي يحملان كلاهما أعلى النسب من الإفادة ويحتلان المراكز الرئيسية في خدمات المكتبة كما نرى .

بل إن نسبة الإفادة من الخدمات التقليدية تصل إلى ٧٦٪ في مقابل ٢٤٪ للإفادة من الخدمات المتطورة (المواد السمعية والبصرية - المالتى ميديا - الإنترنت - النقاط الإلكترونية) .

ثالثاً: مقومات الخدمة

تمثل هذه المقومات العوامل التي تتحكم في تقديم خدمة النقاط الإلكترونية وتؤثر في فعاليتها :

٣/١ مقومات اجتماعية :

تتعلق المقومات الاجتماعية بالظروف الاجتماعية المحيطة بالخدمة ، من حيث طبيعة المستفيدين منها وفتاتهم ، ولأن هذه الخدمة تقع في إطار خدمات المكتبة العامة فنجد أن أعمار المستفيدين عادة ما تزيد عن ١٦ عاماً وتتنوع فتاتهم ما بين طالب ، باحث ، موظف ، إلخ ...

٣/٢ مقومات اقتصادية :

ويقصد بها الجوانب المادية للخدمة ، من حيث الميزانية المخصصة لبناء الخدمة بناءً سليم هذا بالإضافة لما يتعلق بالمساحة والمكان الذي قد تقدم فيه الخدمة .

ونجد أن هذه الخدمة في مكتبة مبارك العامة لم تتخذ بعد الشكل الرسمي لها في أسلوب التقديم

وتخصيص المكان فهي تتمثل في جهاز حاسب واحد فقط يوضع في كل موقع من مواقع الخدمة .

٣/٣ مقومات تكنولوجية :

تتمثل في الأجهزة المستخدمة ، وإمكانيتها ، مما قد يساعد على تقديم الخدمة بشكل أفضل ، هذا بالإضافة إلى محاولات التطوير من خلال تكنولوجيا الحاسبات .

٣/٤ مقومات نوعية :

تتمثل في نوع المجال الذي تقدم فيه الخدمة وهل تم اختياره بشكل جيد أم إنها ستقدم في جميع المجالات كل على حدى ؟ وهل المجال المقدمة فيه يمثل النسبة الأكبر من الاهتمامات بالنسبة للمستفيدين من المكتبة ؟ .

وقد قامت مكتبة مبارك العامة بتحديد ثلاث مجالات لتضع بها هذه النقاط مجال الأدب ، مجال العلوم ، مجال الديانات .

رابعاً: أطوار ومراحل الخدمة

منذ البدء في تقديم خدمة النقاط الإلكترونية بمكتبة مبارك العامة وعلى مدار عامين تقريباً ، نجد أنها قد مرت بما يلي :

الطور الأول: مرحلة التجريب (وضع الخطوط

العريضة)

لم تزد الخدمة في تلك المرحلة عن عملية التواجد الآلى في أحد مواقع الخدمة بالقاعة

الرئيسية والتي تخدم موضوع بعينة فى المكتبة كالأدب ، الديانات ، ... إلخ .

وبالرغم مما لهذه الخدمة من أهمية كبرى إلا أنها لم تحظَ بالدعاية الكافية ، والاهتمام الأمثل لتحقيق الفائدة المرجوة ، بل أن قلة عدد الأجهزة (٣ أجهزة) وإتاحتها بدون تحديد فى مقابل العدد الكبير من المستخدمين أدى إلى الاستخدام السلبى للخدمة .

الطور الثانى : مرحلة النمو (التنفيذ التطبيقى)

لم تتغير الخدمة من ناحية الإطار العام فى التقديم ولكنها بدأت تسلك سبيلاً جديداً من خلال ارتباطها بشكل أو بآخر بمنظومة الخدمات المتباينة داخل المكتبة .

لم تقتصر تقديم الخدمة على ارتباطها الفعلى بالرغوف فقط ولكنه امتد ليرتبط ببعض الأنشطة والخدمات الأخرى داخل المكتبة ولعل ابرز هذه الخدمات خدمتى : خدمات المعلومات (متابعة المجالات التى تقع فى إطار اهتمام فئة كبيرة من مستفدى المكتبة مع تجميع أوعية المعلومات المختلفة من وسائل تقليدية وغير تقليدية) ومجموعات الاهتمام ، التى تتمثل فى تفعيل دور خدمات المعلومات وعرض المواد العلمية بشكل يتلاءم مع الموضوع .

وتتم عملية الاتصال المباشر من خلال استخدام وحدة من وحدات الأجهزة كنقطة من نقاط المعلومات فى مكان العرض الخاص بموضوع الاهتمام ، حيث تتمثل عملية الربط خلق نوع مسن أنواع التكامل داخل المكان

لتحقيق أقصى إفادة للمستفيد من المكتبة فإذا كان استخدام الخدمات المختلفة كل على حدة محدد بنسب معينة كما اتضح من الجدول المذكور سابقا فإن دمج الخدمات يؤدى إلى ارتفاع النسب بشكل واضح .

مثال :

عند اختيار موضوع (المشكلة العراقية) تم تحميل عدد ٣ مواقع على الجهاز :

- * اسلام اون لاين .
- * الجزيرة .
- * بى بى سى .

الطور الثالث : مرحلة البلوغ (المرحلة التنفيذية

القادمة)

تتمثل هذه المرحلة فى العمل على محاولة وضع تصور وسياسة لتقديم خدمة النقاط الإلكترونية فى مكتبة مبارك سواء منفردة بذاتها أو مرتبطة بخدمات أخرى .

ومن هنا كان لا بد من أن تمر بمرحلة تقييم للوقوف على أهميتها ، والتعرف على نسبة النجاح والفشل التى حققتها خلال الفترة السابقة وإظهار مواطن الضعف لتلاشيها فيما بعد .

خامساً : تقييم الخدمة

٥/١ - طرق التقييم

٥/٢ - نتيجة التقييم

٥/١ طرق التقييم

لقد تمت عملية التقييم من خلال اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة والتقييم وقياس الأداء ، واعتمد هذا التقييم على ما يلي :

٥/١/١ الإفادة من الخدمة

يقصد بها عدد عمليات البحث التي تمت بالفعل ، وتحديد الفئات الموضوعية للبحث ، كما يواجهنا أيضا طبيعة البحث والباحث أيضا (هل الباحث يقوم بالبحث بناءً على طلب معين معروف أم أنه يقوم به بهدف المعرفة والإطلاع ليس أكثر) .

٥/١/٢ مدى رضا المستخدمين

حيث يمكن لعملية التقييم المرتد من المستخدم أن تساعد في تقدير مدى فعالية خدمة النقاط الإلكترونية ويتم ذلك عن طريق :

٥/١/٢/١ وجهة نظر إحصائية المعلومات المسئول .

٥/١/٢/٢ توزيع الاستبانات التي تشتمل على :

* أسئلة خاصة بمواصفات المستخدم أسئلة خاصة بأداء النظام .

* أسئلة انطباعية عن رأي المستخدم في الخدمة

* أسئلة خاصة بشكل المخرجات (المعلومات التي يحصل عليها المستخدم) .

٥/١/٣ كفاءة المسئول عن البحث

• ونظراً لأن الخدمة لم تستقر بعد في المكتبة فإن المسئول عنها غير متفرغ لهذه الخدمة بل إنها إحدى الخدمات التي يقوم بها إحصائي المعلومات خلال وجوده بالقاعة .

٥/١/٤ التطورات التكنولوجية

تعتمد هذه الخدمة على عدد من العناصر التكنولوجية تتمثل في :

- * الحاسبات الإلكترونية .
- * مرصد البيانات الإلكترونية .
- * وسائل الاختزان على الإسطوانات .
- * منافذ الحاسبات المتعددة السرعة .
- * شبكات الاتصال بعيدة المدى .

٥/٢ نتائج التقييم

تتمثل في أوجه النقص والقصور التي ظهرت في الخدمة ، هذا على جانب أما على الجانب الآخر المميزات التي تتميز بها الخدمة وأهميتها ، ويمكن حصرها في المميزات والعيوب التالية :

عيوب الخدمة	مميزات الخدمة
<p>١- طبيعة المكتبة العامة لا تتيح الفرصة الكاملة أمام الباحث الجاد للاستفادة من هذه الخدمة .</p>	<p>١- المرونة : إتاحة الفرصة لاسترجاع المعلومات والبحث عنها على الكمبيوتر مما يوفر درجة عالية من المرونة لا يمكن توفرها فى أى مصدر معلومات مطبوع .</p>
<p>٢- صعوبة إرضاء جميع المستفيدين الفعليين من المكان لتنوع واختلاف الاهتمامات .</p>	<p>٢- السرعة : مما لا شك فيه أن خدمة النقاط الإلكترونية توفر طريقة للوصول إلى المعلومات أسرع بكثير من الاسترجاع اليدوى .</p>
<p>٣- عزوف بعض المستفيدين - خاصة كبار السن عن استخدام هذه الخدمة لمجرد الخوف من الآلة foby .</p>	<p>٣- الشمول</p>
<p>٤- تحتاج هذه الخدمة إلى سرعة التحديث لتلحق بالركب السائر للتقدم فى شتى المجالات .</p>	<p>٤- البساطة : حيث أن تقديم هذه الخدمة لا يتطلب أكثر من مصدر للطاقة الكهربائية وتحميل بعض المواقع المعنية من الإنترنت وبعض الكتب الإلكترونية لتحقيق أقصى إفادة .</p>
<p>٥- عدم وجود مسئول متفرغ لها .</p>	<p>٥- المجانية : حيث الخدمة مازالت تؤكد أن دور المكتبة لم يختلف عن أهدافها فى نشر الثقافة والعلم ولم تصبح المكتبة بعد مؤسسة تجارية هدفها الربح فقط .</p>
<p>٦- عدم إتاحة فرصة الإفادة من الخدمة باستخدام الطباعة مما يكون له أثر سعى فى الاستخدام .</p>	<p>٦- التكامل : تساعد هذه الخدمة على التكامل بين مصادر المعلومات الورقية كالكتب والدوريات وبين المصادر الإلكترونية ، مما يؤكد طبيعة الدور الذى تقوم به الخدمات الإلكترونية من مساعدة الخدمات التقليدية ، وليس الوقوف بصدها والغائها .</p>

سادساً: التصور المقترح للخدمة خلال المرحلة

التنفيذية

يقوم التصور المقترح للخدمة على أساس تحديد سياسة فعلية لها من خلال :

أ- التسويق للخدمة .

ب- سمات أخصائى المعلومات المسئول عن الخدمة .

ج- تكنولوجيا الحاسبات .

١- التسويق للخدمة (الدعوة المكتبية)

باستخدام:

١- النشرة الأخبارية : وهى نشرة تصدرها

المكتبة بشكل دورى للتعريف بنشاطها

وتتضمن الإعلان عن افتتاح الخدمات

الجديدة بها ، وتوزع على رواد المكتبة مجانا .

٢- موقع المكتبة على الإنترنت : وضع

الخدمة الجديدة مع عرض لأهم أهدافها وطرق

الاستخدام لها (هذا مع الإشارة لنوع الخدمة

وجدتها) .

٣- التليفزيون : ويمكن استغلال البرامج

التسجيلية عن مكتبة مبارك العامة فى الإعلان

عن الخدمة كخدمة من الخدمات الجديدة .

٤- دليل المكتبة : تصدره المكتبة كل فترة

(سنة تقريبا) لتجمع فيه معلومات عنها وعن

انشطتها ويمكن استخدامه كأسلوب للدعاية

للخدمات الحديثة .

٥- لوحة الإعلانات : وهى توجد فى بداية

الدور الأول ، ويمكن العرض فيها للخدمة
وأساليب تقديمها باستخدام أسلوب التشويق أو
الألوان التى تجذب الانتباه .

٦- اللوحات الإرشادية : حيث تحرص كل

مكتبة على استخدام اللوحات والوسائل

الإرشادية بكل أشكالها ، ذلك بهدف تقديم

المساعدة للتعرف على أماكن المكتبات التى قد

يرغبون فى الإطلاع عليها .

٧- الصحف اليومية : بنشر الإعلانات عن بدء

تشغيل خدمة النقاط الإلكترونية ومزاياها .

٨- أخصائى المعلومات : لا نستطيع أن نغفل

دور أخصائى المعلومات فى التوجيه والإرشاد لما

يحتاجه كل مستفيد مع مراعاة اختلاف

الاهتمامات وتباينها .

ب- سمات أخصائى المعلومات القائم بالخدمة

١- الثقة بالنفس .

٢- القدرات العقلية المنطقية التى تمكنه من تحليل

الموضوعات والمفاهيم فضلا عن مرونة

التفكير .

٣- القدرة على التالف مع الآخرين .

٤- بذل الجهد ومحاولة استكمال تدريب الذات .

٥- الذاكرة القوية .

٦- الصبر .

٧- القدرات اللغوية .

٨- الإلمام بمتطلبات التعامل مع الحاسبات

والإخراج الإلكتروني لأوعية المعلومات .

ج- تكنولوجيا الحاسبات :

وذلك عن طريق :

- ١- مراعاة الدقة فى أنواع الحاسبات من حيث السرعة والحجم .
- ٢- التحديث المستمر للمعلومات .

خاتمة :

- فى نهاية هذه الدراسة يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات، التى يمكن إجمالها فى النقاط التالية :
- ١- إن الحرب السارية بين الخدمات المعلوماتية المتطورة فى العصر الحديث والخدمات المعلوماتية التقليدية ليس الهدف منها هو إلغاء أحدهما للآخر والانتصار عليه، بل الهدف هو التكامل والتلاحم بين كلا منهما ليحققا معا أفضل النتائج فى ظل نظام متكامل للمعلومات .
 - ٢- ضرورة عمل دراسات دقيقة لاحتياجات المكتبة الحالية والمستقبلية وضرورة مواثمة الخدمات المستحدثة لمثل هذه الاحتياجات .
 - ٣- وضع المقررات المالية (الميزانية) فى الاعتبار عند البدء فى تنفيذ أى خطة خدمية جديدة .
 - ٤- الاهتمام بالعنصر البشرى المقدم للخدمة ومراعاة الملاحقة بالتغير المعلوماتى السريع .
 - ٥- التعاون المثمر البناء داخل أجهزة المكتبة لتحقيق أفضل النتائج .
 - ٦- يجب الاهتمام بعملية تقييم الخدمة من فترة لأخرى للوقوف على أوجه القصور فى الخدمة وطريقة تقديمها .
 - ٧- تباين احتياجات كل مؤسسة معلوماتية تبعاً لتباين

أهدافها وسياستها وليس معنى فشل أو نجاح خدمة معينة فى مكان بعينه انطباق ذلك على غيرها من الأماكن إلا فى حالة توافر نفس الظروف والمقومات التى ساعدت على نجاح الخدمة .

٨- التسويق للخدمة من أهم أسباب نجاح الخدمة أو فشلها ، ومن هنا لا بد من اتباع الأساليب المنهجية العلمية فى عملية التسويق .

٩- أهمية عملية التحديث للخدمة بمعنى متابعة التطورات التكنولوجية والوقوف على أحدث المعلومات فى الموضوعات المختلفة التى تقدم من خلالها الخدمة .

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- ١- شريف كامل شاهين . مصادر المعلومات الإلكترونية فى المكتبات ومراكز المعلومات ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٠ .
- ٢- داولين ، كينيث آى . المكتبة الإلكترونية : الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق : ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، مراجعة حمد عبد الله عبد القادر . - ط ١ . - السعودية : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، ١٩٩٥ .

المراجعة الاجنبية :

- 1 - www. dictionary. refernce. com.
- 2 - the electronic library: a review / nike joint, parek low (library review: volume 49) .
- 3 - An elibrary\media center, villa real (www.rcbo.org).