

الفصل الرابع

إدارة المراجع الإلكترونية

المتاحة على الإنترنت

oikandl.com

obeikandi.com

0/4 : تمهيد

إن العمليات التي تتطلبها إدارة المصادر الإلكترونية ، وبخاصة المراجع الإلكترونية E-Reference أكثر تعقيداً من تلك العمليات التي تجرى في المصادر التقليدية حيث كانت هذه العمليات تعتمد على الاختيار والاقتناء وأوامر التوريد والفهرسة والتصنيف . وفي المصادر الإلكترونية تعتمد على الاختيار والتقييم والترخيص والتسجيل والإتاحة المعتمدة على سلسلة من العمليات التقنية مثل تقنيات الاتصال والواجهات العامة وإحصائيات الاستخدام، حول هذه العمليات وغيرها يدور هذا الفصل والذي يتناول إدارة المراجع الرقمية المتاحة على الإنترنت.

1/4 : تنظيم قسم المراجع الإلكترونية

وفي البيئة الرقمية فإن قسم المراجع سوف يسند إليه بعض المهام والمسئوليات الإضافية مثل اختيار واقتناء وإدارة مصادر المعلومات الإلكترونية وتطوير وتنمية مصادر الإنترنت وتقديم خدمات المعلومات إلى المستخدمين في الأماكن النائية والبعيدة فضلاً عن ضرورة إجادة البحث في قواعد البيانات وإلقاء المحاضرات في الفصول الدراسية إلى جانب ذلك ينبغي توافر مهارات إدارة الوقت وإدارة الاتصال والتخطيط والعرض⁽¹⁾ .

ومن جهة أخرى فإنه عندما نتحدث عن مصادر المعلومات في البيئة الرقمية فإن الحديث سوف يمتد إلى مصطلحات أخرى وثيقة الصلة مثل المكتبة الرقمية Digital Library ، والمكتبة الإلكترونية Electronic Library ، والمكتبة التخيلية Library

Virtual و تذكر ديان كوفاكس Diane Kovacs أن مصطلح المكتبة الإلكترونية يشير إلى مجموعة من المصادر الإلكترونية للمعلومات بشكل عام^(٢) وتشير كينيث داو لن Kenneth Dowlin إلى أن هناك أربع خصائص رئيسة تميز المكتبة الإلكترونية وهي :

- 1- إدارة المصادر من خلال الحاسب.
- 2- القدرة على تقديم المعلومات للباحث من خلال قنوات إلكترونية .
- 3- قدرة العاملين بها على التعامل الإلكتروني مع الباحثين .
- 4- القدرة على تخزين و تنظيم ونقل المعلومات إلى الباحث من خلال قنوات إلكترونية^(٣).

والجدير بالذكر أنه عند الحديث عن تنظيم قسم المراجع والخدمة المرجعية الرقمية فإن ذلك مرتبط بتقديم المراجع من خلال موقع المكتبة المتاح على الإنترنت. وعادة ما ينقسم قسم المراجع المتاحة على الإنترنت إلى قسمين أساسيين الأول : قسم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، والثاني مجموعة من المراجع الرقمية المتاحة على الإنترنت والتي يمكن الوصول إليها مباشرة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت ، ومثال ذلك ما تقدمه مكتبة الإنترنت العامة (IPL) حيث تتكون من قسمين رئيسيين الأول : مركز الخدمة المرجعية Reference Center والثاني : مجموعة المراجع التخيلية collection Reference Virtual.

1/1/4 : الخدمة المرجعية الإلكترونية

وهي الخدمة التي تقدم من خلال موقع المكتبة على الإنترنت وعادة ما تقدم هذه الخدمة اعتماداً على بعض الوسائل التقنية منها :

- 1- البريد الإلكتروني E-mail .
- 2- المحادثة Chatting .
- 3- الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول .

4- الخدمات المرجعية بواسطة (sms) Simple Message Service .

وعادة ما تضع كل مكتبة مجموعة من السياسات والإرشادات الخاصة بالخدمة المرجعية الإلكترونية ، تحدد فيها أهداف الخدمة وسياستها ، وطرق الاتصال الخاصة بها وواجبات ومسئوليات موظفي الخدمة ، وتحديد المستفيد منها ، وحقوق الملكية الفكرية والخصوصية واتفاقيات الترخيص ، والوقت المستغرق في الإجابة عن الأسئلة ، بالإضافة إلى بعض الإرشادات العامة مثل احترام الأسئلة الواردة ، ودقة الإجابات المقدمة ، واستخدام لغة واضحة من قبل الأخصائيين (ويمكن الإطلاع على مزيد من هذه السياسات في الملحق الثالث)⁽⁴⁾.

والجدير بالذكر أن هناك حالة من الفقر السياسي والتنظيمي لإجراء ضوابط تقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية في مواقع المكتبات العربية المتاحة على الإنترنت إلى جانب ذلك يؤخذ على معظم الروابط الفائقة التي توفرها المكتبات العربية إهمالها الواضح للمصادر المرجعية الإلكترونية العربية المتاحة على الشبكة بالرغم من أهميتها وتنوعها وقيمتها للمستفيد العربي⁽⁵⁾.

2/1/4 : مجموعات المراجع الإلكترونية

تستعين مواقع المكتبات المتاحة على الإنترنت Home Page بمجموعة من المراجع الرقمية التي تساعد في تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية من خلال صفحاتها على الإنترنت ، وتحصر معظم المكتبات على الاستعانة بالمراجع الإلكترونية التي تخدم سياسة وأهداف المكتبة إلى جانب إتاحتها للمستفيدين من خلال هذه الصفحات وهناك مجموعة من الأسس والعمليات التي ينبغي أن تتبعها المكتبة في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

2/4 : سياسة تنمية مجموعات المراجع الإلكترونية

إن وجود سياسة مكتوبة لتنمية المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت أمر مهم في المكتبات، حيث يساعد ذلك في تحديد احتياجات المستخدمين بدقة إلى جانب تحقيق فعالية المراجع الإلكترونية المتاحة حيث ينبغي على موظفي قسم المراجع بصفة عامة والمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت أن يحددوا أولاً الأهداف المنوطة بهم وتحديد المراجع المطلوبة وصيغة هذه المصادر.

وتشير بعض الدراسات الميدانية^(٦) إلى أن العديد من المكتبات لا تهتم بهذه السياسة من الأساس في تنمية المراجع الإلكترونية ويشير كريستوفر نولانز Christopher Nolans إلى بعض العناصر المهمة التي ينبغي أن تشمل عليها سياسة تنمية المجموعات المرجعية الإلكترونية ومنها :

- 1- المقدمة : توضح خطة تطوير المراجع الإلكترونية .
- 2- مجال المصادر وحدودها .
- 3- مهام الموظفين (أخصائيو المراجع) .
- 4- معايير الاختيار والانتقاء .
- 5- سياسات خاصة .
- 6- فئات المراجع الإلكترونية .
- 7- العلاقات بين أقسام المكتبة وخاصة العلاقات مع قسم المراجع داخل المكتبة .

ومن جهة أخرى فإن على أخصائيي المراجع داخل المكتبات أن يجيدوا استخدام الإنترنت بفاعلية ثم عليهم أن يكتشفوا المراجع المتاحة على الإنترنت وعليهم أن يجتبروا محركات البحث، في الوقت نفسه عليهم أن يحددوا أدوات الاختيار والانتقاء التي يمكن عن طريقها تكوين مجموعة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت وتكوين مجموعات مرجعية متكاملة تفيدهم المستخدمين^(٧).

والجدير بالذكر أنه يمكن الحديث عن سياسة بناء وتنمية مجموعات المراجع الإلكترونية في ضوء السياسة العامة لإدارة مجموعات المراجع ومثال ذلك السياسة التي تتبعها إدارة المراجع في جامعة فيرجينيا⁽⁸⁾؛ حيث تشمل السياسة على العناصر التالية :

أولاً : أهداف السياسة :

- 1- بناء دليل بالمجالات الموضوعية يحدد المحتوى والعمق في المواد المرجعية .
- 2- تحديد معايير اختيار مصادر المعلومات المرجعية .
- 3- التنسيق بين المجموعات المرجعية وغيرها من المصادر .

ثانياً : مجال المجموعات :

- 1- الاحتياجات العلمية والبحثية : المراجع التي تخدم الطلاب في مناهجهم .
- 2- الاحتياجات البحثية : المراجع التي تخدم طلاب الدراسات العليا .
- 3- الاحتياجات العامة : المراجع التي تخدم كل التخصصات الجامعية .
- 4- اللغة : المراجع التي تصدر باللغات المختلفة .
- 5- التحديث : ينبغي أن تختار المكتبة المراجع التي تتسم بالتحديث قدر الإمكان .
- 6- الشكل : المراجع الرقمية الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بالإضافة إلى الأشكال الأخرى مثل المتاحة على الأقراص المدجة إلخ .

1/2/4 : معايير اختيار المراجع الإلكترونية

لا شك أن بناء مصادر المعلومات الرقمية بوجه عام والمراجع الرقمية بوجه خاص سوف يعتمد على إمكانية وصول المستفيد لمصدر المعلومات وبشكل مُيسَّر وتنظيم أفضل متضمناً معايير الجودة ، وفي عمليات الاختيار للمجموعات الرقمية ينبغي أن تكون شروط الاستخدام واضحة وتؤخذ بحذر ومعرفة شروط الاستخدام والاشتراك وحقوق الملكية وغير ذلك⁽⁹⁾ .

وينبغي أن يعتمد بناء المجموعات الإلكترونية على الاختيار الاستراتيجي طبقاً لأهداف وأغراض تنمية المجموعات حيث ينبغي أن يتحول بناء المجموعات من عملية إستاتيكية جامدة تنطوي على اقتناء مصادر المعلومات للمكتبات إلى موقف أكثر مرونة ودينامية ينطوي على توفير مقومات الوصول إلى المعلومات^(١٠).

وقد اعتمد قسم المراجع المدعم آلياً MARS التابع لجمعية المكتبات الأمريكية على مجموعة من المعايير في اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت على النحو التالي :

1- مجانية المرجع المتاح.

2- الجودة ودقة المحتويات بحيث تكون :

(أ) واضحة المحتويات .

(ب) ملائمة للمستفيد المستهدف.

(ج) تشتمل على روابط مفيدة لمواقع أخرى ذات صلة .

(د) تقدم تفاصيل .

3- المراجع الجاهزة والسريعة للرد على استفسارات المستفيدين في موضوعات عامة ومتخصصة .

4- متاحة المرجع : بحيث يكون المصدر متاحاً للاستخدام في الوقت المناسب .

5- سهولة الاستخدام، بحيث يتسم بالعناصر التالية :

(أ) سهولة التصفح .

(ب) يحتوي على محرك بحث جيد.

(ج) تصميم جذاب .

(د) سهولة التحميل .

(هـ) دقة المعلومات وحداثتها .

- 6- أن يكون موثقًا : بحيث يذكر اسم المؤلف والعنوان والمنهج .
- 7- أن يكون فريدًا في محتوياته .
- 8- مناسبًا لمعظم المستخدمين .
- 9- الفعالية : من حيث الاستخدام والاتصال والتقييم والتحميل .
- 10- أن يكون مناسبًا وملائمًا لاستخدام الإنترنت كوسيط بحيث :
(أ) يحتوي على الوسائط المتعددة (النص - الصوت - الصورة) .
(ب) يحتوي على معلومات مفيدة ومتاحة في أي وقت .
- 11- خدمة المستخدم .
- 12- فعالية الوصول المباشر ⁽¹¹⁾ .

2/2/4 : المصادر المتاحة التي تعرف بها

هناك مجموعة من المصادر أو الخدمات التي تحصر وتقيم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، هذه المصادر قام بإعدادها والإشراف عليها المكتبيون واختصاصيو المعلومات بهدف مساعدة أخصائي المكتبات والمعلومات في انتقاء وتقييم بعض المصادر المرجعية ؛ لذا ينبغي على أخصائي المكتبات والمعلومات استشارة خدمات التقييم والمراجعة من وقت لآخر للتعرف على أحدث المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت. والجدير بالذكر أن هذه المصادر يمكن الحصول عليها أو الإطلاع عليها من خلال مواقعها على الإنترنت : ومن أمثلة هذه المصادر ، ما يلي :

المصدر الأول دورية "College and Research Libraries News" حيث تنشر هذه الدورية قسمًا شهريًا تحت عنوان (Internet Reviews) يحرر بواسطة سارا أماتو Sara Amato . يتم فيه تناول بعض مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت ، ويندرج تحتها مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

المصدر الثاني دورية "Library Journal" التي تصدر قسمًا شهريًا تحت عنوان (web watch) ، وتتاح أيضًا على موقع الدورية على الإنترنت من خلال الموقع التالي : (www. Library Journal.com) . حيث يقدم بعض الأقسام التي تتناول عرضًا للكتب التقليدية ، والمصادر الرقمية ، ويدخل فيها مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

أما المصدر الثالث فيقدم من خلال مؤسسة ويلسون H. W. Wilson Company وتتاح أيضًا من خلال موقع ويلسون على الإنترنت (www. H.w uilson.com) حيث يقدم قسمًا تحت عنوان (Rettig on Reference) والذي كان ينشر بواسطة جيمس ريتج James Rettig من عام ١٩٩٧-١٩٩٩ ، ويصدر الآن بواسطة محررين آخرين.

المصدر الرابع يقدم من خلال مؤسسة Gale group حيث تتيح قسمًا للمراجع على موقعها (www. Gale group. Org/Reference) ، حيث يقدم عرضًا لبعض فئات المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت.

المصدر الخامس يتاح عن طريق جمعية المكتبات الأمريكية على الإنترنت ، من خلال قسم المراجع المدعم آليًا (Mars) (Machine Assisted Reference Section) حيث يقدم تقييمًا لعدد من مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت وفقًا للمعايير المتتقة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية ، ويمكن الوصول إليها من خلال الموقع التالي (www. ala. Org/rusa/mars).

Best Free Reference Web Sites 2002

Fourth Annual List

RUSA Machine-Assisted Reference Section

MARS

This is an annual series initiated under the auspices of the Machine-Assisted Reference Section (MARS) of the Reference and User Services Association (RUSA) of ALA to recognize outstanding reference sites on the World Wide

Web. View selection criteria .

AMDOCS: Documents for the Study of American History

www.ukans.edu/carrie/docs/amdocs_index.html. (Lynn Nelson and Kendall

Simmons. Reviewed 11 Feb. 2002.

AMDOCS is part of the University of Kansas' digital library, CARRIE: A Full Text Electronic Library. It contains links to the full text of over 400 primary source documents relating to the study of American history which have been digitized by a variety of academic institutions. The documents, which cover the 19th century through the 21st century, are easily accessible from a

straightforward chronological listing of the events that inspired them. Because these documents have been created by many different institutions as part of separate digital projects, users will find considerable variation in the type of accompanying materials available for each and should take particular note of any copyright or other use restrictions noted.

شكل (٨) نموذج لتقييم المصادر المرجعية في قسم المرجع المدعم آلياً

المصدر السادس يقدم من خلال دورية The Electronic Library والتي تقدم قسمًا خاصًا تحت عنوان (New on the Net) إلى جانب قسم آخر يصدر تحت عنوان (Technology Corner) ويمكن الإطلاع على هذا المصدر من خلال النسخة المطبوعة أو من خلال الإطلاع على موقع الدورية على الإنترنت).-www.emerald.library.com

3/4 : إدارة التراخيص وشروط الاستخدام

في ظل البيئة الرقمية وفي ظل إتاحة مصادر المعلومات إلكترونياً يفرض موردو مصادر المعلومات الإلكترونية اتفاقيات ترخيص Licenses لضمان ضبط استخدام هذه المصادر وحماية منتجاتهم ، وعلى الرغم من أنه في كثير من الأحيان لا يملك القائمون بعمليات الاقتناء والاختيار التفاوض وإبداء الآراء حول هذه الشروط إلا أنه ينبغي قراءة هذه الاتفاقيات بشكل واضح وينصح بعرضها على الشؤون القانونية نظراً لما تشتمل عليه من التزامات ومسئوليات قانونية يمكن أن تقع على المكتبة عند الإخلال بتلك الشروط⁽¹²⁾ .

وينبغي على المكتبة مراعاة مجموعة من الاعتبارات عند الإطلاع على بنود التراخيص الخاصة باستخدام المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مثل : السياسة العامة للمؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة وفاعلية تكلفة المرجع والقضايا الأخرى المتعلقة بالإتاحة .

1/3/4 : شروط الاستخدام

في كثير من الأحيان عند استخدام المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت لا نجد أي شروط لاستخدام هذه المراجع وخاصة في حالة المراجع الإلكترونية المجانية المتاحة على الإنترنت ولكن في حالة المراجع غير المجانية يفرض الناشر أو المورد أو الوكيل بعض الشروط والبنود عند استخدام هذا المرجع وقد ينص على هذه البنود في التعاقد ويشترط في اتفاقيات الترخيص وعند انتهاك هذه البنود فإن الترخيص سوف يقف مؤقتاً أو يلغى نهائياً وبعض الموردين يقدمون بعض التعليمات الخاصة بذلك في صياغة (افعل ولا تفعل) .

مثال ذلك ما ورد في اتفاقيات الترخيص لاستخدام المصادر والمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت في جامعة واترلو Waterloo في كندا حيث تعطي هذه الاتفاقيات المستفيد الحق في الآتي⁽¹³⁾ :

- 1- طبع وحفظ النسخ الإلكترونية للاستخدام الشخصي فقط .
- 2- استخدام المواد للاحتياجات البحثية .
- 3- المشاركة مع الزملاء من الطلاب والأساتذة داخل الكلية والجامعة .

وتمتع هذه الاتفاقيات المستفيد من الآتي :

- 1- التحميل أو النسخ المنتظم .
- 2- إتاحة الوصول لأي شخص خارج الحرم الجامعي مثل الموظفين .

وفي الموسوعة العربية العالمية المتاحة على الإنترنت تتشابه شروطها مع هذه الاتفاقية حيث لا يجوز للمستفيد استنساخ أو تعديل أو خلق أعمال مشتقة من أي من المواد المنشورة في الموقع ولكن يمكن للمستفيد أن يستخدم محتويات المواد مؤقتاً في الرام^(٤) وطباعة عدد معقول من صفحات الموقع بشرط عدم التغيير أو إزالة أية إعلانات، وفي كل الأحوال ينبغي قراءة هذه الاتفاقيات قراءة جيدة قبل التعاقد أو الاشتراك في المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت.

إلى جانب ذلك قد تتضمن بعض الاتفاقيات بنوداً تنص على تحمل المكتبة تكلفة التعويض عن الأضرار ، وهناك شرطاً رئيساً من شروط الترخيص لاستخدام الموسوعة العربية العالمية ينص على ذلك ، حيث ينص البند على موافقة المستخدم على تحمل نفقات أضرار وتكاليف ناشئة عن أي خرق من جانبه لهذه الاتفاقية أو استعمالها بشكل غير مشروع.

2/3/4 : الحقوق والجوانب القانونية للاستخدام

من الأمور المهمة في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ما يتعلق بحقوق الملكية الفكرية Copyright لمصادر المعلومات الرقمية بوجه عام والمراجع الإلكترونية بوجه خاص، وينبغي أن يلم أخصائيو المراجع الإلكترونية ببعض المسائل القانونية الخاصة بهذه الحقوق حتى لا تقع المكتبة تحت مظلة القانون مما

يؤدي إلى تحملها تكاليف أخرى نظراً للاستخدام غير المشروع للمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، وينبغي الالتزام بشروط التعاقد وتراخيص الاستخدام .

فمن المشكلات التي أثرت مع إتاحة مصادر المعلومات في البيئة الرقمية مشكلة حماية حقوق الملكية الفكرية وغالباً ما تفسر الملكية الفكرية على أنها حقوق الطبع أو النشر وتوابعها من حقوق إنتاج أو إذاعة. وهناك أربعة أنواع من حماية الملكية الفكرية على الإنترنت^(٥) وهي :

1- حقوق الطبع : تحمي أعمال التأليف الأصلي من الاستخدام غير القانوني أو التعديل أو التوزيع .

2- العلامات التجارية : تحمي القوانين العلامات التجارية أو الأسماء والكلمات أو الرموز المستخدمة .

3- براءات الاختراع : تحمي قوانين الاختراعات الجيدة والمفيدة والجديدة .

4- الأسرار التجارية : وهي الأسرار الخاصة بالبيئة الرقمية والتي تتمثل في مواقع الإنترنت وبمحتوى المواقع من مواد النشر الإلكتروني نصوصاً وصوراً ومواد سمعية مرئية (الوسائط المتعددة) .

وعادة ما تحتفظ معظم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بها ، وأي شخص يحاول أن يتعامل وراء الاستخدام المصرح به Fair use سوف تضع هذه الحقوق الشخص تحت مظلة قانون الملكية الفكرية .

وتنص حقوق الملكية الفكرية في موسوعة سميثونيان على أن النصوص والصور والملفات الصوتية والفيديوية والكليبات والمحتويات الأخرى تدخل تحت نطاق حماية الملكية الفكرية ولذا ينبغي الالتزام بالأمر التالية^(٦) :

1- استخدام المحتويات للأغراض الشخصية والتعليمية والأهداف غير التجارية فقط .

2- ينبغي الاستشهاد بالمؤلف والمحتويات مثل المواد المطبوعة .

3- الاستشهاد المرجعي Citation ينبغي أن يشتمل على معلومات عن حقوق الملكية الفكرية وأي معلومات أخرى عن URL .

لذا ينبغي في إدارة الحقوق والجوانب القانونية إعلام المستفيد من المراجع الإلكترونية بتعليمات وقيود الاستخدام المنصوص عليها في العقد المبرم مع الناشر / المورد عن طريق ملف تعليمات Read me File فضلاً عن ذلك يمكن وضع هذه القيود مطبوعة بجوار المستفيدين .

4/4 : إدارة عملية الاشتراك وتجديد الاشتراك

هناك عدد من الخطوات التي تتبعها المكتبة في تعاملها مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، فبعد اختيار المراجع الإلكترونية التي سوف تخدم الأهداف العامة للمكتبة ، وبعد تطبيق معايير الاختيار الخاصة بهذه المراجع فإن المكتبة يكون أمامها سبيلين في التعامل مع هذه المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، الأول : بالنسبة للمراجع الإلكترونية التي تتاح مجاناً فيمكن الوصول إليها مباشرة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت دون قيد أو شرط حيث يمكن للمستفيد البحث والإطلاع على هذه المراجع بحرية تامة مثل موقع www.infoplease.com وموقع www.IPL.org .

الثاني : وعلى الطرف الآخر فإن هناك بعض المراجع الإلكترونية غير المجانية المتاحة على الإنترنت والتي لا يمكن استخدامها إلا عن طريق الاشتراك Subscription وفقاً لشروط ترخيص licensing معينة ، وفي هذه الحالة فإن على المكتبة أن تتحقق جيداً من طرق إجراءات الاشتراك في المراجع الإلكترونية غير المجانية بشكل يحقق فعالية الاستفادة من هذا الاشتراك للمؤسسة بصفة عامة وللمكتبة بصفة خاصة ، ولذا ينبغي أن توجد سياسة عامة تحكم عمليات الاشتراك وتجديد

الاشتراك في المراجع الإلكترونية والتي تستهلك في بعض الأحيان ملايين الجنيهات، وينبغي الإلمام بمجموعة من العناصر في عمليات الاشتراك، منها:

1- تحديد نوعية الاشتراك إذا كان اشتراكاً فردياً أو مؤسسياً والفارق بينهما، فبعض المراجع الإلكترونية تتيح الاشتراك للأفراد بأسعار وتتيح الاشتراك المؤسسي بأسعار أخرى .

2- ميعاد إنهاء الاشتراك، فمن خلال التفاوض يمكن أن تزيد فترة السماح الخاصة بمدة الاشتراك فيمنح المورد أو الناشر فترة تمتد عن هذه المدة .

3- الشروط المرتبطة بالاشتراك، ففي بعض المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت توجد بعض البنود المتعلقة بالاشتراك مثل : الموسوعة البريطانية التي تعطي للمشارك حق الاستخدام الشخصي أو لعدد من أفراد الأسرة والذين يقيمون في السكن نفسه مع الاستخدام غير التجاري لمواد الموسوعة .

4- تغيرات الاشتراكات: ويقصد بها التجديد والإلغاء Renewals and Cancellation.

فكما هو الحال في الموسوعة البريطانية فإن الموسوعة تعطي فترة سماح لتجديد الاشتراك في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من نهاية الاشتراك وإلا سيتم إلغاء الاشتراك نهائياً، مع العلم بأن إلغاء الاشتراك سيلغى الترخيص مباشرة في استخدام محتويات هذه الموسوعة إلى جانب ذلك، فإن الموسوعة تعطي الحق للمشارك والذي ألغى الاشتراك في خلال ٣٠ يوماً من بدء الاشتراك في استرداد المبالغ التي دفعها للاشتراك في الموسوعة .

5- معرفة طرق الاشتراك، فعلى المكتبة أن تدرك الطرق التي يتبعها الناشر أو المورد في طريقة الاشتراك ومنها :

- (أ) الاشتراك في الشكلين الورقي والمتاح على الإنترنت في الوقت نفسه .
- (ب) الاشتراك بالجملة حسب الموضوع .

(ج) الاشتراك في المراجع الإلكترونية منفردة .

(د) اشتراك الحزمة أو المجموعة، وهي من الطرق التي بدأ بعض الموردين والناشرين تطبيقها بحيث لا تستطيع المكتبة الاشتراك في مرجع واحد، وفي هذه الحالة يفرض الناشر أو المورد على المكتبة الاشتراك في حزمة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت كلها مثال ذلك مرجع www.oxfordreference.com والذي يتيح الاشتراك في الحزمة كاملة والتي تحتوي على ١٣٠ مرجعاً في العلوم والطب والعلوم الاجتماعية والإنسانيات ويهدف بعض الناشرين والموردين من ذلك تسويق المراجع الإلكترونية ضعيفة القيمة العلمية والمعلوماتية ، لذا ينبغي على المكتبة تحري الدقة في تقييم سمات وعيوب كل نوع من هذه الأنواع .

6- طريقة الدفع سواء كانت عن طريق البطاقة الائتمانية فيزا أو ماستر كارد أو بطاقة ون كارد one Card أو كاش يو Cashu أو أمريكان اكسبريس كما في الموسوعة البريطانية.

5/4 : إدارة عملية الإتاحة للمستفيدين

لقد أصبح تيسير المنال لا الامتلاك " Access Rather Than Ownership " هو شعار مهنة المكتبات فعلاً. حيث يشير كل من دورتي وهيووز إلى التحول من المكتبة المادية إلى المكتبة المنطقية^(٧) ، ولهذا ينبغي أن تكون هناك سياسة عامة تضبط عملية إتاحة المراجع الإلكترونية للمستفيدين داخل وخارج المكتبة، على أن ينص على طرق إتاحة المراجع وفقاً لما جاء في بعض اتفاقيات الترخيص وتحديد عدد المستفيدين المخول لهم الولوج أو استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت، والجدير بالذكر أنه في حالة إتاحة المراجع الإلكترونية المجانية المتاحة على الإنترنت فإنه ليست هناك مشكلة في عملية إتاحة للمستفيدين حيث يمكن للمستفيدين من

داخل وخارج المكتبة استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على موقع المكتبة على الإنترنت مباشرة، مع الالتزام قدر الإمكان بحقوق الملكية الفكرية وشروط الترخيص الخاصة باستخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت من (طباعة وتحميل واستشهاد مرجعي) .

أما بالنسبة للمراجع الإلكترونية غير المجانية والتي تشترك فيها المكتبة فيمكن إتاحتها من خلال موقع المكتبة عن طريقين، الأول : تأمين استخدام المرجع الإلكتروني باستخدام كلمة مرور Password وتحديد اسم المستخدم User Name حيث لا يمكن للمستخدم استخدام المرجع إلا بعد كتابة ID الخاصة به .

الثاني : حيث يمكن إتاحة المرجع الإلكتروني من خلال استخدام المرجع في مدى معين من العناوين IP Range Access والذي يعني أنه يمكن الوصول إلى المرجع من خلال بروتوكولات الربط الشبكي المعرفة على جهاز الخادم الرئيسي Main Server بالجامعة حيث يقوم الخادم المفوض Proxy Server الملحق بالخادم الرئيسي بالتحقق من عنوان كل حاسب يريد صاحبه استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت للتأكد من حقه في الاستخدام من عدمه ، مثال ذلك ما تقوم به جامعة واترلو Waterloo حيث لا تعطي اتفاقيات الترخيص إلا لأعضاء هيئة التدريس والطلاب داخل الجامعة فقط أو داخل الحرم الجامعي، حيث يتم إتاحة المراجع الإلكترونية من خلال منافذ Terminals داخل المكتبة.

ويرتبط بعمليات إتاحة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مجموعة من المتطلبات Requirements متوافقة مع البنية الأساسية المتوفرة بالمكتبة من الحاسبات والبرمجيات الضرورية اللازمة للتشغيل وحاجة متصفح الإنترنت المستخدم للتحديث وغيرها من التجهيزات البرمجية والمادية داخل المكتبات^(١٨) ، لذا ينبغي مناقشة هذه الجوانب بدقة مع مسؤولي الشبكات والحاسبات والبرمجيات في الجامعات والمكتبات .

6/4 : التكاليف المترتبة على التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت

التكلفة من العناصر المهمة جداً والتي ينبغي أخذها في الاعتبار في البيئة الرقمية وفي التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية بصفة عامة وفي التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بصفة خاصة في المراجع التي لا تتاح مجاناً وتحتاج إلى ميزانيات باهظة في بعض الأحيان والتكلفة ، كما يرى البعض هي أبرز المعايير التي تحكم ترجيح أحد سبل التعامل على غيره من السبل في التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية وغيرها.

وعادة ما تتأثر التكلفة في المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بعدد من العوامل منها :

- 1- تكلفة الانتقال من الملكية Ownership إلى الوصول أو النفاذ Access .
- 2- تكلفة التجهيزات المتوافرة بالمكتبة من حاسبات ومنافذ ومحطات عمل وشبكات تلك المواد التي تستهلك خلال العمر الافتراضي أو متوسط العمر المتوقع للتجهيزات^(١٩).
- 3- مساعدة المستخدمين وتعليمهم .
- 4- الحيز الذي تشغله المنافذ ومحطات العمل .
- 5- الاشتراكات التي تدفعها إدارة المكتبة للتعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت.
- 6- البرامج المستخدمة في تقديم الخدمات المرجعية الرقمية من خلال موقع المكتبة المتاح على الإنترنت من برامج البريد الإلكتروني والمحادثة والهاتف المحمول والرسائل اللحظية SMS وغيرها .

7- تكلفة تصميم موقع المكتبة على الإنترنت خاصة إذا كان التصميم يأتي من خارج إدارات المؤسسات التي تنتمي لها المكتبات .

8- تكلفة الحصول على اتفاقيات الترخيص Licensing Agreements سواء كان ذلك عن طريق الناشرين أو الموردين .

9- تكلفة التعرف على المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت واختيار وتقييم هذه المراجع وتهيئتها للإفادة ، خاصة وأن هذه المراجع الإلكترونية على الإنترنت تفتقر إلى الضبط البليوجرافي المناسب، فإن الأخصائيين عليهم أن يتابعوا هذه المصادر في أدوات مختلفة لاختيار المناسب منها^(٢٠) .

10- تكلفة الجهد الذي يقدمه الأخصائيون لتحقيق الإفادة من هذه المراجع بالإضافة إلى تكلفة تدريب وتأهيل الموظفين أنفسهم .

لذا فإنه ينبغي على المكتبات أن تضع ضمن سياستها في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت قضية التكلفة باعتبارها من العناصر الأساسية في هذه السياسة، وعلى الطرف الآخر ينبغي على إدارة المكتبة أن تتابع أسعار الاشتراكات في المراجع الإلكترونية المختلفة وتختار المناسب منه لتحقيق أهداف المكتبة واحتياجات المستفيدين خاصة بالنسبة للمراجع التي لا تتاح مجاناً، خاصة في ظل ارتفاع أسعار الاشتراكات وتنوعها بين الفردي والجماعي بالإضافة إلى أن هناك بعض الناشرين والموردين Vendors يرفعون قيمة الاشتراكات في أي وقت وهذه الزيادة سوف تطبق على الاشتراك القائم كما هو الحال في الموسوعة البريطانية والتي تنص اتفاقيات الترخيص بها على أنه من حق الموسوعة زيادة قيمة الاشتراك، كما أن بعض الناشرين والموردين يفرضون رسوماً إضافية إذا كان البحث في مجال علمي مهم كالطب على سبيل المثال^(٢١) .

7/4 : إرشادات لبناء قسم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت في المكتبات العربية

هذه بعض الإرشادات التي يمكن أن تسترشد بها المكتبات العربية في بناء قسم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت من خلال مواقع هذه المكتبات على الإنترنت.

1/7/4 : السياسة والتخطيط

- ▣ تحديد أهداف الخدمة المرجعية الرقمية .
- ▣ إعداد مسودة أولية بالسياسات القائمة .
- ▣ إعادة النظر في السياسة المتبعة .
- ▣ الاهتمام بحقوق الطبع و النشر .
- ▣ تحديد المستفيد من هذه الخدمات داخل وخارج المكتبة .
- ▣ تحديد أنواع الأسئلة التي يجاب عنها التي لا يجاب عنها مثل (لا نجيب عن الأسئلة في المجالات الطبية و الهندسية والقانونية والنوعية الخ).
- ▣ تقييم البرامج المتاحة والخدمات .
- ▣ تحديد مصادر التمويل الفعلية والمحتملة .
- ▣ تحديد طبيعة المكتبة (جامعية - عامة - مدرسية - وطنية - متخصصة ... الخ).
- ▣ وضع سياسة عامة للخدمة تحدد الواجبات والمسئوليات .
- ▣ رسم سياسة عامة مكتوبة لتنمية المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، على أن تكون هذه السياسة ضمن السياسة العامة للمكتبة الرقمية أو أن تكون مستقلة يوضح فيها العناصر التالية :
- (أ) فئات المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .
- (ب) معايير اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .
- (جـ) المصادر التي تعرف بهذه المراجع .

- (د) سياسة الاشتراكات .
- (هـ) اتفاقيات الترخيص .
- (و) طرق إتاحة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

2/7/4 : التوظيف والتدريب

- انتقاء مجموعة من الموظفين الأكفاء لإدارة قسم المراجع الإلكترونية بحيث يتسمون بالكفاءة والفاعلية فضلاً عن مهارات التعامل مع الحاسبات والإنترنت ومهارات المقابلة المرجعية في البيئة الرقمية .
- تحديد عدد الموظفين المناسب لتقديم الخدمة .
- مراعاة المرونة في التوظيف ، وتوزيع المهام بشكل مناسب .
- الاهتمام بالدعم الفني والإداري للموظفين .
- تدريب الموظفين على مهارات المهام المتعددة والاتصال والمقابلة المرجعية والبحث على الخط المباشر .
- ضرورة إلمام الموظفين ببعض التشريعات الخاصة بحقوق الملكية الفكرية واتفاقيات الترخيص وسياسات المعلومات الوطنية .

3/7/4 : تصميم الموقع

- ينبغي عند تصميم موقع المكتبة على الإنترنت مراعاة مجموعة من الاعتبارات منها:
 - (أ) فعالية الإفادة من خدمات المكتبة .
 - (ب) سهولة البحث والتصفح .
 - (جـ) أن يعكس وتخصصها . تصميم الموقع نوعية المكتبة والمؤسسة التي تنتمي إليها
 - (د) معيارية التصميم بحيث يتلاءم مع طبيعة المكتبات .

- ينبغي أن يقدم موقع المكتبة على الإنترنت معلومات عن العناصر التالية :
أولاً : معلومات عامة وتشمل :

- (أ) التاريخ .
- (ب) الرسالة والأهداف .
- (ج) ساعات العمل .
- (د) قواعد عامة .
- (هـ) المصادر والمجموعات .
- (و) دليل العاملين .
- ثانياً : خدمات المكتبة .

ثالثاً : المصادر الإلكترونية :

- (أ) الكتب الإلكترونية .
- (ب) الدوريات الإلكترونية .
- (ج) المراجع الإلكترونية .

- عند تصميم موقع المكتبة على الإنترنت ، ينبغي وجود إشارة إلى قسم المراجع الإلكترونية Electronic Reference Department على الإنترنت .
- وضع رابط للخدمة أسأل المكتبي Ask a Librarian على صفحة المكتبة على الإنترنت .
- ضرورة توفير سياسة لتقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية،
تشتمل على العناصر التالية :

1- توضيح طرق تقديم الخدمات المرجعية من خلال موقع المكتبة سواء كانت عن طريق " البريد الإلكتروني - المحادثة - الهاتف - الزيارة " مع ضرورة توفير البرامج الخاصة بتقديم هذه الخدمة .

- 2- الإشارة إلى ساعات عمل هذه الخدمات .
- 3- تخصيص صفحة داخل هذه الخدمة للإشارة إلى خدمة الأسئلة الأكثر تكرارًا
FAQ.
- 4- احترام خصوصية المستفيد .
- 5- استخدام لغة واضحة في الإجابة .
- 6- عدم إقحام الأخصائي نفسه في السؤال.
- 7- احترام أخلاقيات الخدمة المرجعية بصفة عامة ، والخدمة المرجعية الإلكترونية بصفة خاصة .
- 8- في حالة عدم الإلمام بإجابة السؤال ، من الممكن استخدام عبارات مثل " لا أفهم السؤال ، أنا آسف " لا أعرف " " يحتاج إلى متخصص " ويمكن إمداد المستفيد بروابط ذات صلة بالموضوع .
- 9- توقيع الأخصائي على الإجابة بالاسم أو بالمؤسسة أو بالأحرف الأولى .
 - الإشارة إلى مجموعة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، ويشار إلى ذلك باستخدام مصطلحات مثل " المراجع الإلكترونية ، المراجع على الخط المباشر ، المراجع الرقمية " .
 - ينبغي اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت الصادرة باللغة العربية وغيرها من اللغات الأخرى سواء كانت مجانية أو غير مجانية .
 - ويقترح المؤلف في حالة وجود نقص في الموارد المالية في المكتبات أن يتم الاستعانة بالمراجع الإلكترونية المجانية فقط على أن يتم انتقاء هذه المجموعات بدقة وفقاً لاحتياجات المستفيدين وتخصص المكتبة .
 - يمكن إتاحة هذه المراجع اعتماداً على التقسيم الوظيفي للمراجع مثل : الموسوعات - القواميس - الأدلة - البليوجرافيات ... إلخ ، أو عن طريق

إتاحتها من خلال التصفح الموضوعي مثل المعارف العامة - الفلسفة - الديانات - اللغات - التاريخ ، كما في تصنيف ديوي العشري على سبيل المثال ، وداخل كل تخصص يتم ذكر المراجع الإلكترونية التي تنتمي إليه.

▪ ينبغي وضع ملف تعليمات Read Me File على موقع المكتبة يوضح التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مع اختيار المصطلحات الدالة على ذلك مثل : "إرشادات استخدام المراجع الإلكترونية " على أن يشتمل على مقدمة توضح المراجع الإلكترونية التي تقدمها المكتبة وبخاصة غير المجانية ، مع إلقاء الضوء على اتفاقيات الترخيص ، وشروط الاستخدام وحماية حقوق الملكية الفكرية Copyright.

الحواشي والمراجع

- 1-Bopp, Rrichard. Reference And Information Services : An Introduction .- 3rd ed.- Colorado: libraries United. 2001 .p. 266.
- 2- kovacs, Diane k. "family tress on the web" [online] available: <http://vnweb.hwwilsonweb.com>. (accessed 15 /9 /2007)
- ٣- داولين ، كينيث إي . المكتبة الإلكترونية : الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق ، ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي ، مراجعة حمد عبد الله عبد القادر .- الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، ١٩٩٥ . ص ٧٥ .
- 4- IFLA" digital reference guidelines [online]: available : <http://ifla.org/v11/pubs> (accessed 30 /9 /2007)
- ٥- شريف كامل محمود شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت: واقعها ومستقبلها. - تونس ك المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم، ٢٠٠٥ . ص ١٧٠ .
- 6- Bopp , Richard. . op. cit p. 311.
- 7-Ibid . p 316.
- ٨- تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع جامعة فيرجينيا على الإنترنت . (accessed 20 /9 /2007) www.vcu.edu
- 9- Susana, Barbara "Collection Development Digital Environment.".- Collection building , vol , 25. no, 4 (2006) pp. 139 – 144.
- ١٠- لانكستر ، فردريك ولفرد ، بث ساند ور . التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات ، ترجمة حشمت قاسم . - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠١ . ص ١٣٥ .
- ١١- تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع جمعية المكتبات الأمريكية على الإنترنت . (accessed 20 /8 /2007) . www.ala.org

12- Sowards , Steven . " Visibility As A factor in Library Selection of Ready Reference Web Resources ." [online] ; available from [www.. emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) .

١٣ - عماد عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الأسس النظرية والتطبيقات العملية ، تقديم محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٥ . ص ١٨٣ .

١٤ - تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع جامعة واترلوو على الإنترنت .

[www. Waterloo.com](http://www.Waterloo.com) .

١٥ - تم الحصول على هذه المعلومات من خلالا فحص موقع الموسوعة العربية المتاحة على الإنترنت . [www. Mawsoah . net](http://www.Mawsoah.net) .

١٦ - هند علوي " حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين : جامعة منتوري نموذجاً . - cybrarian journal ، ١٢ع (مارس ٢٠٠٧) /١٦ /٩ /٢٠٠٧ متاح في [www. Cybrarian .info/ journal/no12/](http://www.Cybrarian.info/journal/no12/)

١٧ - تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع موسوعة سيمثونيان على الإنترنت [www. smithsonian . net](http://www.smithsonian.net)

١٨ - عماد عيسى صالح محمد . مصدر سابق . ص ١٥١ .

١٩ - لانكستر ، فردريك ولفرد ، بث ساندور . مصدر سابق . ص ١٢٣ .

٢٠ - أمل وجيه حمدي . المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار والتنظيم والإناحة في المكتبات . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٧ . ص ١٠٥ .

٢١ - لانكستر ، فردريك ولفرد ، بث ساندور . مصدر سابق . ص ١٩٣ .

22 - Sowards , Steven. Op . cit.

23- Chowdhury, Gobinda G " Digital libraries and Reference Services : Present and Future" .- Journal of Documentation , v. 38, no.3 920020 pp. 258 -283.