

ورقة المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد للمكتبات والمعلومات-

بيروت: لبنان

بحث بعنوان : خدمات المعلومات في البيئة الرقمية

دراسة حالة : مكتبة أكاديمية سودا تل الاتصالات

المحاضر:- الدكتور: نصر الدين حسن احمد

nasrjoma@yahoo.com

و

الدكتور: العوض احمد محمد الحسن

awadahmed11@hotmail.com

المركز القومي للبحوث - الخرطوم

للعام ٢٠١٠م

ملخص البحث

ان التحولات الكبرى ، والتطورات الواسعة ، التي حدثت في المكتبات ، خلال السنوات الماضية ، جعلت التخطيط لمكتبات المستقبل ، أمر في غاية الصعوبة ، اذ لم يعد أحد يعرف بالضبط ، حاجات المكتبات المستقبلية ، وبخاصة ، في مجالات التعليم ، والبحث ، فعندما ننظر الى التطورات العميقة التي تجري ، في مجالات التعليم الجامعي ، ندرك ضرورة مواكبة المكتبة لها ، والمكتبة كالبنيان ، بحاجة الى كسب الثقة ، والأمان ، ورضي المستفيدين .

وفي الوقت الحاضر يعيش العالم عصر المعلومات، وعصر تتغير فيه المفاهيم والممارسات، عصر لا يسمح بالجمود وعدم التطور، إنما يطمح إلى التغيير والتنافس والتجاوب والبقاء مع الحاضر والواقع، هذا العصر ينظر إلى الفرد على أنه المصدر المباشر للمعرفة،

يتناول هذا البحث خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية ، للتعرف عن قرب عن واقع خدمات المعلومات الرقمية المقدمة من خلال مكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات (سوداكاد) الرقمية ، وذلك بهدف تحديد نقاط الضعف والقوة بمكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات (سوداكاد) باعتبارها مكتبة رقمية حديثة النشاط واستنباط مجموعة من التوصيات التي تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية لدى هذا المولود الحديث ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات لعل أهمها أن مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات (سوداكاد) يوجد بها عدد مقدر من خدمات المعلومات الرقمية ، ، كما أوصت الدراسة بمجموعة توصيات أهمها: ضرورة استكمال البنية الأساسية لمشروع مكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات (سوداكاد) خاصة البوابة الإلكترونية Gateway لربط كافة الخدمات من خلالها وإتاحة إمكانية التصفح والإبحار أمام المستفيد .

وقد انتهجت الدراسة دراسة واقع الحال في مكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات

وقد استخدمت في الدراسة عدداً من المناهج العلمية تمثلت في المنهج الوصفي بشقية التحليلي و المسحي ، بينما استخدمت الدراسة لجمع البيانات الأدوات التالية: المقابلة والملاحظة.

المقدمة:-

تكتسب المكتبات الرقمية دون سائر التطبيقات المختلفة لتقنيات المعلومات وشبكاتها أهمية متزايدة فى المشرق والمغرب فى الوقت الراهن. ويضطلع هذا النوع من المكتبات العصرية بتقديم مستو جيد من الخدمات المعلوماتية من خلال اقتناء مصادر المعلومات المتنوعة، وإنتاج وتاليف مصادر معلومات جديدة، وإنشاء قنوات للتواصل والتحاور بين مجتمعى المكتبيين والمستفيدين، واقتفاء أثر المعلومات والبحث عنها أينما وجدت^١

أصبحت تقنية المعلومات عنصر شديد الأهمية فى حياتنا المعاصرة، حيث أصبحت ضرورة ملحة فى شتى مجالات المعرفة البشرية ، وكانت المكتبات ومراكز المعلومات من أوائل المؤسسات التى أولت هذا الجانب اهتماما كبيرا واستفادت من التطبيقات التقنية فى كافة المناشط والعمليات المكتبية مما كان له الأثر البالغ فى تحسين مستوى خدمات المعلومات .

وتماشيا مع مجتمع المعلومات العالمي جاءت المكتبات الرقمية Digital Libraries والتى تعرف على أنها مجموعة من المصادر الإلكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج وبث المعلومات واستخدامها ، ومن ثم أصبحت هذه المكتبات امتدادا وتطورا لنظم تخزين واسترجاع المعلومات التى تعالج البيانات الرقمية المتاحة على الشبكات وفى أي وسيط آخر.

وتضطلع المكتبات الرقمية بتقديم مستوى متقدم جدا من خدمات المعلومات حيث أنشأت قنوات اتصال من أجل التواصل والتحاور بين أخصائي المعلومات وجمهور المستفيدين ، فضلا عن التواصل بين المستفيدين بعضهم .

وتعد خدمات المعلومات حجر الزاوية لتخصص المكتبات والمعلومات ذلك لأن جميع العمليات المكتبية بدءاً بالاختيار ومرورا بالإعداد الفني وانتهاء بتطبيقات الحاسب الآلي فى كافة المناشط المكتبية تهدف جميعها إلى الإرتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستفيد ، والتي تعد مقياساً لمدى نجاح وفاعلية أي مؤسسة معلوماتية .

^١ محمد فتحى عبد الهادى. اعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات فى بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية. ص ١٨، ٢٠٠٢م

مشكلة الدراسة:- من خلال الدراسة الميدانية في بداية البحث لاحظ الباحث تدني خدمات المعلومات الرقمية في بعض مراكز و مؤسسات المعلومات من خلال استخدام التقنيات التقليدية و لهذا و ضع الباحث عدة تساؤلات من اجل دراسة احدي المكتبات الرقمية المتقدمة(اكاديمية سوداتل للاتصالات) في ولاية الخرطوم وتمثلت في الاتي:

- ١- ماهي انواع الخدمات الرقمية المقدمة من خلال المكتبة .
- ٢- مامدى رضا المستفيدين من تلك الخدمات.
- ٣- ماهي ابرز المشاكل التي يواجهها المستفيدين في الحصول على الخدمات.

اهداف الدراسة:-

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على خدمات المعلومات المتوفرة في اكاديمية سوداتل للاتصالات ، والتعرف على مدى رضا المستفيدين من هذه الخدمات ، وأبرز المشكلات التي تواجههم في الحصول على تلك الخدمات والعمل على وضع الحلول المناسبة لها.

منهج الدراسة :

تسير الدراسة في اتجاهين :

أولاً : الدراسة النظرية : حيث استقراء أدبيات الموضوع المتاحة لتكوين الخلفية النظرية اللازمة للدراسة .

ثانياً : الدراسة التطبيقية : وستتناول واقع الخدمات المقدمة من اكاديمية سوداتل للاتصالات ، عن طريق تطبيق منهج دراسة الحالة، حيث التعرف على مراحل إنشاء المكتبة الرقمية ، وعرض الخدمات المتاحة بالفعل من خلال موقع المكتبة .

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية : خدمات المعلومات الرقمية
- الحدود النوعية : مكتبة اكاديمية سوداتل للاتصالات
- الحدود المكانية : اكاديمية سوداتل للاتصالات

- الحدود الزمنية للعام ٢٠١٠م.

الدراسة النظرية:-

ماهية المكتبة الرقمية - واهم خصائصها

مما لاشك فيه أن الشبكة العنكبوتية أحدثت نقلة واسعة في مجالات عدة منها التعليم، البحث العلمي ، السياسة ، والاقتصاد...إلخ ، كما كان لها الأثر البالغ في تغيير دورة حياة المعلومة ، ومن ثم الأثر البالغ في النشاط أوالاتصال العلمي .

فمن المتعارف عليه أنه منذ القدم يعتمد البحث العلمي والباحثون على استخدام المكتبات للإفادة من مصادر المعلومات للتعرف على الدراسات والجهود السابقة لإبتكار الدراسات والأبحاث العلمية الحديثة التي تهدف إلى تطوير المعرفة البشرية ودعم الحاجات الإنسانية والمجتمعية . وفي ظل ثورة المعلومات وما صاحبها من ظهور التقنيات الحديثة حيث التطوير في التقنيات ووسائط خزن المعرفة ونظم اختزان واسترجاع المعلومات ووسائل الاتصال ازداد معدل استخدام مصادر المعلومات واستخدام مؤسسات المعلومات المعنية من جمع وحفظ وتنظيم وإتاحة مصادر المعلومات، و هذه الزيادة و اكبتها أيضا اختلاف في العديد من المسميات والمصطلحات ، واختلاف أيضا في أنماط الإفادة وسلوكيات الباحثين والمستفيدين ، وتعد المكتبة الرقمية نمطاً جديداً ارتبط ظهوره إلى حد ما بظهور الويب^١، يعد مفهوم المكتبة الرقمية في حد ذاته مثار للجدل والنقاش فمن ناحية يستخدم مصطلح المكتبات الرقمية للدلالة على مفاهيم وتصورات متعددة، ومن ناحية أخرى يُعبر عن هذا النوع من المكتبات بمصطلحات عديدة، ينطوي كل منها على دلالات مختلفة ومن أكثر هذه المصطلحات استخداماً: المكتبة الإلكترونية، والمكتبة الافتراضية، والمكتبة المتشابهة، والمكتبة المتكاملة (المركبة)، ومكتبة بلا جدران ... إلخ^٢.

^١ خالد بن سليمان.- خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى- مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية، ص٥، ٢٠٠٦م

^٢ Bawden, D.; Rowlands, I. Digital Libraries: Assumptions and Concepts.- PP. 181 – 191.- 1999

ولقد نشرت العديد من التعريفات التي توضح مفهوم المكتبة الرقمية فى معظم المؤسسات الأكاديمية المتخصصة فى مجال المكتبات وعلم المعلومات وعلى مستوى العالم. ونعرض فيما يلى بعض هذه التعريفات:-

- المكتبة الإلكترونية Electronic Library (E-Library)
- المكتبة الرقمية Digital Library
- المكتبة المحوسبة Computerized Library
- المكتبة المهيبة Hybrid Library
- المكتبة الافتراضية Virtual Library
- مكتبات بدون جدران Libraries without walls

المكتبة الإلكترونية Electronic Library (E-Library) ويقصد بها تلك المكتبة التي تستخدم خليطاً من مصادر المعلومات التقليدية كالكتب الورقية والإلكترونية كالأقراص المدمجة أو الشبكات المتنوعة .

المكتبة المهيبة / أو المهيبة Hybrid Library ويقصد بها تلك المكتبة التي تعتمد الطرق والأنظمة التقليدية والرقمية فى الوقت نفسه (أي أنها مزيج بين التقليدي و الرقمية) .

المكتبة الافتراضية Virtual Library وهى تشكل روابط لعدد من المكتبات الرقمية ومن المؤسسات لتقديم خدمة معينة من دون أن يعرف الباحث بالضرورة أين مصدر الخدمة ، وتتم فيها معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها بالطرق الإلكترونية الحديثة ، ويتم الإستفادة من جميع موادها وخدماتها بأى وقت من الأوقات ، وفى أى مكان بالعالم عبر الشبكة العالمية للمعلومات ، ومن ثم فهي تفتقد العنصر المادي كمكان Physical مما يدعو البعض لإستخدام مصطلح مكتبات دون جدران Libraries without walls

المكتبة الرقمية Digital Library تعتمد على المصادر الرقمية بشكل كامل ، وهى ليست وحدة مستقلة بذاتها وتعتمد على روابط لمصادرهما كما يتوافر فيها العنصر الإنساني مما يجعلها

تتحول من مجرد برنامج حاسوب يقدم خدمة معينة إلى قاعدة معلومات تعتمد إلى الاستجابة للأسئلة التي ترد من الباحثين .

تعريف المكتبة الرقمية:-

وقد ورد تعريف المكتبة الرقمية فى معجم علوم المكتبات والمعلومات المتاح على الخط المباشر^١ ODLIS على النحو التالى "المكتبة الرقمية هى التى تشتمل على قدر من المصادر المتاحة فى شكل مقرأ آليا ويمكن الوصول إلى مصادرها عن طريق استخدام الحاسبات الآلية ، ويمكن الوصول إلى محتوياتها الرقمية سواء محليا أم عن طريق الوصول أو الاتصال عن بعد عن طريق شبكات الحاسبات الآلية . وقد كانت البداية باتاحة الفهارس فى الشكل المحسب أو الفهارس الآلية ، ثم انتقل الحال إلى خدمات التكثيف والإستخلاص الخاصة بالدوريات ، ثم اتاحة الدوريات ذاتها وعدد كبير من الأعمال المرجعية ، وأخيرا نشر الكتب ، وعادة ما يشار للمكتبات الرقمية فى الإنتاج الفكرى المتخصص باختصار D.Lib."

ويعرفها عماد عيسى^٢ نقلا من كرستين بورجمان وآخرون بأنها "عبارة عن مجموعة من المصادر الإلكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج وبحث المعلومات واستخدامها. ومن ثم تصبح تلك المكتبات امتداداً وتطوراً لنظم اختزان واسترجاع المعلومات، التى تعالج البيانات الرقمية فى أى وسيط (نص، صور، صوت، صوراً بة ومتحركة) والمتاحة على شبكات موزعة. ويشتمل محتوى المكتبة الرقمية على البيانات وواصفات البيانات (الميتاداتا) التى تصف أشكالاً متنوعة من البيانات (مثال: المنشئ ، والعرض، والمالك، وحقوق النشر)، وواصفات البيانات التى تتكون من روابط أو علاقات لبيانات أخرى أو واصفات أخرى سواء داخل المكتبة الرقمية أو خارجها".

^١ <http://lu.com/odlis/index.cfm>

^٢ عماد عيسى صالح محمد. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. - ص ٤١، ٢٠٠٦م

يعرفها أسامة لطفي^١ "المكتبة التي تقدم خدمات المعلومات لمستفيد غير موجود داخل جدران المكتبة ، وباستخدام مصادر المعلومات المتاحة والموجودة داخل المكتبة بعد تحويلها رقمياً وإتاحتها من خلال شبكة الانترنت".

خصائص المكتبة الرقمية:-

نجد أن فلسفة المكتبات الرقمية لا تختلف عن فلسفة المكتبات التقليدية ، فإن شكل ونمط الوظائف يختلف بشكل كبير تأثراً بتطبيق التقنيات الحديثة ، ويمكن أن نجل أهم خصائص المكتبة الرقمية فيما يلي :

- الوصول الإلكتروني لأوعية المعلومات
- التحول من الامتلاك لمصادر وخدمات المعلومات إلى فكرة الإتاحة
- التحول من التصفح المادي لمصادر المعلومات إلى التصفح Browsing والإبحار في مصادر المعلومات الإلكترونية بشكل مغاير تماماً للممارسة التقليدية.

خدمات المعلومات في المكتبات الرقمية

تعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات، يعتبر تقديم الخدمة المرجعية المناسبة للمستفيدين الهدف الرئيس والأبرز لقطاع مؤسسات المعلومات بمختلف انماطها ووظائفها ولا سيما قطاع المكتبات. وعادة ما يقياس مستوى الجودة والأداء بالقدرة على إيصال المعلومة المناسبة المرتبطة بالحاجات المعلوماتية للمستفيد في الوقت المناسب. وإذا كانت الوظائف الأخرى لمؤسسات المعلومات كالاقتناء والحفظ والتنظيم من المهام الضرورية فإنها في الأخير تقاس بمدى قدرتها على تلبية حاجات المستفيدين وخدمتهم بطريق يناسب مستواهم الثقافي والتعليمي والاجتماعي، وخاصة في ظل اختلاف سلوكيات البحث عن المعلومات من شخص لآخر لذلك ظهرت خدمات المعلومات الرقمية لاجل توسيع مستوى الخدمات ونطاقها إلى مستوى يتعدى المحيط المادي لمؤسسات المعلومات. وقد مرت خدمات المستفيدين أو خدمات المعلومات في تاريخها بتغيرات وتطورات كبيرة، فبعد أن كانت الخدمات تقدم للمستفيد بالطريقة التقليدية أو اليدوية، تحولت إلى

^١ أسامة لطفي. تطبيقات شبكة الانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات :دراسة تجريبية(رسالة دكتوراة غير منشورة)، ٢٠٠٠م

الطريقة الآلية أو الإلكترونية، والتي اثبت كفاءتها وقدرتها وتفوقها على الطريقة التقليدية.

وتعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات. ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات. ولعل أشهر هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت^١.

يعود تاريخ بداية تقديم الخدمة الرقمية إلى أواسط العقد التاسع من عام ١٩٨٠ حيث كان للمكتبات الطبية والأكاديمية قصب السبق في تطبيق هذه الخدمة من خلال تفعيل خدمة البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستخدمين والإجابة عليها. وقد ظهر هذا الاتجاه نظراً للحاجة لتمديد الفترة الزمنية لتقديم الخدمة عند إنتهاء ساعات الدوام الرسمي للعمل والوصول إلى شريحة أكبر من المستخدمين.

نجد ان هناك عدد من التعريفات المتعلقة بخدمات المعلومات الرقمية ويمكن ابراز اهم تلك التعريفات ومنها تعريف جمعية المكتبات الامريكية"هي الخدمة المرجعية التي تعتمد على استخدام التقنية، وخاصة الحاسب الآلي، للتواصل من خلال الإنترنت بين المستفيد وأخصائي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب بشكل شخصي للمؤسسة"

مزايا خدمات المعلومات الرقمية:-

١. اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية والزمانية، واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمستفيد، وهذا من وجهة نظر.

٢. تأكيد التزام المكتبة أو مركز المعلومات تجاه المستفيد في تقديم خدمات معلومات متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.

٣. الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.

^١ محمد أمان . الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، ص٢٤٧، ٢٠٠٠م

٤. توظيف التقنية الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.

٥. تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة.

٦. تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل والمضمون.

٧. ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات والمعلومات، وتعتمد هذه الوسائل بشكل كبير ومباشر على التقنية

أنواع خدمات المعلومات الرقمية:

يمكن إجمال أهم خدمات المعلومات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها للمستفيدين من خلال موقعها على الإنترنت في الخدمات التالية^١:

١. الخدمات المرجعية.

٢. الفهرس المباشر للمكتبة.

٣. مصادر المعلومات الإلكترونية.

٤. خدمات البحث في قواعد المعلومات.

٥. خدمات الإحاطة الجارية.

٦. الإعارة وما يتصل بها.

٧. طلب الوثائق (توصيل الوثائق).

٨. دليل المواقع الخاص بالمكتبة.

^١ غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ص ٣١٢، ٢٠٠٠م

٩. تدريب المستفيدين

وهذه الخدمات تتفاوت من مكتبة لأخرى، فما تقدمه مكتبة ليس بالضرورة أن تقدمه مكتبة أخرى، ويرجع هذا إلى طبيعة كل مكتبة ومجتمع المستفيدين منها ، إلا أن هذه ابرز الخدمات التي يمكن أن نجدها في جميع المكتبات تقريبا .

١- الخدمات المرجعية:- يقصد بمفهوم الخدمات المرجعية " الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين، وقد ساعدت التقنية على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير، وظهرت أساليب جديدة أثرت بشكل مباشر وإيجابي على طريقة تقديم هذه الخدمة. ويتمثل هذا التأثير في: -

- أ- السرعة في تلقي الأسئلة والاستفسارات والرد عليها.
- ب- ظهور أساليب جديدة ومتميزة في الاتصال والتواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع مثل البريد الإلكتروني، الحوار المباشر الإلكتروني .
- ج- توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل من الطرفين (المكتبة والمستفيد)

٢. الفهرس المباشر للمكتبة:- تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحويه وتقنيه المكتبة من مصادر المعلومات. وقد اتجهت معظم المكتبات الكبيرة بما فيها المكتبات الوطنية والمكتبات الجامعية والمكتبات العامة إلى تحويل فهارسها من الشكل التقليدي اليدوي إلى الفهارس الآلية، الأمر الذي سهل على المكتبات إتاحتها للمستفيدين من خلال الشبكات، (سواء كانت شبكات محلية أو خارجية) ومنها شبكة الإنترنت، أو ما يعرف بالفهرس المباشر على الإنترنت.

٣. مصادر المعلومات الإلكترونية:- تعد مصادر المعلومات الإلكترونية، أو ما يطلق عليها البعض مصادر المعلومات المحوسبة جزءاً مهماً، لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة، ومصادر المعلومات

الإلكترونية أشكالها كثيرة ومتعددة، فمنها ما هو متاح على وسيط إلكتروني مثل الأقراص وتقنيات التخزين الجديدة، ومنها ما هو متاح في فضاء الشبكات مثل مصادر المعلومات الإلكترونية على الإنترنت. ولعل أشهرها هي الأقراص المكتنزة أو المليزرة.

٤. خدمات البحث في قواعد المعلومات:-

قواعد المعلومات من أهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات على توفيرها للمستخدمين، نظراً لما تتميز به هذه القواعد من خصائص وإمكانات. ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين: أولاً: إنشاء قواعد معلومات خاصة بالمكتبة: وهي عبارة عن قواعد معلومات قامت المكتبة بإنشائها وتصميمها.

ثانياً: الاشتراك في قواعد المعلومات المحلية والدولية.

وعادة ما تتاح هذه القواعد للمستخدمين من خلال شبكة محلية داخلية قامت المكتبة بإنشائها لهذا الغرض، لكي تكون في متناول المستخدمين متى ما احتاجوا إليها. وقد تطورت قواعد المعلومات في السنوات الأخيرة وأصبحت تتاح للمستخدمين من خلال الشبكات الخارجية، وأهمها شبكة الإنترنت. يمكن أن تقوم المكتبة بإتاحة ما تملكه من قواعد معلومات سواء كانت قواعد محلية أو خارجية من خلال موقعها على الإنترنت، بحيث يسمح للمستخدم البحث فيها متى أراد في أي مكان وفي أي وقت، حيث لن يلتزم بحضوره إلى المكتبة من أجل استخدام هذه القواعد والاستفادة منها، وعادة ما يتم تخصيص اسم مستخدم وكلمة مرور لكل مستفيد يريد الاستفادة من هذه الخدمة.

٥. خدمات الإحاطة الجارية:- الإحاطة الجارية بمعناها البسيط: هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثاً. وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة أو مركز المعلومات.

يمكن للمكتبة ومن خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة بشكل متميز، وذلك من خلال استخدام بعض الأساليب الحديثة المتطورة لإحاطة المستفيد بكل ما يستجد في المكتبة من أنشطة وإضافات وتطورات جديدة. وهناك عدة طرق لتقديم الخدمة منها:

- التعريف بالأنشطة الجارية بالمكتبة:

حيث تقدم هذه الخدمة بغرض التعريف بالأنشطة الجديدة في المكتبة كمهرجانات القراءة والندوات والمحاضرات، وغيرها من الأنشطة الأخرى.

- خدمة عروض الكتب:

وتقدم هذه الخدمة باختيار مجموعة من العناوين المتميزة في مضمونها، ويتم عرضها للمستفيدين.

- عرض شريط أخباري:

ويتضمن جميع ما يستجد من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة.

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

وتقدم هذه الخدمة لمستفيد معين، وذلك بهدف إحاطته بكل ما يستجد بالمكتبة من أوعية المعلومات، والتي تدخل في اهتمامه ومجاله الموضوعي، حيث يعطى كل مستفيد اسم مستخدم وكلمة مرور لكي يستفيد من هذه الخدمة، أو أن تقوم المكتبة بإرسال كل ما يستجد بها من أوعية المعلومات عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد.

- قوائم النشرات البريدية:

وهي من أهم تطبيقات وخدمات الإنترنت. وتقوم فكرتها على إحاطة المشترك في هذه القائمة بكل ما يستجد في المجموعة التي يشترك فيها. وعادة ما تقدم هذه الخدمة من خلال البريد الإلكتروني. يمكن للمكتبة حصر وتجميع عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالمستفيدين ووضعها في شكل قوائم، ومن ثم إرسال كل ما يستجد في المكتبة من أعمال وأنشطة على شكل قوائم بريدية بواسطة البريد الإلكتروني E-mail .

٦. الإعارة وما يتصل بها:- اتجهت العديد من المكتبات في الآونة الأخيرة إلى تحسيب عمليات الإعارة ، حيث أصبحت تتم بواسطة الحاسب الآلي في جميع إجراءاتها وعملياتها . والإعارة كما نعلم من العمليات السهلة والبسيطة والتي يمكن للمستفيد في حال تحسيبها أن يقوم بإجراءات الإعارة بنفسه وذلك باستخدام التقنيات الحديثة، وهو ما تتجه إليه المكتبات في الوقت الحاضر. وتؤدي الشبكة العنكبوتية دورا بارزا في تسهيل خدمة الإعارة للمستفيدين.

٧. طلب الوثائق (توصيل الوثائق)^١:- تسليم الوثائق هي أحد التطورات في

مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد في

^١ بهجة مكي بومعرافي.- الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . في : أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ص ص ٦٩-٧٥، ١٩٩٩م

أي مكان، كما يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة للمستفيد، وذلك من خلال إنشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق ، يتعين على المستفيد تعبئة النموذج المخصص لهذه الخدمة وإرساله إلى المكتبة ، والتي تقوم بدورها بتأمين الوثائق المطلوبة من قبل المستفيدين وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى . وهذه الخدمة مفيدة في حالة طلب وثائق متاحة على الإنترنت مثل النصوص الكاملة، قواعد المعلومات ، ... الخ .

٨. دليل المواقع الخاص بالمكتبة:- وهو عبارة عن دليل للمواقع المتاحة على الإنترنت ، حيث تقوم المكتبة بإنشاء هذا الدليل وتختار من مواقع الإنترنت ما يتوافق مع مجالها واهتماماتها والمستفيدين منها . وعادة ما يتم ترتيب هذا الدليل موضوعياً ، حيث تقسم الموضوعات إلى أقسام رئيسية ثم تتفرع إلى أقسام فرعية أخرى وهكذا ، ويتم الربط إلى المواقع المختارة . يهدف هذا الدليل إلى توفير مجموعة كبيرة من المواقع المنتقاة بعناية ودقة والتي يمكن إفادة المستفيد، يمكن اعتماد هذا الدليل نقطة انطلاق للبحث عن المعلومات من قبل المستفيد لمعلومات متاحة على شبكة الإنترنت. يمكن أن يحتوي هذا الدليل على مجموعة عريضة ومتنوعة من المواقع والصفحات المتاحة على الإنترنت في مجالات وموضوعات مختلفة منها ، الثقافية ، والاجتماعية ، والدينية ، والرياضية ، والعلمية ، والتاريخية ، والجغرافية ، والطبية ، والاقتصادية.

الدراسة الميدانية: الوضع الراهن لمكتبة اكاديمية سوداتل للاتصالات

نبذة عن مكتبة اكاديمية سوداتل للاتصالات(سوداكاد)

تعد مكتبة اكاديمية سوداتل للاتصالات مكتبة متخصصة، حيث تقوم باقتناء وتنظيم ونشر المعلومات وتقديم الخدمات للمتخصصين في مجالات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة وذلك باستخدام مختلف الأساليب الفنية المتخصصة والاستعانة بأشكال عديدة من المواد المكتبية. و المكتبة تركز على المعلومات التي يحتويها الكتاب أو أي مطبوع آخر. تعد المكتبة خدماتها بحيث تقدم المعلومات المتخصصة توقعاً لطلبات واهتمامات روادها بالهيئة عامة ولأساتذة اكاديمية سوداتل للاتصالات بصورة خاصة، وكل مواد المكتبة تم تجهيزها آلياً وذلك بإعداد الفهرس الإلكتروني وقاعدة بيانات للكتب الإلكترونية وقواعد بيانات عالمية.

تتبع المكتبة لأكاديمية سوداتل للاتصالات حيث تقدم الأكاديمية خدمة التدريب لكل العاملين

بسوداتل والشركات التابعة لها مثل: سوداسيرفس، داتانت، إضافة إلى دورات مختلفة للمستفيدين من خارج سوداتل وتشمل مجالات التدريب الآتي : الشبكات / تقنية المعلومات / التطوير الإداري / المقاسم الفرعية وأجهزة الفاكس والهاتف / إضافة إلى دورات أساسية ومتقدمة في الحاسوب والصيانة و الإنترنت والمكتبة الإلكترونية^١ .

الأهداف Objectives

- ١ - إتاحة الفرصة للوصول لمصادر المعلومات بواسطة منسوبي الاكاديمية وسوداتل ومجموعة الشركات التابعة لها وعامة المجتمع .
- ٢ - تنمية المقتنيات في كافة التخصصات الموضوعية بشكل متوازن والتركيز علي مجال الاتصالات والعلوم ذات العلاقة .
- ٣ - تنظيم مصادر المعلومات بما يتماشى مع أحدث التقنيات والوسائل الحديثة .
- ٤ - التطوير المستمر لمنسوبي الأكاديمية .
- ٥ - التعاون مع مرافق المعلومات والجهات ذات الصلة.

الرؤية :-

أن تكون مكتبة الاكاديمية مكتبةً محوريةً قياسيةً تقوم على خدمة المجتمع الأكاديمي في النطاق الجغرافي الواسع الذي تنتمي إليه.

الرسالة:-

دعم العملية التعليمية، ومساندة البحث العلمي عبر إتاحة الفرصة للوصول إلى مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة (الالكترونية- تقليدية)، لمنسوبي سوداتل ومجموعة الشركات التابعة لها.

أ- أقسام المكتبة:-

^١ ايهاب دياب- امين مكتبة اكااديمية سوداتل للاتصالات، ٢٠١٠م

١- قسم المكتبة:-

يشمل خدمات الاطلاع علي الكتب والمراجع الورقية والدوريات المتخصصة في مجالات الاتصالات والحاسب الآلي والإدارة والتسويق... الخ.

٢- قسم الانترنت:-

ويوفر خدمات الدخول علي الانترنت وتصفح المواقع المختلفة كذلك إمكانية طباعة أوراق من الانترنت أو نسخها علي أقراص مدمجة.

٣- قسم الأقراص المدمجة والمواد السمعية والبصرية:-

ويوفر هذا القسم خدمات الأقراص المدمجة التعليمية في كل المجالات وكذلك الكتب الالكترونية والمتاحة علي الأقراص والبرمجيات ولغات البرمجة والبرامج التطبيقية... الخ.

٤- قسم قواعد وبنوك المعلومات العالمية:-

- ١ - توفير المستخلصات البحثية والنصوص الكاملة للمستخدمين من المكتبة من قواعد المعلومات ومواقع الاشتراكات علي الإنترنت .
- ٢ - إرشاد وتوجيه الباحثين في استخدام شبكة قواعد المعلومات ومواقع الاشتراكات .
- ٣ - توفير النصوص الكاملة بالتعاون مع المكتبات العالمية.
- ٤ - خدمة الباحثين من خلال أجهزة الفاكس والتلفون والبريد الإلكتروني .
- ٥ - القيام بإجراءات الاشتراكات في قواعد المعلومات ومواقع الناشرين مع الشركات المتخصصة في هذا المجال .
- ٦ - عمل الإحصاءات والتقارير السنوية الخاصة بالقسم .

٥- قسم التوثيق الآلي :-

يقوم أفراد هذا القسم بإدخال البيانات في قواعد البيانات المحلية بنظام التوثيق الآلي. ويستوعب النظام إدخال الكتب الالكترونية علي عدد من الأشكال PDF file ، HTML ، تستخدم المكتبة نظام الوب ايسس في ادارة قواعد البيانات المحلية.

٦- قسم المعالجة الفنية وتنمية المجموعات:-

يقوم هذا القسم بخدمات التسجيل والتصنيف والفهرسة وإعداد المستخلصات والتكشيف للدوريات وغيرها، وتصنيف الكتب ينبنى علي النظام العالمي للتصنيف DDC وهو نظام ديوي العشري ، كما يقوم هذا القسم بخدمات تزويد الكتب والمراجع ويقوم بعملية الاختيار حسب حاجة الشركة والمستفيدين من المكتبة.

٧- قسم التصوير :-

يقوم هذا القسم بتقديم خدمات التصوير الورقي والطباعة الترجمة: تنظيم حركة الترجمة، والتأكد من أنها تتفق مع اللوائح والأنظمة والسياسات المعتمدة من مجلس الإدارة، العمل على تنشيط حركة الترجمة في المكتبة بما يحقق مردوداً فكرياً ومادياً للمكتبة.

ب- خدمات المكتبة

١- خدمة الانترنت :-

بالمكتبة مقهى للإنترنت تم تهيئته بشكل جذاب ل يتيح للمستخدمين الدخول علي الشبكة العالمية (الانترنت) والاستفادة من خدماتها من تصفح، بحث، دردشة، بريد الكتروني، طباعة .

٢- خدمة قواعد البيانات العالمية:-

يقدم القسم خدماته لجميع المستخدمين من داخل الشركة وخارجها. مسخرا جميع امكانياته في كل الاوقات في خدمة البحث العلمي ورواده، حيث يتم تغيير اي قاعدة معلومات في حالة عدم فاعليتها او انها غير مستخدمة بالشكل الذي يدفعنا الي الاستمرار في الاشتراك فيها. واستراتيجية هذا التغيير لا تأتي من فراغ لأننا نعول كثيرا على مشاركة العاملين بالشركة من

خلال الأقسام العلمية بإرسال فترات تجريبية للقواعد الجديدة للأقسام ذات العلاقة. وعلى حسب التقارير الواردة من هذه الأقسام نقوم إما بالاشتراك في القواعد الجديدة أو عدم الاشتراك.

٣- خدمة قواعد بيانات الكتب الإلكترونية :-

بالمكتبة قاعدة بيانات ضخمة بها حوالي ٥٠٠ كتاب الكتروني في مجال الاتصالات وهندسة الالكترونيات والعلوم الادارية والتسويق وعلوم الكمبيوتر كما يتم تحديثها بصورة يومية ، حيث يمكن الدخول عليها عبر صفحة الإنترنت بكلمة مرور (Password & User name).

٤- الخدمة المرجعية :-

يتم الرد على استفسارات المستفيدين بواسطة العاملين بالمكتبة أو تدريب المستفيدين للحصول على المعلومات بأنفسهم باستخدام المراجع التقليدية المتاحة، مراد البيانات المحلية ،الأقراص المدمجة CDROM وقواعد الإنترنت و تحتوي المكتبة علي مجموعات في مجال الاتصالات ،الإرسال، الكهرباء ،الإلكترونيات، الحاسوب ، الإنترنت ، تكنولوجيا المعلومات ، الإدارة الحديثة الرياضيات، والرسم الهندسي .

٥- خدمات الأقراص المدمجة :-

تحتوي المكتبة الإلكترونية على المجموعات التالية :

- أ - مجموعة الأقراص المدمجة المحتوية على بيانات مرجعية وعلى مواد تثقيفية وتعليم ذاتي ويقدر عددها (١٠٠٠) قرص مدمج .
- ب - مجموعة الأقراص المدمجة المرفقة لبعض الكتب كمواد داعمة وشارحه لها ويقدر عددها ب (١٥٠) قرص مدمج .
- ج- مجموعة الاقراص المدمجة التي تحتوي على برامج Software 3 يبلغ عددها ٢٠٠ قرص مدمج.

هذه المجموعات المختلفة يقوم العاملون بالقسم بعملية تنظيمها وبتفقيها ووضع أرقام التصنيف عليها وتجهيزها للباحثين لتسهيل عملية إسترجاعها والوصول إليها وهذه المجموعة متنامية يتطلب منا المتابعة الدائمة لها .

٦- خدمة الإعارة :-

مهمة قسم الإعارة تسهيل مهمة العاملين ، وأعضاء هيئة التدريس بالاكاديمية في الحصول على ما يحتاجونه من كتب ، أو مواد مكتبية قد لا يتسع الوقت للاطلاع عليها في المكتبة . ويعتبر إستلام المستعير للكتاب بغرض الإطلاع عليه خارج المكتبة إقراراً بأنه قد فحص الكتاب ووجده كاملاً وأنه مسؤول (أي المستعير) عن أي تلف ، أو نقص أو خلافه مما يحدث

للكتاب أو الكتب التي استعارها ، وأنه يلتزم بإعادة الكتاب بعد الانتهاء من مدة الاستعارة .

• المستفيدون من الإعارة

- أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالأكاديمية.
- العاملين بالشركة.

المواد غير المسموح بإعارتها خارج المكتبة :

- ١ - المراجع العامة ، دوائر المعارف ، القواميس ، الأطالس ، الكتب السنوية ، الكتب النادرة ، الأدلة ، الببليوجرافيات ، كتب التراجم .
- ٢ - المخطوطات ، والمطبوعات الرسمية .
- ٣ - المواد السمعية والبصرية
- ٤ - الرسائل العلمية (ماجستير - دكتوراة)
- ٥ - الدوريات
- ٦ - الكتب ذات النسخة الواحدة
- ٧ - الأقراص الممغنطة

إجراءات الإعارة :

- ١- يجب احضار أصل بطاقة الشركة
- ٢ - ملء البيانات الخاصة بنظام الإعارة والموجود بجهاز الحاسوب عن طريق موظف/موظفو المكتبة
- ٣- يحرم المستعير من الإعارة وإخلاء الطرف مدة تساوي ضعف مدة تأخير الكتاب/ الكتب .

٧-خدمة البث الانتقائي .

إعلام المستفيدين المعنيين بالمعلومات التي تخصهم من خلال البريد الإلكتروني بالإضافة إلى تجميع معلومات حديثة عن قضايا ذات علاقة باهتمامات مستفيدين بعينهم وإعلامهم بها .

٨- خدمة الإحاطة الجارية :-

تقوم المكتبة بإرسال نشرات دورية بكل الإضافات الجديدة من عناوين كتب / دوريات/ أقراص /
ومواد مختلفة في شكل مطبوع أو رقمي وذلك لكل المستفيدين من داخل وخارج الشركة .

٩- خدمة الترجمة :-

هنالك قسم بالمكتبة يوفر خدمة الترجمة للنصوص المختلفة من بحوث أو مقالات أو غير ذلك
من والي الإنجليزية .

ساعات خدمة المكتبة:-

تفتح المكتبة ابوابها للمستفيدين منذ الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة التاسعة مساءً عدا ايام الجمعة والعطلات الرسمية.

الفهرس الالكتروني:

وهو عبارة عن قاعدة بيانات بليوجرافية خاصة بمواد المكتبة حيث يقدم عبر الاسترجاع
الآلي بيانات متكاملة عن كل مادة ويشمل ذلك عنوان المادة / المؤلف / بيانات النشر

والطبع / عدد الصفحات ويقوم بتكشيف كل الكلمات المفتاحية إضافة إلى مستخلص عن الموضوع الذي تناولته المادة .

قواعد وبنوك المعلومات العالمية :-

تقوم المكتبة بالاشتراك في قواعد البيانات العالمية المتخصصة والدوريات الإلكترونية والكتب الإلكترونية والتي تضم هندسة الاتصالات والمعلومات والإدارة والتسويق والحاسوب وغيرها من التخصصات المتعلقة بالمجال، وهناك العديد من المؤسسات الأكاديمية العالمية التي تقوم بإتاحة قواعد البيانات عبر شبكة الإنترنت وتستطيع المكتبة بواسطة شبكة الانترنت الارتباط مع بنوك معلومات الكترونية مثل قاعدة بيانات Science Direct

تعرض قاعدة بيانات Science Direct أكثر من ربع المعلومات العلمية (التقنية والطبية) في العالم في شكل قواعد بيانات الكترونية كما تحوي علي أكثر من ٢,٠٠٠ دورية الكترونية والمئات من سلاسل الكتب والمراجع، كما تلعب دوراً هاماً جداً في تطوير العلوم، وتساهم في تقدم المجالات العلمية وذلك بتسليم المعلومات العالمية والادوات الابداعية الي الباحثين والطلاب في الحقول النظرية والعملية معاً،



وقاعدة بيانات Science Direct هي جزء من ELSEVIER ومقرها في امستردام (هولندا) وهي كذلك ناشر رائد عالمياً ومجهز معلومات عالية النوعية والدقة الي مستفيدين محترفين .

User Name:

Password:

Remember me on this computer ☐

Cancel

Submit

قاعدة بيانات الكتب الإلكترونية :

بالمكتبة نظام آلي مجهز لإنشاء قواعد بيانات محلية و به قاعدة بيانات ضخمة تحوي حوالي الخمسمائة كتاب الكتروني كامل النص في كل من مجال الاتصالات والمعلومات والإدارة ومتاح علي شبكة الانترنت عبر كلمة مرور وكذلك علي الشبكة المحلية بالمكتبة (الانترنت) ويعد نظام الوب أيسس للمكتبات من الأنظمة الناجحة ، حيث يعمل بناءاً على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية (**Relational Database Management System**) ، ويتميز بأنه مُصمم ليعمل على بيئة أنظمة مفتوحة(Open Statement) ومن خلال أجهزة مختلفة، ويتضمن النظام أنظمة فرعية للفهرسة ، والإتاحة الآلية المباشرة والتي تضم خدمات الفهرس الآلي المباشر ، والتحكم في تداول مصادر المعلومات والتزويد والدوريات ، كما يضم النظام إمكانية استرجاع الكتب الإلكترونية والمواد التعليمية المصورة ، وهو نظام موافق للقواعد الدولية والعالمية.

مما سبق ذكره يؤكد الاستاذ ايهاب^١، ان مكتبة اكااديمية سوداتل بها تنوع من خدمات المعلومات الرقمية وان هناك قبولا طيبا من المستخدمين تجاه ما يقدم لهم من خدمات معلوماتية كل في مجاله، الا ان هناك بعض المشاكل التي تواجههم في انهم قد يواجهون صعوبة في استخدام تقنية المعلومات للحصول علي احتياجاتهم مما يدفع المكتبة الى تدريبهم وارشادهم حول الكيفية التي تمكنهم من استخدام التقنية.

النتائج والتوصيات:-

خرج البحث ببعض التوصيات والنتائج والتي تتمثل في الاتي:-

^١ ايهاب دياب، امين مكتبة سوداتل، مرجع سابق

١. تتيح المكتبات الرقمية مجموعة متنوعة من خدمات المعلومات ، والملاحظ - من خلال الدراسة- هو الدمج بين الخدمات التقليدية ، والعمل الدائم على تحسين مستوى هذه الخدمات باستغلال التقنيات الحديثة ، فضلا عن مجموعة من الخدمات الرقمية .

٢. تختلف خدمات المعلومات الرقمية من نظام لآخر أو من مكتبة لأخرى وفقا لتاريخ المكتبة نفسها ، وحجم مجموعاتها ، وبدايتها مع مشوار الرقمنة بصفة عامة .

٣. نظرا لتفاوت احتياجات المستفيدين واختلاف حاجات الفرد الواحد نفسه من وقت لآخر يصعب وضع معيار محدد وثابت يمكن أن تقاس عليه مدى جودة الخدمة من عدمها .

٤. تقدم مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات خدمات لا بأس بها بالقياس لحدثة عهدها وإن كان ينقصها مجموعة من الخدمات التي يمكن أن ترقى بمستوى أدائها لخدمة احتياجات البحث العلمي.

٥. هناك مجموعة من المشكلات التي واجهت المكتبة الرقمية في عمليات الرقمنة ، وكانت في أغلبها مرتبطة بحال بعض الأعمال حيث التهاك أو نقصان بعض الصفحات ، أو عدم توافر بعض المصادر فعليا برصيد المكتبة ، علاوة على المعالجة الخاصة التي تطلبها الرسوم والصور والخرائط .

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة من توافر الخدمات المعلوماتية المقدمة في مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات ، توصي الدراسة بالآتي :

١. إضافة مجموعة من خدمات المعلومات الرقمية لمكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات الرقمية.

٢. التأكيد على أهمية وجود إدارة بالمكتبة تسمى "إدارة المكتبة الرقمية" تتولى تقويم وتطوير البرامج والأداء والخدمات التي توفرها المكتبة، مع توفير الدعم اللازم لها.

٣. ضرورة توفير الدعم المادي اللازم لاستمرارية هذا المشروع.

٤. تكثيف الإعلام والتعريف بالمكتبة الرقمية بهدف تشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة الرقمية، وإعداد ورش العمل اللازمة وتقديم الاستشارات اللازمة للترغيب والتعريف بواقع الخدمات وتحقيق الفائدة المرجوة منها .

٥. إجراء الدراسات اللازمة لقياس مدى رضى المستفيدين عن مجموعة الخدمات الرقمية المنوطة بها المكتبة .

قائمة المراجع والمصادر

المراجع العربية:-

١ - أسامة لطفي احمد

تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تجريبية (رسالة دكتوراه غير منشورة) . أسامة لطفي احمد ،إشراف: فتحي مصيلحي خطاب . القاهرة : كلية الآداب ، جامعة المنوفية ، ٢٠٠٠ م .

٢- بهجة مكي بومعرافي

الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . في : أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من ٢١ إلى ٢٦ أكتوبر / تشرين الأول ١٩٩٨ . تونس ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٩٩ م .

٣- خالد بن سليمان معتوق

خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية (دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى- مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية)/ خالد بن سليمان معتوق، سرفيناز أحمد حافظ. - بحث مقدم إلى المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج الدوحة، ٢٠٠٨م.

٤- عماد عيسى صالح محمد

المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. - ط ١ . - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٦ .

٥- غالب عوض النوايسة

خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات/ غالب عوض النوايسة. - عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٠ م .

٦- محمد أمان

الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات/ محمد أمان. - تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ٢٠٠٠ م .

٧- محمد فتحي عبد الهادي

اعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات فى بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية/ محمد
فتحى عبد الهادى . - الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات . - ع ١٨ (يوليو
٢٠٠٢)

المراجع الانجليزية

1- Bawden, David

Education and Training for Digital Librarians/ David Bawden.- A
slib Proceedings: New Information Perspectives.- – Vol. 57, No.1
(2005).– Available at: [http://www.emeraldinsight.Com/10.1128/
00012530505179084](http://www.emeraldinsight.Com/10.1128/00012530505179084)

المواقع الالكترونية:

١- <http://lu.com/odlis/index.cfm>

المقابلات الشخصية:

١- مقابلة مع ايهاب دياب.- امين مكتبة اكااديمية سوداتل للاتصالات،
يوم ١/٧/٢٠١٠م الساعة العاشرة صباحا.