



المحترم

سعادة الدكتور/ محمد بن جعفر عارف  
رئيس قسم المكتبات والمعلومات  
كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبدالعزيز  
البريد الإلكتروني : [drmoo\\_99@yahoo.com](mailto:drmoo_99@yahoo.com)


السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..وبعد

أود أن أحيطكم علما بأن بحثكم المرسل إلينا قبل نيقدم في المؤتمر التاسع لفرع الخليج العربي لجمعية المكتبات المتخصصة في الدوحة بدولة قطر في الفترة من ٢-٤ إبريل ٢٠٠٢م ، وذلك بعد مراجعته من قبل اللجنة الأكاديمية لمراجعة الأبحاث وتحكيمها .

كما يسرني إعلامكم بأن جمعية المكتبات سوف تقوم بتأمين سكن في الفندق (غرفة لمدة ثلاثة أيام) للباحث الرئيسي فقط ، إضافة إلى الإعفاء من رسوم التسجيل للباحثين .

ولأخوة الأشقاء غير مواطني دول مجلس التعاون يمكنهم الحصول على تأشيرة الدخول مجانا وذلك عن طريق إرسال نسخة من الصفحات الأمنية لجواز السفر إلى الأستاذ/ أحمد القطان على الفاكس : ٠٠٩٧٤٤٨٣٥٠٩٢ قبل تاريخ ٢٠/٣/٢٠٠٢م ، أما بعد ذلك التاريخ فيمكنهم الحصول على التأشيرة عن طريق فندق شيراتون الدوحة مع دفع الرسوم المقررة على ذلك .

وتقبلوا أطيب تحياتي ...،،،

  
الدكتور/ صالح بن عبدالكريم البريدي  
رئيس لجنة الأكاديمية

مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية:  
دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها

بحث مقدم إلى

المؤتمر التاسع لفرع الخليج العربي لجمعية المكتبات المتخصصة  
في الدوحة بدولة قطر في الفترة ما بين ٢-٤ إبريل ٢٠٠٢م

د. محسن السيد العربي

عضو هيئة التدريس بقسم المكتبات والمعلومات/  
كلية الآداب والعلوم الإنسانية/ جامعة الملك  
عبدالعزيز

د. محمد جعفر عارف

رئيس قسم المكتبات والمعلومات/ كلية الآداب  
والعلوم الإنسانية/ جامعة الملك عبدالعزيز

## مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية: دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها

### مقدمة:

تمثل البيئة الإلكترونية للمعلومات والتي إزدادت كما وكيفا بوجود شبكة الإنترنت محور إهتمام العاملين في مجال المكتبات والمعلومات في محاولة للسيطرة عليها وتنظيمها للإستفادة منها بأعلى كفاءة ممكنة. وتعد مشاريع المكتبات الرقمية التي تبناها العديد من المكتبات الجامعية والعامة بالولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول المتقدمة نمودجا حيا للتعامل مع البيئة الإلكترونية للمعلومات. وعلى الرغم من أن الإنتاج الفكري العالمي يزخر بالعديد من الأبحاث والدراسات والمقالات التي تغطي موضوع المكتبة الرقمية بصفة عامة والتجارب القائمة في هذا الخصوص بصفة خاصة، نجد أن تغطية الإنتاج الفكري العربي لهذا الموضوع ما زالت محدودة، ويمكن إرجاع سبب قلة الدراسات والأبحاث في هذا المجال إلى ندرة إن لم يكن عدم وجود مشاريع وتجارب للمكتبات الرقمية التي تبناها المكتبات بمختلف أنواعها في الوطن العربي.

### مشكلة الدراسة:

وتكمن مشكلة الدراسة في أن العديد من المكتبات بمختلف أنواعها في الوطن العربي بصفة عامة وفي دول الخليج العربي بصفة خاصة قد وفرت خدمة الإنترنت لمستفيديها، ولكنها لم تقم باستغلال مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت لبناء مجموعات خاصة بها وتقديم خدمات تخدم احتياجات مستفيديها من خلال مشروع يدعم تطوير فكرة المكتبة الرقمية.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقديم نموذج يمكن الإسترشاد به عند البدء في إنشاء أحد مشروعات المكتبات الرقمية، وذلك من خلال دراسة تحليلية لأحد نماذج مشروعات المكتبات الرقمية وهي مكتبة الإنترنت اعامة كأحد أوائل مشروعات المكتبات الرقمية في الولايات المتحدة الامريكية.

## تساؤلات الدراسة:

- ما هي مكتبة الإنترنت العامة؟
- ماهي أهداف ورسالة مكتبة الإنترنت العامة، كنموذج للمكتبة الرقمية؟
- ماهي الخدمات التي يمكن أن تقدمها مكتبة الإنترنت العامة؟
- ما هو حجم العاملين في مكتبة الإنترنت العامة؟
- ما هي مصادر التمويل لمكتبة الإنترنت العامة؟

## منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أسلوب التحليل الموضوعي لتحليل محتوى أهداف ووظائف وخدمات مكتبة الإنترنت العامة، مع استخدامها للتأكد من فاعلية خدماتها.

## تعريف المكتبات الرقمية:

لا يوجد تعريف موحد ومتفق عليه بين جميع المتخصصين لتعريف المكتبات الرقمية. إلا أن أغلب التعريفات ركزت على المصادر وأغفلت المكتبيين والخدمات التي يقدمونها<sup>١</sup>. وقد أشارت جمعية مكتبات البحث الأمريكية في تعريفها للمكتبات الرقمية إلى أن مصطلحات مثل المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية عادة ما تستخدم كمرادفات للمكتبة الرقمية<sup>٢</sup>. وقد اعتمدت جمعية مكتبات البحث في تعريفها للمكتبات الرقمية على دراسات دراينستوت **Drabenstott** التي أورد فيها ١٤ تعريف للمكتبات الرقمية نشرت ما بين عامي ١٩٨٧ - ١٩٩٣م، حيث تضمنت هذه التعريفات العناصر الرئيسية التالية<sup>٣</sup>:

- المكتبات الرقمية ليست كينونة منفردة.
- المكتبات الرقمية تتطلب تقنية لربط المصادر المتعددة.
- وضوح الربط بين المكتبات الرقمية المتعددة وخدمات المعلومات للمستفيد النهائي.
- الوصول العالمي للمكتبات الرقمية وخدمات المعلومات هو هدف.
- المكتبات الرقمية ليست محددة كبديل للوثائق، وإنما يتجاوز ذلك بر الرقمنة الصناعية التي لا يمكن أن تظهر أو توزع في الشكل المطبوع.

في دراسة أخرى قام بها صفادي **Saffady** أورد ٣٠ تعريف للمكتبات الرقمية نشرت ما بين عامي ١٩٩١ - ١٩٩٤م، وقد لخص صفادي هذه التعريفات في التعريف التالي: "المكتبات الرقمية عبارة عن مجموعة من المعلومات التي تعالج بالحاسب الآلي أو مستودع لمثل هذا النوع من المعلومات"<sup>٤</sup>.

وفي دراسة قام بها نورنبرج Nurnberg وآخرون عرفوا المكتبات الرقمية على أساس أنها "مكتبة تتعامل مع البيانات الرقمية"<sup>٥</sup>. كما عرفها سكاتز وتشين Schatz and Chen على أنها "نظام شبكة معلومات"<sup>٦</sup>.

### مكتبة الإنترنت العامة:

ظهرت فكرة إنشاء مكتبة الإنترنت العامة في ربيع عام ١٩٩٥م كمشروع دراسي لطلاب الدراسات العليا لمقرر تقنية المعلومات (LIS ٧٢٦) والذي كان يقوم بتدريسه جو جينز Joe Janes الأستاذ المساعد بكلية المعلومات ودراسات المكتبات بجامعة متشجن، حيث كان هدف جينز من ذلك هو محاولة تكامل دراسات المكتبات والمعلومات مع الشبكة العنكبوتية العالمية<sup>٧</sup>. وكان جينز مشاركاً في مشروع المكتبة الرقمية لجامعة متشجن، مما دفعه إلى الرغبة في اكتشاف الإرتباطات الداخلة بين أمناء المكتبات ودراسات المكتبات والمعلومات في بيئة المشابكة الموزعة عن طريق التخطيط والبناء وتشغيل المكتبة الرقمية على الإنترنت معتمداً نموذج المكتبة العامة. وقد رغب جينز أن ينشئ نوعاً من التهجين الذي يجمع بين مظاهر القوى لكل من المكتبات العامة وقوائم الوصلات التي تحاول أن تصف موارد الإنترنت<sup>٨</sup>.

وتمثل خدمات المكتبة العامة القياسية كالمراجع، والفهرسة، والتعليم عن بعد، والمعارض، والمساحات المخصصة للأطفال، وقاعات القراءة العامة، الملامح العامة لمكتبة جينز المعتمدة على الشبكة العنكبوتية، إضافة إلى بعض الملامح الغير شائعة في المكتبات العامة كالمطبوعات الحكومية والمجموعات الخاصة والمجموعات الأرشيفية والمطبوعات الدورية جنباً إلى جنب مع الخدمات المتاحة على الخط المباشر فقط مثل خدمات الـ MOO المرجعية التي تعتمد على توجيه الفرص لبيئة المستفيد المتعدد<sup>٩</sup> (Multiple. user, Object - Oriented environment).

### بيان رسالة مكتبة الإنترنت العامة: The Internet Public Library Mission Statement

مكتبة الإنترنت العامة عبارة عن مؤسسة خدمية عامة وبيئة تعليمية/تدريسية نشأت بمدرسة المعلومات بجامعة متشجن. وتقوم بالأنشطة التالية<sup>١٠</sup>:

- "الخدمات: تقدم خدمات مكتبية لمستخدمي الإنترنت. تتضمن الأنشطة التالية: إيجاد، وتقييم، واختيار، وتنظيم، وشرح، وتوفير مصادر المعلومات المتعددة للأفراد مباشرة.
- التدريس: باستخدام أسلوب التدريب التطبيقي لتدريب أخصائيي المعلومات والطلاب للعمل في البيئة الرقمية المتنامية.
- البناء: تطوير تقنية وأداء أفضل لتقديم الخدمات المكتبية من خلال الإنترنت، ويتضمن ذلك الخدمات المرجعية الرقمية وإدارة المجموعات.

- التعليم: إعداد أبحاث تهدف إلى تحسين خدمات المكتبة وزيادة المعرفة بالمكتبات الرقمية والمكتبات بصفة عامة.
- المشاركة: تشجيع الخدمات التي تقدمها المكتبة وذلك بالمشاركة مع مجموعة المتخصصين. والمشاركة في الجهود الحثيثة لخلق وتشجيع معايير مناسبة. وبت التقنية والأداء للآخرين وتطوير العلاقة مع المنظمات التي لها نفس الأهداف، وتقديم أعمال قيادية في هذا المجال.
- النمو: تطوير نموذج وخطه طويلة الأجل لتثبيت نمو مكتبتنا وخدماتنا".

### بيان المبادئ لمكتبة الإنترنت العامة<sup>11</sup>: Statement of Principles

"يتطلع مشروع مكتبة الانترنت العامة إلى تطوير دور ومغزى المكتبات من أجل زيادة نقاط التوزيع في العالم الإلكتروني، بحيث تأخذ المكتبات مكانها دائما كمكان للتعليم والإثارة واختراق عوالم جديدة من المعلومات، وإلقاء الضوء وشغل وقت الفراغ والترفيه لكل من يدخلها. كما تلتزم المكتبات والأفراد الذي يعملون بها بمبدأ الديمقراطية وتحقيق المساواة في الإتاحة، والحفاظة على احترام مستخدميها، والحرية في التعبير، واستكشاف وجهات النظر المختلفة. هذه رسالة مهنية شريفة تؤديها المكتبات، كما يؤدي استخدام الوسائل التكنولوجية في المكتبات إلى تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية وكفاءة. ويرجع رفع شأن المكتبات في أيامنا الحالية إلى حد كبير إلى تعدد وتنوع المواد المطبوعة ووسائط التسجيل الأخرى، حيث يحدث استخدام كل وسيط جديد معه تغير في المدى والنوع. وتقدم تكنولوجيا المشابكة في أنحاء العالم مجموعة أخرى من التحديات والفرص المتاحة لمجتمع المكتبات. وينطوي تحت مشروعنا رسالتين تربويتين هما:

أ- التخطيط، والتطور، والتعميم، والتفكير حول الخدمات التي تقدمها المكتبة كفرص يمكن أن تقدمها لكل أعضائها لكي يتعلموا عن المستخدمين، وعن التكنولوجيا، وعن الإدارة. وعن كل الاتجاهات التحفيزية من خلال وضع المكتبة في داخل بيئة التشابك، ونحن نأمل عن طريق نشر تجاربنا بأن نساعد الآخرين بالمشاركة في دروسنا المستفادة من هذه التجربة .

ب- توجه المكتبة ذاتها لكي تحقق ما يلي:

- الإمداد بالخدمات والمعلومات التي تثرى قيمة الإنترنت على مدى تساعها وتزيد من تنوع مجتمع المستخدمين بها.

- العمل على تنوع وتعليم وتوسيع مدارك ذلك المجتمع.
- تتصل برؤية مؤسسيها وأدوارهم الفريدة في الثقافة والتقاليد المكتبية على الإنترنت.

وقد أكد الأعضاء العاملين بالمكتبة على ما يلي:

- نحن سوف نعمل للإمداد بخدمة على أعلى مستوى من الجودة الممكنة لمجتمع المستخدمين لمكتبتنا.
- سوف نتمسك بأعلى مقاييس مهنية، وما تتضمنه من المساواة في الاتاحة، والحرية الفكرية، وبصفة خاصة، نحن ملتزمين بمبادئ وثيقة الحقوق المكتبية المعروفة **Library Bill of Rights**.
- سوف نبجهد من أجل أن يكون عملنا خلاق وأصيل ومبدع، في إطار الحواجز الصحية.
- وسوف نتطلع إلى توسيع المجال والمدى في عملنا بالتعاون والمشاركة مع الناس من اقطار العالم المختلفة من أجل تطوير العمل بالمكتبة، وأن نعرفهم على مجموعات الاهتمام المتاحة بالمكتبة في أي مكان بالعالم.
- استضافت كلية المعلومات ودراسات المكتبة بجامعة متشجن مكتبة الإنترنت العامة، ونحن مدينين لها بالشكر والعرفان على الدعم والتمويل.
- نحن نتطلع إلى المشاركة وتضافر الجهود من الأفراد والمنظمات في كافة أنحاء العالم، ولكن في نيتنا أن نحافظ على ذاتية المكتبة وهويتها هنا أولاً".

من الملاحظ على بيان رسالة مكتبة الإنترنت العامة وعلى بيان المباديء أن مكتبة الإنترنت العامة لا تختلف عن المكتبات التقليدية من حيث التزامها بمبادئ وثيقة الحقوق المكتبية **Library Bill of Rights**. وفي هذا الإطار يمكن القول أن أهداف المكتبة الرقمية لا يختلف كثيرا عن مضمون أهداف المكتبات التقليدية، وإنما تهدف إلى تفعيل دور المكتبات والمكتبيين في بيئة المشابكة، وما يمكن أن يقدموه لمستخدمي شبكة الإنترنت، من خلال تنظيم وتفعيل الموارد المتاحة على هذه الشبكة بشكل أفضل. كما أنها تهدف إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية من خلال استغلال الإمكانيات التقنية ومصادر المعلومات الرقمية المتاحة على شبكة الإنترنت. ولقد أيقن القائمين على مكتبة الإنترنت العامة أنه لا يمكن تحقيق هذه الأهداف من دون تعاون المؤسسات والأفراد الآخرين من المهتمين بهذه القضية من مختلف أنحاء العالم وذلك من خلال تبادل الخبرات والمشاركة من أجل تفعيل وتطوير أداء المكتبات.

الخدمات التي تقدمها مكتبة الإنترنت العامة:

#### أولا : مركز الخدمة المرجعية: Reference Center

يشتمل مركز الخدمة المرجعية على مجموعة مراجع جاهزة، وخدمة الرد على الأسئلة المرجعية، وتم تطوير مجموعة المراجع الجاهزة بالاعتماد على مجموعة موارد الإنترنت المتاحة، والتي يمكن أن تستخدم من قبل أمناء المكتبات والمستخدمين لكي تجيب بسرعة على مدى عريض من الأسئلة المرجعية. وهذه المجموعة أخذت في النمو المتزايد، على الرغم من أن سياسة المكتبة في الاختيار مقيدة إلى حد كبير ويراعى فيها الوقت

المستمر. ويتم اختيار المصادر للخدمة المرجعية الجاهزة إذا تم ضمان الاستمرارية لها، وكان تنظيمها جيد، وتشتمل على معلومات كافية عن موضوع محدد، وتحتوي على بيان واضح للمسئولية وتم إضافة الرسوم إليها بدلا من أن تحذف منها<sup>١٢</sup>.

ومن خلال خدمة الرد على الأسئلة المرجعية، يقوم أمناء المكتبات المتطوعين من كافة أنحاء العالم بالرد على الأسئلة المرجعية. وتعتمد خدمة المراجع المعتمدة على البريد الإلكتروني على برمجيات متتحة تم تطويرها بخصوص هذه المهمة وتسمى QRC وتم تنظيم هذه البرمجيات وأرشفتها وتطويرها للإجابات المرجعية المحسبة من خلال تناوؤها للبريد الإلكتروني الداخلي والخارجي ويبدو أن مكتبة الإنترنت العامة سوف تتوقع تجاوزا نظرة من أمناء المكتبات من خلال خدمتها المرجعية وتفاعلات هذه الخدمة<sup>١٣</sup>.

#### ١ - مجموعة المراجع الجاهزة:

تغطي مجموعة المراجع الجاهزة لمكتبة الإنترنت العامة الموضوعات العامة الآتية: الفنون والعلوم الإنسانية، والاقتصاد وإدارة الأعمال، والحاسبات والإنترنت، والترفيه والتعليم، والتربية والتعليم، والترفيه وشغل أوقات الفراغ، والعلوم الصحية والطبية، والقانون، والحكومة وعلم السياسة، والعلوم والتكنولوجيا، والعلوم الاجتماعية، والجمعيات والاتحادات<sup>١٤</sup>.

وتوجد داخل معظم هذه التقسيمات العامة والأقسام الفرعية التابعة وصلات بالمجالات التي تغطي موضوعات محددة، ويشتمل نمط الاقتصاد وإدارة الأعمال على سبيل المثال، على وصلات مع إدارة الأعمال عموما الموجودة على مواقع الشبكة العنكبوتية، مثال هوفر على الخط المباشر، وإعادة توزيع حسابات الهبات، وصفحة إدارة الأعمال الدولية والتحليلية، والمصادر الاقتصادية.

وتغطي مصادر الإنترنت موضوعات محددة في إدارة الأعمال تكون متاحة من خلال الأقسام الفرعية والتي تشتمل على ما يلي: البنوك، وإدارة الأعمال التجارية، وإدارة الأعمال الصناعة، واتجاهات وخدمات المستهلكين، والاقتصاديات، والمالية، والتأمين، والعمل وأماكن العمل، والتسويق والإعلان، والأخبار، والهيئات التي لا تسعى إلى الربح، والاحصائيات، والبورصات، والتجارة.

وتشتمل الشروح تحت كل فرع وصفات، واسم المنتج، وكشاف الكلمات المفتاحية. ويمكن البحث بواسطة الكلمات المفتاحية لأي نمط رئيسي أو من خلال المجموعة الكلية من خلال مركز المراجع<sup>١٥</sup>.

#### المصادر الأصلية التي تقدمها مكتبة الإنترنت العامة<sup>١٦</sup>:

- الكتابة والبحث لطلاب المدارس الثانوية وطلاب الجامعة: هل تحتاج إلى كتابة ورقة بحثية؟ هل تريد أن تؤدي عملك على أحسن ما يرام؟ هل يمكن مد يد العون لك من أجل كتابة بحث.



- الجمعيات المتاحة على الشبكة: دليل إرشادي شارح للتصفح والبحث لأكثر من ٢٠٠٠ موقع للجمعيات والهيئات والاتحادات البارزة المتاحة على الشبكة.
- المؤلفون من أصل أمريكي: تقدم معلومات عن المؤلفين الأصليين في قارة أمريكا الشمالية مع إعطاء قوائم بليوجرافية لأعمالهم المنشورة، ومعلومات عن سيرهم الذاتية وربط ذلك بالموارد المتاحة على الخط المباشر متضمنا مواقعهم، والمقالات، والنصوص الكاملة المتاحة على الخط المباشر ومواقعهم.
- مجموعة كتب النقد الأدبي المتاحة على الخط المباشر: تشتمل على ٤٧٤٥ موقع متوفر على الشبكة للنقد والسيرة الذاتية عن المؤلفين وأعمالهم التي يمكن أن تتصفحها من خلال المؤلف، أو العنوان، أو العصر الأدبي.
- بوتس (POTUS) رؤساء الولايات المتحدة الأمريكية: موقع متكامل وشامل لشؤون الرئاسة الأمريكية يشتمل على تراجم، خطب، وكتابات، ونتائج الانتخابات والحقائق الفردية (المميزة) والبارزة لشؤون الرئاسة الأمريكية.
- إلقاء التحية على العالم: تعلم كيف تقول مرحبا بأكثر من ٣٠ لغة مختلفة ، فضلا على إيجاد صلة للموارد المتاحة عن اللغات والثقافات وطرق تعليم اللغة عن طريق الشبكة العنكبوتية.
- معرفة الولايات: حقائق ومعلومات عن كافة الولايات المتحدة الأمريكية.
- البحث عبر الشبكة العنكبوتية: ترشدك مكتبة الإنترنت العامة لأفضل محركات بحث وفهارس موجودة على الشبكة مع الإشارة إلى كيفية استخدامها بكفاءة.

### مجموعات مكتبة الإنترنت العامة الأخرى<sup>١٧</sup>:

- الصحف اليومية المتاحة على الخط المباشر: الصحف اليومية من كافة أنحاء العالم، حيث يمكن التصفح أو البحث في الصحف بواسطة القطر والعنوان.
- الدوريات والمسلسلات المتاحة على الخط المباشر: المجلات، والدوريات وغيرها من المسلسلات، حيث يمكن التصفح أو البحث بالموضوع والعنوان.
- النصوص على الخط المباشر: كل الطرق المؤدية للكتب والنصوص التي تتاح مجاناً على شبكة الإنترنت، ويمكن التصفح والبحث بواسطة المؤلف، أو العنوان، أو موضوع حسب تصنيف ديوي العشري.

- مجموعة مكتبة الإنترنت العامة الموجهة (للأعمار ما دون العشرين): موارد الإنترنت التي تلاقي اهتمام الشباب للأعمار ما قبل العشرين.

## ٢- خدمة الرد على الأسئلة المرجعية:

تقدم مكتبة الإنترنت العامة من خلال مركز الخدمة المرجعية، تجربة فريدة من نوعها في تقديم الخدمة المرجعية التي لم تكن ممكنة من قبل، وذلك من خلال فتح باب العمل التطوعي - على المستوى الدولي - لأمناء المكتبات والمتخصصين أو من لديهم خبرة عملية في أعمال المراجع للاشتراك في تقديم الخدمة المرجعية والإجابة على استفسارات المستفيدين من مختلف أرجاء العالم. كما تتيح مكتبة الإنترنت العامة للطلاب الذين يدرسون في مدارس المكتبات والمعلومات فرصة جيدة للتدريب الفعلي على الخدمة المرجعية من خلال المشاركة في تقديم الخدمة المرجعية والرد على أسئلة المستفيدين المرجعية<sup>١٨</sup>. ويطلب مركز الخدمة المرجعية بمكتبة الإنترنت العامة ممن لديه الرغبة في التطوع لهذه الخدمة أن يقدم المعلومات الآتية<sup>١٩</sup>:

- الخبرة والخلفية العلمية التي لدى المتطوع في الخدمة المرجعية التقليدية.
  - الخبرة في التعامل مع الإنترنت.
  - ما الذي سمعه عن برنامج الخدمة المرجعية التطوعي.
  - أي المجالات الموضوعية التي لدى المتطوع معرفة بها أكثر من غيرها.
  - في حالة رغبة أن يضاف اسمه ضمن قائمة العاملين بالمكتبة في الخدمة المرجعية.
- ويحتاج المتطوع لتقديم الخدمة المرجعية ما يلي<sup>٢٠</sup>:
- عمل حساب بريد إلكتروني في الإنترنت.
  - توافر وقت للرد على سؤال أو سؤالين على الأقل كل أسبوع. (أكثر أو أقل من ذلك مقبول أيضا).
  - إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت بأي برنامج تصفح.
- وبالرغم من أن طبيعة الخدمة التي تعتمد على متطوعين تحمل بعض العيوب إلا أنها تمنح العديد من الفوائد لأمناء المكتبات والمتخصصين المشاركين فيها سواء كان ذلك بالعمل أو بالنفع الذي يعود عليهم من خلال تقديم هذه الخدمة.

## عيوب ومزايا الخدمة التي تعتمد على جهود المتطوعين من الأفراد:

من العيوب الواضحة التي تواجه الخدمة التي تعتمد على جهود المتطوعين اعتمادها على النوايا الحسنة وعدم توافر الوقت اللازم لأولئك المتطوعين. وقد يختار المتطوعين الإجابة على الأسئلة التي يرغب الإجابة عليها

ويترك أسئلة أخرى لعدة أيام لأنها لا تجد لديه هوى أو اهتمام. وطالما قبلت مكتبة الإنترنت العامة تلقي أسئلة فإنه ينبغي أن يكون هناك التزام بالإجابة عليها على أحسن وجه وبقدر الإمكان. وإذا كان السؤال يستغرق قرابة الأسبوع كحد أقصى للإجابة عليه فإنه من الواجب إحالة هذا السؤال لأحد المتخصصين أو الهيئات التي تقدم له أحسن إجابة لما لديها من معرفة جيدة به. وعلى الجانب الآخر، قد يكون هذا العيب ميزة في حد ذاتها لأن أملاء المكتبات المتطوعين الذين يختارون الأسئلة التي يرغبون الإجابة عليها وأن تكون لديهم الحرية المطلقة في اختيار الأسئلة التي يرغبونها حتى ولو بعد عدة أيام من الانتظار، طالما سوف تحال للجهة التي لديها المعرفة والاهتمام والموارد والخلفية لإعطاء أفضل إجابة عليها.

ولا تعد مكتبة الإنترنت العامة بتقديم خدمة فورية للرد على الأسئلة المرجعية نظرا لأن خدمات هذه المكتبة تعتمد على توافر وقت المتطوعين، وعلى ذلك تعتمد الخدمة المرجعية التي تقدمها مكتبة الإنترنت العامة على عامل الاهتمام لدى الذين يقومون بالإجابة على الأسئلة المرجعية ومن حسن الحظ، أنها تعتمد على عدد كبير من المتطوعين الذين لديهم قدر كبير من التنوع سواء في الاهتمامات أو في تناول الموضوعات المحددة. وهذا التنوع من التخصص الموضوعي لدى المتطوعين يقدم مزايا كبيرة عندما تتصل الأسئلة بالتاريخ المحلي على سبيل المثال. وقد لا تجد بعض الأسئلة أجابات شافية في المكتبات الصغيرة في كثير من الأحيان وذلك لصعوبتها أو لقلّة مصادر المكتبة ولكن مثل هذه الأسئلة قد تجد إجابات وافية لدى مكتبة الإنترنت العامة بسبب أن لديها قوة وقدرة لاحالة سؤال محدد للشخص الأفضل للقيام بالإجابة عليه وتعتمد هذه القوة على إمكانية تأسيس الارتباطات اللازمة للاتصال بالشخص المناسب. وتوضح القائمة الرسمية للمتطوعين مدى التنوع والقدرة والمؤهلات التي يحملها أولئك المتطوعين. وتأمل المكتبة في انضمام العديد من أملاء المكتبات حتى يمكن الإمداد بخدمة مرجعية فعالة على الإنترنت.

إن الخدمات المرجعية التي تقدمها مكتبة الإنترنت العامة متنوعة. إنها تعطي أملاء المكتبات فرصة لكي يكتشفوا الإنترنت كأداة مرجعية وأن يشاركوا في هذه التجربة. كما أنها تقدم أيضا الفرصة لكي تثري التصور والدور لأن أملاء المكتبات والمكتبات لكي تصل بخدماتها إلى أولئك الذي لا يجنون المكتبات، و يخافون منها أو ليس لديهم إتاحة كافية لخدماتها.

وبالرغم من أن مجتمع المستفيدين لخدمات مكتبة الإنترنت المرجعية لم تأخذ حقيها من الدراسة الكافية، إلا إنها قد تخدم مجتمع لم تصل إليه خدمات المكتبات بعد. ويشير الكثير من مستفيدين إلى عدم قدرتهم على الوصول إلى خدمات المكتبات بسهولة أو أن يحصلوا على الاتصال بالمكتبات عن طريق الخط المباشر أو إنهم قد شعروا بعدم الراحة في استخدام المكتبات التقليدية الأخرى. وقد أثبتت الخدمة المرجعية لمكتبة الإنترنت العامة أنها تخدم أيضا المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة بالرد على أسئلتهم الشخصية، فعلى سبيل المثال يمكن أن تتلقى المكتبة أسئلة تتعلق بانتقال الأمراض عن طريق ممارسة الجنس وموضوعات

أخرى قد يجد المستفيدين خوفاً أو حرجاً من عرضها على أخصائي المراجع وجهاً لوجه في مكان عام بالمكتبة. وبسبب أن مكتبة الإنترنت العامة لا ترى مستفيديها وجهاً لوجه فالبعض يشعر براحة كافية لكي يعطي فرصة كاملة لشرح مواقفهم وأسئلتهم، بدلاً من الاعتماد على المكتبات مباشرة دون القدرة على استخدامها الفعال كمصادر للمعلومات المتنوعة. ونحن نعلم في كل يوم سوف يتحسن التصور لمهنة المكتبات من خلال الوصول لما وراء المستفيدين العاديين الذين يستخدمون المكتبات التقليدية.

### مجموعة المراجع التخيلية The Virtual Reference Collection

يستخدم أمناء المكتبات عبر مكتبة الإنترنت العامة المصادر المطبوعة والإلكترونية سواء بسواء للإجابة على الأسئلة المرجعية، ولكن مكتبة الإنترنت العامة تشجع أيضاً استخدام مواقع الإنترنت المتاحة بالجان، وبذلك يستطيع المستفيدين المشاركة في موارد المكتبة البحثية وأن يتعلموا كيفية استخدام الشبكة بفاعلية وكفاءة. ويعد العمل في إيجاد معلومات حقيقية على الخط المباشر استثمار للوقت بعد أن تصبح الإنترنت كأداة بحث فعالة، وسوف يجد العديد من المكتبيين أنفسهم مرتاحين للتعامل مع الشبكة مثل تعاملهم مع مجموعة المراجع التقليدية. كما أن استخدام أمناء المكتبات لأكثر من نوع من المصادر (تقليدية وإلكترونية) سوف يكون ذلك أكثر فعالية من استخدام نوع واحد من المصادر، وبذلك تضع مكتبة الإنترنت العامة مصادر متنوعة جنباً إلى جنب لزيادة الاستفادة ورفع الفعالية.

ويمكن الإجابة على الكثير من الأسئلة المرجعية من خلال تلك المصادر التي ترتبط بالشبكة. فضلاً على ذلك، فإن مكتبة الإنترنت العامة تملك العديد من المجموعات ذات الأغراض المحددة، بما تتضمنه من موارد للشباب وإتاحة النصوص الكاملة على الشبكة. كما تدعم كل هذه المجموعات الخدمة المرجعية المنشودة. وسوف يتعلم المكتبيين أكثر عن أفضل الموارد المرجعية على الشبكة من خلال استخدامهم لها في الأعمال المرجعية.

وتقوم مكتبة الإنترنت العامة على إيجاد قائمة بالأسئلة المرجعية التي تطرح بصفة مستمرة، مما يمكنها من أن تحفظ سجل كامل بالحالات المرجعية. كما أنها تقوم بتخزين أي سؤال مرجعي جنباً إلى جنب مع ملاحظات وإجابات أمناء المكتبات. وقد أنشئت المكتبة أرشيف بحثي، بواسطة أمناء المكتبات، على الإنترنت. وفي غضون السنوات الثلاث الأولى من إنشاء المكتبة تم تسجيل أكثر من ١٢٠٠٠ إجابة لأسئلة مرجعية<sup>١١</sup>، ويمكن بذلك أن يكون لدى أمناء المكتبات ميزة كبيرة للعمل في الإجابة والرد على الأسئلة المرجعية عبر شبكة الإنترنت.

وكمهنة. مازالت مكتبة الإنترنت العامة بعيدة عن التحسين المرجعي الكاسر بواسطة الروبوت مع القدرة على الإجابة على الأسئلة المرجعية بواسطة الحاسب الآلي واللغة الطبيعية للإستفسارات المرجعية. وفي نفس

الوقت تعد قاعدة البيانات للإمداد بالأسئلة المرجعية بداية جيدة تجاه مشاركة المكتبة في الخبرة المرجعية في طريق لم يكن ممكنا أو متاحا من قبل. وسوف يقوم مكتب الخدمة المرجعية التخيلية بالاشتراك المكثف لأرشيف قاعدة البيانات من الأسئلة المرجعية المتاحة.

وقد بدأت مكتبة الإنترنت العامة وخدماتها المرجعية كمشروع دراسي لطلبة مكتبة المعلومات بجامعة متشجن ولكن ما لبث أن تطور داخل مؤسسات الإنترنت. ويشير ازدياد المرور على المواقع الخاصة بمركز المراجع أن المكتبة تلبى احتياجات المستفيدين وتخدم مجتمعات جديدة، وترتقي بالتصور الإيجابي لأمناء المكتبات كمشاركين وكرواد في تغيير اقتصاديات المعلومات. وتقدم مكتبة الإنترنت العامة خدمات جديدة للمستفيدين وتكشف عن نموذج جديد يعتمد على الجهود التطوعية في الخدمة المرجعية. كما أن أمناء مكتبة الإنترنت العامة يتعلموا ويحافظوا على تحديث مهاراتهم البحثية طالما تتطور قاعدة بيانات الأسئلة المرجعية التي ستصبح أداة قوية وفعالة لدى أمناء المكتبات في أي مكان في العالم.

### ثانيا: قاعة الإطلاع: Reading Room

تشتمل قاعة الإطلاع على مجموعة النصوص الكاملة على الخط المباشر وتحتوي على ما يزيد عن ١٩,٠٠٠ عنوان<sup>٢٢</sup>. ويمكن أن يتم تصفح هذه المجموعة بالمؤلف، أو بالعنوان، أو بانوضوع، أو برؤوس موضوعات تصنيف ديوي العشري. وقد أصبحت هذه التحسينات ممكنة بعد أن تم تحويل (نقل) كل سجل تضمنته قاعدة بيانات فايل ميكر برو **File maker Pro** وتم تكشيف هذه السجلات بواسطة كشاف **Sgml** وكتابات **CGI** المتفاعلة مع **Sgml**، وتقدم هندسة البحث قدرات كبيرة على التصفح والبحث لهذه المواد<sup>٢٣</sup>. كما توفر قاعة الإطلاع إمكانية الوصول إلى مواقع أخرى متاحة على الإنترنت تحتوي على نصوص على الخط المباشر<sup>٢٤</sup>. وتشتمل مجموعة الدوريات والمسلسلات المتاحة على الخط المباشر على وصلات لأكثر من ٣,٠٠٠ دورية علمية على الخط المباشر<sup>٢٥</sup>. وتحتوي قاعة الإطلاع أيضا على الصحف اليومية المتاحة على الخط المباشر، حيث يبلغ عددها حوالي ٢٦٢,٩٥٢ صحيفة تغطي معظم دول العالم يمكن تصفحها بواسطة العنوان أو الإقليم أو الدولة. وتشمل الأقاليم: إفريقيا، وآسيا، وأمريكا الوسطى، ومنطقة الكاريبي، وأوروبا، والشرق الأوسط، وجنوب الباسفك، وأمريكا الشمالية، وأمريكا الجنوبية، وقسم الولايات المتحدة الأمريكية هجائيا بالولايات<sup>٢٦</sup>. كما تضم قاعة الإطلاع رف خاص بأعمال شكسبير<sup>٢٨</sup>. بالإضافة إلى المجموعات السابقة الذكر فإن قاعة الإطلاع تتيح إمكانية الوصول إلى مصادر أخرى كجماعات المناقشة التي تركز على القراءة، والكب، والمؤلفين، ونكبات الأخرى. كما تخطط مكتبة الإنترنت العامة لإضافة إمكانيات بحث متقدمة لمجموعات قاعة الإطلاع.

### ثالثا: قسم الخدمات التي تقدم للمراهقين ( البالغين ) الأعمار ما بين ١٣ - ١٩ : Teen

يقدم قسم خدمات المراهقين معلومات ومواد قيمة تخدم كافة الأعمار ما بين ١٣ - ١٩ سنة من الشباب. ويطلب قسم خدمات المراهقين من هذه الفئة الاشتراك مباشرة في تأسيس مساحتهم الخاصة بهم ونوعية المعلومات التي يرغبونها. ويشجع القسم المراهقين من كل أنحاء العالم ليكونوا جزء من اللجنة الاستشارية لهذا القسم. كما أن سياسة المكتبة في التعامل مع هذا القسم هو وجوب إتاحة المعلومات الاجتماعية، والترفيهية، والمعلومات الجامعية، والمعلومات الشخصية وغيرها بغض النظر من إمكانية وصول هذه الفئة إلى المواد الصريحة أو المحتوى الغير سليم الذي يقدم للأطفال، حيث يجب أن تعامل هذه الفئة باحترام والنظر إلى قدراتهم على استعمال الإنترنت كأداة بحث إيجابية<sup>٢٩</sup>. وتنقسم الخدمات المعلوماتية التي يقدمها هذا القسم إلى الآتي<sup>٣٠</sup>:

١- قسم المراهقين الأصلي:

ويغطي الموضوعات التالية:

- البحث عن شيء جيد لتقرأه.
- لهؤلاء الذين يهتمون بالفتيات.
- تطور قدراتك البحثية.
- فكر ماذا يمكن أن تفعل في حياتك.

٢- قسم البحث والتصفيح:

ويغطي الموضوعات التالية:

الفنون والتسلية، والكتب والكتابة، والكليات والمهن، والنوادي والمنظمات، والحاسب الآلي والإنترنت، وقضايا المال، والمساعدة في الواجبات المنزلية، والصحة، والرياضة، وأخيرا الموضه.

### رابعا: الشباب : Youth

يعد قسم الشباب أول موقع على الإنترنت لخدمة الأطفال. وقد أعدت سياسة بناء مجموعات هذا القسم لتزويد الأطفال من سن ٤ - ١١ سنة بالمصادر على الخط المباشر جنبا إلى جنب مع معلمهم وأولياء أمورهم وأي شخص آخر مهتم بالإنتاج الفكري للأطفال والمجالات التربوية<sup>٣١</sup>. ويتم اختيار المواد والمواقع بناء على علاقتها بأهداف هذا القسم، ويجب أن تكون مكتوبة ومصانة من قبل مصدر مسؤول ومعروف. ويجب أن تكون المعلومات دقيقة وحديثة وتقدم بطريقة هادفة ومنظمة وبشكل جيد. وقد لا تكون المواد أو المصادر هذه موجهة مباشرة إلى الأطفال، ولكن يجب على الأقل أن يكون محتواها ضمن اهتمامات هذه المجموعة العمرية أو لأولياء أمورهم أو معلميهم<sup>٣٢</sup>. كما يتيح هذا القسم الخدمات الآتية<sup>٣٣</sup>:

- توجيه الأسئلة للمؤلف: تتيح هذه الخدمة فرصة للمؤلفين أو رسامي كتب الأطفال الإجابة على الأسئلة التي يطرحها قراؤهم.
- ساعة القصة: عبارة عن مجموعة من الكتب الروائية المتاحة على الخط المباشر، وتعد ساعة القصة إحدى المتطلبات الأساسية المرغوبة من قبل الأطفال ومعلميهم على حد سواء.
- عالم القراءة: هذا هو المكان الأصلي للكتب الإلكترونية، ويمكن للأطفال أن يطلعوا على أي كتاب عبر الإنترنت ويقلبوا الصفحات في بعض الكتب، ويستمعوا للكتب التي تقرأ لهم بصوت عالٍ. ويشارك العديد من الأطفال في أنحاء العالم في عالم القراءة مشاركين في تقديم الكتب التي تمت قراءتها ويشاركون في محتويات كتابة القصة السنوية.
- دكتور الإنترنت: تقدم هذه الخدمة أسئلة تتعلق بالرياضيات والعلوم للمساعدة في فهم الواجبات المنزلية.
- كما يستضيف قسم الشباب أيضا المناقشات المكتوبة للأطفال وملصقات القصص الفائزة على الخط المباشر.

#### خامسا: قاعة العرض: Exhibit Hall

بدأت قاعة العرض بمعرض واحد وهو معرض ديترويت للتاريخ الأمريكي الأفريقي. وتضم قاعة العرض الآن ثلاث أنواع من العروض: العروض الحالية، والعروض المستقبلية، والعروض الدائمة<sup>٣٤</sup>. وتشمل قاعة العروض الدائمة على ما يلي<sup>٣٥</sup>:

- تاريخ الموسيقى الحديثة في ديترويت **Live@IO**.
  - تاريخ الموسيقى ١٠٢: دليل إلى ملحنين الغرب وموسيقيهم.
  - الشعر عند الهنود الحمر.
  - متحف الديناصورات الأرضية.
  - أصل مقالة مصورة للمجتمع الأسود في مدينة كنساس بولاية ميسوري منذ عام ١٨٨٥م.
  - السور الفوضوية.
  - فن ومهارات التزييف: مصريات مزيفة من متحف كيلسي لعلم الآثار القديمة.
  - التقاضات عبر أمريكا.
- وتقدم صالة العرض مساحة للعرض الآلي الذي يتم بواسطة الأفراد أو هيئات المختلفة، وتأمل مكتبة الإنترنت اعمدة أن تساعد قاعة العرض في تثقيف الناس وتشجيعهم على تشييد معارض مماثلة.

## سادسا: الخدمات المتاحة لأمناء المكتبات:

يعمل هذا القسم من أجل زيادة قيمة الإنترنت للمكتبيين وإحصائي المعلومات وذلك من خلال إمدادهم بالمواد والمصادر لدعم وتطوير مهنة المكتبات والمعلومات. كما يقوم القسم بتدريب وإعلام المكتبيين عن كيفية استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات<sup>٣٦</sup>. وتشتمل الخدمات المقدمة لأمناء المكتبات على عرض التقنيات الحديثة والموارد المتاحة على رأس العمل وسوف يصبح هذا القسم بؤرة تجمع (اتحاد هيئات) Consortium لمكتبة الإنترنت العامة من خلال تكتيف الجهود على هذا القسم في خلال الفترة القادمة. كما تستمر مكتبة الإنترنت العامة في الوقت الحاضر في الإمداد (بتقلىم) خدماتها للمجتمع العالمي على نطاق واسع.

## العاملون في مكتبة الإنترنت العامة:

يبلغ عدد الأفراد العاملين في مكتبة الإنترنت العامة أربعة أفراد فقط من ضمنهم أمين المكتبة، ومسؤول المجموعات، ومسؤول الأمور الفنية، وأخيرا مسؤول خدمة المستفيدين والمراجع<sup>٣٧</sup>. إضافة إلى مئات المتطوعين من مختلف أنحاء العالم.

## مصادر تمويل مكتبة الإنترنت العامة:

بدأت مكتبة الإنترنت العامة كمشروع دراسي لطلاب الدراسات العليا في ربيع ١٩٩٥م، لذلك لم تكن في بدايتها بحاجة إلى تمويل، حيث كان العمل فيها بالجان، وبلغت مصروفاتها ١٨ دولار شهريا فقط، قيمة تكاليف إنجار مساحة تخزين المعلومات في الحاسب المركزي<sup>٣٨</sup>. ولقد قرر انقائمون على المكتبة البحث عن مصادر تمويل قبل إنتهاء الفصل الدراسي لكي يمكن أن يستمر تشغيل المكتبة. ولقد حظيت مكتبة الإنترنت العامة على نجاح مذهل في أسبوعها الأول قبل إنتهاء الفصل الدراسي، حيث تمت زيارتها من قبل حوالي ١٠,٠٠٠ زائر<sup>٣٩</sup>. مما أهلها للحصول على هبة كيلوج Kellogg بمبلغ ١٥,٠٠٠ دولار، إضافة إلى هبات أخرى ساعدت على استمرار عمل المكتبة وتعيين عدد من طلاب المقرر الدراسي الذي تبني المشروع منذ البداية<sup>٤٠</sup>. وقد حل ذلك مشكلة استمرارية المكتبة في التخطيط قصير المدى إلى حد كبير. وفي بداية عام ١٩٩٦م حصلت المكتبة على منحة تبلغ ٢٠٠,٠٠٠ دولار من مؤسسة Mellon Foundation<sup>٤١</sup>. ولقد فكر القائمون على مكتبة الإنترنت العامة في التمويل الذاتي، بحيث تعتمد المكتبة على نفسها في التمويل من خلال إصدار بعض المطبوعات عن الشبكة العنكبوتية مثل Web Review والتي لم ترى النور لوقوعها في مأزق مالي<sup>٤٢</sup>. وفي منتصف عام ١٩٩٧م بدأت المكتبة في الترحع ومرحلة الإغلاق تماما لعدم توفر مصدر للتمويل. ولكن مدرسة المكتبات قامت بعملة إنقاذ للمكتبة وذلك بإعطائها منحة إضافية



تسمح لها بالاستمرار حتى منتصف عام ١٩٩٨م<sup>٤٢</sup>. وتعتمد المكتبة اليوم في ميزانيتها المقدرة بـ ١٥٠,٠٠٠ دولار سنويا على منح مقدمة من مدرسة المعلومات بجامعة متشجن والمعتمده من قبل مؤسسة كيلوج وكذلك على دعم من مؤسسة بيل وهاويل للمعلومات والتعليم **Bell & Howell Information and Learning**. ويذهب ٧٥% من هذه الميزانية على مرتبات العاملين بالمكتبة<sup>٤٤</sup>.

### النتائج:

من خلال العرض السابق لأهداف ووظائف وخدمات مكتبة الإنترنت العامة، يمكن القول بأن مكتبة الإنترنت العامة كنموذج للمكتبات الرقمية لا يختلف مضمون أهدافها ووظائفها وخدماتها عن المكتبات التقليدية من حيث الإطار العام، ولكن يكمن الاختلاف في شكل وطريقة الخدمة التي تقدمها المكتبات الرقمية عنها في المكتبات التقليدية.

وعلى الرغم من التحديات والصعوبات التي واجهت مكتبة الإنترنت العامة في مسيرتها، إلا أنها أستطاعت أن تتغلب على جميع تلك الصعوبات والعقبات وذلك بإرادة وعزيمة القائمين عليها، لتصبح اليوم واقعا ملموسا ونموذجا يمكن الأخذ به عند التفكير في البدء لإنشاء مكتبة رقمية. وتشير الاحصاءات أنه في خلال الثلاث السنوات الأولى من إنشاء المكتبة زارها أكثر من ٧,٥ مليون شخص، بمعدل ٢٠,٠٠٠ زائر يوميا وأجابت المكتبة على ٧,٠٠٠ سؤال مرجعي بمنهج دقيق ومعتمد على الحاسب الآلي، ونمت مجموعتها إلى ما يزيد عن ١٧,٠٠٠ مادة<sup>٤٥</sup>. أنه من الصعب أن نجد مكتبة عامة تستطيع أن تقدم مثل هذه الخدمات بعدد أفراد لا يتجاوزون أصابع اليد الواحده وبميزانية لا تتجاوز ١٥٠,٠٠٠ دولار سنويا. وعلى العموم يمكن استخلص النتائج الآتية:

- يمكن الاستفادة من شبكة الإنترنت للبدء في مشروع مكتبة رقمية، وتقديم الخدمات المكتبية من خلالها.
- إنشاء مشروع مكتبة رقمية يساعد على الربط بين أمناء المكتبات ودراسات المكتبات والمعلومات في بيئة المشابكة.
- إمكانية تقديم خدمة مرجعية فعالة من خلال استخدام مصادر معلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.
- إمكانية استغلال مصادر المعلومات الحكومية والمجموعات الخاصة والمجموعات الإرشيفية والدوريات المتاحة على الإنترنت بشكل أفضل وبكفاءة أعلى مما هو عليه الحال في المكتبات التقليدية.

• إمكانية استغلال مشاريع المكتبات الرقمية في تدريب الطلاب وأمناء المكتبات وأخصائي المعلومات.

• تطوير الأداء في تقديم الخدمات المكتبية من خلال المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت.

#### التوصيات:

يرى الباحثان أنه حان الوقت للقائمين على المكتبات بجميع أنواعها وخصوصا العامة والأكاديمية منها في الوطن العربي، البدء في التفكير الجدي في إنشاء مكتبات رقمية مستفيدين من تجربة مكتبة الإنترنت العامة وغيرها من مشاريع المكتبات الرقمية في الدول المتقدمة وخصوصا الولايات المتحدة الأمريكية. مع الأخذ في الاعتبار الظروف الاجتماعية والثقافية لمجتمعاتنا، واحتياجات مستفيدينا في الوطن العربي ككل. كما يجب أن يراعى وجوب وجود استراتيجية للتخطيط والتسويق لمثل هذه المشاريع مع وجود مصدر ثابت للتمويل ضمانا لاستمراريتها. كما تعتبر المصادر المعلوماتية المتاحة باللغة العربية والمتوفرة على شبكة الإنترنت مصدرا غنيا للبدء في مثل هذه المشاريع. مع الأخذ في الاعتبار أنه ليس كل ما يطبق في الدول المتقدمة يمكن تطبيقه في مجتمعاتنا، فعل سبيل المثال خدمة الرد على الاستفسارات المرجعية على الخط المباشر قد لا تلاقي نفس الحماس الذي لقيته مكتبة الإنترنت العامة وذلك بسبب الاختلافات الثقافية وعدم توفر الإمكانيات التقنية وغيرها. كما يوصي الباحثان إلى ضرورة دعم الأبحاث التي تهدف إلى التعريف بالمكتبات الرقمية وتطوير خدماتها.

- <sup>1</sup> Sloan, Bernie. (١٩٩٧). Service Perspectives for the Digital Library: Remote Reference Services. <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html>
- <sup>٢</sup> Association of Research Libraries. (١٩٩٥). Definition and Purposes of a Digital Library. <http://sunsite.berkeley.edu/ARL/defintion.html>
- <sup>٣</sup> Ibid.
- <sup>٤</sup> Saffady, William. Digital library concepts and technologies for the management of library collections. **Library Technology Reports**. ٣١(٣), PP. ٢٢١-٢٨٠.
- <sup>٥</sup> Nurnberg, Peter J., Richard Furata, John J. Leggett, Catherine C. Marshall, Frank M. Shipman III. Digital libraries: Issues and architectures. **Digital Libraries '٩٥ Proceedings**.
- <sup>٦</sup> Schatz, Bruce. & Hsinchun Chen. Building large scale digital libraries. **IEEE Computer**. ٢٩(٥), PP. ٢٢-٢٧.
- <sup>٧</sup> Lejeune, Lorrie. (١٩٩٧). The Internet Public Library. **The Journal of Electronic Publishing**. Vol.٣, Issue ٢.PP ١ - ٦.
- <sup>٨</sup> Ibid.
- <sup>٩</sup> Ibid.
- <sup>١٠</sup> The Internet Public Library Mission Statement. Last Updated May ٢٤. ٢٠٠١. <http://www.ipl.org/about.newmission.html>
- <sup>١١</sup> Statement of Principles. <http://www.ipl.org/about/statement.html>
- <sup>١٢</sup> Simcox, Schelle. IPL: The Internet Public Library. **Ariadne**. Issue٧. ١٩٩٧. <http://www.ariadne.ac.uk/issue٧/ipl/intro.html>
- <sup>١٣</sup> Ibid.
- <sup>١٤</sup> Reference Center. <http://www.ipl.org/ref/>
- <sup>١٥</sup> Pack, Thomas. (١٩٩٦). A Guided Tour of the Internet Public Library. **Database**. October/November ١٩٩٦. PP ٥٢ - ٥٦
- <sup>١٦</sup> Ibid.
- <sup>١٧</sup> Ibid.
- <sup>١٨</sup> Reference Staff Recruitment. <http://www.ipl.org/ref/STAFF/Recruit.html>
- <sup>١٩</sup> Ibid.
- <sup>٢٠</sup> Ibid.
- <sup>٢١</sup> Irwin, Kenneth. (١٩٩٨). Professional Reference Service at the Internet Public Library with "Freebie" Librarians. **Searcher: The Magazine for Database Professionals**. October, ١٩٩٨. PP ٢١ - ٢٣.
- <sup>٢٢</sup> Online Texts Collection. <http://www.ipl.org/reading/books>
- <sup>٢٣</sup> Simcox, Schelle. Ibid.
- <sup>٢٤</sup> other Online Text Collections. <http://www.ipl.org/reading/books/other.html>
- <sup>٢٥</sup> Online Serials. <http://www.ipl.org/reading/serials/>
- <sup>٢٦</sup> IPL Collections. <http://www.ipl.org/col/>
- <sup>٢٧</sup> Online Newspapers. <http://www.ipl.org/reading/news/>
- <sup>٢٨</sup> Shakespeare Bookshelf. <http://www.ipl.org/reading/shakespeare/shakespeare.html>
- <sup>٢٩</sup> Simcox, Schelle. Ibid.
- <sup>٣٠</sup> Teen Division. <http://www.ipl.org/teen/>
- <sup>٣١</sup> The IPL Youth Division. Selection Policy. <http://www.ipl.org/youth/selectionpolicy.html>

---

<sup>77</sup> Ibid.

<sup>78</sup> Pack, Thomas. (1997). Ibid. P 00.

<sup>79</sup> IPL Exhibit Hall. <http://www.ipl.org/exhibit/>

<sup>80</sup> IPL Exhibit Hall. Permanent Exhibitions. <http://www.ipl.org/exhibit/permanent.html>

<sup>81</sup> IPL Service for Librarians. <http://www.ipl.org/svcs/>

<sup>82</sup> Frequently Asked Questions About the IPL. <http://www.ipl.org/about/iplfaq.html>

<sup>83</sup> Ibid.

<sup>84</sup> Lejeune, Lorrie. (1997). Ibid.

<sup>85</sup> Ibid.

<sup>86</sup> Ibid.

<sup>87</sup> Ibid.

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> Frequently Asked Questions About the IPL. Ibid.

<sup>90</sup> Janes, Joseph.(1998). The Internet Public Library: An Intellectual History. **Library Hi Tech.** Issue 17. 1998. PP 00 – 38.