

Intelligent Reference System Committee of the University of Houston Libraries وهو يساعد المستفيدين في اختيار المراجع الملائمة لاحتياجاتهم سواء كانت مراجع مطبوعة أم إلكترونية، وقد بدأ استخدام هذا النظام فعلياً عام ١٩٩١م. وفي دراسة مسحية أجريت على النظام بالمكتبة تبين أن معظم المستفيدين ٩٠,٦٢٪ يفضلون استخدامه على استخدام الأدلة المطبوعة، وأن ٣,٥٦٪ يفضلون استخدامه على الرجوع للموظفين المختصين وتوجيه الأسئلة لهم (٢٩). وقد صدر عن المكتبة نفسها نظام خبير آخر ظهر في شكل نموذج أولي في عام ١٩٨٩م ويطلق عليه Index Expert وهو لمساعدة المستفيدين على اختيار الكشافات والمستخلصات الملائمة لاحتياجاتهم من المعلومات (٣٠).

ومن التجارب العربية في هذا المضمار ما قام به الباحث زين الدين عبدالهادي في أطروحة ماجستير أجزت من قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة القاهرة عام ١٩٩٥م، حيث قام بتجربة تصميم نظام خبير لتقديم الخدمة المرجعية في مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء بالقاهرة في جمهورية مصر العربية. ويقوم هذا النظام بتحليل استفسارات المستفيدين

ج - تستخدم النظم الخبيرة في ضبط جودة الفهارس. وقد تم إنجاز نموذج أولي لنظام خبير يطلق عليه : QuALCAT Quality Control Cataloging المستخدم لاكتشاف التسجيلات المتكررة في فهرس جامعة برادفورد University of Bradford واختيار التسجيلة الأفضل من بين المتكرر.

٣ - التصنيف :

تقدم النظم الخبيرة المشورة بشأن تحديد أرقام التصنيف الملائمة للوثائق، ومن ذلك نموذج أولي لنظام خبير ظهر عام ١٩٨٦م في جامعة University of Strachclyde في المملكة المتحدة قدمه Paul Burton ويساعد هذا النظام المصنف على تحديد أرقام تصنيف ديوي الملائمة للوثائق وذلك بناءً على المعلومات التي يقدمها له المصنف، ويقوم النظام بتفسير أسباب الأسئلة التي يوجهها لمستخدميه (٢٨).

٤ - الخدمة المرجعية :

يمكن أن يحل النظام الخبير محل متخصص الخدمة المرجعية في الرد على استفسارات المستفيدين وتقديم الخدمة المرجعية لهم، ومن ذلك نظام Reference Expert الذي ظهر كنموذج أولي عام ١٩٨٩م في مكتبة جامعة هيوستن بالولايات المتحدة الأمريكية حيث أصدرته لجنة النظم المرجعية الذكية التابعة لمكتبات جامعة هيوستن The

ومن ثم الإجابة عليها من خلال تقديم المشورة بشأن المراجع الملائمة لاستفساراتهم والمتوافرة بالمكتبة (٣١).

٥ - استرجاع المعلومات :

من الممكن مساعدة المستفيد على استرجاع المعلومات من خلال النظم الخبيرة المساعدة على الاسترجاع Expert Retrieval Assistant System . وتدمج هذه النظم بين المعرفة وبين البيانات الببليوجرافية وتسمى بالنظم الخبيرة البينية Intermediary Expert Systems وتضم هذه النظم إلى جانب الحقائق facts والقواعد rules عناصر

أساسية أخرى هي : استراتيجيات لتحديد موضوع البحث، وكذلك قواعد تقوم بعملية الاختيار بين تلك الاستراتيجيات المختلفة. ومن الواضح أن أهمية تلك النظم الخبيرة البينية تكمن في تطوير نظم استرجاع المعلومات وتيسير عملية الاسترجاع؛ حيث يقوم الخبراء بتزويد تلك النظم باستراتيجيات بحث مختلفة تساعد مستخدم النظام على استرجاع المعلومات سواء من الفهارس أم من المستخلصات أو من نصوص مقالات الدوريات... (٣٢) ومن أمثلة النظم الخبيرة التي تساعد المستفيدين في تحديد استراتيجيات البحث اللازمة لاسترجاع المعلومات نظام SERCH HELPER الذي أصدرته

مدينة جدة :

قامت الباحثة بإجراء مسح ميداني على عينة مقصودة من المكتبات مختلفة الأنواع والمتمثلة في ستة عشرة مكتبة في مدينة جدة، حيث قامت بتوزيع الاستبانة الموضحة بالملحق على تلك المكتبات إما بريدياً، أو بإرسالها مع مندوب، أو بزيارة الباحثة لبعض تلك المكتبات. وقد استجابت اثنتا عشرة مكتبة منها بالرد على الاستبانة وهو ما يمثل نسبة ٧٥٪ من المكتبات وهي :

١- المكتبات الأكاديمية :

- مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.
- مكتبة معهد الإدارة العامة.
- مكتبة الكلية التقنية.

٢ - مكتبات متخصصة ومراكز معلومات :

- مكتبة مستشفى الملك فهد العام .
- مكتبة مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.
- مكتبة مستشفى الملك خالد للحرس الوطني.
- مكتبة مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة.

من متابعة الباحثة لتلك المكتبات ومحاولاتها الجادة للحصول على ردها على الاستبانة. واختارت الباحثة تلك المكتبات على اعتبار أنها ملحقة بكبرى الهيئات في مدينة جدة، وكذلك لتوافر نظم خبيرة وفيرة في سوق النشر تدخل في إطار اهتمام المستفيدين منها. وقد نتج عن الاستطلاع الذي قامت به الباحثة نتيجة مفادها عدم انتشار تكنولوجيا النظم الخبيرة في مدينة جدة؛ حيث لا تستخدمها أي مكتبة من المكتبات مجال الدراسة وعددها كما سبقت الإشارة اثنتا عشرة مكتبة. وتبين أن هناك أسباباً متعددة لعدم استخدام تلك التكنولوجيا موضحة بالجدول رقم (١).

- مكتبة مستشفى الملك عبدالعزيز.
- مكتبة ومركز معلومات الغرفة التجارية الصناعية.
- مكتبة اتصالات منطقة مكة المكرمة (مقرها في مدينة جدة).
- مكتبة أرامكو.

٣- المكتبة العامة

أما المكتبات التي لم تستجب للاستبانة فهي: المكتبة التابعة لوزارة البترول والثروة المعدنية، إلى جانب بعض المكتبات الملحقة ببعض المستشفيات الخاصة مثل: مستشفى الدكتور سليمان فقيه، ومستشفى جدة الوطني الجديد، والمستشفى السعودي الألماني؛ وذلك على الرغم

الجدول رقم (١) أسباب عدم استخدام النظم الخبيرة في المكتبات ومراكز المعلومات

النسبة	العدد	البيان
٢٥٪	٣	تكلفتها العالية
٢٣,٣٪	٤	افتقار الموظفين للخبرة باستخدامها
٨,٣٪	١	عدم حاجة المستفيدين لها
٨,٣٪	١	عدم توافرها باللغة العربية
٢٣,٣٪	٤	عدم المعرفة المسبقة بهذا النظام
١٠٨,٢٪	١٣	الإجمالي

استرجاع بعض برامج النظم الخبيرة عن طريق شبكة الإنترنت ومن ذلك برنامج يطلق عليه Destination Query Expert System وهو برنامج يعطي مستخدميه معلومات عن الأماكن الجغرافية والمسافات بين المناطق، وهو بذلك قد يفيد البعض عند تخطيطهم لرحلاتهم السياحية أو ما سوى ذلك. والجدير بالذكر أن تجربة القائمين على هذه المكتبة للنظم الخبيرة تعد تجربة مرضية لهم حيث أفادوا منها بدرجة كبيرة.

ويلاحظ من الجدول أن عدد التكرارات يفوق عدد مفردات العينة ويرجع السبب في ذلك إلى أن إحدى المكتبات أشارت إلى أكثر من سبب أدى إلى عدم إدخالها للنظم الخبيرة إليها. ويتضح من الجدول أن نسبة ٢٥٪ من المجيبين على الاستبانة أشارت إلى أن التكلفة المرتفعة للنظم الخبيرة كانت تمثل عائقاً أمام استخدام المكتبات ومراكز المعلومات لها. وترى الباحثة أن أهمية النظم الخبيرة والخدمات التي تقدمها للمكتبات والمستفيدين منها تبرر تكلفتها، فهي توفر في النفقات وتزيد من أرباح الهيئات كما سبقت الإشارة.

يتبين من الجدول رقم (١) أن أبرز أسباب عدم توافر النظم الخبيرة في المكتبات ومراكز المعلومات يرجع إلى عدم معرفة الموظفين بالنظام أو عدم خبرتهم باستخدامه، حيث أشار ٣٣,٣٪ من المجيبين إلى عدم المعرفة المسبقة بالنظام، في حين أشارت نسبة مماثلة إلى افتقار الموظفين للخبرة باستخدام تلك النظم. ولعل عدم انتشار تكنولوجيا النظم الخبيرة بدرجة كبيرة في العالم العربي، وعدم إنتاجها في الدول العربية هو ما جعلها غير شائعة الاستخدام. ولعل في عدم استخدام الموظفين لتلك التكنولوجيا ما جعلهم غير متآلفين معها، فقد أشارت نسبة ٩١,٧٪ من المجيبين على الاستبانة إلى أنه لم يسبق لهم استخدام النظم الخبيرة مما يعد مؤشراً على عدم تألفهم مع تلك النظم وبالتالي عدم توجههم نحوها. وتبين أن مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز هي المكتبة الوحيدة التي سبق للقائمين عليها استخدام تلك التكنولوجيا من خلال تجارب شخصية عن طريق اقتنائها من محلات بيع برامج الكمبيوتر ومن ذلك برنامج Health Expert System الذي يرد على التساؤلات المختلفة المتعلقة بالأمور الطبية، أو من خلال

والمواقع أنه على الرغم من أن ميزانيات بعض المكتبات مجال الدراسة لم تتجاوز ١٠٠,٠٠٠ ريال سعودي كما هو موضح بالجدول رقم (٢)، إلا أن تلك المكتبات لم تشر إلى أن ارتفاع التكلفة كان السبب في عدم استخدامها للنظام.

الجدول رقم (٢) توزيع المكتبات وفقاً لميزانياتها

النسبة	العدد	الميزانية
٪ ١٦,٧	٢	أقل من ١٠٠,٠٠٠ ريال
٪ ١٦,٧	٢	١٠٠,٠٠٠ - ٣٠٠,٠٠٠ ريال
-	-	٣٠٠,٠٠٠ - ٥٠٠,٠٠٠ ريال
٪ ٨,٣	١	٥٠٠,٠٠٠ - ٧٠٠,٠٠٠ ريال
٪ ٨,٣	١	٧٠٠,٠٠٠ - ٩٠٠,٠٠٠ ريال
٪ ٨,٣	١	٩٠٠,٠٠٠ - مليون ريال
٪ ١٦,٧	٢	أكثر من مليون ريال
٪ ٢٥	٢	لم تجب
٪ ١٠٠	١٢	الإجمالي

وتبين من الاستطلاع أن نسبة قليلة من المكتبات ٣٣,٣٪ تخطط لاستخدام تلك التكنولوجيا مستقبلاً كما هو موضح بالجدول رقم (٣) في حين أن النسبة الأكبر ٦٦,٧٪ لا تخطط لذلك.

الجدول رقم (٣) التخطيط لاستخدام النظم الخبيرة

النسبة	العدد	البيان
٪ ٣٣,٣	٤	يخططون للاستخدام
٪ ٦٦,٧	٨	لا يخططون للاستخدام
٪ ١٠٠	١٢	الإجمالي