

فقوم برنامج خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل

سعد احمد اسماعيل

جامعة الموصل / المكتبة المركزية

المقدمة :

تطورت المكتبات الاكاديمية وتغيرت اهدافها واصبحت محور اساسياً من محاور النشاط الاكاديمي والبحث العلمي وتستهدف اسناد هذا النشاط الاكاديمي بتأثير وفاعلية . واصبحت المكتبات الان ذات اهداف واضحة تسعى نحو تحقيقها ترتبط باهداف الجامعة وغدا محور عملية التعليم / التعلم أحد اهدافها . فهي تساند الطالب في نهضة المواد التي تساعد على التعلم . كما تعمل الان كمراكز للمعلومات تؤمن الاستجابة الفاعلة للاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ، بل والتأثير فيها ولم يعد المكتبيون قانعون بالمكتبة الحديثة الكفوءة Efficient والتي تستجيب لاحتياجات المستفيدين المعلوماتية وتسهل خدماتها بل يطمحون ان تكون مكتباتهم فاعلة Effective تعمل اضافة الى ما ذكر على فهم دقيق لاحتياجات المستفيدين وبرامج الجامعة . فهي لاتعني باعارة موادها فحسب بل بالمحصلة القرائية للمستفيدين والتأثير فيها وتنميتها (١) . وتعتمد كفاءة وفاعلية المكتبة على البرامج التي توضع لها بما يؤمن تحقيق اهدافها ، فلقد اخذت مؤشرات المكتبات السابقة من حجم المجموعة وعدد موجوداتها بالانسحاب لصالح مؤشرات جديدة هي خدمات المكتبة حتى غدت المكتبات اليوم « خدمات » ولتحقيق الخدمات لابد من اعتماد برامج واضحة محددة تؤمن لها ذلك ونتيجة التطور الكبير في معالجة المعلومات واستخدامات تقنية المعلومات الحديثة اصبح بإمكان المكتبات الجامعية ذات الخدمات الاكثر انبساطا

من المكتبات المتخصصة تقديم خدمات مشابهة لتلك التي تقدمها المكتبات المتخصصة مثل البث الانتقائي للمعلومات SDI الفردي بعد ان كان ذلك مقصوراً اساساً على المكتبات المتخصصة حين كانت مثل هذه الخدمات تقدم يدوياً واعتماداً على مسح المكتبي للمواد الثقافية .

واصبح دور المكتبي المتخصص Subject Librarian او متخصص المادة Subject Specialist او مسؤول المعلومات Information officer من الادوار المألوفة في المكتبات الجامعة (٢) وتبدو الضرورة . لها بشكل اكبر في البلدان النامية حيث تستقطب المكتبات الجامعية أفضل العناصر المكتبية .

وتعمل المكتبة الجامعية على تيسير سبل الانتفاع بموجوداتها من المواد الثقافية معتمدة أحياناً مفاهيم جديدة مثل (تسويق) خدماتها وهذا الانتفاع والتسويق يقود الى ما يعرف عند المكتبيين بخدمات المعلومات Information Services فخدمات المعلومات هي تقديم المعرفة بشكل منظم ليستفيد منها الناس في تطوير افكارهم ومعرفتهم العلمية والثقافية والاجتماعية (٣) . كما انه من الضروري ان تتطور هذه الخدمات مستفيدة من للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات وان تشكل لتؤدي دورها ضمن النشاط الاكاديمي في الجامعة ولاشك ان حركة البحث العلمي وتقدم البحوث والاكتشافات العلمية مرهون بما توفره المكتبة من معلومات ومانقدمه من خدمات .

ولتفويج فاعلية برامج خدمات المعلومات ، هل تكون المؤشرات للتالية هي المعيار ؟

عدد المستفيدين من المكتبة

عدد للخدمات المقدمة واتساعها

عدد ومقدار مقتنيات المكتبة

عدد الاعارات

عدد نشاطات المستفيدين من المكتبة

نسبة الاستخدام الكلي للمكتبة وكلفة القاريء

سرعة الاستجابة لحاجات القاريء

قناعة المستفيد بخدمات المكتبة

الا أن هذه يمكن ان تكون مدخلات للوصول الى معيار وليس معايير بجد ذاتها ويمكن القول ان مقارنة انجاز المكتبة المستمر بالاهداف المرسومة لها ومقدار استجابة تلك الاهداف مع تحديد طريقة عملها واعادة صياغتها بعد المراجعة هي المعيار الافضل ٥

يهدف هذا البحث الى دراسة برنامج « خدمات المعلومات للمكتبة المركزية لجامعة الموصل الذي بدأ كبرنامج متكامل اعتباراً من ١٩٨٢ وتحديد معالم برنامج يمكن تطبيقه في المكتبات الجامعية في القطر .

فهي دراسة كشفية exploratory study تهدف الى فتح المجال امام دراسات أخرى كدراسة الحالة المركزة لخدمات المعلومات في مكتبات القطر الجامعية . وهي ليست دراسة مسحية وصفية مستفيضة أو دراسة حالة . بل مؤشراً للدراسة او دراسات في هذا الاتجاه ، ودراسات أخرى لبرامج ارشاد القراء بصورة دقيقة لبيان مدى فاعليتها على غرار :

1. Crowley, T. The effectiveness of Information services in Medium size public libraries unpublished doctoral dissertation, Rutgers University 1981.
2. Thomas C. A telephone Information service in public libraries: A Comparison of performance & the descriptive statistics Collected by the state of the New Jersey (unpublished doctoral dissertation, Rutgers University 1970.

أهمية البحث :

ان انفجار وتشتت المعلومات وصعوبة المعاصرة والاستئلال الامثل لمجموعة المكتبة جعل من الضروري وضع برامج كفيلة بتعظيم خدماتها وتزويد برنامج خدمات المعلومات ومدى امكانية تطبيقها في مكتبات جامعية أخرى في القطر بعد تعديله للاستفادة من ايجابياته وتجنب معوقاته والحصول على تغذية راجعة حديثة لقناعة المستفيد به.

مشكلة البحث :

يهدف البحث الى دراسة برنامج خدمات المعلومات ومدى الاستفادة من البرنامج وأجابة الاسئلة التالية :

الى اي مدى استطاع برنامج المعلومات من تأمين احتياجات المعلومات للتدريسين والباحثين ؟ ماهي الاطر التي يجب على البرنامج استثمارها او التركيز عليها وما يجب تعديله ؟

خطة البحث

استخدام الاسلوب الوصفي القائم على التحليل والملاحظة الميدانية ثم تجميع البيانات بواسطة استبيانين

الاول للتدريسين وطلبة الدراسات العليا والثاني لطلبة الدراسات الاولى اضافة الى الوثائق الخاصة بالمكتبة والنشريات حول الموضوع واللقاء المباشر بالمستفيدين والمكتبيين والتقارير المقدمة من وثائق المكتبة والخبرة الشخصية في الموضوع .

القسم الاول

برنامج خدمات المعلومات للمكتبة المركزية لجامعة الموصل :

قامت المكتبة المركزية لجامعة الموصل عام ١٩٨٢ بمراجعة شاملة لخدماتها وطيبة استخدام الكادر العامل فيها وحددت لها الاهداف التالية والمستمدة من اهداف الجامعة :

(أ) اسناد حركة البحث العلمي في الجامعة

(ب) اسناد عملية التعليم / التعليم القائمة فيها

(٠) المشاركة في تحقيق اهداف

- حملة نحو الامة

- للتعليم المستمر

- التنمية البشرية

وقد شكلت في حينه فريقا من العاملين المؤهلين في المكتبة وحصلت على معلومات تفصيلية من اعداد الطلبة وللتدريسين والدراسات العليا وقام الفريق بدراسة مستفيضة للاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين عن خدمات المكتبة وتم مقارنتها مع الخدمات المقدمة ومدى استجابة المكتبة لتلك الاحتياجات ومدى اضطلاع المكتبة بدورها ضمن الاهداف المرسومة لها في الاعلام عن خدماتها ونشر معلوماتها و(تسويق) خدماتها ووضع الفريق على ضوء الاهداف المرسومة وواقع الخدمات واحتياجات المستفيدين برنامجاً اطلق عليه (برنامج خدمات المعلومات للمكتبة المركزية لجامعة الموصل) اشتمل على مايلي :

(أ) برنامج لارشاد القراء لطلبة الدراسات الاولى (سمعي بصري) يشاهده جميع طلبة الجامعة عند التحاقهم في السنة الاولى للتعريف بكيفية استخدام المكتبة والخدمات التي تقدمها وكيفية للوصول الى المعلومات .

(ب) برامج سمعية وبصرية لارشاد طلبة الدراسات العليا في كيفية البحث المباشر Online لبحث ملفات مراكز المعلومات العالمية .

(ج) برامج سمعية وبصرية ومحاضرات وارشاد مباشر لطلبة الدراسات العليا على كيفية استخدام الكشافات والمستخلصات في معظم حقول المعرفة :

(د) كراسات متخصصة لارشاد الباحثين في كيفية الوصول الى المعلومات وتسمى

بلسلة Sources In....

(هـ) نشرات بيلوغرافيا بالكتب التي تصل حديثاً للمكتبة .

(و) نشرات متخصصة بالاطروحات والمستخلصات والكشافات والدوريات .

(ز) اخراج خدمات اعلامية Current Contents بتصوير صفحة المحتويات من دوريات في حقل معين وتلويرها، واعادة استنساخ الخدمات العالمية من Current Contents وتلويرها توفيراً للكلفة وتعميقاً للفائدة .

(ح) شراء قوائم رغبات من مركز عالمية مثل BLAISE للحصول على احدث ما نشر في العلوم الطبية ومفاتيحه الجمعية الكيميائية الملكية البريطانية والمكتبة الزراعية .
وتمثل هذه للخدمات درجة متقدمة من خدمات المعلومات كما ان الخبرة المتراكمة في هذا المجال ساعدت على تطوير العاملين بما يؤمن الاستخدام الامثل للحاسبة للطرفية عندما ترتبط جامعة الموصل مباشرة مع المراكز العالمية عن طريق حاسبة طرفية .

(ط) توفير المقالات والبحوث والفصول غير المتوفرة في المكتبة المركزية عن طريق التعاون مع بعض المكتبات المحلية والوطنية والعربية واتباع نظام مكتبة الاعارة البريطانية BLL ومؤسسة ISI وبعض المؤسسات العربية للعلمية .

(ي) توفير الاطروحات على المايكرو فلم من UMI والاطروحات الانكليزية من BLL واستحدث ضمن الفريق موقع مسؤولي المعلومات ، الاول للعلوم الاجتماعية والانسانية والثاني للعلوم للبحث والتطبيقية من افضل المكتبيين المؤهلين تأهيلاً عالياً اضافة الى خبرتهم الطويلة المتراكمة في المكتبة، وحددت واجبات مسؤول المعلومات كما يلي:-

١ - الاشراف على برنامج ارشاد القراء لطلبة الدراسات الاولية والعليا ويقوم عملياً بارشاد المستفيدين في كيفية استخدام الكشافات والمستخلصات والوصول الى المعلومات .

٢ - التوسط والارشاد في الحصول على المعلومات الممكنة من مراكز المعلومات المحلية والعالمية والعربية ومركز التوثيق العلمي في القطر .

٣ - الاشراف على الاعمال الفنية المتعلقة في الحقول العلمية التي يخدمها مسؤول المعلومات بما يؤمن بناء مجموعة متوازنة من المواد الثقافية بالتعاون مع السادة التدريسين المتخصصين حيث يشترك الطرفان كل بخبرته ، مسؤول المعلومات بخبرته المكتبية ، وبمعرفته بمصادر المعلومات والتدريسي بتخصصه .

٤ - يحتفظ باستثمارات تفصيلية عن كل طالب دراسات عليا يدرج فيه المعلومات المطلوبة عن الطالب ومدى الخدمات المقدمة له ويمكن ان تكون هذه مؤشراً للسادة المشرفين على طلبة الدراسات العليا لمعرفة مدى للخدمات التي تقدمها المكتبة للباحث .

٥ - القيام بتحليل الاسئلة التي توجه لقسم المراجع لمعرفة طبيعة المعلومات التي ، يحتاجها الباحثون او المساحات الغامضة في خدمات المكتبة لكي يصار الى الاعلام عنها وتطويرها .

٦ - المشاركة في تحليل اتجاهات الاعارة في المكتبة .

وقد استطاعت المكتبة اصدار (١٥٠) مطبوعاً و(٢٠٤) وحدة تعليمية ضمن برنامج ارشاد القراء لطلبة الدراسات العليا وخصصت بطاقات لتحديد مدى الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا والقيت (٨٠) محاضرة لطلبة الدراسات العليا ضمن البرنامج واطلع جميع الطلبة الوافدين الى الجامعة منذ عام ١٩٨٢ ولحد الآن على البرنامج السمي والبصري الذي هيئته المكتبة وكيفية الوصول إلى المعلومات فيها والخدمات المقدمة في هذا الاطار واستحدثت وحدة اطلق عليها (وحدة البحوث) لتوفير المقالات والاطروحات وفصول الكتب غير المتوفرة وكذلك النشريات التي يصعب الحصول عليها .

وقد جاء البرنامج بشكل متماسك بحيث يعمل كل جزء منه على اكمال الجزء الاخر بما يؤمن الاحاطة والمعاصرة للمستفيدين والاستجابة لاحتياجاتهم وشد انتباههم إلى الخدمات الجديدة ومصادر المعلومات المتاحة . وقد وضع نظام للحصول على تغذية راجعة باستمرار لتعديل الخدمة كما يحصل مسؤولي المعومات وباستمرار على تغذية راجعة عند لقائهم اليومي بالطلبة والتدريسين .

وتهدف الدراسة إلى تفوييم خدمات المكتبة ضمن البرنامج وتحديد مدى قناعة المستفيدين منها وقناعة كادر المكتبة بذلك .

وقد قامت المكتبة بتهيئة البرنامج وتصحيحه حسب حاجات المستفيدين من المكتبة اضافة إلى الاهتمام بالاهداف التي رسمتها المكتبة والتي تسعى نحو تحقيقها بما يؤمن للنجاح للبرنامج ، وتم التهيء لذلك على النحو التالي :

أ: تشكيل فريق العمل من

- أمين المكتبة المركزية

— مسؤولي المعلومات

— اضافة إلى مسؤولي الاقسام الفنية في المكتبة المركزية

ب: تمت دراسة مستفيضة لاعداد الطلبة والتدريسين وطلبة الدراسات العليا مع مسح شامل للمناهج والدراسات وطبيعة البحوث للدراسات العليا وتوجهات الجامعة ونظراً إلى الدور المحوري على معلومات مباشرة باللقاء الشخصي اضافة للقنوات الأخرى وتم تحديد احتياجات المستقبلين على النحو التالي :

١. اندريسين : الحاجة إلى المعاصرة والالام بما يصدر حديثاً في حقل اهتمامه .

الحاجة إلى معرفة مانشر في حقل معين

الحاجة إلى معرفة ما يصل المكتبة حديثاً من أوعية المعلومات التي تتعلق بحقل اهتمامه .

الحاجة إلى معرفة مايتوفر في المكتبة من معلومات ضمن وسائل النشر المختلفة والأوعية المختلفة تتعلق باهتمامه .

الحاجة إلى معرفة امكانيات الخدمات المقررة الياوكيفية الحصول على المعلومات منها بعد أن اصبح لها بريقاً لايقاوم في الوسط الأكاديمي والخدمات المساندة .

الحاجة إلى التعرف على الكشافات والمستخلصات التي تؤدي إلى الوصول إلى المعلومات .

وهذه الاحتياجات نابعة من ضرورة المعاصرة للتدريسي كمتخصص في حقل من حقول المعرفة . وحاجته لاجراء البحوث والدراسات اللازمة وحاجته لتخطيط قراءات طلبته كما ان ازدواجية البحث والتدريس تؤدي به عادة للحصول على معلومات اكبر باتجاه البحث .

٢ — حاجة طلبة الدراسات العليا مشابهة لحاجة التدريسين .

٣ — أما حاجة طلبة الدراسات الأولية فكانت معرفة ما هو متوفر في المكتبة من الدراسات المتعلقة بالآسام التي يدرسون فيها خاصة منها تلك الكتب المساندة للمناهج القائمة وما يصل المكتبة ضمن ذلك الأطار مع التدريب على كيفية استخدام المكتبة والوصول للمعلومات . فقد قدر ان الباحث المتوسط يقضي ٢٠ - ٢٥ ٪ من وقته المخصص

للبحث في البحث عن المعلومات (٤) كما بينت دراسات أخرى أن ٥٨ ٪ من طلبة الدراسات العليا و ٦٥ ٪ من طلبة الدراسات الأولية قد فشلوا في استخدام الفهارس أو أدوات الاستخلاص والتكشيف المتوفرة أو الاتصال بكادر المكتبة (٥) .

وهكذا جاء البرنامج استجابة لهذه الاحتياجات إضافة لما نريد ان تحققه المكتبة باتجاه التأثير في الحاجات القرائية للمستخدمين ، وتحدد قوس الخدمات على أن يكون باتجاه المستخدمين وكما ذكرناه سابقاً .

ووضع نظام للحصول على تغذية راجعة بما يؤمن التعديل المستمر للخدمة ضمن استمارات التغذية واللقاء المباشر في كثير من الأحيان ، كما قام مسؤولو المعلومات بالاحتفاظ بسجلات واضحة على شكل استمارات محتفظة بمعلومات دقيقة جدا عن الوسط الذي يخدمه امتدت إلى حد التأكيد على الجامعات التي تخرج منها تدريسيوا الجامعة للاستفادة منها في توجيه اتباعيين للاستفادة من اللغات التي يتقنها التدريسيون في حالة وصول مقالات بلغات غير اللغة الأنكليزية . وامتد ذلك إلى تحليل الاسئلة التي ترد إلى قسم المراجع يومياً واللقاء المحاضرات والتدريب المباشر ، وإرشاد القراء ضمن برامج المكتبة وإذا ما ادركنا أن عدد طلبة الجامعة الحالي هو حوالي ١٧/٥٤٠ طالباً وأن عدد طلبة الدراسات العليا هو (٢٥٠) وعدد التدريسيين هو ١٠٥٠ ادركنا الضغط الكبير الذي يعمل تحته مسؤولو المعلومات إضافة إلى المهام التدريسية الأخرى وهذا أدى إلى تعديل بعض فقرات البرنامج في مواجهة تضخم وتفجر الإنتاج الفكري حيث ينشر الاف المقالات والكتب وتعد مئات المؤتمرات العلمية سنوياً في العالم إضافة إلى الاف الرسائل الجامعية والتقارير الفنية وبراءات الاختراع وغيرها من المنشورات ، ويزحف الآن الكشاف الكيميائي نحو السجل المليون سنوياً ، وتعددت لغات النشر لتشمل اكثر من ثلاثين لغة (٦) وتعدد الارتباطات الموضوعية حيث تنشأ كل يوم علاقات متشابكة جديدة بين العلوم وتأثير المحتوى الموضوعي وطرق الافادة منها ، وهكذا نجد ان هذه العوامل ومتغيرات حاجات المستفيد جعلت من المستحيل على المتخصص الفرد الوصول إلى المعلومات بجهوده الذاتية البحتة وعدم قدرة الأساليب التقليدية لخدمات المكتبات للايفاء بهذه الاحتياجات ضمن النقاط الواردة اعلاه .

كما قام الفريق بدراسة واقع الخدمات المقدمة ومدى تفهم المستفيد منها وقد تبين من استبيان وزع بهذا الشأن وجود ثلاث فئات من المستخدمين مختلفة التصور عن خدمات البحث المباشر للمعلومات Online منها :

- ١ - فئة لما تصور أولي ديلاي عن مراكز المعلومات وامكانيات البحث المباشر .
- ٢ - فئة لما تصور مبالغ فيه كثيراً عن نظام معجزة يستطيع الباحث فيه الضغط على مجموعة ازرار ويقوم بعددا الحاسب باعلامه بكل مانشر في حقل المعرفة الذي يخصه .
- ٣ - فئة لم تسمع بهذه الخدمات تخالط بينها وبين استخدامات الحاسبات في البحوث العلمية .

كما يبين الأساتيدان عدم وجود صورة واضحة لامكانيات وتصور هذه الخدمات وانها نسخة من انكشافات والمستخلصات الورقية ، وانه ليس من الضروري الاتجاه كلياً نحو هذه الخدمة وترك الاستخدام اليدوي لانكشافات في جميع الحالات كما ان هذه القواعد تمتاز بتماثلها المشتركة في كثير من الحقول وعدم امكانية الرجوع إلى سنوات بعيدة في كثير منها وضعف التغطية في بعض الحقول اضافة إلى الكلفة وتبدو ميزة هذه الخدمات حين يكون البحث متعمقاً كثير التفريعات وان الوقت عنصر حاسم في الموضوع كي يحتاج إلى خبرة كبيرة من قبل الوسيط (المكتبي) وثقافة طيبة عن قواعد المعلومات مسن قبل التنفيذ ، لذا فقد اتجه البرنامج نحو اخراج وحدات ونشریات لارشاد القراء والتعريف بالخدمات وتدريب العاملين قبل المباشرة بتقديم الخدمات .

أهم الخدمات التي قدمت ضمن برنامج خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل :

البحث المباشر :

عند تصميم البرنامج بدأت الحاجة إلى الاستفادة من خدمات قواعد المعلومات العالمية في مختلف العلوم وكانت المصادر المتاحة للمكتبة هي :

أ - الخدمات الخارجية من معدى المعلومات مثل BRS, SDC, Dialog وغيرهم ثم امكانيات الاتصالات العربية المتاحة كركز البحوث العلمية في الكويت والمنظمة العربية للاستشارات الصناعية في قطر ومركز التوثيق العلمي في بغداد. مع الأخذ بنظر الاعتبار ان تكون هذه الخدمات مكاملة للخدمات التي تقدمها المكتبة وقد برزت عدة امثلة لا بد من اجابتها قبل التوجه إلى الخدمة مثل أي قاعدة من قواعد المعلومات نحتاج في هذه التجربة الرائدة وعلى أي نظام ؟ كيف سيتم اختيار المستفيدين ؟ إلى أي مدى تنطلق في الخدمة من زاوية الكلفة. وقد تقرر أن تبدأ التجربة على MEDLINE على نظام BLAISE الذي تقدمه المكتبة البريطانية بسبب الخبرة الجيدة للعاملين على النظام وسرعة

الاستجابة للاتصالات التي تجريها المكتبة ونظام الاسناد الممتاز الذي تقدمه المكتبة البريطانية في توفير الوثيقة الاصلية مع امكانية استخدام التلخيص للحالات المستعجلة كما تم تحديد قاعدة المعلومات الطبية نظراً للحاجة الماسة في هذا المضمار والمليء بالجديد والاهتمام الجدي الذي أبدته كليتا الطب والطب البيطري في جامعة الموصل وخطط لشراء عدد من فوائدها الرغبات الموسعة MACRO Profiles لعلوم الكيمياء من الجمعية الكيميائية الملكية وتهدف الخدمة اضافة الى المحور الاساسي لها وهو تقديم المعلومات للمستفيدين الى خلق خبرات مناسبة في المقابلة والمداولة وخلق استراتيجيات البحث بما يؤمن خبرة متراكمة ذات فائدة قصوى عند توفر البحث المباشر للمكتبة مع خلق وعي عند المستفيد يؤمن الاستفادة القصوى من الخدمات اضافة الى هدف يتعلق بالمكتبة بالذات وهو خلق ثقة بخدمات المكتبة والمعاصرة بما تقلل وقع المفاجئة حينما يتعرض الباحث الى خدمات متقدمة تقدمها مكاتب خارج القطر . وقد رشحت الكليات المعنية عدداً من تدريسيها من القائمين فعلاً بابحاث او اشرفين على طلبة دراسات عليا للاستفادة من هذه الخدمة ضمن :

(أ) البحث الراجع Retrospective Search

(ب) البحث الانتقائي للمعلومات SDI Selective Dissimination of

(ج) البحث الراجع والمستمر بحث انتقائي Information

و وفرت المكتبة الكتب اليدوية اللازمة والمكائن كما درب عدداً من متسيبيها اضافة الى خبراتهم التخصصية في مجال البحث المباشر وبلغ عدد المستفيدين كما يلي : -
 بحث راجع بحث راجع يسمى انتقائياً بحث انتقائي

٨

٤

١١

وأخذت تصل المكتبة وبشكل منظم جميع هذه البحوث بعد ان رمزت لما يؤمن وصولها من خلال مكنتي في المكتبة المركزية وترسل الى المستفيد الذي يعيدها بدوره بعد تأشير المقالات المطلوبة والتي يتم طلبها بعد التأكد من عدم توفرها وكانت معدلات توفير الوثيقة الاصلية تتراوح ما بين ٨ أيام و ١٥ يوماً حيث ان المكتبة كانت قد وضعت عدداً من الطوابيع كابداع في المكتبة البريطانية واحتفظت برقم رمزي يؤمن طلب المقالات ، المستعجلة بالتكلم .

وجرى تقويم مستمر لهذه الخدمة بواسطة نموذج استمارة يرفق مع كل وجبة ومقابلات شخصية مطولة واستبيان ويذهب البعض مثل (Bourns 1977) (٧) الى ان استخدام البحث المباشر لمكتبات الدول النامية ربما يكون اقل كلفة من محاولة بناء مجموعة دوريات متكاملة في مواضيع متعددة. وكانت التغذية الراجعة مشجعة جداً حيث اشار الجميع الى كفاءة الخدمة وفعاليتها وقناعتهم بالتعديلات التي يراها المستفيد ضرورة لقائمة اهتماماته نتيجة تطور بحثه او تبدل اهتمامه وقد اشارت دراسات أخرى لتجربة مماثلة بين مكتبة معهد جورجيا للتكنولوجيا في الولايات المتحدة والمشاركة في مركز Dialog. بمركز المعلومات والتوثيق القومي في مصر (٨) يتم بموجبه وضع استراتيجيات البحث في القاهرة ويجري البحث في معهد جورجيا وحظيت التجربة بنجاح طيب .

وتكون خدمة البحث المباشر :

- ١ - داخلياً In-house
ويكون يدوياً -manual
او محسوباً -Automated
- ٢ - خارجياً External
ويكون ممكننا اعتيادياً Automated

وتتكون الخدمة من العناصر التالية :

- المستفيد الذي يريد المعاصرة للمواد التي تصدر حديثاً دون بذل الكثير من الجهد والوقت .
- قائمة مفصلة باهتمامات المستفيد Profile
- وقد تقوم الالة بمقارنة اهتمامات المستفيد بما يدخل من سجلات مع طبع تلك المواد التي تلتقي مع اهتمامات المستفيد .
- او ان يقوم شخص مفراس "Scanner" بمقارنة تسجيلات المكتبة مع قائمة اهتمامات المستفيد في حالة الخدمة اليدوية .
- نشرات بالمواد التي تتطابق مع اهتمام المستفيد :
- خدمة اسنادية لتوفير الوثيقة عند الحاجة للمقالة .
- تغذية راجعة تمثل رد فعل المستفيد للمواد المرسله له :

وللبحث المباشر محاسن كثيرة نخص منها بالذكر :

١ - تنفيذ البحث التفصيلي الشامل للفايلات المتوفرة على الحاسبة والتي قد تتضمن ملايين السجلات البايوغرافية بسرعة لاتضاهيها أي مقادرة بشرية .

٢ - ان المستخدم مشارك فعال في عملية البحث ، وبإمكانه تغيير استراتيجيه بحثه لما هو متوفر فعلا في ملفات المعلومات المتوفرة على الحاسبة والتي قد تكون مختلفة تماماً عما كان يتوقعه ، وبهذا يستطيع تجاوز المطبات التي تصادفه في صياغة طلبه .

٣ - يمكن اعادة البحث في قواعد المعلومات لمرات عديدة باستخدام اساليب جديدة اما في البحث البدوي فان الوقت المتوفر لايسمح باعادة البحث بصورة كاملة .

٤ - ان بإمكان المستخدم الوصول الى اعداد كبيرة جداً من اوعية المعلومات والتي لايتوفر العديد منها من خلال مصادر المعلومات المحلية .

٥ - ان قواعد المعلومات المتوفرة للبحث المباشر غالباً ما توفر طرقاً عديدة للاسترجاع أكثر بكثير من تلك التي توفرها مصادر المعلومات المطبوعة المناظرة .

٦ - ليست هناك أي حاجة لعملية تسجيل الملاحظات المزعجة التي تتصف بها طرق البحث التقليدية (٤٩) .

وبالرغم من فائدة خدمات البحث المباشر الخارجية الممكنة الا أن من مشاكلها مايلي :

١ - الكلفة (١٠)

٢ - تشابك التغطية ، على سبيل المثال وجود قاعدة Dialog و Compendex و SDC و Infoline (١١)، وكذلك تغطية الدوريات المشترك بين نفس القواعد مثل مجلة Drug Intelligence & Clinical pharmacy والتي تكشف في عدد كبير من الكشافات والمستخلصات منها :

Biological Abst.

Chemical Abst.

Excerpta Medicus.

Inpharma.

International pharmaceutical Abst.

Science Citation Index.-

٣ - تفاوت التغطية الزمنية بين هذه القواعد .

٤ - تفاوت الكلفة بين قواعد المعلومات .

٥ - تفاوت حقول البحث بين الأنظمة المختلفة . Searchability Fields

٦ - ضعف تغطية بعض الحقول كالادارة والاعمال .

هذا اضافة لما تشكله مصاعب صياغة استراتيجيات البحث وتكوين قوائم الاهتمامات (profiles) من مترادفات متعددة وطرق تكشيف متباينة من اختلاف منهجي الكلمات والجمع والمفرد ومشاكل اللغة والمفاهيم الجديدة التي تتطلب ان يدرج التعبير مثل :

Management by Objectives.

والتي هي الان مدرسة حيث يتطلب الأمر الانتباه إلى ان by تعتبر Stopword ومن الضروري صياغة المشكلة بالشكل الذي يؤمن الاستفادة من الالة . وبالرغم من التسجيلات التي نجدها الان في معظم الأنظمة والتي تنحو نحو تسهيل مهمة الباحث بحيث تصبح أنظمة صديقة User friendly Systems الا أنها وبالرغم من كل شيء تبقى خدمات ذات جاذبية عظيمة في البحث وللباحثين .

وبالرغم من ان عددا من قواعد المعلومات الحالية تخرج خارج نطاق مقالات الدوريات الا انها لاتشمل جميع انواع اوعية المعلومات الأخرى والتي يحتاجها المستخدم . وهناك عنصران اساسيان هما مدى مطابقة المادة المستعادة لحاجة الباحث Relevance وشمولية الاستعادة Recall ويحتاج لقاء هذين العنصرين إلى كوادر عاملة ذات تأهيل عال (١٢) .

ويتم بث أو تسويق هذه الخدمات عن طريق مايلي :

١ - الاتصال الشخصي بمسؤول المعلومات في المكتبة .

٢ - نشرات المكتبة .

٣ - برنامج ارشاد القراء لطلبة الدراسات العليا والباحثين .

٤ - المحاضرات والحوارات الدراسية التي تعد لطلبة الدراسات العليا والباحثين .

٥ - رؤساء الأقسام ، ومسؤولي الدراسات العليا في الجامعة ، كما هو معمول به

في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .

وللحصول على هذه الخدمات يجب اتباع الخطوات التالية :

- ١ - المقابلة والمناقشة ووضع المكثر (Thesaurus) والكشاف بين يدي المستفيد مع قائمة تغطية القواعد المطلوبة .
- ٢ - ملأ استمارة رؤوس المواضيع - المترادفات - المقالات المشابهة - الموضوع تفصيلياً ومناقشة الموضوع وتحديد اللغة والمستخلص والفترة الزمنية .
- ٣ - استلام القائمة وتسليم التغذية الراجعة .
- ٤ - تهيئة نظام الأسناد .

٢- خدمات البث الانتقائي للمعلومات

Selective Dissimination of Information

وهي خدمة جذابة جداً للمستفيدين تؤمن لهم خدمة شخصية وتوفر لهم في أفضل حالاتها معلومات انتقائية ذات مساس مباشر بحقل تخصصهم او اهتمامهم ضمن ذلك التناثر للمعلومات وقد تؤدي بالنتيجة إلى تحسين استخدام المعلومات في عملهم ، أو قد تكون خدمة لفريق متجهة نحو المشروع الذي يقوم الفريق بالعمل فيه حيث توفر المعلومات الحديثة المعاصرة ، كما تحصل المكتبة والفريق العامل على العرفان الذي يؤدي بالنتيجة إلى الثقة بالمكتبة وخدماتها ويؤدي بالنتيجة إلى زيادة الاستفادة في خدماتها وهو من الأمور التي تسمى المكتبة نحو تحقيقها وقد يؤدي إلى توجه المؤسسة الام نحو زيادة دعمها للمكتبة باتجاه خدمات المعلومات .

تحدد ادبيات المكتبات وتقصرها بصورة رئيسية على المكتبات المتخصصة نظراً للمحدودية المستفيدين في مثل هذه المكتبات وقلة الحقول التي تهتم المستفيد مقارنة بشمولية المكتبة الجامعية وعدد المستفيدين من خدماتها الا أنه وعلى ضوء الإمكانيات الحالية للأنظمة الخارجية الممكنة أصبح بالإمكان تقديم مثل هذه الخدمات في المكتبات الجامعية كما أصبح بالإمكان تقديم قوائم موسعة Macro Profiles للأقسام العلمية ، ويمكن أن تكون قوائم الاهتمامات ضمن :

Individual Profiles

١ - الاهتمامات الشخصية

Macro Profiles

٢ - الاهتمامات الموسعة لقسم او فريق

Project Profiles

٣ - اهتمامات تخص المشروع

ويمكن القول ان الاهتمامات التي تخص المشروع أكثر سهولة في التشخيص والتحديد ويعرف المستخدم الجدد باهتمامات سابقة لأن معظم العاملين في المشاريع خريج من

اختصاصات مختلفة كالمندمة والادارة وبقية العلوم . ويستخدم البث الانتقائي اساماً في مساحات حيث يفنقر موضوع البحث الأستقرارية ويصعب او يتعذر ايجاد كلمات دالة Key Words لوصف مفاهيم وافكار السؤال الموجه او حيث يكون التكشيف عميقاً Indepth Indexing

وقد ممكن تراكم الوثائق إلى خاق قاعدة معلومات متواضعة في المكتبة باستخدام حاسبة صغيرة تؤمن استعادة المعلومات عن المقالات والبحوث التي سبق وان طلبت ضمن خدمات البث الانتقائي بما يؤمن خدمة مساندة طيبة .

وقد وجد فريق المعلومات نفسه امام الواقع التالي : -

أ: البث الانتقائي للمعلومات من داخل المكتبة ولما يصل المكتبة ، ولما كاف ذلك من الأمور الصعبة مع محدودية عدد العاملين في البرنامج ومحدودية ما يصل المكتبة شهرياً ، فقد اخذ الاتجاه نحو تقديم القوائم الموسعة للاقسام وليس للافراد مثل قائمة الدوريات المتوفرة في حقل علوم الكيمياء ، واخراج نشرة المقتنيات الجديدة والمراجع والاطروحات بنفس النطاق .

ب- اما الخدمات التي يمكن ان تؤمن خارج القطر مثل خدمات Medline هل نظام BLAISE وخدمات الجمعية الكيميائية الملكية البريطانية وغيرها فقد جاءت ضمن البث الفردي للمعلومات .

٣- خدمات اخرى :

وتكمل خدمات المعلومات كل واحد منها الاخر كما تكمل تلك الخدمات البلوية الممكنة وهكذا ، وحين نستعرض هذه الخدمات لانجد أي منها كاملاً بحد ذاته بل لابد من الأستعانة بالخدمات الأخرى نظراً لكثرة المعلومات وتاثيرها وطبيعة وقصورات تلك الخدمات (١٣) . ومن القنوات التي تشارك البث الانتقائي للمعلومات SDI هي قوائم المقتنيات :

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Accession Lists | - قوائم المواد الجديدة . |
| Selection Journals , Bulletins | - النشریات . |
| Abstracting Journals | - دوريات الأستخلاص |
| Contents Pages Journals | - صنفحة المحتويات . |

وتخرج نشریات عادة تحتوي على عناوين او مستخلصات لمقالات وتقارير واوراق
المؤتمرات

٤ – برنامج ارشاد القراء :

يهدف البرنامج اساسا إلى التعريف بالمكتبة وخدماتها ووسائل الحصول على المعلومات
من داخل وخارج المكتبة وهو موجه نحو الفئات المتباعدة من المستفيدين فهو يهدف
نحو تمكين طالب الدراسات الأولية من الاستفادة القصوى من مواد المكتبة وخدماتها
خلال دراسته وان يستخدم المكتبة بكفاءة وفاعلية وتقدم المكتبة المركزية لجامعة الموصل
برنامجها السمي والبصري المصحوب بجولة في المكتبة بعد مايقرب من مضي شهرين
على وجود الطالب في الجامعة بغرض تمكينه من الاستقرار النفسي والتكيف للمحيط
الجديد ، ويقدم لطلبة الدراسات العليا وحدات تعليمية Packages عن استخدام ادوات
معينة مثل Engineering Index Chemical Abst وغيرها مع محاضرات ولقاءات
مباشرة بمسؤولي المعلومات مع تواصل ذلك ضمن (ملف الطالب) عند مسؤول المعلومات
وتقدم المكتبة البرامج التعريفية بالخدمات الجديدة ومصادر المعلومات الخارجية لطلبة
الدراسات العليا والتدريسين مثل برنامج Online Searching على الفيديو ، ويقع
تقويم برامج ارشاد القراء ضمن هيلامية صعبية تحديد فايل المكتبة ، فليس بإمكانك
تقويم غروب الشمس . (١٤) ولا بد من الأخذ بالتغذية العكسية غير المكتوبة من المستفيد
خاصة ذلك التكنيك الذي اطلق عليه Parlett, & Hamilton
بتقويم .. Illuminative evaluation (١٥)

الاستبيانات وتحليلها

تم القيام باعداد استبيانين الاول للتدريسيين وطلبة الدراسات العليا والثاني لطلبة الدراسات الاولى استهدفاً استطلاع آراء المستفيدين عن خدمات المكتبة بشكل عام وخدمات المعلومات بشكل خاص.

استبيان التدريسيين وطلبة الدراسات العليا

لقد تم توزيع الاستبيان على عينة من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا اختيرت بشكل عشوائي بحيث تغطت كافة الاختصاصات الموجودة في الجامعة . وقد بلغ عدد الذين وزع - عليهم الاستبيان ٦٠٠ تدريسي و طالب دراسات عليا ، وقد استجاب منهم ٥٥٠ وبذا اعتبرت العينة مؤلفة من ٥٥٠ شخصاً .

السؤال الاول

طلب من المستفيدين في السؤال الاول تقدير اهمية الخدمات الاعلامية المدرجة التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة الموصل وترتيبها حسب اهميتها وذلك بوضع رقم (١) أمام اهم خدمة حسب اعتقادهم ووضع رقم (٢) على الخدمة التي تهمهم بالدرجة الثانية وهكذا فكانت الاجابات :

يظهر من الجدول ان البحث المباشر يحتل المرتبة الاولى من حيث الاهمية بالنسبة للمستفيدين حيث اجاب ٤٠ ٪ منهم بذلك بينما اجاب ٢٥ ٪ منهم انها تأتي في المرتبة الثانية من حيث الاهمية وأجاب ١٠ ٪ منهم انها تحتل المرتبة الثالثة من حيث اهميتها . كما اجابت نسبة ٢٢,٥ ٪ من المستفيدين ان صفحة المحتويات الجارية Current Contents تأتي في المرتبة الاولى من حيث اهميتها . ومن ذلك تبين ان ٦٢,٥ ٪ من المستفيدين اعتبرتم خدمتي البحث الالي المباشر و صفحة المحتويات الجارية التي تصدر عن مؤسسة (ISI) ذات أهمية قصوى لهم لما فيها من عناصر الحداثة والسرعة في توفير المعلومات التي يحتاجونها اضافة الى المميزات الاخرى التي تتميزان بها

السؤال الثاني :

استهدف السؤال الثاني استطلاع رأى المستفيدين حول خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية لهم وكانت الاجابات :

٢,٥ ٪ اجاب بان خدمات المعلومات ممتازة

٣٧,٥ ٪ اجاب بان خدمات المعلومات جيدة جدا .

٤٥ ٪ اجاب ان خدمات المعلومات جيدة .

٨ ٪ اجاب بان خدمات المعلومات متوسطة.

٧ ٪ اجاب بان خدمات المعلومات ضعيفة.

وهذا ان دل على شيء فانما يدل على ان خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية استطاعت ان ترضي معظم الباحثين والتدريسين في الجامعة اذ ان نسبة من اجاب بانها جيدة جدا وممتازة تبلغ ٨٥ ٪ من العينة .

اما السؤال الثالث

فقد استهدف استطلاع رأى العينة فيما اذا كان لديهم معلومات سابقة عن البحث المباشر Online Searching ام لا وقد حصلنا على نسبة ٤٥ ٪ من العينة ممن اجابوا بنعم بينما بلغت نسبة الذين ليست لديهم معلومات عن البحث المباشر ٥٥ ٪ والسبب في ذلك يعود الى كون البحث المباشر من الخدمات الحديثة في المكتبات وضمن الاتجاهات التي دخلتها مؤخراً .

وعن مدى ما لديهم من معلومات عن البحث المباشر الذي استهدفه السؤال الرابع جاءت اجابات الذين اجابوا بان لديهم معلومات عن البحث المباشر في السؤال السابق (٤٥ ٪) بالنسبة للتالية :

٢,٥ ٪ لديهم معلومات تفصيليه جدا .

٣٧,٥ ٪ لديهم معلومات اولية عامة ولكن واضحة .

٥٥ ٪ لديهم معلومات اولية غير واضحة

٥ ٪ ليس لديهم اي معلومات.

اما السؤال الخامس :

فقد استهدف استطلاع اراء العينة التي اجابت بالايجاب عن السؤال الثالث عن مصادر معلوماتهم عن خدمات البحث المباشر فكانت اجاباتهم :

٥١,٤ ٪ بانها قد جاءت عن طريق برنامج ارشاد القراء ونشريات المكتبة.

٥, ٢٨٪ اللقاء المباشر مع مسؤولي المعلومات.

٦, ١٧٪ عن طريق قراءاتهم الشخصية.

٥, ٢٪ عن طريق تجاربهم السابقة

وعن الخدمة الأسنادية وهي توفير المقالة المطلوبة للباحث والتي استهدفها السؤال السادس اجاب :

٥, ١٢٪ منهم بانهم يحصلون عليها بسهولة .

٥, ٦٤٪ منهم يحصلون عليها بعد انتظار طويل ،

٩٪ منهم يحصلون عليها بصعوبة .

١٤٪ يتعذر عليهم الحصول عليها .

هذا علما ان المكتبة كانت قد وضعت كمية من طوايع المكتبة البريطانية كإبداع في المكتبة المذكورة ويمكن الحصول على المقالات المستعجلة بواسطة الفلكس ، أما المدة التي يستغرقها طلب المقالة فيتراوح بين ١٤ - ٢١ يوماً في حالة عدم توفرها في المكتبة، وهذا مايرر النسبة العالية من اثار إلى الانتظار الطويل في الحصول على المقالات ، كما أن أنظمة الاتصال داخل الكلية الواحدة تشكل عبة احياناً حيث ان تجربة وحسدة المعلومات في المكتبة تشير إلى تأخير تبليغ طالب المادة العلمية تبلغ احياناً اسبوعاً او اكثر ماين ارسال الأشعار إلى اندم الماني بوصول المقالة لو للبحث وتسلم الباحث له . وتقوم المكتبة باعارة المقالة او استنساخها في حالات معينة وتحفظ بملف كامل لهذه المقالات يمكن ان يؤدي إلى قاعبة معلومات مناسبة .

واستهدف السؤال السابع استطلاع اراء العينة فيما اذا كانوا يفاجئون بمواد ومعلومات منشورة في حقل تخصصهم لاتصل اليهم معلومات عنها عن طريق برنامج خدمات المعلومات فأجاب :

٥, ١٥٪ منهم بانهم كثيراً مايفاجأون بمثل هذه المعلومات .

٥, ٤٧٪ منهم إلى حد ما .

٥, ٣٧٪ منهم بانهم لايفاجأون :

وجاء السؤال الثامن استكمالاً للسؤال السابع لمعرفة مدى القطاع او اتصاله المستفيد بالتاج للفكري في حقل تخصصه فكانت الأجابة :

١٠٪ بانهم متصلون تماماً

٦٥٪ متصلون لحد ما

بينما اجاب

٢٠٪ منهم بانهم منقطعون

٥٪ بانهم منقطعون تماما

وتشير نسبة الاجابات إلى ان الغالبية تقع في الوسط وهي المعاصرة إلى حد ما ويمكن تفسير ذلك بمحدودية الخدمات ذات الكلفة من جهة وتحديد عدد النسخ المعدة للتوزيع من النشريات .

وحول معرفتهم بوجود مسؤول المعلومات في المكتبة المركزية ودوره المرسوم والاستفادة من دوره اجاب :

٥٠ ، ٦٣٪ منهم بأنهم مطلعون مطلعون وعلى اتصال بمسؤول المعلومات :

٥٠ ، ٣٦٪ منهم اجاب بالنفي

ومن المجموعة الأولى اجاب ٥٠٪ منهم انهم استفادوا بشكل كبير من خدمات مسؤول المعلومات بينما اشار ٣٠٪ بان الفائدة كانت قليلة كما اشار ٢٠٪ بعدم الفائدة . ويشير ذلك إلى نقص واضح في ابراز دور مسؤول المعلومات للمستخدمين والعبء الكبير الذي تضطلع به اتجاه للعدد الكبير من التدريسين وطلبة الدراسات العليا والاولية وهذا يستلزم معالجة هذه الثغرات بفتح قنوات أخرى للاتصال بالمستخدمين ونهضة كادر اضافي للعمل كمسؤولي معلومات في تخصصات ضيقة وليس ضمن الاطار الواسع كمسؤول المعلومات للعلوم البحتة والتطبيقية ومسؤول المعلومات للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية .

(استبيان طلبة الدراسات الجامعية الاولى)

لقد تم توزيع الاستبيان الملحق على عينة من طلبة الدراسات الجامعية الأولى اختيرت بشكل عشوائي بحيث غطت كافة الكليات الموجودة داخل المركز الجامعي والتي تقوم المكتبة المركزية بخدمة طلبتها بشكل مباشر وتم استبعاد طلبة الكليات خارج المركز الجامعي لكونهم يستخدمون مكاتب كلياتهم بصورة مباشرة ونادرا ما يستخدمون المكتبة المركزية لبعدها عنهم . واستهدف الاستبيان الحصول على تغذية راجعة عن معرفة الطلبة باستخدام المكتبة وفهارسها والخدمات التي تقدمها واستجابتها لاحتياجاتهم

لقد بلغ عدد الذين وزعت عليهم الاستبيانات (١٠٠٠) طالب . وقد استجاب منهم ٩٠٠ ولذا فقد اعتبرت العينة ٩٠٠ طالب .

استهدف السؤال الأول مدى معرفة الطلبة باستخدام فهرس المكتبة فاجاب :

٦٨٪ منهم بانهم يجيدون استخدام الفهارس .

١٥٪ منهم فقط بالنفي

بينما لم تجب بقية العينة على هذا السؤال .

وحين سئلت المجموعة الأولى التي اجابت على السؤال الأول بالايجاب عن كيفية ايجاد كتاب معين يعرفون عنوانه في الفهارس كانت اجابة :

٥ / ٥٧٪ منهم صحيحة .

٥ / ٢٢٪ منهم خاطئة .

وهذا يعني ان ١ / ٣٩٪ فقط من الذين اجابو بانهم يجيدون استخدام الفهارس هم الذين يستطيعون استخدام الفهارس بشكل صحيح فعلا .

اما للسؤال الثالث : فكان عن مصدر معلومات هؤلاء الطلبة عن كيفية استخدام فهرس المكتبة اجاب

٢٥٪ منهم بان ذلك يمتد إلى مرحلة ما قبل الجامعة .

١٣٪ منهم من تدريسي الجامعة .

١٧٪ منهم بعد مشاهدتهم برنامج ارشاد القراء للسمعي والبصري الذي اعدته المكتبة المركزية .

١٢٪ منهم عن طريق مسؤول المعلومات في المكتبة المركزية .

٢٩٪ منهم عن طريق زملائهم الطلبة .

٣٪ منهم عن طريق مسؤول مكتبة الكلية .

أما السؤال الرابع الذي دأب منهم فيه تأشير ان فقرات التي يجب ادراجها في بطاقة الاعارة من فهرس المكتبة فقد اجاب

٨٥٪ منهم الأجابة الصحيحة .

١٥٪ منهم اجابوا اجابات خاطئة لاتدل على انهم قد استخدموا فهرس المكتبة واستفادوا من خدماتها .

وحين مثل الطلبة في السؤال الخامس عن معرفتهم بالرفوف التي تحوى المجاميع التي تنحصر دراساتهم وكيفية الوصول إلى الكتب على الرفوف مباشرة - حيث طبقت المكتبة نظام الرفوف المفتوحة الذي يمكن الطلبة من الدخول إلى رفوف الكتب مباشرة واختيار ما يناسبهم منها - اجاب .

٣٤٪ بانهم يستطيعون ذلك

٤١٪ بانهم يستطيعون ذلك إلى حد ما

٧٪ بانهم لا يستطيعون ذلك .

ويمكن ان يعزى ذلك الى الاوصاف الارشادية الموجودة في كل قاعة وتوجيهات مسؤول القاعة اضافة إلى برنامج ارشاد القراء ، ولم تجب بقية العينة على هذا السؤال . اما السؤال السادس : الذي استفسر منهم عن عدة امور تتعلق بعدد الكتب المسموح باعارتها للطلاب كل مرة وعن مدة الاعارة وعن الفرمات المترتبة وتأخير الكتب والتاريخ المحدد حيث انها مدرجة في تعليمات الاعارة المعلنة في لوحة اعلانات قسم الاعارة والموضحة ضمن برنامج ارشاد القراء ومع ذلك اجاب :

٣٧٪ اجابات صحيحة .

٣٤٪ اجابات مربكة لانك على انهم مطلعون على هذه التعليمات ولا يعرفون ما لهم من حقوق في المكتبة .

ولم تجب بقية العينة على هذا السؤال .

واستهدف السؤال السابع معرفة فهم الطلبة لخدمات المكتبة المرجعية والمعلوماتية ، حيث وجهت اليهم مجموعة من الاسئلة عن مواد توجد في اقسام مختلفة وطلب اليهم تحديد القسم الذي يجدونه فيه كل مادة من هذه المواد فكانت الاجابات :

٦٢٪ اجابات صحيحة .

٣٧٪ اجابات خاطئة .

اما السؤال الثامن : الذي استهدف معرفة ما اذا شاهد الطلبة برنامج ارشاد القراء ام لا هلأ ان المكتبة المركزية هأبت ومنذ عام ١٩٨٢ على تنظيم جدول للاقسام العلمية يتم بدرجة عرض البرنامج على الطلبة للحداد واخذهم في جولة داخل المكتبة لاطلاعهم على اقسام المكتبة التي سبق عرضها عليهم في البرنامج . وغالباً ماتم هذه الجولات بمصاحبة عدد من الكادرين المختصين حيث تقسم مجاميع الطلبة الى مجاميع صغيرة

تتكون كل مجموعة من ١٠ - ١٥ طالب تكون بصحبة مكثبي متخصص . يضاف الى ذلك ان المكتبة تعد هذه الجداول بالتنسيق مع اعضاء الهيئة التدريسية وتقوم بارسالها الكليات والاقسام العلمية قبل موعدها بفترات مناسبة كي يتسنى لهم تهيئة الطلبة واحضارهم بالموعد المحدد بمصاحبة مرشد الف الف الذي يكون احد اعضاء الهيئة التدريسية ورغم كل ذلك اجاب :

٣٤٪ بانهم شاهدوا البرنامج.

٤٩٪ بانهم لم يشاهدوه .

بينما لم تجب بقية العينة على ذلك.

وحين سئل الطلبة في السؤال التاسع عن معرفتهم بهذا البرنامج ومدى الفائدة التي حصلوا عليها من خلال مشاهدتهم له اجاب :

٢٠٪ بانهم استفادوا منه فائدة كبيرة جدا .

٢٥٪ بانهم استفادوا منه فائدة كبيرة .

٣٠٪ بانهم استفادوا منه فائدة متوسطة .

١٠٪ بانهم استفادوا منه فائدة قليلة .

ولم يجب بقية الطلبة على هذا السؤال :

اما السؤال العاشر فقد استهدف معرفة الطلبة بالخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال ادراج مجموعة من النشاطات التي تقدم في المكتبات والبعض الاخر مما ليس له علاقة بالمكتبة فكانت الاجابة :

٨٠٪ اجابات صحيحة.

٢٠٪ اجابات خاطئة ومشوشة .

١ - ضرورة قيام دراسة لاحقة للمكتبات الاكاديمية في القطر على ان تكون دراسة - مركزة عن خدمات المعلومات والخدمات المرجعية وان تكون ايضاً دراسة مسحية لتجارب تلك المكتبات في خدمات المعلومات وخدمات القراء .

٢ - نظراً للزخم الهائل من الخدمات الملقى على عاتق مسؤولي المعلومات في المكتبة المركزية بسبب مضاعفة عدد طلبة الدراسات الجامعية الاولى والاستمرار بفتح دراسات دبلما في الالتحاق العلمية وزيادة عدد المتقبولين اضافة الى نمو عدد اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بسبب نمو الجامعة وتطورها نرى من الضروري زيادة عدد مسؤولي المعلومات لتلبية الاختصاصات الموجودة في الجامعة وعلى ضوء ذلك نقترح ان يكون هناك مسؤولي معلومات على النحو التالي :

- (أ) مسؤول معلومات للعلوم الطبية . ويفضل ان يكون ذو خلفية علمية طبية .
- (ب) مسؤول معلومات للعلوم الهندسية . ويفضل ان يكون ذو خلفية علمية هندسية .
- (ج) مسؤول معلومات للعلوم البحتة . للاختصاصات الموجودة في كلية العلوم من كيمياء وفيزياء ورياضيات وعلوم ارض والاختصاصات الاخرى ويفضل ان يكون ذو خلفية علمية في احد هذه الاختصاصات .
- (د) مسؤول معلومات في العلوم الزراعية . ويفضل ان يكون ذو خلفية في العلوم الزراعية .
- (هـ) مسؤول معلومات في العلوم الاجتماعية . ويفضل ان يكون ذو خلفية في العلوم الاجتماعية .
- (و) مسؤول معلومات في الدراسات الانسانية . ويفضل ان يكون ذو خلفية في احد الاختصاصات الانسانية .

٣ - اعادة النظر في نظام الاتصال داخل الجامعة وخصوصاً بين المكتبة والكليات ومراكز البحوث والعمل على اقرار نظام شامل ومتكامل بما يؤمن الاتصال السريع والفعال بالباحثين من اجل ابصال المعلومات اليهم في الوقت المناسب .

٤ - تكثيف الاستفادة من خدمات المعلومات الخارجية بايجاد قنوات جديدة بالعمل على توثيق او اصر التعاون مع مكتبات دول الخليج العربي وخاصة في مجالات العلوم الإنسانية

والاجتماعية التي اثبتت كفاءتها في برنامج مكتبتنا . كما ينبغي اللجوء إلى ابداع المزيد من ضوابط الاعارة البريطانية وطوابع مؤسسة المعلومات العلية ISI في الولايات المتحدة من اجل سرعة الحصول على المقالات المطلوبة بواسطة التلكس . كما ينبغي العمل بالاسراع على ربط المكتبة بمركز التوثيق العلمي بواسطة حاسب طرفي للبحث في قواعد المعلومات المتوفرة لديهم وهي INSPEC BIOSIS وتكثيف الجهود من اجل ربط المكتبة المباشر باحد أنظمة المعلومات العالمية ويفضل ان يكون مع Dialog للحصول على احدث المعلومات في معظم حقول المعرفة .

٥ - وضع الخطط انكفيلة لتدريب ونظير الكادر المتخصص في المكتبة على اسس وكيفية البحث المباشر Online وكيفية تحليل الاستفسارات الموجهة من قبل الباحثين وصياغة استراتيجيات البحث واستعادة المعلومات .

٦ - الاستمرار في برنامج ارشاد اقراء لطلبة الدراسات الاولية والعمل على تطويره وتنقيحه باستمرار من اجل تلبية حاجات الطلبة وكذلك العمل على ايجاد طريقة توضح لطلبة كيفية استخدام نهارس المكتبة سواء كان عن طريق البرنامج او المحاضرات او النماذج التوضيحية .

٧ - بالنظر لمحدودية عدد نسخ مطبوعات الخدمات الاعلامية التي تصدرها المكتبة المركزية ، نوصي بزيادة اعداد النسخ المطبوعة منها مستقبلا بما يتناسب وعدد الباحثين في الجامعة .

٨ - نظراً لكفاءة وفاعلية برنامج خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل والتي ظهرت من خلال نتائج الاستبيانات لذا نوصي بتعميمه على بقية المكتبات الجامعية في القطر والتي ليست لها برامج مماثلة بعد تعديله بموجب التوصيات المذكورة اعلاه وبما يلائم ظروف كل مكتبة على حدة .

تقدم المكتبات الجامعية العراقية تشيكة من خدمات المعلومات التي تهدف الى خدمة الباحثين وتوفير المعلومات والاعلام عما هو متوفر في المكتبة وقامت المكتبة المركزية بجامعة الموصل واعتباراً من ٢ / ٥ / ١٩٨٢ بتشكيل فريق عمل للتخطيط والتنفيذ لبرنامج بشكل حزمة من الخدمات يستهدف دراسة حاجات المستفيدين المعلوماتية والعمل على ترجمة الاهداف المرسومة للمكتبة بما يؤمن لها الاضطلاع بدورها المرسوم .

وبالرغم من وجود نظام تغذية عكسية راجعة والاتصال المباشر مع المستفيدين وقيام دراسة حول خدمات مكبات الجامعة بصورة عامة الا أنه لم تجر دراسة شاملة ودقة لهذا البرنامج. ولما كانت المكتبة اساسا هي خدمات قبل اي اعتبار آخر لذا فان الحاجة ماسة الى تقويم هذا البرنامج بما يؤمن نظرة خاصة موضوعية لبرنامج واداءه وتحديد نقاط القوة والضعف فيه لصياغة برنامج نموذجي للمكبات الجامعية في القطر.

كانت المكتبة قد قامت عام ١٩٧٦ بنشر بيلوغرافيات متخصصة تشمل مجاميعنا من الكتب لغرض تقويم مجموعتنا من قبل السادة تدريسي جامعة الموصل وقد استلمت استمارة التغذية الراجعة على حقول تترك للمستفيد حرية ابداء الرأي في المجموعة التي بين يديه ووضع المقترحات التي يرتأياها بشأن المكتبة وخدمات المكتبة ووصلت الى المكتبة للعديد من هذه الاستثمارات وقام احد خبراء المكتبات - في حينه بالرد والكتابة المباشرة لاسادة التدريسيين موضحاً بعض الامور معلقاً على الاخرى الا أنها بالرغم من كونها بداية طيبة فقد كانت تفتقر الى المنهج وفريق العمل اللازم والاستجابة الفعالة ثم قدم السيد سايمون فرانسيس خبير اليونسكو المكلف تقريراً مفصلاً عن مكبات الجامعة ومجموعتها والهيكل الاداري المقترح الا أنه لم يرسم اطاراً محدداً لما يجب ان تكون عليه خدمات المكتبة ولم يحدد مقترحاتاً بذلك الشأن. ثم قدم مجموعة من المتخصصين بحثاً الى الندوة العلمية لجامعة الموصل المنعقدة للفترة من ٨ - ١٠ / ٥ / ٩٨٥ بعنوان :

(مكبات جامعة الموصل ودورها في الجامعة والمجتمع). بهدف تقوية يرة مكبات

الجامعة تحديدا منذ عام ١٩٨١. ورسم صورة لما يجب ان تكون عليه خدمات المعلومات في المكتبات الاكاديمية وتعرض لبعض الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة. ثم جاءت الدراسة الحالية لتلقي مزيدا من الضوء على خدمات المكتبة المركزية لجامعة الموصل ودورها في خدمة الباحثين والبحث العلمي وفي خدمة المناهج والمقررات الدراسية للجامعة.

ملحق رقم (١)

جامعة الموصل في سطور

جامعة الموصل مؤسسة رسمية لها شخصيتها المعنوية واستقلالها الاداري والمالي وميزانية خاصة بها في سبيل تحقيق اغراضها المحددة في قانون التعليم العالي والبحث العلمي. وتتكون الجامعة حالياً من احدى عشرة كلية بالإضافة الى العديد من المراكز التعليمية والتطبيقية ومراكز البحوث.

١ - كلية الطب: اسنحت عام ١٩٥٨ وتعد البنة الاولى لجامعة وتقع خارج المركز

الجامعي قرب المستشفى الجمهوري وتضم حالياً الفروع التالية : فرع الطب ، فرع الجراحة ، فرع الفلسفة ووظائف الاعضاء ، فرع التشريح والانسجة والاجنة : فرع النسائية والتوليد، فرع علم الامراض ، فرع الكيمياء الحياتية ، فرع الصحة العامة ، فرع الاشعة، فرع الاحياء المجهرية، فرع علم الادوية ، وفيها دراسات عليا في: الفلسفة - الاحياء المجهرية - الكيمياء الحياتية - التشريح والاجنة.

٢ - كلية الهندسة: تاسست عام ١٩٦٣ وتقع داخل المركز الجامعي وتشتمل حالياً

على :

قسم الهندسة المدنية ، قسم الهندسة الكهربية ، قسم الهندسة الميكانيكية قسم هندسة لثري والبنزل ، قسم الهندسة المعمارية. وتتوفر فيها دراسات عليا في:

الهندسة المدنية - الهندسة الكهربية - الهندسة الميكانيكية - هندسة الري والمكائن.

٣ - كلية العلوم: تأسست عام ١٩٦٣ وتقع داخل المركز الجامعي وتشتمل حالياً على

الاقسام التالية:

قسم الفيزياء، قسم للكيمياء، قسم الرياضيات والاحصاء ، قسم علوم الارض، قسم علوم الحياة .

اما الدراسات العليا فتتوفر في الاختصاصات التالية :

الفيزياء - الكيمياء (ماجستير + دكتوراه) علوم الارض. علوم الحياة ، رياضيات.

٤ - كلية الزراعة والغابات: تاسست عام ١٩٦٤ وتقع خارج المركز الجامعي في منطقة

حمام العليل على بعد ٢٥ كم جنوبي الموصل . تتكون من الاقسام التالية :
قسم الثروة الحيوانية ، قسم الغابات ، قسم المحاصيل الحقلية ، قسم الصناعات الغذائية ،
قسم الاقتصاد الزراعي ، قسم وقاية النبات ، قسم علوم التربة ، قسم البستنة ، قسم الارشاد
الزراعي واعداد المدرسين الزراعيين ، قسم والمكائن والالات الزراعية .
اما الدراسات العليا فتتوفر في الاختصاصات التالية :

الثروة الحيوانية ، المحاصيل الحقلية ، الغابات ، الصناعات الغذائية ، البستنة ، علوم
التربة ، وقاية النبات ، الاقتصاد الزراعي ، الارشاد الزراعي واعداد المدرسين الزراعيين .
٥ - كلية الاداب : تاسست عام ١٩٦٦ وتقع داخل المركز الجامعي وتتكون حالياً من :
قسم اللغة العربية ، قسم اللغات الاوربية (انكليزية + فرنسية) قسم التاريخ ، قسم
الخدمات الاجتماعية .

وتتوفر الدراسات العليا في الاختصاصات :

اللغة العربية ، اللغة الاوربية ، (لغة انكليزية) التاريخ .

٦ - كلية الادارة والاقتصاد : تاسست عام ١٩٦٨ وتقع على بعد ١٢ كم من المركز
الجامعي وتتكون من :

قسم الاقتصاد ، قسم الادارة ، قسم الاحصاء .
وفيها دراسات عليا في :

الاقتصاد ، الادارة .

٧ - كلية التربية : تاسست عام ١٩٧٥ وتقع داخل المركز الجامعي وتتكون من :

قسم اللغة العربية ، قسم اللغة الانكليزية ، قسم التاريخ ، قسم الجغرافية ، قسم الرياضيات
قسم الفيزياء ، قسم الكيمياء ، قسم علوم الحياة ، قسم العلوم التربوية والنفسية .

٨ - كلية الطب البيطري تاسست عام ١٩٧٥ وتقع داخل المركز الجامعي : وتتكون من

فرع علم الامراض والطب العدلي ، فرع التسليحة والكيمياء الحياتية والفسلجة ،
فرع التشريح والانسجة والاجنة ، فرع الطب والجراحة والولادة البيطرية ، فرع
الصحة العامة البيطرية .

ونمنح شهادة الماجستير اضافة الى البكالوريوس .

٩ - كلية التربية الرياضية: تأسست عام ١٩٧٧ وتقع داخل المركز الجامعي .

١٠ - كلية طب الاسنان: تأسست عام ١٩٨١ وتقع داخل المركز الجامعي.

١١ - كلية القانون والسياسة: تأسست عام ١٩٨٣ وتقع داخل المركز الجامعي وتتكون

من قسمين.

للقانون ، السياسة .

هذا ويبلغ عدد طلبة الدراسات الجامعية الاولى المستمرين على الدراسة للعام الدراسي ١٩٨٥ - ١٩٨٦ حوالي ١٥,٠٠٠ طالب.

١. (٢٥٠) طالبا من طلبة للدراسات العليا .

٢. ما عدد اعضاء هيئتها التدريسية فقد بلغ (١٠٥٠) لغاية العام الدراسي ٩٨٤ - ٩٨٥ المكتبة المركزية لجامعة الموصل :

تقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل وسط المركز الجامعي وتبلغ مجاميعها حوالي ٣٠٠,٠٠٠ مطبوعا باللغة العربية والانكليزية واللغات الاجنبية الاخرى في مختلف الاختصاصات التي تدرس في الجامعة .

يبلغ عدد مشاركتها من الدوريات ٢٣٠٠ دورية اجنبية وعربية.

ويبلغ عدد العاملين في المكتبة ٨٣ منهم:

٤ من حملة الماجستير في علم المكتبات وادارة المعلومات

١ بكالوريوس مكتبات.

١ دبلوم عال مكتبات

٨ دبلوم مكتبات.

References

- 1 . Lancaster, .W.F The Measurement and evaluation of Library services. Virginia: Information Resource press. 1977 pp. vii-19
- 2 . Galvin, J. Thomas and others. "The New role of Librarians as professionals: A literature review". The Information society: Issues and answers. ALA'S presidential commission for the 1977 Detroit Annual-conference. London: ORYX press, 1978, pp. 80-82.
- 3 . Foskitt. D.J. "Information Services in Libraries" London: Crosby. 1962. pp. 1-3.
- 4 . Lufkin, J. Reading habit of engineers. IEEE Trans. Education. E. q. 1966 p. 179.
- 5 . Vickery, D.C. Report by Birmingham University Library . University Grants Commission. Report of the Committion on Libraries. London : HMSO. 1967.
- 6 . Dickman T. John and others. Chemical Abstracts: An Introduction to its effective use. Washington D.C.: American chemical Society, 1979 203p.
- 7 . Bourne, C. Computer based reference services as an alternative means to improving resource-poor local Libraries in developing countries- Library Review, 9 (1), 1977. pp. 43-50.
- 8 . El-Hadidy, B. "Delayed on line search: an alternative access mode for developing countries". J. of Information Science, 5 (5), 1983, pp. 173-185.

- 9 . Hall, James L. Online Bibliographic Databases: an International Directory. 2nd ed. ASLIB, London, 1981. p. XV-XVI
10. Curda, A. Carles. Commercially funded on-Line retrieval services—past, present, and future. ASLIB proceedings, 30 (1) Jan 1978. pp: 2-15.
11. Weiss, Susan. Online Bibliographic services: A comparison. Special Libraries 72 (4), 1981.
12. Van Rijsbergen C.J. Information retrieval—2nd ed. London: Butter worths. 1979 pp. 144-150.
13. Vickery, B.C. Pradford's Law of scattering. J. of Documentation, 4 (3) 1948.
14. Urqutlart, D. Looking Backwards & Forwards, "ASLIB proceedings, 27 (6), 1975 pp. 230-238.
15. Parlett, M. & Hamilton, D. "Evaluation as Illumination: A new approach to the study of innovating programmes". Center for Research in Education Sciences. University of Edinburgh Occassional paper Oct, 1972.

خدمات المعلومات

CURRENT CONTENTS	:	اسم الطالب / الباحث
	:	الكلية والقسم
	:	عنوان البحث
	:	المشرف
	:	تاريخ بدء الدراسة
	:	التاريخ المتوقع لانتهاء الدراسة

الخدمات

Central Library	:	<u>قوائم بيبليوغرافية</u>
-----------------	---	---------------------------

محاضرات

Sources in Chemistry	:	<u>تصوير داخلي</u>
----------------------	---	--------------------

طلب مقالات من خارج المكتبة :

Central Library	:	<u>طلب كتب ومواد اخرى</u>
-----------------	---	---------------------------

استمارة المعلومات التي يستخدمها مسؤولي
المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل

نماذج من المطبوعات الاعلامية التي تصدرها المكتبة المركزية لجامعة الموصل

INFORMATION SERVICES PROGRAMME NEW ACCESSION LIST THESIS	وزارة التعليم العالي جامعة الموصل المكتبة المركزية برنامج خدمات المعلومات المقننات الجديدة العدد الهيلوغرافيات التاريخ	وزارة التعليم العالي جامعة الموصل المكتبة المركزية برنامج خدمات المعلومات المقننات الجديدة العدد المراجع التاريخ
Sources in English Language & Literature	Sources in Business Administration	Sources in English Language & Literature
Central Library	Central Library	Central Library