



خدمات المعلومات في مكتبة كلية التربية للنبات: دراسة حالة

م.م رأفت رجب فتحي حسين

جامعة الموصل / كلية الاداب/ قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

rafat.r.f@uomosul.edu.iq

المستخلص:

يستعرض البحث مفهوم خدمات المعلومات في مكتبة كلية التربية للنبات بجامعة الموصل، والتعرف على واقع خدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية وتعريف خصائصها وأنواعها التي تقدمها مكتبة هذه الكلية للمستفيدين وبيان اهميتها وأهدافها ووظائفها، فضلا عن التعرف على ملاكاتها الوظيفية ومجموعاتها وانشطتها وانواع الأنشطة المقدمة للمستفيدين.

اتباع البحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع حال مكتبة كلية التربية للنبات بجامعة الموصل، وقد توصل الي البحث الى مجموعة نتائج منها:

١. لا يوجد أي مصدر الكتروني سواء كملفات او على شكل اقراص في هذه المكتبة، حيث تقتصر مجموعتها الى هذا النوع من مصادر المعلومات.

٢. حاجة المكتبة الى متخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، لغرض القيام بالإجراءات الفنية أو لتقديم خدمات المعلومات، إلا أن هناك موظف واحد وهو غير مؤهل مهنيا (أي لم يتم إدخاله في دورات تخصصية) يقوم بإنجاز هذه المهمات.

ومن توصيات البحث:

١. على المكتبة توفير مصادر الكترونية حديثة لإغناء مجموعتها سواء أكان توفيرها يتم على شكل ملفات او على شكل اقراص.

٢. ضرورة توفير الملاك المهني المتخصص في علم المعلومات وبتقنيات المعرفة لإدارة هذه المؤسسة ومؤسسات المعلومات الأخرى للقيام بالعمليات الفنية للمكتبة، ويقوم بتقديم خدمات المعلومات وإدارة المكتبات الجامعية.



الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية، خدمات المعلومات الحديثة ، احتياجات المستفيدين ، تكنولوجيا المعلومات ، مصادر المعلومات

Abstract:

The research reviews the concept of information services in the library of the College of Education for Girls at the University of Mosul, and identifies the reality of traditional and electronic information services and defines their characteristics and types that the library of this college provides to beneficiaries and explains their importance, objectives and functions, in addition to identifying its functional staff, groups, activities and types of activities provided to beneficiaries. The research followed the descriptive analytical approach to study the reality of the library of the College of Education for Girls at the University of Mosul. The research reached a set of results, including: ١. There is no electronic source, whether as files or in the form of discs, in this library, as its collection lacks this awareness of information sources. ٢. The library needs specialists in the field of information and libraries, for the purpose of carrying out technical procedures or providing information services, but there is one employee who is not professionally qualified (i.e. has not been enrolled in specialized courses) who performs these tasks.

Research recommendations include:

- The library must provide modern electronic resources to enrich its collection, whether they are provided in the form of files or discs.
- It is necessary to provide professional staff specialized in information science and knowledge technologies to manage this institution and other information institutions to carry out the technical operations of the library, and to provide information services and manage university libraries.

Keywords: information services, university libraries, modern information services, beneficiary needs, information technology, information sources



مقدمة:

تعد دراسة خدمات المعلومات ومعرفة الطرق الحديثة في توصيل المعلومات الى المستخدمين من أولويات المكتبات الجامعية، فهي تقدم خدماتها للمستخدمين بالوسائل المتاحة سواء اكانت تقليدية ام الكترونية، وتسعى الى الخدمات الحديثة التي تتماشى مع عصر تكنولوجيا المعلومات التي تمتاز بالسرعة في تقديم الخدمات والبحث في قواعد البيانات من خلال الاتصال المباشر(الانترنت)، والتعامل مع التقنيات الحديثة لتسهيل إمكانية البحث عن المعلومات وإمكانية الابتعاد عن الطرق التقليدية في تقديم خدماتها التي لم تعد تتماشى واحتياجات الباحثين المتنوعة والمتغيرة وفق المتطلبات الآنية. وتهدف خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات والمؤسسات المعلوماتية الى توفير الوصول إلى المعلومات والموارد التعليمية، وإلى تلبية احتياجات المستخدمين منها سواء أكانوا طلبة أم باحثين أم أفراداً من المجتمع، وعليه يسقط هذا البحث الضوء على واقع هذه الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل.

(١) مشكلة البحث

في خضم التطور العلمي والتكنولوجي والانفجار المعلوماتي، يأتي هذا البحث للتعرف على واقع حال مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل من حيث الخدمات التي تقدمها للمستخدمين، وكذلك معرفة المعوقات والمشاكل التي تعترض تقديم هذه الخدمات كذلك التي تتعلق بالعاملين والمتخصصين، لذا يمكن صياغة مشكلة البحث بالاتي: ان خدمات المعلومات المقدمة من قبل مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل لا تلبى احتياجات مستخدميها لوجود مواطن ضعف في تأدية خدماتها التقليدية وفي تقديم المتطلبات الآنية للمستخدمين والباحثين وعدم ملائمتها لاحتياجاتهم البحثية ، فضلا عن عدم توفر خدمات الكترونية مقابلة لها،

وتتمثل اشكالية البحث من خلال الاجابة على التساؤلات الاتية:

١. ما خدمات المعلومات المقدمة من قبل مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل لتلبية متطلبات المستخدمين؟

٢. هل تتوفر خدمات الكترونية في مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل؟

٣. ما هي أوجه ومجالات تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين؟



٤. ما هي المجالات التي تفتقر اليها المكتبة لتقديم خدمات معلومات الكترونية لتلبية الاحتياجات الآنية والمستقبلية للمستفيدين؟

(٢) أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في ثلاث جوانب، الجانب الأول يتعلق برفد النتاج الفكري في تخصص المعلومات وتقنيات المعرفة وتقديم اضافة جديدة حول هذا الموضوع ، ويتمثل الجانب الثاني في السعي للوقوف على المعوقات والمشكلات التي تعرقل أداء المكتبات لواجباتها وتقديم خدماتها، والجانب الثالث هو أن هذا البحث يقدم مقترحات للقيام ببحوث ودراسات في جوانب عملية أخرى من قبل باحثين آخرين ولمكتبات أخرى بهدف الوقوف على مشاكلها ومعوقاتها ولوضع حلولاً لها.

(٣) اهداف البحث

يهدف البحث الوصول الى الآتي:

١. التعرف على خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل.
٢. معرفة مدى توفر خدمات المعلومات الالكترونية في مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل.
٣. الوقوف عند المجالات التي تقدم فيها خدمات المعلومات للمستفيدين.
٤. التعرف على ماهية خدمات المعلومات الالكترونية وماهية المجالات التي تفتقر الى تقديمها فيها لتلبية المتطلبات الآنية والمستقبلية.

(٤) منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لإمكانية التعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية التربية للبنات في جامعة الموصل.

(٥) حدود البحث

يقتصر البحث على مكتبة كلية التربية للبنات لجامعة الموصل.



(الإطار النظري لموضوع البحث)

أولاً: خدمات المعلومات ومفهومها في مؤسسات المكتبات والمعلومات الجامعية

تحرص المكتبات ومؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها على تقديم خدماتها للمستخدمين منها، وهي تتضمن بمفهومها الواسع الإمكانيات والتسهيلات والإجراءات كافة والتي تقدم للمستخدمين لتحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات، وأيضاً التسهيلات التي تقدمها من أجل استخدام مجموعاتها بالشكل الأمثل؛ وعليه نجد إن مصطلح خدمات المعلومات يشمل: جميع العمليات التي تهدف إلى تجميع مصادر المعلومات ومعالجتها فنياً، ومن ثم إتاحتها للمستخدمين، أو هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات للمستخدم كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف، وطبقاً لما تقدم فإن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات التي تقوم بها المؤسسات المعلوماتية من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستخدم أو الباحث إلى مصادر المعلومات المتنوعة.

(خدمات المعلومات)

تمثل خدمات المعلومات الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر من أجهزة وموارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة ونشاط المستخدمين وبأنماط احتياجاتهم المعلوماتية. (خدمات المعلومات، ٢٠٢٥)

وبالتالي فإن " خدمات المعلومات عبارة عن عملية شاملة ومتكاملة للأنشطة المتنوعة التي تقدمها المكتبات والتي تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين، لأن تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها لن يكون هو الهدف الأساسي وإنما هو عبارة عن وسيلة لتيسير سبل الاستفادة منها، فضلاً عن تقديم أنشطة متنوعة أخرى كأنشطة بوابات البحث على الإنترنت، ومعالجة البيانات واستضافتها، وأنشطة أخرى" (المصدر السابق).

ثانياً: أهمية خدمات المعلومات

إن اهتمام المكتبة بتلبية احتياجات المستخدمين هو جزء أساسي من عملية تنظيم المعلومات وتسهيل استخدامها، ويمكن توضيح ذلك بجوانب متعددة وكالاتي: (مصدر سابق، ٢٠٢٥)



١. تلبية احتياجات المستخدمين: تساعد خدمات المعلومات المستخدمين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.
 ٢. تسهيل الوصول إلى المعلومات: بهدف جعل المعلومات متاحة للمستخدمين وسهولة الوصول إليها بغض النظر عن مكان وجودهم أو طبيعة احتياجاتهم.
 ٣. تطوير قدرات المستخدمين: مساعدة المستخدمين على تطوير مهاراتهم في البحث عن المعلومات واستخدامها، مما يعزز من قدراتهم على البحث والتعلم.
 ٤. دعم الأنشطة البحثية والتعليمية: تقديم الدعم اللازم للباحثين والطلبة في إعداد البحوث والدراسات، مما يسهم في تطوير المعرفة والابتكار.
- وتعد خدمات المعلومات بمثابة مرآة عاكسة لقدرة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية على إفادة المستخدمين، فهي تمثل نجاح المكتبة أو فشلها وبناءا على كفاءة مقدميها وعلى مجموعة المصادر المتوفرة والقادرة على تلبية احتياجات المستخدمين، وكذلك على وعي المستخدمين ومدى تفاعلهم وإفادتهم منها. وتتفاوت احتياجات المستخدمين من الحاجة إلى معلومة محددة كالاستفسارات السريعة أو البحث عن وثيقة أو أكثر في مجال موضوعي محدد، ولكي تستطيع المؤسسات المعلوماتية أداء دورها بنجاح ينبغي أن تقدم خدمات كالخدمة المرجعية، وتداول أوعية المعلومات، وخدمات الاستنساخ، وخدمة الإحاطة الجارية وغيرها من خدمات المعلومات.
- ويُقاس مدى نجاح المكتبة بغض النظر عن نوعها بمدى نجاحها في تقديم خدمات معلومات فعالة لأنها أساس البحث العلمي، ولمساعدة وتعزيز المناهج الدراسية التي تدرس في كليات واقسام الجامعة، وهنا تظهر أهمية المكتبات ومؤسسات المعلومات على أنها مؤسسات خدمية معلوماتية تقوم على مواجهة الانفجار المعرفي. (الحجار، ٢٠٠٥: ص ٦٤-٦٥)

ثالثا: خدمات المعلومات التقليدية وأنواعها

تتفاوت خدمات المعلومات التقليدية ما بين الخدمات المباشرة التي تقدم للمستخدمين، والخدمات غير المباشرة التي يرى المستخدمون نتائجها فضلا عن طريقة تقديمها وهي كالآتي:



١. **خدمة الإعارة:** توفر للمستفيدين إمكانية استعارة الكتب والمواد المكتبية الأخرى وفق أساليب وإجراءات معينة، وتدخل خدمات الإعارة الخارجية والداخلية ضمن خدمات وإجراءات المكتبات والمؤسسات المعلوماتية للمكتبات ومرافق المعلومات. ويسمح للرواد بالاستعارة الخارجية للمصادر غير المرجعية، أما المصادر المرجعية فلا يسمح بإعارتها خارجيا ولكن يسمح تداولها داخل المكتبات، والإعارة الخارجية تتم وفق قواعد وقوانين محددة، ولا يسمح بإعارتها لأكثر من أسبوعين مع إعادتها بحالة جيدة ومن المصادر التي يسمح بإعارتها الكتب.

٢. **خدمة التصوير والاستنساخ:** تمكن المستفيدين من الحصول على نسخ من المواد التي يرغبون في الحصول عليها أو التي لا يمكنهم إعارتها خارج المكتبة، وهي إحدى المواد التي لا يمكن إعارتها أصلها الورقي خارج المكتبة لأنها قد تكون نسخة وحيدة أو تكون مرجع لا يسمح بإعارته لندرته أو لضخامة حجمه وصعوبة نقله وإعارته.

٣. **الخدمة المرجعية (الرد على الأسئلة والاستفسارات):** تقدم الإجابة على أسئلة المستفيدين المتعلقة بالمصادر والمعلومات. أو المعلومات التي يحتاجونها بغض النظر عن مصادرها، وترتبط هذه الخدمة ونجاحها ارتباطا وثيقا بوجود اختصاصي ومحلل معلوماتي لديه خبرة جيدة بالعمل الوثائقي والمعلوماتي مع مصادر توفر المعلومات اللازم.

٤. **خدمة الإحاطة الجارية:** إحاطة المستفيدين بأحدث المصادر في مجالات اهتمامهم. وهي نظم استعراض المصادر المتاحة حديثا ، لاختيار المواد اللازمة لاحتياجات المستفيدين كاستعراض أو فحص المصادر أو سجلات المصادر. (أنواع خدمات المعلومات، ٢٠٢٥)

٥. **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** تقدم المعلومات التي تهتم كل مستفيد على حدة بناءً على اهتماماته المحددة ومجالات تخصصه. ويقصد بالبث الانتقائي في سياق العمل بالمعلومات توزيع المعلومات أو الوثائق أو الإشارات الببليوغرافية على نطاق واسع بناء على مبادرة من جانب المستفيد نفسه، ويختلف ذلك عن تقديم المعلومات عند طلبها كما هو الحال في الخدمات المكتبية التقليدية، وغالبا ما تقدم المؤسسات المعلوماتية خدمة البث الانتقائي للمعلومات على أنها إحدى وسائل الإحاطة الجارية الموجهة لصالح المستفيد على حدة إذ تعتمد هذه المراكز بمهمة الوساطة بين المستفيد وبين ما يتوفر من الإسهامات الجديدة



في مجال تخصص محدد، كما انها عملية اختيار المعلومات والمصادر التي تهم المستفيدين بناءً على احتياجاته واهتماماته وتجنبيه المعلومات غير الضرورية.

٦. خدمة تدريب المستفيدين: تهدف إلى توجيه المستفيدين وارشادهم الى كيفية البحث عن المعلومات ومصادرهما والى المقتنيات المكتبية واستخدامها بالشكل الأمثل.

وهناك خدمات الإرشاد وتشمل المهام الآتية:

- تجميع المعلومات الببليوغرافية المتعلقة بمصادر المعلومات في إطار موضوعي محدد.
- إعداد حصر شامل لمختلف أنواع خدمات المعلومات مع إعداد كشاف موضوعي مفصل لتيسير الاستفادة من هذا الحصر.
- إرشاد الباحثين إلى المصادر المناسبة ولما يحتاجونه من معلومات.
- تدريب المستفيدين وتأهيلهم بخدمات المعلومات ذلك بتنظيم دورات للمستفيدين وتأهيلهم والحصول على المهارات اللازمة للاستفادة منها.

٧، خدمات (التكشيف والاستخلاص)

لقد تجاوز عدد ما ينشر في الوقت الحاضر من المصادر او المجالات العلمية والتقنية قدرة أي مكتبة عن اقتناء كل هذا الكم الهائل، لذا اتجهت مؤسسات المكتبات والمعلوماتية الى القيام بأداء خدمة التكشيف والاستخلاص فيها وفي الجامعية منها خصوصا، ذلك ان هذه الخدمة هدفها تزويد المستفيدين بالمعلومات وذلك بتعريفهم بالإنتاج الفكري وبالمستخلصات والمداخل الكشفية وقوائم العناوين وغيرها من اشكال الوصول الى المصادر. (الرماح، ٢٠٢٣: ص١٢٨_١٧٤).

٨. خدمات الضبط الببليوغرافي (الفهرسة والتصنيف)

الخدمات الببليوغرافية هي وظائف متخصصة داخل المكتبات ومراكز المعلومات، تهدف إلى تنظيم مصادر المعلومات المختلفة ووصفها وإتاحتها. تشمل إنشاء السجلات الببليوغرافية وصيانتها ونشرها، وهي أوصاف مفصلة للكتب والمقالات والمجلات والوسائط الرقمية وغيرها من المواد. وتُمكن الخدمات الببليوغرافية من تحديد واسترجاع المعلومات التي يحتاجها المستفيد للبحث أو الدراسة أو الاستخدام الشخصي بكفاءة. (خدمات الضبط الببليوغرافي، ٢٠٢٥)



٩. تمرير الدوريات:

تمرير الدوريات هو عملية توزيع الدوريات العلمية والثقافية على المستفيدين، سواء كانوا أفرادًا أو مؤسسات. لتوفير الوصول إلى المعلومات الجديدة والمستجدة في مجالات معينة.

١٠. خدمات الترجمة: قيام المكتبة بترجمة ما يحتاجه المستفيدون من المعلومات من اللغات التي يجهلونها

الى لغتهم الام او لغة التي يدرسون بها بهدف دعم العملية البحثية.

لقد كانت لغات التأليف قديما قاصرة على اللغة الإنجليزية التي تمثل حوالي (٧٠٪) ثم الفرنسية والألمانية ولكن مع ظهور دول جديدة اهتمت بالتأليف والنشر ومنها اليابان والصين والهند وروسيا... الخ.

(هاني، ٢٠٢٣: ص ١٥٣-١٧٠)

١١. خدمة النشر

تتضمن خدمة النشر الأنشطة الآتية:

- نشر المطبوعات الأولية: وهي التي تحتوي على المعلومات العلمية في شكلها الأصلي مثل:

أ- البحوث والدراسات العلمية الهامة والمفيدة والقيمة.

ب-الدوريات العلمية: تقارير البحوث وأعمال المؤتمرات ومحاضر اللجان والمحاضرات والندوات

واللقاءات والارشادات المعيارية.

- المطبوعات الثانوية: تسمى بمصادر المعلومات الثانوية هدفها إعلامي علمي أكثر من تقديم المعلومة

الأولية نفسها، مثل:

أ. الكشافات التي تحل محتويات الدوريات.

ب- الفهارس وقوائم المقتنيات وأدلة الإنتاج الفكري والبليوغرافيات والنشرات الإعلامية العلمية والمهنية وأدلة

الهيئات والأفراد.

رابعاً: أساليب تقديم خدمات المعلومات

هناك العديد من الأساليب التي يمكن استخدامها لتقديم خدمات المعلومات وتتضمن مجموعة واسعة من

الخيارات بهدف تلبية احتياجات المستفيدين المتنوعة وكالاتي: (أساليب تقديم خدمات المعلومات، ٢٠٢٥)



١. الخدمات المباشرة: وهي الخدمات التي تقدم للمستخدمين مباشرة مثل:
 - أ. الخدمة المرجعية: تقديم المساعدة في البحث عن المعلومات والرد على استفسارات المستخدمين.
 - ب. الخدمات الاستشارية: تقديم المشورة والمساعدة في اختيار الموارد والمعلومات.
 - ج. الإرشاد والتوجيه والتعليم والتدريب على استخدام مصادر المعلومات.
 - د. خدمة الإعارة.
٢. الخدمات غير المباشرة: وهي التي لا تقدم للمستخدمين مباشرة انما يرون نتائجها مثل:
 - أ. خدمة الإجراءات الفنية.
 - ب. المواقع الإلكترونية والبوابات: اتاحة الوصول إلى المعلومات من خلال المواقع الإلكترونية والبوابات المتخصصة، على الإنترنت، وخدمات المكتبات الرقمية، وخدمات شبكات التواصل الاجتماعي.
 - ج. قواعد البيانات والفهارس: اتاحة الوصول إلى قواعد البيانات، والفهارس التي تحتوي على المعلومات الببليوغرافية.
 - د- إعداد الكشافات والمستخلصات وتقديم الببليوغرافيات والإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات.
٣. الخدمات التفاعلية: وتتضمن الاتي:
 - أ. الدردشة الحية والدعم الفني: تقديم المساعدة الفورية للمستخدمين من خلال الدردشة الحية والدعم الفني.
 - ب. التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني: تقديم الدعم والمساعدة من خلال الهاتف والبريد الإلكتروني.
٤. الخدمات التعليمية: تقديم الدورات التدريبية والندوات لتعليم المستخدمين كيفية استخدام المصادر والمعلومات، والمواد التعليمية، والبرامج التوجيهية، وتوفير المواد التعليمية، في استخدام المصادر بفعالية.
٥. الخدمات المخصصة
 - أ. خدمات البحث المخصصة: تقديم هذه الخدمة للمستخدمين بناءً على احتياجاتهم الخاصة.
 - ب. خدمات الإشعارات: اشعارات المستخدمين حول المعلومات الجديدة ذات الصلة باهتماماتهم.



٦. الخدمات الرقمية:

١. المكتبات الرقمية: اتاحة الوصول إلى المكتبات الرقمية التي تحتوي على مجموعة واسعة من المصادر الرقمية.

ب. الخدمات السحابية: تتيح هذه الخدمة للمستخدمين الوصول إلى المعلومات من أي مكان.

خامسا: تطور خدمات المعلومات

مع ظهور التكنولوجيا الرقمية والإنترنت مرت خدمات المعلومات بتطورات كبيرة في السنوات الأخيرة، أدى ذلك إلى زيادة عدد الخدمات المقدمة وتوسع نطاقها لتلبية المتطلبات الأساسية لاحتياجات المستخدمين المتغيرة، هذه المتطلبات صاحبها تغييرات في الأسس وفي فلسفة الاحتياجات المعلوماتية ومنها خدمات المعلومات والتي شملت المتطلبات الأساسية الآتية: (همشري، ٢٠٠٨: ص ٢٩٨)

١. الامكانات كافية لتقديم خدمات المعلومات للمستخدمين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.
٢. مجموعة غنية من مصادر المعلومات التي تتناسب واحتياجات المستخدمين من المعلومات.
٣. موارد بشرية مجهزة ومدربة على تقديم هذه الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين بأفضل شكل.
٤. التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظام الاتصال المباشر وشبكات المعلومات والإنترنت.
٥. تسهيلات مادية مناسبة (قاعات دراسة، الأجهزة، الاثاث، الاضاءة، التهوية)
٦. تدريب المستخدمين وارشادهم على كيفية استخدام المكتبة، والحصول على الخدمات المتوفرة بها وذلك من خلال النشرات والادلة والإرشاد.
٧. ادارة تنظيمية مناسبة، وادارة ناجحة وفعالة وذلك بتقديم الخدمات للمستخدمين بشكل أفضل وجمع مصادر المعلومات الالكترونية، ودورها في توفير خدمات المعلومات
٨. توفير وقت وجهد لمستخدمين من خلال تقديم خدمات منظمة ومناسبة ومناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم الخدمات بشكل أفضل.
٩. البنية التحتية: مساحات عمل مريح وأجهزة حاسوب واتصال بالإنترنت وبرامج إدارة المعلومات.



سادسا: خدمات المعلومات الإلكترونية

تُقدّم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت أو الأجهزة الرقمية مثل قواعد البيانات، والكتب الإلكترونية، والبحث بالاتصال المباشر وفقا لاستراتيجية معينة تتسم بالدقة والشمول للحصول على أحدث المعلومات. وقد بدأت المكتبات في الأعوام الأخيرة بدمج الخدمات التقليدية مع الخدمات الإلكترونية كالمراجع والرد على استفسارات والإرشاد بعد ما كان من الضروري حضور المستفيد شخصيا الى مبنى المكتبة، حيث تغير الوضع واصبح بإمكان المستفيد الحصول على المعلومات المطلوبة دون مغادرة البيت وبسرعة وكفاءة.

سابعا: خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية

هناك عدة خصائص للخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبات ومؤسسات منها ما يلي: (العزي، ٢٠٢٢: ص ١٤١)

١. سهولة الاستخدام: السهولة في استخدام خدمات المعلومات وفي تقديم خدمات المعلومات للمستفيد بطريقة مبسطة وذلك لتلبية احتياجاته بأسهل وأيسر الطرق.
٢. التحديث المستمر: التحديث يكون بمستقبل الخدمات على مدار الساعة وبالإمكان تقديم عدد كبير منها اثناء وبعد انتهاء الدوام الرسمي في مؤسسات المعلومات.
٣. التنوع: في ظل انتشار الانترنت: تتوفر خدمات المعلومات الإلكترونية للمستفيدين.
٤. المساهمة في إنتاجية الخدمات: راي المستفيدين في خدمات المعلومات الإلكترونية مهم جداً في معرفة جودة خدمات المعلومات المقدمة؛ لذا فانهم يشعرون بالارتياح عند تقديم الراي حول مستوى وشكل الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية.
٥. الاحصاء: تسهيل عملية تحليل خدمات المعلومات الإلكترونية وبيان اتجاهاتها حسب رغبات المستفيدين.
٦. تعدد المستفيدين: بالإمكان تقديم خدمة واحدة لاكثر من مستفيد في وقت واحد، فعلى سبيل المثال خدمة الدورات التدريبية التي تقدم للجميع فمنهم افراد ومجتمع الجامعة (طلبة دراسات عليا او موظفين)
٧. النطاق الجغرافي: بالإمكان تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية لمنتمي الجامعات من داخل البلد وخارجه من دون ضرورة لتواجدهم داخل الجامعة.



ثامنا: أهداف خدمات المعلومات الالكترونية

- يمكن تلخيص أهداف خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية عموما في النقاط الآتية:
١. توفير مصادر المعلومات: تهدف خدمات المعلومات إلى تجميع وتنظيم مختلف مصادر المعلومات (الكتب، والدوريات، والمقالات، وقواعد البيانات) وتوفيرها للمستخدمين بأشكال متنوعة.
 ٢. مساعدة المستخدمين في البحث والاسترجاع: تهدف إلى مساعدة المستخدمين في تحديد احتياجاتهم المعلوماتية، واختيار المصادر المناسبة، والبحث عن المعلومات واسترجاعها بكفاءة.
 ٣. تنمية المهارات المعلوماتية: تهدف إلى تدريب المستخدمين على استخدام مصادر المعلومات المختلفة، وتطوير مهاراتهم في البحث والتقييم النقدي للمعلومات.
 ٤. تعزيز البحث والتعلم: يهدف إلى دعم عمليات البحث والتعلم من خلال توفير مصادر المعلومات والخدمات التي تساعد على تطوير الفهم والمعرفة الذاتية.
 ٥. تلبية احتياجات مجتمع المستخدمين: يهدف إلى فهم احتياجات المستخدمين المختلفة وتلبيتها من خلال توفير خدمات معلومات مخصصة ومناسبة لكل فئة.
 ٦. دعم اتخاذ القرارات: يهدف إلى تزويد المستخدمين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة في مختلف المجالات.
 ٧. تعزيز التنمية المجتمعية: يهدف المساهمة في التنمية المجتمعية من خلال توفير المعلومات التي تدعم البحث والتعليم والابتكار وريادة الأعمال.
 ٨. تطوير البنية التحتية للمعلومات: يهدف إلى تطوير البنية التحتية للمعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات من خلال تحديث التقنيات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات.

تاسعا: خدمات المعلومات عبر الإنترنت

معظم خدمات المعلومات الالكترونية ان لم يكن جميعها تقدم عبر الانترنت وذلك مع ظهورها وانتشار استخداماتها، أصبحت مؤسسات المعلومات تتيح خدماتها عن بعد مستثمرة، امكانيات الانترنت فأصبحت الخدمات المكتبية تتاح للمستخدمين بمختلف أنواعها على الإنترنت، وهذا ما جعل المستخدمين يتخطون الحواجز الزمانية والمكانية للوصول الى تلك الخدمات.



وتحقق المكتبات من خلال مواقعها عبر الإنترنت أهدافا عديدة:

١. إتاحة خدمات المعلومات في الأوقات التي تغلق فيها المكتبة لسبب أو لآخر.
٢. إتاحة المجال للمستخدمين الذي يعانون الخجل أو الحرج في التواصل مع الآخرين للحصول على الحصول على الخدمات دون الحاجة للتواصل الذاتي مع اختصاصي المعلومات.
٣. إتاحة المجال لاختصاصي المعلومات الذين يفتقرون إلى القدرة على التواصل الجيد مع الآخرين لتقديم الاستشارة والخبرات.
٤. تخفيف الأعباء الوظيفية عن المكتبيين بتقديم إجابات عن التساؤلات التي يكثرت توجيهها من المستخدمين.

اما عن أساليب قيام المكتبة بتقديم تلك الخدمات للمستخدمين، فإنها تقوم بذلك من خلال:

١. البريد الإلكتروني .e mail.
 ٢. المجموعات الإخبارية.
 ٣. الوصول إلى الملفات عن بعد .(FTP)
 ٤. الدخول إلى حواسيب أخرى على الشبكة .Telnet.
 ٥. البحث في قواعد البيانات نظم المعلومات وبشكل مباشر.
 ٦. مناقشة الآخرين باستخدام الدردشة.
 ٧. المراسلات عبر الصفحات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي.
 ٨. نشر الردود المكررة كإشعارات في شبكات التواصل الاجتماعي.
- ومن افرازات الانترنت تقديم خدمات معلومات عبر الجيل الثاني للمكتبات ٢,٠ Library والذي يتضمن مجموعة منصات ومواقع الكترونية وهي:

١. التأليف الحر (Wiki): هو موقع يسمح للزوار بإضافة المحتويات وتعديلها، وما يميزه هو سهولة إنشاء مواضيع جديدة أو تحديث مواضيع قديمة وتعديلها دون الحاجة إلى وجود رقابة توافق على إنشاء الصفحات أو تعديلها، ومعظم مواقع ويكي تكون مفتوحة لعامة الناس.



٢. خدمة جوجل نول **Google_Knol** تسمح هذه الخدمة للمستخدمين بكتابة موضوعات في مجالات مختلفة وسردها على الموقع، وقراءة الموضوعات التي كتبها الآخرون، وهي فعالة بشكل كامل في الوقت الحالي.

٣. خدمة المدونات الصوتية: وهو عبارة عن ملفات صوتية يتم تسجيلها وعرض هذه الملفات على من يسمعها، لذا يقدم البرنامج أيضًا إمكانية نشرها من خلال الناشر **Podcast Manager** كما يمكن نقل الملفات إلى جهاز مشغل الموسيقى **iPod**. وقد بدأت الكثير من المكتبات في الغرب بالاستفادة من هذه التقنية بحيث يستطيع المستفيد الاستماع إلى المحاضرات والكتب المقروءة والاستمتاع بقراءة القصة.

٤. المراسلة الفوري (**IM**): نوع من الدردشة الخاصة يتعلق بالمعلومات والمكتبات وتقنيات المعرفة والموضوعات ذات العلاقة، إذ يوجد ايميلات ومنصات مخصصة للمكتبة يمكن الدردشة من خلالها وذلك بتواجد موظفين بصفة مستمرة على الخط طوال فترة دوام المكتبة من أجل الرد على استفسارات المستفيدين كإحدى الخدمات وهي الخدمة المرجعية في المكتبة. (النجار، ٢٠٢٣: ص ١١٩-١٧٣).

٥. المدونات الرقمية (**bbgs**):

المدونة تطبيق من تطبيقات الإنترنت تعمل بنظام لإدارة المحتوى، تظهر عليها تدوينات مؤرخة ومرتبطة زمنيا تصاعديا يتحكم فيها ناشر المدونة، كما تتضمن آلية لأرشفة المدخلات القديمة.

٦. موجز الويب (**RSS**): هي عبارة عن وسيلة سهلة بآخر الاخبار فور ورودها على المواقع المفضلة بدلاً من فتح صفحات المواقع لمعرفة الجديد من أخبار ومواضيع عليها فور نشرها، مثل الصفحات المكتبية المتخصصة التي تهتم شؤون الجمعيات المكتبية وانشطتها العلمية من إقامة المؤتمرات والندوات وغيرها.

٧. الشبكات الاجتماعية: وهي مواقع ومنصات تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية، والرسائل الخاصة، والبريد الإلكتروني، والفيديو، والتدوين، ومشاركة الملفات وغيرها. ومن الواضح أنها أحدثت تغيير كبير في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات لأنها تجمع ملايين المستخدمين في الوقت الحالي. وهي وسيلة سهلة لمعرفة ونشر اخبار ونشاطات وبعض من الخدمات المكتبية عبر العالم من خلال صفحاتها على منصات التواصل



الاجتماعي، فقد أصبح بإمكان المستفيد الحصول على المعلومات ومصدرها بسهولة من خلالها، وإجراءات المقابلات العلمية لإنجاز المهام والدراسات الأكاديمية.

٨. وصف المحتوى: يتضمن قيام المستخدم بالمشاركة في إضافة الكلمات المفتاحية الخاصة به إلى المصادر، حيث يمكن أن يصف صورة أو ملف صوتي أو مرئي.

٩. فليكر (Flickr): هو موقع لمشاركة الصور والفيديوهات، وحفظها وتنظيمها، ويعد جمعية لهواة التصوير على الإنترنت الذي يستخدم من قبل المدونين من خلال إعادة استخدام الصور الموجودة فيه. (الجوهري، امجد، النقيب متولي، خدمات المعلومات ٢٠١٤: ص ١٧٧-١٨٩)

١٠. دي ليشوس (Delicious): تقوم هذه الخدمة بحفظ الروابط المهمة التي تصادف المستخدم أثناء البحث والتصفح من أي حاسوب مرتبط بالإنترنت مع ضمان بقاء الروابط مع إمكانية نشرها لتصبح متصلة بالإنترنت فضلا عن إمكانية تعرضها للضياع وإمكانية الوصول إليها من أي مكان بالعالم.

١١. ويكيماپيا (Wikimapia): وهي خدمة خرائطية تدمج خرائط جوجل مع نظام الويكي، والذي يعني المشاركة، ويسمح للمستخدمين بإضافة المعلومات على أي موقع على الكرة الأرضية وعرض الأسماء والملاحظات ب ٣٠ لغة. (عليان، ٢٠١٧: ص ١٤٧-٢٠٥)

١٢. الفهرسة والتصنيف في المكتبات (٢، ٠): يقوم المشاركون جميعهم بالفهرسة والتصنيف لذا يمكن مشاركة المجموعات التي تتم فهرستها عبر المكتبة (٢، ٠)، وتتلقى التعليقات من المشاركين على هذا الكتاب، كما يمكن المشاركة في مراجعة مجموعات الآخرين ومناقشة وضعها في الرفوف هل من تكون في قسم الكوميديا أم الفنون.

١٣. يوتيوب (YouTube): هو موقع إلكتروني متخصص بمشاركة الفيديوهات ويسمح للمستخدمين برفع ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني؛ ما يسمح للمكتبة بإنشاء قناة خاصة بها يتاح من خلالها الكثير من المواد الخاصة بالمكتبة مثل الاستخدامات والندوات والمحاضرات.

كانت هذه بعض خدمات معلومات الجيل الثاني للمكتبات (Library ٢، ٠)، إلا أن أهم ما يميزها التنامي اللامحدود الذي تشهده يوميًا، فيجب أن ندرك أن الإنترنت سوف تستمر في التغيير والتطور



السريع وتتجاوز الويب (٢)، ولا بد للمكتبات أن تكيّف نفسها وتواكب هذا التغير والتطور في الوقت الحاضر والمتطلبات المستقبلية.

تاسعا: مهام ووظائف اختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية الجديدة:

- بالنسبة للمهام والوظائف التي تغيرت في البيئة الرقمية الجديدة تتضمن جوانب ومجالات عديدة لاسيما في الخدمة المرجعية الرقمية وهي كالاتي: (العيسوي، ٢٠٢٥: ص ٢٣-٢٤)
١. لم يعد من المطلوب من اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية تنظيم المصادر المرجعية بشكلها المادي داخل قسم الخدمات المرجعية، واستخدام التصنيف أو رؤوس الموضوعات أو متابعة عمليات التجليد.
 ٢. أصبحت واحدة من أهم مهام اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية أن يقوم بتدريب المستفيدين على التعامل مع الأجهزة والبرمجيات، ووسائل الاتصالات وكيفية الدخول إلى المواقع الالكترونية.
 ٣. من المهام الأساسية التي أصبح اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية مطالب بها هي تقييم المصادر المرجعية الرقمية من حيث الدقة والمصادقية والحدثة، وتحديد ذلك للمستفيد.
 ٤. إعداد أدلة بالمواقع المرجعية التي يكثر استخدامها.
 ٥. تصميم برامج تدريبية مبسطة على الحواسيب ليستخدمها المستفيد قليل الخبرة عند تعامله مع المصادر المرجعية الرقمية.
 ٦. تبادل المراجع والخدمة المرجعية التعاونية مع المكتبات الأخرى.
 ٧. الاعلان المستمر عن المصادر المرجعية الرقمية الجديدة سواء التي اشتركت أو حصلت عليها المكتبة عن طريق صفحة المكتبة على الانترنت.

الجانب العملي: تحليل نتائج المقابلة

(مكتبة كلية التربية للبنات لجامعة الموصل)

تأسست مكتبة كلية التربية للبنات لجامعة الموصل في عام (٢٠٠٥) مع تأسيس الكلية، وتضم هذه المكتبة مجموعات مختلفة من الكتب والمراجع تماشياً مع اقسام الكلية (اللغة العربية، علوم قران، علوم حياة، علوم



كيمياء، قسم التربية البدنية وعلوم الرياضة)، بلغ عدد الطالبات للدراسة الصباحية (٢٦٠٠) طالبة، فيما بلغ عددهن في الدراسة المسائية (٢٥٤)؛ كما بلغ عدد الموظفين في الكلية (٦٥) موظف، وعدد التدريسيين (١٩٧) تدريسي وتدرسية، ومساحة المكتبة هي (١٠٨) م بلا عمق.

تحليل نتائج المقابلة:

أولاً: المحور الأول: مجموعة المكتبة

١. مما تتكون مجموعات المكتبة والجوانب المعرفية التي تغطيها؟
 ٢. هل توجد في المكتبة انواع مصادر المعلومات الالكترونية؟ او مكتبة الكترونية؟ هل يوجد أي مصدر الكتروني سواء كملفات او على شكل أقراص؟
 ٣. ما انواع مصادر المعلومات الورقية الموجودة في المكتبة؟ هل يوجد كتب وكتب عامة ودوريات ومراجع عربية واجنبية ورسائل وأطاريح وكتيبات؟
 ٤. هل تتم شراء مصادر حديثة للمكتبة تدعم المجموعة المكتبية؟
- تشير الاجابات الى ان المجموعات المكتبية متنوعة ما بين إنسانية وعلمية صرفة، في حين انها غير متوفرة بالشكل الالكتروني، سواء كانت على شكل ملفات او مخزونة على أقراص مكتنزة، وتلك المصادر متنوعة من حيث نوعها ما بين الكتب والدوريات، وان معظم تلك المصادر هي باللغة العربية ومن ثم باللغة الإنكليزية، وتباينت نسبها ومعظمها (كتب) واقل منها دوريات، ومن ثم الرسائل الجامعية، علما ان المكتبة لم تقم بشراء مصادر حديثة. وفيما يأتي جدول بين اعداد مجموعة المكتبة^١:

جدول رقم (١) يبين اعداد المجموعة المكتبية

ت	أنواع المجموعة	اعداد المجموعة
١	كتب عربية وبضمنها المراجع	٧٠١٤
٢	كتب إنكليزي	١٠٦٨
٣	دوريات	٤٢٥
٤	رسائل وأطاريح	٣٣٠

^١ *مقابلة مع السيدة انعام هاشم غزال مسؤولة وحدة مكتبة كلية التربية للبنات. تاريخ المقابلة ٢٠٢٥/٥/١٤



٢: المحور الثاني : مصادر التزويد

١. تقوم المكتبة المركزية بتزويد مكتبة الكلية بالمصادر الواردة حديثا إليها. فهل يوجد اهداء المصادر وماهي اجراءاته؟

الجواب: يوجد من الكادر التدريسي وتتم عملية الفحص للكتب واحالتها للإجراءات الفنية للقيام بتصنيفها وفهرستها ووضعها على الرفوف، وكذلك الكتب المهداة والمشتريات من قبل العمادة او من التدريسيين والطلبة ويتم تصفحها والتأكد من دعمها للمسيرة العلمية وهل يتم ختمها بختم المكتبة وختم القيد؟

٢. هل يوجد اختيار للمجموعة المكتبية؟ وهل توجد لجنة اختيار؟

الجواب: لا يوجد اختيار ولا توجد لجنة اختيار المجموعة ولا للشراء من المعارض والاسواق

٣. هل يوجد جرد للمجموعة المكتبية وان وجد كيف يتم ذلك؟

الجواب: يوجد جرد سنوي في نهاية كل عام دراسي للمجموعة وللموجودات المكتبية.

٤. هل يوجد سجل اعداد المستفيدين من المجموعة المكتبية؟

الجواب: يوجد سجل لهويات الطلبة، وسجل للإعارة الداخلية لبيان ما تم استخدامه في المكتبة.

٥. هل هناك عمليات تبادل مع مكتبات أخرى سواء داخل الجامعة او خارجها؟

الجواب: لا يوجد تبادل وانما ما موجود هو التزويد من المكتبة المركزية كما اضيف سابقا.

المحور الثاني: الاجراءات الفنية:

١. اعداد فهرس المكتبة بعد الانتهاء من فهرسة الكتاب حسب تقنين معين، وعمل بطاقتين او أكثر لكل كتاب واحدة تحت اسم المؤلف وبطاقة اخرى للكتاب بالعنوان. في حال إذا كان المستفيد لديه عنوان معين يبحث عنه هجائيا في الفهرس. ويأتي مكملا لتصنيف ديوي العشري نظام كوها حاليا حيث ادخال عدد الكتب الى نظام كوها (٣٧٧) فقط نظرا لقلّة الكادر.



٢. هل يوجد فهرس للمجموعة وما نوعه؟

الجواب: ان الفهرس الموجود في المكتبة هو نفس الفهرس المطبق في المكتبة المركزية في الجامعة ونسخة مستنسخة منه بالشكل التقليدي المتبع في مكتبات الجامعة.

٣. هل الكتب مصنفة وما هو نظام التصنيف المتبع؟

الجواب: وفقا لنظام تصنيف ديوي العشري، وقائمة رؤوس الموضوعات، ونظام كتر لتحديد ارقام المؤلفين.

٤. كيف تتم عملية الفهرسة والتصنيف ومن المسؤول عنها؟

الجواب: امينة المكتبة تقوم بعملية الفهرسة والتصنيف وتنظيم الكتب في المكتبة حسب نظام ديوي العشري، وتعتمد على موسوعة التصنيف العشري للمؤلف محمد عوض العايدي بطبعته الاولى وبأجزائه الاربعة، وادخلت المكتبة حديثا نظام كوها لا دخال واسترجاع مصادرها ولتسهيل عملية الاطلاع على المكتبة وكتبها عبر الانترنت.

المحور الثالث: المبنى والاثاث وموقع المكتبة

١. هل الأثاث حديث ويتناسب مع حجم المجموعة وما نوعه؟

الجواب: الأثاث حديث ويتناسب مع حجم المكتبة ، كما توجد طاولات ورفوف ومناضد ومقاعد حديثة وانارة وتهوية جيدة وأجهزة تبريد مركزية حديثة.

٢. ما مدى تناسب موقع المكتبة للمستفيدين؟

الجواب: تقع المكتبة في الطابق الرابع من البناية وهي بعيدة عن المستفيدين وهناك عزوفا من المستفيدين عن ارتيادها والاستفادة من مجموعاتها.

٣. هل توجد قاعة للمطالعة تتناسب مع عدد الطالبات وهل يتم جلوس المستفيدين فيها؟

الجواب: توجد قاعة مطالعة داخل المكتبة تبلغ مساحتها (١٥) ولا تتناسب مع عدد الطالبات، كما توجد غرفة مخصصة لأمين المكتبة للأعمال الادارية تقع داخل المكتبة تبلغ مساحتها (٩) تتضمن أجهزة الاستساخ والطباعة. وتوجد رفوف للكتب ودواليب الا انها غير مستخدمة.



٤. هل يتناسب موقع الفهارس المكتبية لوصول المستفيدين اليها؟

الجواب: موجودة بالقرب من قاعة المطالعة (المراجع) وهي فهارس للمؤلفين والعناوين.

٥. هل يوجد أجهزة خاصة بنظام السلامة من الحرائق؟ **الجواب:** نعم.

المحور الرابع: الأنشطة والخدمات

١. ما طبيعة خدمات الإعارة المقدمة للمستفيدين من المكتبة؟

الجواب: توجد اعارة داخلية في المكتبة للطالبات داخل الكلية وللمستفيدين من خارجها، وفقا لمدد زمنية.

٢. ما هو النظام المتبع لإجراءات الإعارة (سجل، نظام الي، بطاقات)؟

الجواب: تتبع المكتبة نظام بطاقات معلومات المستعير والكتاب وسجل للإعارة، بالإضافة الى تزويد الطالبات والمستفيدين بالهويات الخاصة بالإعارة في المكتبة (داخلية لطالبات اقسام الكلية) او سجلات للإعارة الخارجية للمستفيدين من خارج الكلية.

٣. ماهي إجراءات واساليب الإعارة؟ كم عدد المصادر المسموح بإعارتها للطلبة، والموظفين، والتدريسيين؟

الجواب: المصادر المسموح بإعارتها لطالبات المرحلة الأولى والثانية هي كتابان (٣-٥) كتب، والمرحلة الرابعة (٤-٦) كتب لمدة اسبوع قابلة للتجديد، اما الموظفين (٤) كتب ومدة الإعارة (١٥) يوما، بينما يسمح للتدريسيين بالإعارة (٦) كتب ولمدة (١٥) يوما.

٤. ماهي الإجراءات تأخير ارجاع الكتب المعارة (غرامات او حرمان من الإعارة)؟

الجواب: عن طريق إرسال انذار او اشعار الى القسم الذي تنتمي له الطالبات بالكتب المتأخرة.

٥. هل نظام الغرامات مفعّل في المكتبة؟ وهل يوجد سجل للغرامات؟

الجواب: لا يوجد نظام غرامات ولا سجلات لها في المكتبة.

٦. هل هناك اعلانات من قبل المكتبة عن المصادر الحديثة (الإحاطة الجارية) عن طريق (لوحة إعلانات

او اعلان في موقع المكتبة او الرفوف او المعارض) أو توجد خدمة البث الانتقائي للمعلومات ؟



الجواب: لا يوجد اعلان عن المصادر الحديثة التي وصلت حديثا لعدم وجود شراء في المكتبة وحتى ما يتم تزويده من المكتبة المركزية. ولا توجد خدمات البث الانتقائي ولا حتى إدراك لمفهومها في المكتبة.

٧. هل هناك تدريب للمستفيدين عن كيفية الإعارة واستخدام المكتبة؟

الجواب: لا يوجد تدريبات للمستفيدين عن كيفية الإعارة، ولكن توجد مادة (المكتبة ومنهج البحث) تدرس لطالبات البكالوريوس في كلية التربية للبنات وبقية اقسام كليات التربية.

المحور الخامس: الملاك

١. ما هي مؤهلات اختصاصي المكتبة؟ وكم عدد سنوات خدمته؟

الجواب: مدير المكتبة يحمل درجة بكالوريوس في علم المعلومات والمكتبات من كلية الآداب/جامعة الموصل وعدد سنوات خدمة ١٧ سنة.

٢. عدد الموظفين ، ومؤهلاتهم ، وسنوات الخدمة، وسنوات الخبرة والتأهيل الكافي في مجال العمل.

الجواب: عدد الموظفين (١) معاون امين مكتبة، مؤهلاته: دكتوراه علوم حياة، خدمته سنة واحدة ولا يمتلك الخبرة في المعلومات والمكتبات أ في إدارة مؤسسات المعلومات. ولم يتم إدخاله في دورات في التخصص.

المحور السادس: ميزانية المكتبة

١. هل توجد ميزانية مخصصة للمكتبة من قبل (الكلية او الرئاسة او المكتبة المركزية)؟

الجواب: لا توجد ميزانية تدعم المكتبة من قبل الرئاسة والكلية أو المكتبة المركزية.

المحور السابع: المستفيدين:

١. من هم أنواع المستفيدين (تدريسيين طالبات، موظفين)

الجواب: تقدم المكتبة خدماتها للكادر التدريسي والموظفين والطالبات على حد سواء.

المحور الثامن: الانترنت والحاسوب:

١_ هل توجد أجهزة حاسوب في المكتبة؟

الجواب: توجد أجهزة حاسوب عدد (١٠) وتحتوي على المكتبة الشاملة ومستخلصات.



٢. هل يوجد انترنت خاص بالمكتبة أو موقع الكتروني خاص بها؟

الجواب: نعم يوجد انترنت تم ربطه على حواسيب المكتبة ، كما يوجد موقع الكتروني لها.

٣. هل تم تنصيب نظام كوها على حواسيب المكتبة؟

الجواب: يوجد نظام كوها حيث تم العمل به قبل أكثر من سنة ومستمر العمل فيه من قبل امينة المكتبة اذ تم ادخال (٣٧٨) كتاب او بطاقة، وتعاني المكتبة من ضعف خط الانترنت، وهناك حاسبة واحدة للعمل على نظام كوها.

٤. هل يوجد جهاز ارشفة الكترونية خاص بالكتب الرسمية؟

الجواب: لا يوجد جهاز ارشفة الكترونية لدى المكتبة.

النتائج والتوصيات:

أولا النتائج:

١. ان مجموعة مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل لا تتوفر بشكل الكتروني (ملفات الكترونية او مخزنة على أقراص ليزرية) ولا يوجد أي مصدر الكتروني سواء على شكل ملفات او اقراص ليزرية.

٢. لم تقم مكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الموصل بشراء مصادر حديثة لغرض تزويد المكتبة والمستفيدين بها وفق احتياجاتهم المعلوماتية والبحثية، وذلك لقلة المصادر الواردة حديثا اليها، كما أنه لا توجد لجنة لاختيار المجموعة أو للشراء من معارض الكتب والأسواق، فضلا عن عدم وجود عمليات تبادل مع مكتبات أخرى داخل الجامعة او خارجها.

٣. ان فهرس المكتبة هو فهرس تقليدي ولا يوجد فهرس الكتروني لها، والفهرس الحالي هو نفس الفهرس المطبق في المكتبة المركزية للجامعة، وهو نسخة من فهرس مكتبات الجامعة.

٤. موقع المكتبة لا يتناسب مع تواجد المستفيدين، فالمكتبة تقع في الطابق الرابع من البناية وهي بعيدة عنهم مما قد يؤدي الى عزوفهم عن ارتيادها والاستفادة من مجموعاتها، فضلا عن عدم وجود قاعة مطالعة ملحقة بالمكتبة.

٥. نظام الغرامات غير مفعل في المكتبة، ولا يوجد أصلا نظام للغرامات ولا سجلات لها في المكتبة.



٦. المكتبة لا تعلن عن خدمات (الإحاطة الجارية) المصادر الحديثة ولا خدمات اللبث الانتقائي ولا حتى إدراك لمفهومها ، فلا لوحة إعلانات ولا اعلان على موقع المكتبة الرسمي ولا معارض للكتب التي تصل حديثاً.

٧. لا توجد خدمات الارشاد والتوجيه حول كيفية الإعارة أو استخدام المكتبة.

٨. تحتاج المكتبة الى متخصصين في مجال المعلومات والمكتبات للقيام بالإجراءات الفنية وتقديم خدمات المعلومات، اذ يوجد موظف واحد غير مؤهل مهنياً، يقوم بهذه المهمات ولم يتم إدخاله في دورات تخصصية.

٩. قلة عدد الحواسيب المطلوبة للقيام بالعمليات المكتبية الحديثة، لاسيما العمل على نظام كوها ، فهناك ضعف في سير العمل التخصصي خاصة العمل على هذا النظام ولا دخال المزيد من البطاقات، هذا بغض النظر عن ان المكتبة تعاني من ضعف خط الانترنت.

ثانياً: التوصيات

١. يجب توفير مصادر الكترونية حديثة لإغناء مجموعات المكتبة بها سواء على شكل ملفات او على شكل اقراص.
٢. ضرورة ان تقوم المكتبة بشراء مصادر حديثة لتزويد المستفيدين بها وفق احتياجاتهم المعلوماتية والبحثية.
٣. ضرورة توفير الكادر المتخصص في علم المعلومات وتقنيات المعرفة المؤهلين أكاديمياً ومهنياً لإدارة مؤسسات المعلومات وتقديم خدماتها وإدارة المكتبات الجامعية.
٤. ضرورة انخراط العاملين غير المتخصصين الذين لا يمتلكون الخبرات في دورات تأهيلية وتطويرية وذلك للقيام بالعمليات المكتبية وتقديم خدمات المعلومات والتعامل مع المستفيدين.
٥. توفير حواسيب تتناسب وحجم المكتبة ومجموعاتها ومصادرهما، ولإنجاز مهمات العمل على نظام كوها، أو للقيام بإدخال وحوسبة سجلات مجموعات المكتبة التقليدية ، وتحسين خدمة الانترنت في المكتبة للتسريع بعمليات الادخال.



قائمة المصادر:

١. اهداف خدمات المعلومات الالكترونية (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://tabweeb.com> تمت زيارته بتاريخ ٢١/٦/٢٠٢٥.
٢. أنواع خدمات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://ar.wikipedia.org> تمت زيارته بتاريخ ٢٥/٥/٢٠٢٥.
٣. خدمات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://www.sciencedirect.com> تمت زيارته بتاريخ ٢٠/٥/٢٠٢٥.
٤. اشيكوزمان، محمد. (٢٠٢٥)، ماهية الخدمات الببليوغرافية. _ متاح على الرابط: <https://www.lisedunetwork.com> تمت زيارته بتاريخ ١/٧/٢٠٢٥.
٥. اساليب تقديم خدمات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://tariq-library.com> تمت زيارته بتاريخ ٢٠/٦/٢٠٢٥.
٦. همشري، عمر احمد (٢٠٠٨)، مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. _ عمان: دار صفاء.
٧. النوايسة، غالب عوض (٢٠١١) الانترنت والنشر الالكتروني. - عمان: دار صفاء. متاح على الرابط: <https://www.noor-book.com> تمت زيارته بتاريخ ١٦/٦/٢٠٢٥.
٨. العزي، سلام جاسم عبد الله. (٢٠٢٢)، موقع المكتبات الجامعية العراقية ودورها في تقديم خدمات المعلومات الالكترونية عن بعد: المكتبة المركزية جامعة ديالى أنموذجا. - المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق. -مج ٣، ع، ٢، ص ١٤١.
٩. الحديدي، وسن سامي سعد الله. (٢٠٠٥)، مصادر المعلومات وخدماتها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل في العلوم البحثية. _ (رسالة ماجستير) غير منشور، الموصل: جامعة الموصل.
١٠. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: www.sciencedirect.com تمت زيارته بتاريخ ١٠/٦/٢٠٢٥.
١١. سلمان، عائدة مصطفى. (٢٠١٨)، الخدمات الالكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الانترنت. - المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق. -مج ١، ع ١١، ص ١٦١_١٦٤.



١٢. الخدمة المرجعية الالكترونية (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: www.sciencedirect.com تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٦/١٧
١٣. سلامة، عبد الحافظ محمد (٢٠٠٢) اساسيات علم المكتبات والمعلومات. -عمان: الاهلية. متاح على الرابط <https://kadmat.com> تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٥/٢٢
١٤. خدمة البحث بالاتصال المباشر (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://information.service38373735.wordpress.com> تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٦/١٧
١٥. خدمة الإحاطة الجارية (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://library.uokerbala.edu.iq> تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٦/١٧
١٦. خدمات المعلومات عبر الانترنت (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://mhs.academy.edu> تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٦/١٢
١٧. خدمات معلومات الجيل الثاني للمكتبات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <http://www.lib.ksu.edu> تمت زيارته بتاريخ ٢٠٢٥/٦/٧.
١٨. الجوهري، أمجد، النقيب، متولي (٢٠١٤)، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. _ القاهرة: دار الجوهرة.
١٩. عليان، ربحي مصطفى (٢٠١٧)، المراجع والخدمات المرجعية. _ عمان: الدار المنهجية.
٢٠. العيسوي، هاني مصطفى عباس (٢٠٢٥)، المهارات والسمات الواجب توافرها في أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية. _ القاهرة: دار العلم والايمان.
٢١. النجار، رضا محمد محمود (٢٠٢٣)، مصادر المعلومات المرجعية الرقمية في عصر المعلوماتية. _دسوق: دار العلم والايمان.



٢٢. خدمات المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط:
<https://information.service38373730.wordpress.com> تمت زيارته
 بتاريخ ٢٣/٦/٢٠٢٥
٢٣. خدمات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <http://www.digitallibrary.org> تمت زيارته
 بتاريخ ٢٤/٦/٢٠٢٥
٢٤. أهمية خدمات المعلومات (٢٠٢٥)، متاح على الرابط: <https://ar.wikipedia.org> تمت زيارته
 بتاريخ ٢٥/٦/٢٠٢٥
٢٥. الحجار، أمثال شهاب احمد (٢٠٠٥)، تطوير نظام خدمات المعلومات في مكتبة كلية الطب جامعة الموصل من وجهة نظر المستفيدين، (رسالة ماجستير) غير منشورة. جامعة الموصل، كلية الآداب قسم المعلومات والمكتبات.
٢٦. الرماح، فؤاد عبد السلام احمد (٢٠٢٣)، مهارات تقييم مصادر المعلومات في مجتمع المعرفة _دسوق: دار العلم والايمان.
٢٧. محمد، هاني (٢٠٢٣)، مصادر المعلومات وعلاقتها بالمكتبات والتوثيق _دسوق: دار العلم والايمان.