

## استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في

مدينة أربيل :

### المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً

أ.د. عمار عبداللطيف زين العابدين \* و م.م. شادية سعدالله عبدالله \*

تاريخ التقديم: ٢٠١٣/١١/٢٦

تاريخ القبول: ٢٠١٣/١٢/٢٥

#### ١. المقدمة :

إن تزايد المعلومات وتعدد أوعيتها واللغات التي تنتشر بها وتنوع طلبات المستفيدين عليها قد وضع المكتبات التقليدية أمام تحدٍ كبير فأصبحت هناك صعوبات بالغة في الاستجابة لاحتياجاتهم واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة نشاطاتهم وخبراتهم العلمية وكذلك في مضاهاة كل هذه الاحتياجات مع ذلك الكم الهائل من المعلومات الذي ينشر باستمرار إلى جانب ظهور حقول معرفية علمية وتقنية جديدة، مما أدى إلى تباين احتياجات المستفيدين في كميتها عما كانت عليه في السابق، ومن هنا كانت هناك حاجة ملحة إلى تطوير المكتبات وخدماتها وابتكار طرائق جديدة يمكن بواسطتها السيطرة على المعلومات وتنظيمها وتيسير سبل الاستفادة منها.

لقد كانت المكتبات من أكثر المؤسسات تأثراً بالتطورات التقنية الهائلة التي دخلت إليها من أوسع أبوابها محدثة انقلاباً جذرياً في طبيعة إجراءاتها الفنية وخدماتها ومغيرة لمفهوم المكتبات التقليدية. إذ تحولت الكثير من المكتبات إلى مراكز معلومات ألغت حدود المدن لتشكل مع مثيلاتها في مختلف بقاع الأرض شبكة متكاملة من مصادر المعلومات على أنواعها ولتجعل من أصابع المستفيدين مفاتيح للدخول السريع إلى ذلك الكم الهائل من المعرفة البشرية، ومن هذا المنطلق تم اختيار موضوع الدراسة الحالية لحيويته وكماحولة للتعرف على واقع المكتبات الجامعية الحكومية في إقليم كردستان

\* قسم المعلومات والمكتبات/ كلية الآداب/ جامعة الموصل .

\* المعهد الفني الإداري/ أربيل .

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د. عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م. شادية سعدالله عبدالله

وتحديد نقاط القوة والضعف فيها ومعالجتها وتحديد التقنيات المستخدمة في معظمها  
ومدى تأثيرها على الخدمات المكتبية والعاملين فيها.

## ٢. مشكلة الدراسة :

يشهد عالمنا المعاصر ثورة علمية وتقنية تتمثل بتزايد حجم المعلومات المنتجة سنوياً وبمختلف الأشكال واللغات التي يصدر فيها النتاج الفكري، وكان لظهور تقنيات المعلومات بمختلف أنواعها وفي مقدمتها الحواسيب أثرٌ كبيرٌ وواضح في عالم المعرفة، إذ أتاحت هذه التقنية إمكانية تخزين ومعالجة كميات من البيانات واسترجاع وبحث المعلومات بسرعة هائلة وبتكلفة معقولة فضلاً عن تقليل من حدة الأعمال الروتينية المتزايدة، وقد اهتمت المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام الحاسوب في كل المجالات لما يحققه من دقة وسرعة في تخزين المعلومات واسترجاعها، فاستخدامه لم يعد مقتصرًا على مجال أو وظيفة بعينها بل أصبح يستخدم في تسهيل جميع العمليات المكتبية ومن ضمنها الإجراءات الفنية بدءاً بالتزويد والفهرسة والدوريات .... الخ وما يرافقها من عمليات ضبط ومتابعة فضلاً عن المراجع والإعارة وغيرها من الأعمال المكتبية.  
إن استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل من الأمور الأساسية الذي بات أمراً ضرورياً في هذا الوقت والذي يعرف بعصر المعلومات وعلى الرغم من ذلك فهناك تأخر كبير في معظم هذه المكتبات في مجال استخدامها لهذه التقنيات ولاسيما المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين.

ويمكن حصر مشكلة الدراسة في معرفة الواقع (الفعلي) للمكتبات بأقسامها كافة وواقع الخدمات التي تقدمها هذه الأقسام وتقنيات المعلومات التي تعتمد عليها والوقوف عند نقاط القوة والضعف التي تعاني منها والسعي لمعالجتها فضلاً عن دراسة العوامل المادية والبشرية وتأثيرها في الخدمات المقدمة.

ولغرض صياغة مشكلة الدراسة بأسلوب علمي سعى الباحثان إلى صياغة المشكلة بالتساؤلات البحثية الآتية:

١. ما هو واقع حال المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل (المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين) من حيث الأقسام والوحدات الإدارية والملاك ... وغيرها ؟
٢. ما هي خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الجامعات الحكومية في مدينة أربيل؟ وما مدى كفاءتها في تلبية احتياجات المستفيدين؟ وما هي تقنيات المعلومات المستخدمة في تقديمها؟
٣. هل يوجد علاقة بين تطوير خدمات المعلومات المقدمة في مكتبات الجامعات الحكومية في مدينة أربيل والملاك الوظيفي العامل فيها ؟
٤. هل تعاني أقسام المكتبات في الكليات التي تم تغطيتها من مشكلات تحول دون تقديمها لخدمات بشكل ترضي المستفيد ؟ وما هي هذه المشكلات ؟
٥. ما مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في المكتبات قيد الدراسة في الوقت الحالي؟
٦. هناك حاجة فعلية لتقديم خدمات معلومات جديدة كخدمة الإعارة الآلية والخدمة المرجعية الرقمية وبوابات الانترنت؟

### ٣. أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على واقع حال المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين في مدينة أربيل وأقسامها ووحداتها التي تتكون منها والكشف عن نقاط القوة والضعف فيها.
٢. التعرف على الخدمات والإجراءات والوظائف التي تنم في الأقسام التابعة للمكتبات قيد الدراسة.
٣. تحديد المستويات العلمية والأكاديمية وتفاصيل الملاك العامل على إدارة وتقديم الخدمات التي تقدمها أقسام المكتبات ووحداتها في المكتبات المشمولة بالدراسة.
٤. العمل على تشخيص المشكلات التي تعاني منها أقسام المكتبات الخدمية منها والفنية في المكتبات قيد الدراسة.
٥. تحديد مدى رضا المستفيدين عن المكتبات الحكومية في أربيل المتمثل بـ (التدريسيين وطلبة الدراسات العليا) إزاء الخدمات المقدمة.

٦. التعرف على التقنيات المستخدمة في معظم المكتبات الجامعية الحكومية ومدى تأثيرها في مستوى الخدمات المقدمة في تلك المكتبات في حالة استخدامها.
٧. تحديد مدى رغبة المستفيدين في استحداث خدمات جديدة واستخدام النظم المحوسبة بدلاً من النظم التقليدية في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية.

#### ٤. أهمية الدراسة:

تقع على عاتق المكتبات ومراكز المعلومات مسؤولية تنظيم المعلومات وبثها إلى المستفيد وتسهيل سبل الوصول إليها بوصف المعلومات العنصر الأساس في البحث والتنمية في مختلف نواحي الحياة.

يرى الباحثان أن لهذه الدراسة أهمية كبيرة، وتكمن أهميتها في جانبين، الأول تسليط الضوء على التقنيات المستخدمة في المكتبات الجامعية الحكومية ومدى تأثيرها في مستوى الخدمات المقدمة، والجانب الثاني يكمن في أهمية المكتبات الجامعية الحكومية والدور المحوري التي تقوم به في تطوير الحركة العلمية والبحثية في إقليم كردستان. ولأسيما إن الإقليم يشهد تطوراً في جميع جوانب الحياة العلمية. وتتجسد أهمية هذه الدراسة أيضاً في أنها تقدم صورة واضحة إلى المسؤولين في هذه المكتبات عن المشكلات والمعوقات التي تواجهها المكتبات وكيفية إيجاد الحلول المناسبة لها وتطويرها وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين منها.

#### ٥. منهج الدراسة : استخدمت الدراسة المنهجين الآتيين:

١. المنهج المسحي : الذي قام على التحليل النوعي والكمي لمعرفة آراء المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية قيد الدراسة من خلال استبانة الدراسة .
٢. المنهج الوصفي : الذي تمثل في وصف المكتبة من حيث البنية والأقسام والخدمات والتعرف على الملاك الوظيفي العامل والتقنيات المستخدمة فيها وتحديد المشكلات التي تعاني منها.

#### ٦. عينة الدراسة :

اعتمد الباحثان العينة العمدية العشوائية من مستفيدي المكتبة وتم اختيار عينة عمدية منهم لإحصاء آرائهم عن الخدمات المقدمة لهم، إذ شملت العينة كلاً من:

أ. التدريسيين : يتكون مجتمع تدريسي الجامعات الحكومية في مدينة أربيل من عدة فئات وهي (أستاذ وأستاذ مساعد ومدرس ومدرس مساعد) أخذ الباحثان (١٧٠) تدريسياً من مجموع المجتمع الكلي والبالغ (١٧٥٧) تدريسياً لتبلغ نسبة العينة من المجتمع الكلي (١٠%) .

ب. طلبة الدراسات العليا: يتكون مجتمع طلبة الدراسات العليا من (الدكتوراه والماجستير التحضيرية والبحثية)، أخذ الباحثين (٧٧) طالباً من مجموع المجتمع الكلي والبالغ (٢٩٩) طالباً لتبلغ نسبة العينة من المجتمع الكلي (٢٦%).

ج. المكتبات: غطت الدراسة المكتبة الحكومية في مدينة أربيل المتمثلة بـ (المكتبة المركزية - جامعة صلاح الدين) .

#### ٧. أدوات جمع البيانات :

تم الاعتماد على الأدوات الآتية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة كما يأتي:

١. أدبيات الموضوع\* :

استخدم الباحثان عدداً من المصادر والدراسات المنشورة شملت الكتب والدوريات ورسائل الماجستير الورقية منها والالكترونية فضلاً عن الانترنت.

٢. الاستبيان\*\* :

شمل الاستبيان أربعة محاور وكل محور تضمن مجموعة من الأسئلة الرئيسة والأسئلة الفرعية وإجاباتها، فتكون المحور الأولي من ثلاثة أسئلة متعلقة بمعلومات عامة عن المستفيدين كاسم الكلية والقسم واللقب العلمي والمرحلة الدراسية، والمحور الثاني (محور الخدمات) وهو ثلاثة أسئلة مع مجموعة من الخيارات الفرعية العائدة للأسئلة الرئيسة أما المحور الثالث فهو محور التقنيات الحديثة ضم ثلاثة أسئلة مع ثلاثة خيارات فرعية مع مجموعة من الخيارات الفرعية وكانت هذه الخيارات من نوع المغلقة والمفتوحة، والمحور الرابع الأخير دار حول مقترحات التقنيات الحديثة وتطبيقها في المكتبات قيد الدراسة، إذ

. لغرض الإطلاع على الجانب النظري الذي عالجته الدراسة يرجى الرجوع إلى النص الكامل لها \*

بفصلها الثاني .

لغرض الإطلاع على تفاصيل الاستبيان يرجى الرجوع إلى الملحق رقم ١ من النص الكامل للدراسة \*\*

الأصلية .

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

تضمن ثمانية أسئلة وزعت على المستفيدين من تدريسيين (دكتوراه وماجستير) وطلبة الدراسات العليا (دكتوراه وماجستير) بطريقة عمدية .

### ٣. المقابلة الشخصية :

أجرى الباحثان المقابلات الشخصية مع أمناء ومسؤولي أقسام المكتبة للوقوف على آرائهم حول واقع الخدمات المقدمة بالمكتبة وما المشكلات إلى تعاني منها مكتبتهم .

### ٤. الملاحظة المباشرة :

استخدم الباحثين الملاحظة المباشرة والمراقبة كأدوات لجمع البيانات، إذ قاما من خلال تواجدهما المادي في المكتبة قيد الدراسة وأقسامها الحديثة والفنية لمتابعة الأعمال الفنية والخدمات التي يتم تقديمها للمستفيد في بعض الأحيان وتوجيه الأسئلة والاستفسار عن الكثير من الأعمال والخدمات التي يتم تقديمها في الأقسام المبحوثة في أحيان أخرى .

### ٨.حدود الدراسة:

وضع الباحثان الحدود الآتية لتحديد مجريات العمل البحثي في الدراسة، وهي كما يأتي:

#### أولاً : الحدود الموضوعية

تناولت الدراسة واقع حال استخدام تقنيات المعلومات وخدماتها التي تقدمها لمستفيديها كما تتطرق الى واقع حال الأقسام الفنية والخدمية للمكتبة قيد الدراسة .

#### ثانياً : الحدود المكانية والزمنية :

شملت الحدود المكانية للدراسة تغطية المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين للعام الدراسي ٢٠١٢-٢٠١٣

### ٩.مفهوم المكتبات الأكاديمية :

على الرغم من تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكاناً، أو مجرد مجموعات من مصادر المعلومات (الكتب والدوريات...الخ) يقوم عليها ويهتم بأمرها مجموعة من أمناء المكتبات والمعاونين، ولكنها أهم واشمل من هذا. فالمكتبة الجامعية تجسد رسالة هي خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي وهدفها دعم المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على

الحصول على المعلومات وتطوير البحث العلمي لتفعيل ذلك يجب توفير مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة<sup>(١)</sup>. والمكتبة الجامعية تعد إحدى أنواع المكتبات الأكاديمية التي سوف يتم مناقشة هذه الأنواع لاحقاً.

لذا تعرف المكتبة الجامعية بأنها تلك المؤسسات والمرافق العلمية والثقافية التي من شأنها أن تؤدي دوراً بارزاً في تطوير المجتمعات. وذلك بتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات للقائمين عليه وفق التطورات الرقمية التي يشهدها المجتمع المعرفي اليوم<sup>(٢)</sup>. وعرفت أيضاً على أنها تلك المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية، وتقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلبة وتدرسيين وإداريين، وتوفر مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية، كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة لكي يستفيد منها طلبة الدراسات العليا<sup>(٣)</sup>.

أما الموسوعة العربية لمصطلحات علم المعلومات والمكتبات تعرف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبة أو نظام تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية للطلبة والتدرسيين كما تساند برامج التدريس والأبحاث<sup>(٤)</sup>.

أما الباحثان فيعرفا المكتبة الجامعية بأنها:

عبارة عن مجموعة من الكتب والمراجع والدوريات وغيرها من المصادر المعلوماتية منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة مجتمع الأساتذة والطلبة في الجامعة أو الكلية وتعمل على تقديم خدمات معلومات تدعم من خلالها المناهج الدراسية وتطور البحث العلمي في تلك الجامعة.

(1) محمد عوض الترتوري، ومحمد زائد رقيب. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات. عمان: دار الحامد، ٢٠٠٩. ص ١٤٠.

(2) نادية بعبع وغدقة شريفة. دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. مجلة صدى المكتبة، بتاريخ <http://lib2.kfu.edu.sa/lib/web/3/8.2asb>، ٢٠١٢ع، ١٣. متاح على الموقع: ٢٠١٣/٢/١٥.

(3) ريا أحمد الدباس. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار دجلة، ٢٠٠٨. ص ٧١.

(4) سيد حسيب الله، أحمد محمد والشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحواشيب، انكليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١. ص ٢٢٣١.

#### ١٠. مفهوم تقنيات المعلومات:

تعددت التعريفات المتعلقة بتقنيات المعلومات وان اختلفت من حيث الشكل تتفق من حيث المضمون وهي البحث عن أفضل الوسائل للحصول على المعلومات وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.

فتقنيات المعلومات : هي علم جديد تستخدم لتجميع وتخزين ومعالجة المعلومات<sup>(١)</sup>. وتعرف أيضاً بأنها: مجموعة من العمليات التي تستخدم في إنتاج المعلومات وتخزينها وتجهيزها وتوزيعها من خلال وسائل الاتصال<sup>(٢)</sup>.

وينص تعريف آخر أن تقنيات المعلومات : عبارة عن مصطلح واسع جداً يشتمل على جوانب إدارة المعلومات ومعالجتها بواسطة الحاسوب بما في ذلك الأجهزة والبرامج المطلوبة للوصول إليها<sup>(٣)</sup>.

ويعرف الباحثان تقنيات المعلومات : بأنها مجموعة من الأجهزة التي تستخدم لخرن المعلومات ومعالجتها لاسترجاعها من لدن المستفيدين بأسرع الطرائق وأقل التكاليف الممكنة.

للأطلاع على تفاصيل الجانب النظري الذي عالجته الدراسة يرجى الرجوع الى النص الكامل للرسالة .

#### الجانب الميداني :

يتكون هذا الجانب من الدراسة من محورين ، تناول المحور الأول واقع المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل إلا أن المسئل الحالي غطى فقط المكتبة المركزية

---

(1) Mad, Jamal Vidin, Mad namely Has an. Use of information technology in Library services. Available at <http://www.academ. Journals.org> Accessed in10/3/2013.

(2) محمد فتحي عبد الهادي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد. - القاهرة: الدار العربية للكتاب، ٢٠٠٠. - ص ١٥.

(3) Jon M. Retz .ODLIS: online Dictionary for Library and information science Available at <http://www. odc- Clio-com> Accessed in 24/2/2013.



جامعة كوردستان أنموذجاً عن المكتبات المشمولة بالدراسة الأصلية من حيث بنائها وأقسامها والخدمات التي يقدمها كل قسم والمشكلات التي تعاني منها فضلاً عن دراسة عدد الملاك الوظيفي العامل في كل قسم من أقسام المكتبة، أما المحور الثاني فقد غطى استبيان الدراسة وتحليله وفق آراء المستفيدين الذين تم شمولهم بهذا الاستبيان.

### المحور الأول :

#### ١١. جامعة صلاح الدين : نبذة تاريخية عن الجامعة

تأسست جامعة صلاح الدين عام (١٩٦٨) في مدينة السليمانية ونقلت إلى مدينة أربيل عام (١٩٨١)، وتعد أقدم وأكبر جامعة في الإقليم. تضم الجامعة (١١) كلية، تمنح درجات علمية مختلفة تتباين ما بين البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في مختلف الاختصاصات العلمية والتربوية والهندسية والزراعية .. وغيرها.

#### ١٢. المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين : نبذة تاريخية(\*)

تأسست المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين مع تأسيس الجامعة عام (١٩٦٨)، كانت في بداية إنشائها تشغل بناية مستقلة خارج الحرم الجامعي صممت وفق المواصفات والمقاييس العالمية للمكتبات وروعي في إنشائها أعداد الطلبة والتدريسيين والأقسام العلمية متنوعة الاختصاصات والمتزايدة الأعداد المجموعة المكتبية التي يحتاجها الطلبة في مختلف مراحلهم الدراسية. وسعت المكتبة منذ بدء تأسيسها إلى توفير المجموعة الحديثة والمتكاملة من مصادر المعلومات والحصول عليها خدمة للحركة العلمية والبحث العلمي وتقديم الخدمات للمستفيدين.

#### ١٣. أقسام المكتبة :

---

( لغرض الاطلاع على تفاصيل تاريخ المكتبة يفضل الرجوع إلى دليل الجامعات والمعاهد العراقية: \* )  
- بغداد: مؤسسة الزهرة الرافدين، ٢٠٠٠/٢٠١١. - Iraqi Universities and Institutes Guide  
ص ٤٩.

تتكون المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين من الأقسام المبين تفاصيلها أدناه:

١.١٣ قسم التزويد والإهداء والتبادل : يعد من أقدم الأقسام التي أنشئت في المكتبة إذ تأسس مع بداية تأسيس المكتبة، فقد كان ولا زال من الدعامات الأساسية التي أقيمت المكتبة عليها، عرف له نشاط واسع وكبير في مجال تطوير مصادر معلومات المكتبة عن طريق التعاون والتبادل مع مكتبات الكليات، يقوم القسم بتسجيل كل الكتب التي تصل إلى المكتبة سواء عن طريق الشراء أو الإهداء والتبادل في سجلات خاصة بالقسم ويوجد حاسوبان لتسجيل البيانات الببليوغرافية للمواد المكتبية في قاعدة بيانات مصممة باستخدام برنامج الإكسل فضلاً عن تسجيلها في السجلات الورقية(\*) .

#### طرائق التزويد المتبعة في المكتبة :

أ. الشراء: تقوم المكتبة بعملية الشراء المباشر للمطبوعات من خلال معارض الكتب التي تقام داخل الإقليم وخارجه من داخل العراق وخارجه، تتم عملية اختيار واقتناء الكتب وفق احتياجات التدريسيين وطلبة الدراسات العليا والأولية من خلال لجنة اختيار الكتب المشكلة داخل المكتبة.

ب. الإهداء: يعد الإهداء من الطرائق التي تستخدمها المكتبة لإغناء مجموعتها المكتبية إذ يصل إلى المكتبة الكثير من مصادر المعلومات المتنوعة من خلال مستفيديها على اختلاف فئاتهم ويتم إدخالها في الحاسوب فضلاً عن السجلات الورقية.

ت. التبادل: يتم التبادل مع المؤسسات والجامعات الأخرى داخل الإقليم وفق خطة سنوية تعدها المكتبة تنظم عملية التبادل مع هذه المؤسسات والجامعات وتعتمد المكتبة في صياغتها الخطة الخاصة بها على مقترحات المستفيدين وحاجاتهم التي تعمل على إحصائها بشكل دوري من خلال استمارة استبيان توزع على مستفيدي المكتبة.

---

( مقابلة أجريت مع مسؤول قسم التزويد بتاريخ ١٧/١/٢٠١٣\* )

الملاك الوظيفي لقسم التزويد :

يعمل في القسم ثلاثة موظفين، والجدول (١) يوضح تفاصيل الملاك.

| ت | التحصيل الدراسي              | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة/<br>سنة | المنصب<br>الوظيفي |
|---|------------------------------|-----------------|---------------------------|-------------------|
| ١ | بكالوريوس آداب/ كردي         | باحث            | ٨                         | مسؤول القسم       |
| ٢ | بكالوريوس آداب/ كردي         | باحث            | ٨                         | موظفة             |
| ٣ | بكالوريوس آداب/ لغة<br>عربية | باحث            | ٦                         | موظف              |

**الجدول (١) الملاك الوظيفي لقسم التزويد**

نلاحظ من الجدول في أعلاه أن الملاك الوظيفي لقسم التزويد يتكون من ثلاثة موظفين حاصلين على شهادة البكالوريوس في اختصاصات متنوعة، اثنان منهم لغة كردية والثالث لغة عربية، ونلاحظ أن الملاك الوظيفي للقسم يفتقر إلى متخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، وأن سنوات خدمة الملاك تنحصر ما بين ست سنوات إلى ثمان سنوات، يرى الباحثان أنه من الضروري زيادة أعداد العاملين في القسم سواء كان هذا الملاك من المتخصصين أو غير المتخصصين كون الأعمال التي يقوم بها القسم أعمال كبيرة وتحتاج إلى ملاك أكثر ويفضل توفير المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات كونهم الأقدر على القيام بالمهام المكتبية.

وظائف القسم ومهامه : يقوم قسم التزويد بالوظائف الآتية:

- ١- القيام بأعمال شراء الكتب من معارض الكتب ومتابعة طلباتها.
- ٢- إغناء مجموعة المكتبة بمصادر مختلفة عن طريق الشراء أو الإهداء والتبادل.

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العايدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

٣- اختيار الجامعات والمؤسسات التي ترغب المكتبة إقامة علاقات تعاون وتبادل معها.

٤- إعداد قوائم المطبوعات المخصصة للتبادل والإهداء واستلام القوائم التي تصل من المكتبات والجامعات لأغراض التبادل والإهداء وذلك ضمن سياسة تزويد سنوية يضعها القسم لتنظيم عملية التبادل وهذه السياسة مرنة وقابلة للتغير سنوياً.

٥- استلام وتدقيق المطبوعات التي تصل إلى المكتبة والتأكد من أنها مطابقة لقوائم الطلب.

٦- عمل إحصائيات سنوية بالمطبوعات الواردة حديثاً.

٧- استكمال عمليات التزويد المختلفة التي تشمل استلام الكتب وبطاقات الطلب وإحالتها إلى قسم الفهرسة بعد تسجيلها في سجلات التزويد الخاصة بالمكتبة.

٨- القيام بجولات دورية لجمع احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات المتنوعة وتجهيزها لغرض القيام بشرائها من معارض الكتب أو تزويدها بالطرائق الأخرى التي تعدها المكتبة.

مشكلات القسم : يرى الباحثان وبعد الاطلاع على القسم وأعماله والمقابلات التي أجريت مع الموظفين أن من أبرز المشكلات التي يعاني منها القسم هي:

١- عدم وجود ملاك متخصص بعلم المعلومات والمكتبات.

٢- ضيق المكان المخصص للقسم وعدم إمكانية استيعابه للكتب التي ترد حديثاً.

٣- النقص في التخصيصات المالية التي تصل إلى المكتبة لأغراض الشراء.

٤- التأخير في إجابة المكتبة فيما يتعلق بتحديد وجمع احتياجات الأقسام العلمية من مصادر المعلومات لغرض تزويدها.

٥- ضعف استخدام التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في إجراءات القسم.

### ٢.١٣. قسم الفهرسة والتصنيف :

يعد هذا القسم من الأقسام القديمة والمهمة في المكتبة، تأسس مع تأسيس المكتبة وتقع عليه مسؤولية العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف مصادر المعلومات المختلفة فضلاً عن طباعة بطاقات الفهرس وترتيبها وإدانة الفهارس، ويعمل على إعداد فهرس بطاقي متعدد المداخل للمؤلفين والعناوين والموضوعات كل على حدة، وهناك فهرس بطاقي آخر يقتصر استخدامه على المكتبيين العاملين في القسم هو فهرس قائمة الرف (\*).

الملاك الوظيفي لقسم الفهرسة والتصنيف : يعمل في قسم الفهرسة والتصنيف أربع موظفات تقع عليهن مهام فهرسة وتصنيف مصادر المعلومات المتنوعة والجدول (٢) يوضح تفاصيل الملك.

| ت | التحصيل الدراسي         | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | بكالوريوس آداب / مكتبات | أمينة مكتبة     | ٦                       | مسؤولة القسم   |
| ٢ | دبلوم فني / مكتبات      | أمينة مكتبة     | ٨                       | موظفة          |
| ٣ | إعدادية تجارة           | ملاحظ أقدم      | ٢٥                      | موظفة          |
| ٤ | متوسطة                  | ملاحظ أقدم      | ٣٠                      | موظفة          |

الجدول (٢) يوضح الملك الوظيفي لقسم الفهرسة والتصنيف

( مقابلة أجريت مع مسؤولة قسم الفهرسة والتصنيف بتاريخ ١٨/١/٢٠١٣\* )

نلاحظ من الجدول في أعلاه أن ملاك قسم الفهرسة يضم أربع موظفات اثنتان متخصصتان في مجال المعلومات والمكتبات، الموظفة الأولى حاصلة على شهادة البكالوريوس وهي مسؤولة القسم والثانية حاصلة على شهادة الدبلوم الفني في الاختصاص وأما ما تبقى من الملاك فموظفة واحدة حاصلة على شهادة إعدادية تجارة والأخيرة حاصلة على شهادة المتوسطة، مدة خدمة الملاك متباينة ما بين ست سنوات وثلاثين سنة وعلى الرغم من إن الملاك المتخصص في القسم والبالغ ٥٠% من مجموع الملاك فان الباحثين يروا بأن هذه النسبة قليلة لا تتناسب مع جميع الأعمال المناطة بهذا القسم، علماً بأن القسم بحاجة إلى وجود عدد أكبر من المتخصصين لمواكبة التطورات الحديثة التي تشهدها المكتبات.

خدمات القسم : يعد قسم الفهرسة والتصنيف من الأقسام الرئيسة التي تتعامل مع الإجراءات الفنية التي يتم من خلالها تقديم خدمات غير مباشرة لا يحثك المستفيد معها بشكل مباشر ولكن يشعر بها. وفيما يأتي مجمل الخدمات التي يقدمها القسم :

- ١- القيام بأعمال الفهرسة (الوصفية والموضوعية) لجميع أنواع وأشكال مصادر المعلومات التي تصل إلى المكتبة سواء عربية أو أجنبية.
- ٢- القيام بالإشراف على التدريب الصيفي لطلبة قسم المعلومات والمكتبات في المعهد الفني في أربيل.
- ٣- العمل على متابعة وإدانة وترتيب بطاقات الفهرس العام بشكل مستمر ودوري.
- ٤- المشاركة في برنامج إرشاد المستفيدين في كيفية استخدام الفهارس والمكتبة.
- ٥- إعداد التقارير السنوية والإحصائيات الخاصة بعمليات الفهرسة.
- ٦- القيام بإعداد الدورات المهنية المختصة بأعمال المكتبة للعاملين في مكتبات كليات الجامعة.

مشكلات القسم : يرى الباحثان من خلال المقابلة والملاحظة التي أجريها مع الموظفين العاملين في القسم، أن القسم يعاني من المشكلات الآتية:

١. الحاجة إلى المزيد من المتخصصين للقيام بالإجراءات الفنية المناطة بالقسم.
٢. ضعف إتقان اللغة العربية والإنكليزية عند أغلب الملاك العامل في القسم وانعكاس ذلك على دقة معلومات الفهرسة.
٣. مشكلات الفهارس التقليدية البطاقة وما تحتاجه من أعمال صيانة وإدامة مستمرة.
٤. الحاجة إلى تطوير الملاك العامل وذلك من خلال الانخراط في دورات تدريبية وتطويرية في المجالات الحديثة في علم المعلومات والمكتبات وما تحتاجه من مواكبة وتأهيل.
٥. ضيق المكان المخصص للقسم بالمقارنة مع حجم الأعمال والمجموعة المكتبية.
٦. ضعف استخدام تقنيات المعلومات وتطبيقاتها في إجراءات القسم.

### ٣.١٣. قسم الإعارة :

يعد هذا القسم من الأقسام القديمة تأسس مع تأسيس المكتبة في الجامعة عام ١٩٦٨، يتم في هذا القسم كل الإجراءات الخاصة بعملية الإعارة من إعارة الكتب وإعادتها ومتابعة المتأخرين وإصدار الإشعارات وتجديد إعارة الكتب، وتنظيم الإحصائيات السنوية وغيرها(\*).

### الملاك الوظيفي لقسم الإعارة :

يضم القسم ملاكاً وظيفياً يبلغ عدده خمسة موظفين والجدول (٣) يوضح تفاصيله.

---

( مقابلة أجريت مع مسؤولة قسم الإعارة بتاريخ ١٨/٢/٢٠١٣م. )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

| ت | التحصيل الدراسي     | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة<br>/ سنة | المنصب<br>الوظيفي |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|
| ١ | بكالوريوس<br>محاسبة | محاسب           | ٨                          | موظف              |
| ٢ | إعدادية             | ملاحظ أقدم      | ٢٥                         | مسئولة القسم      |
| ٣ | ابتدائية            | ملاحظ أقدم      | ٣٠                         | موظفة             |
| ٤ | ابتدائية            | كاتب            | ١٣                         | موظف              |
| ٥ | ابتدائية            | كاتب            | ١٣                         | موظف              |

### الجدول (٣) الملاك الوظيفي لقسم الإعارة

يتضح من الجدول في أعلاه بأن الملاك الوظيفي يتكون من خمسة موظفين الأول حاصل على شهادة بكالوريوس محاسبة، أما باقي الملاك فهم من حملة شهادة الإعدادية والابتدائية ولديهم خبرة بأعمال المكتبة اكتسبوها من خلال فترة عملهم في المكتبة، ومما يجدر الإشارة إليه في هذا المجال بأن أعمال قسم الإعارة روتينية، إلا إن الملاك في القسم غير مؤهل أكاديمياً للقيام بهذه الأعمال ومن المفروض تهيئة ملاك متخصص أو غير متخصص مؤهل تأهيلاً أكاديمياً.

خدمات القسم : يقوم قسم الإعارة بتقديم خدمات الإعارة وما يتعلق بها من إجراءات وهي كما يأتي:

١- استلام الكتب المصنفة حديثاً في قسم الفهرسة وترتيبها على رفوف المكتبة.



٢- تقديم خدمة الإعارة الداخلية والخارجية لمختلف مصادر المعلومات المتوفرة من مجموعة المكتبة.

٣- فرز البطاقات لغرض التعرف على الكتب المتأخرة وتأريخ إعارتها.

٤- تحديد الغرامات للمتأخرين وإعداد الإشعارات الخاصة بها.

٥- تنظيم مختلف الإحصائيات لأعمال القسم.

٦- إعادة الكتب إلى أماكنها على الرفوف ومتابعة تنظيمها وفق خطة التصنيف.

مشكلات قسم الإعارة: استطاع الباحثان الخروج بالمشكلات التي يعاني منها قسم الإعارة وهي كما يأتي:

- ١- مشكلات الكتب المتأخرة والمفقودة من لدن المستفيدين.
- ٢- ضعف استخدام التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في إجراءات القسم.
- ٣- ضيق المكان المخصص للإعارة.
- ٤- قلة الملاك الوظيفي العامل بالقسم.
- ٥- محدودية الكتب المسموح بإعارتها خارج المكتبة إذ يسمح للطلبة الدراسات الأولية باستعارة ثلاثة كتب ولمدة خمسة أيام فقط وخمسة كتب للطلبة الدراسات العليا لمدة أسبوعين أما التدريسيون فيسمح لهم باستعارة ستة كتب لمدة شهر.
- ٦- الفترة الزمنية المحددة للإعارة لا تتناسب مع وقت المستفيد .

### ٤.١٣ قسم إعارة الكتب الانكليزية(\*):

يقع القسم في الطابق الأول بجوار قسم المخطوطات. يعمل القسم على إعارة الكتب الانكليزية وتطبق تعليمات إعارة الكتب العربية نفسها على الطلبة والتدريسيين.

( مقابلة أجريت مع مسؤولة القسم بتاريخ ٢٠١٣/٢/٥\* )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

الملاك الوظيفي لقسم أعارة الكتب الانكليزية : يعمل في هذا القسم ثلاث موظفات تقع عليهن عاتق أعمال تقديم خدمة الإعارة للمستفيدين من تسجيل وإعارة وترتيب وغيرها، والجدول (٤) يوضح تفاصيل ملاك الوظيفي لقسم.

| ت | التحصيل الدراسي | العنوان الوظيفي    | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-----------------|--------------------|-------------------------|----------------|
| ١ | إعدادية         | م. مراقبين<br>أقدم | ٢٥                      | موظفة          |
| ٢ | إعدادية تجارة   | مديرة أقدم         | ٣٠                      | مسؤولة القسم   |
| ٣ | ابتدائية        | مديرة              | ٢٠                      | موظفة          |

**الجدول (٤) الملك الوظيفي القسم اعارة الكتب الانكليزية**

يتضح من الجدول في أعلاه بأن ملاك القسم يضم ثلاث موظفات اثنان منهن يحملن شهادة الإعدادية والأخرى تحمل شهادة الابتدائية. كما يتضح بأن الخبرة المتراكمة لدى الملاك كبيرة من خلال سنوات الخدمة في المكتبة. يرى الباحثان من الضروري توفر ملاك ذي تأهيل أكاديمي يتقنون اللغة العربية والانكليزية لإنجاز أعمال القسم على أتم وجه.

خدمات القسم : يقوم القسم بتقديم الخدمات الآتية:

١. تقديم خدمة الإعارة للمستفيدين وفق تعليمات الإعارة المتبعة في المكتبة.
٢. إعادة ترتيب الكتب المعادة إلى أماكنها الصحيحة على الرفوف وفق خطة التصنيف.
٣. متابعة الكتب المتأخرة والموجود على الرفوف والتأكد من وجودها في أماكنها الصحيحة وفق أرقام خطة التصنيف.

٤. تنظيم الإحصائيات المختلفة عن الكتب المستعارة.

مشكلات القسم : لاحظ الباحثان من خلال المقابلة والملاحظة التي أجرتها إن القسم يعاني من المشكلات التي يمكن إيجازها كما يأتي:

١. قلة الموظفين المتخصصين بعلم المعلومات والمكتبات.

٢. ضيق المكان المخصص للقسم.

٣. ضعف إتقان ملاك القسم اللغة الانكليزية ممّا ينعكس سلباً على أعمال القسم.

٤. ضعف استخدام التقنيات الحديثة في القسم ومن ضمنها الحاسوب.

### ٥.١٣ قسم المطبوعات الحكومية(\*) :

يقع هذا القسم في الطابق الأرضي، ويعد من الأقسام المهمة في المكتبة يضم جميع المطبوعات الحكومية من وثائق وإحصائيات الأمم المتحدة والاتفاقيات الدولية، وغيرها من المطبوعات المهمة، ومما يجدر الإشارة إليه عدم توفر احصائية دقيقة بعدد المطبوعات الحكومية المتوفرة في القسم.

الملاك الوظيفي لقسم المطبوعات الحكومية : يعمل في القسم موظفة واحدة تقوم بتنظيم وتوثيق المطبوعات الحكومية والجدول (٥) يوضح تفاصيل الملك العامل في القسم.

| ت | التحصيل الدراسي         | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | بكالوريوس إدارة واقتصاد | محاسبة          | ١٠                      | مسؤولة القسم   |

الجدول (٥) الملك الوظيفي لقسم المطبوعات الحكومية

( مقابلة أجريت مع مسؤولة القسم بتاريخ ٢٠١٣/٢/٥\* )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العايدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

---

يتضح من الجدول في أعلاه بأن ملاك القسم يضم موظفة واحدة فقط حاصلة على شهادة البكالوريوس ومدة خدمتها في القسم عشر سنوات، ويرى الباحثان بأن عدد الموظفين العاملين في القسم قليل والقسم بحاجة إلى عدد أكبر من الملاك المتوفر حالياً ذلك لتقديم خدمات أفضل.

#### خدمات القسم : يعمل هذا القسم على تقديم الخدمات الآتية:

- ١- تنظيم وحفظ المطبوعات الصادرة من الجهات الحكومية الرسمية.
- ٢- حماية المطبوعات المتوفرة بالقسم.
- ٣- تقديم خدمات إعارة داخلية للمستفيدين.
- ١- متابعة المطبوعات وصدورها ومخاطبة الجهات الرسمية والدولية للحصول على مطبوعاتهم.

#### مشكلات القسم : يعاني القسم من المشكلات الآتية:

- ١- عدم إعطاء الأولوية الكافية لمثل هذه المطبوعات من قبل الإدارة.
- ٢- ضعف استخدام التقنيات وتطبيقاتها في إجراءات القسم.
- ٣- قلة الملاك الوظيفي العامل في القسم.

#### ٦.١٣ قسم الصيانة والتجليد(\*):

يعد هذا القسم من الأقسام المهمة في المكتبة وهو المسؤول عن تجليد وصيانة المطبوعات التالفة ويتوفر في القسم كافة الأدوات اللازمة للتجليد.

---

( مقابلة أجريت مع مسؤول القسم بتاريخ ٢٠/٢/٢٠١٣\* )

الملاك الوظيفي لقسم الصيانة والتجليد : يعمل في القسم موظفان يقومان بتجليد وإدامة المطبوعات الموجودة بالمكتبة، والجدول (٦) يوضح تفاصيل الملاك.

| ت | التحصيل الدراسي | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | متوسطة          | كاتب طابعة      | ١٣                      | مسؤول القسم    |
| ٢ | متوسطة          | كاتب            | ١٠                      | موظف           |

**الجدول (٦) الملك الوظيفي لقسم الصيانة والتجليد**

يتضح من الجدول في أعلاه أن ملك القسم يتكون من موظفين فقط، كلاهما حاصل على شهادة المتوسطة ومدة خدمة الأول ثلاث عشرة سنة أما الثاني فمدة خدمته عشر سنوات ترى الباحثة بأن عدد العاملين بالقسم قليل.

خدمات القسم : يعمل القسم على تقديم الخدمات الآتية:

١- القيام بتجليد المطبوعات التالفة التي تحتاج إلى تجليد.

٢- إعادة المطبوعات التي تم تجليدها إلى أقسامها.

مشكلات القسم : يعاني القسم من المشكلات الآتية:

١- ضعف في توفير وسائل الراحة من تدفئة وتبريد وكراسي مريحة للعاملين.

٢- قلة أعداد الملك العامل في القسم.

٣- ضعف استخدام التقنيات الحديثة المستخدمة في التجليد.

٧.١٣ قسم الأطروحات :

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العايدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

يعد من الأقسام الأساسية في المكتبة ويتم الحصول على الأطروحات من الكليات عن طريق إيداع نسخ من الرسائل الجامعية التي تمنحها الكليات والجامعات الأخرى عن طريق الإهداء والمراسلة وفق احتياجات المستفيدين، ويتم الوصول إلى الأطروحات من خلال الفهرس البطاقي العام للمكتبة(\*) .

الملاك الوظيفي لقسم الأطروحات : يعمل في قسم الأطروحات خمسة موظفين يوضح تفاصيلهم الجدول (٧) الآتي:

| ت | التحصيل الدراسي   | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | ماجستير آثار      | مدرس مساعد      | ٨                       | موظف           |
| ٢ | بكالوريوس انكليزي | ملاحظ           | ٨                       | موظف           |
| ٣ | دبلوم فني         | مدير ملاحظين    | ١٤                      | موظفة          |
| ٤ | إعدادية           | مدير أقدم       | ٣٧                      | مسؤول القسم    |
| ٥ | تجارة             | م. ملاحظ(**)    | ٨                       | موظف           |

الجدول (٧) الملك الوظيفي لقسم الأطروحات

يتضح من الجدول في أعلاه بأن ملك القسم يضم خمسة موظفين حاصلين على مؤهلات علمية متنوعة تتباين ما بين ماجستير آثار وإعدادية تجارة، ويضم ملك القسم

( مقابلة أجريت مع مسؤول قسم الأطروحات بتاريخ ٢٠١٣/٢/١٨\* )

( حرف (م) يعني معاون ملاحظ.\*\* )

موظفاً واحداً حاصلاً على شهادة البكالوريوس. يرى الباحثان أنه من الضروري توفر موظفين مؤهلين أكاديمياً للعمل في القسم.

خدمات القسم: يعمل القسم على تقديم مجموعة من الخدمات يمكن إيجازها فيما يأتي:

- ١- الحصول على الأطروحات والرسائل الجامعية من الجامعات والكليات الأخرى داخل الإقليم وخارجه بشكل مطبوع وإلكتروني.
- ٢- تسجيل عناوين الرسائل داخل الحواسيب المتوفرة في القسم والبالغ عددها اثنتين، فضلاً عن تسجيلها في السجلات الورقية.
- ٣- إعارة الأطروحات والرسائل الجامعية داخلياً للمستفيدين.
- ٤- عمل إحصائيات بأعمال القسم.

مشكلات القسم: يعاني القسم من المشكلات الآتية:

- ١- ضيق المكان المخصص للقسم بسبب مساحة المكتبة.
- ٢- عدم توفر خدمة استنساخ داخل القسم والمكتبة مما يضطر الطالب إخراج الرسالة خارج المكتبة لاستنساخ ما يحتاج منها.
- ٣- صعوبة الحصول على الرسائل الجامعية بشكل إلكتروني.
- ٤- ضعف استخدام التقنيات الحديثة في إجراءات القسم ومن ضمنها الحاسوب.

### ٨.١٣ قسم المخطوطات (\*) :

يقع القسم في الطابق الأول من المكتبة وهو عبارة عن غرفة صغيرة تقع بجانب قاعة إعارة الكتب الانكليزية يضم مجموعة نادرة جداً من المخطوطات الثمينة يسمح باستخدامها داخل القسم فقط.

---

( مقابلة أجريت مع مسؤول القسم بتاريخ ٢٠/٢/٢٠١٣م )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

الملاك الوظيفي لقسم المخطوطات : يعمل في القسم موظف واحد فقط تقع عليه مهام حماية المخطوطات من السرقة والفقدان، والجدول (٨) يوضح ملاك القسم.

| ت | التحصيل الدراسي | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | إعدادية         | مدير            | ٢٨                      | مسؤول القسم    |

#### الجدول (٨) الملك الوظيفي لقسم المخطوطات

يتضح من الجدول أعلاه أن ملاك القسم يضم موظف واحد فقط حاصل على شهادة الإعدادية.

خدمات القسم : يعمل القسم على تقديم الخدمات الآتية:

١. حماية المخطوطات من التلف والفقدان وذلك بتصوير التالفة منها وغير المهيئة للاستخدام من قبل المستفيد.

٢. إغارة المخطوطات داخلياً للطلبة الدراسات العليا فقط في الحالات الضرورية.

مشكلات القسم : من خلال المقابلة والملاحظة التي أجرتها الباحثة تمكنت من حصر المشكلات التي يعاني منها القسم وهي كما يأتي:

١. يسمح للمستفيدين باستعارة ما يحتاجون إليه من المخطوطات إغارة داخلياً فقط ولا يسمح بإغارة أعارة خارجية لندرتها.

٢. ضعف استخدام التقنيات وتطبيقاتها في إجراءات القسم.

٣. ضيق المكان المخصص للقسم فضلاً عن الرطوبة التي يعاني منها القسم.



### ٩.١٣ قسم الدوريات :

يضم هذا القسم الدوريات العربية والانكليزية لكل الاختصاصات والتي يعود بعضها إلى خمسينيات القرن الماضي ويتم الحصول على الدوريات المحلية عن طريق الشراء، وفيما يتعلق بالدوريات الأجنبية والعربية تستطيع المكتبة الوصول إليها عن طريق شبكة الانترنت من خلال المواقع المتوفرة لدى المكتبة، يضم القسم دوريات المكتبة الالكترونية والمكتبة الافتراضية لمكتبة Hanri الأمريكية<sup>(\*)</sup>.

ومن الطرائق المتبعة للحصول على الدوريات هي كما يأتي:

١- الإهداء والتبادل مع المؤسسات والجامعات الأخرى.

٢- الإهداء عن طريق الأفراد ويتم ذلك عن طريق الأساتذة والطلبة.

٤- الحصول على الدوريات العالمية عن طريق الانترنت.

الملاك الوظيفي في قسم الدوريات : يضم قسم الدوريات أربعة موظفين بتحصيل دراسي متباين والجدول (٩) يوضح تفاصيل الملاك.

| ت | التحصيل الدراسي  | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| ١ | بكالوريوس اقتصاد | مدير أقدم       | ٢٥                      | مسؤولة القسم   |
| ٢ | بكالوريوس اقتصاد | مديرة           | ٢٠                      | موظفة          |
| ٣ | بكالوريوس        | م. ملاحظين      | ١٠                      | موظف           |

( مقابلة أجريت مع مسؤولة القسم بتاريخ ١٨/٢/٢٠١٣\* )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.ب.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|   |         |       |    |       |
|---|---------|-------|----|-------|
|   | اجتماع  |       |    |       |
| ٤ | إعدادية | ملاحظ | ١٥ | موظفة |

### الجدول (٩) الملاك الوظيفي لقسم الدوريات

يتضح من الجدول في أعلاه أن الملاك الوظيفي لقسم الدوريات يتكون من أربعة موظفين يحمل الأول والثاني شهادة البكالوريوس في الاقتصاد والثالث بكالوريوس اجتماع، أما الرابع فحاصل على الإعدادية ومن الواضح أن القسم يفتقر إلى متخصصين في علم المعلومات والمكتبات وإن عدد الموظفين قليل إذا ما قورن بأهمية القسم في دعمه لأهداف الجامعة والبحث العلمي.

خدمات القسم : يقوم القسم بتقديم مجموعة من الخدمات يمكن حصرها فيما يأتي:

- ١- عرض الدوريات التي وصلت حديثاً على رفوف العرض.
- ٢- إعداد الإحصائيات السنوية التي تتعلق بأعمال القسم.
- ٣- إرشاد المستفيدين إلى كيفية استخدام الأدلة والكشافات والمستخلصات الموجودة في المكتبة.
- ٤- تلبية رغبات أقسام الكليات في الحصول على الدوريات التي تحتاجها الأقسام وحسب الإمكانيات المتاحة.
- ٥- القيام بإعارة الدوريات داخلياً للمستفيدين.
- ٦- ترتيب وتنظيم إعداد المجلات على رفوف المكتبة.
- ٧- إدخال البيانات الببليوغرافية الكاملة للدوريات المتوفرة في القسم على قاعدة بيانات باستخدام برنامج الإكسل فضلاً عن تسجيلها في السجلات الورقية.

مشكلات قسم الدوريات : يعاني القسم من العديد من المشكلات هي كما يأتي:

- ١- قلة الملاك الوظيفي الحاصل على تأهيل أكاديمي في علم المعلومات والمكتبات.
- ٢- ضعف استخدام التقنيات الحديثة داخل القسم كالحاسوب والانترنت.
- ٣- فقدان وضياح أعداد الدوريات وعدم إمكانية جلب نسخ منها أحياناً.
- ٤- عدم توفر خدمة الاستنساخ داخل القسم.

### ١٠.١٣ قسم المراجع (\*) :

يعد قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين من الأقسام المهمة التي تأسست مع تأسيس المكتبة في عام (١٩٦٨)، يضم هذا القسم مجموعة متنوعة من الكتب المرجعية المختلفة من المعاجم والقواميس والأطالس والأدلة والموسوعات والخرائط التي لا يسمح بإخراجها من المكتبة، يقوم القسم على تقديم الخدمة المرجعية الداخلية المتمثلة بالإعارة الداخلية ، يضم قسم المراجع مجموعة كبيرة من الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم الأطالس والأدلة وهذه المجموعة باللغة العربية والانكليزية والكردية والفارسية مرتبة وفق نظام تصنيف ديوي العشري الذي تتبعه المكتبة ويمكن عن طريق الفهرس البطاقي العام الخاص بالمكتبة الوصول إلى هذه المجموعة.

الملاك الوظيفي لقسم المراجع : يعمل في قسم المراجع حالياً موظفتان والجدول (١٠) يوضح تفاصيل الملاك.

| ت | التحصيل الدراسي | العنوان الوظيفي | الخدمة في المكتبة / سنة | المنصب الوظيفي |
|---|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|
|---|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|

( مقابلة أجريت مسؤولة قسم المراجع بتاريخ ٢٣/٢/٢٠١٣\* )

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|   |                |             |   |              |
|---|----------------|-------------|---|--------------|
| ١ | بكالوريوس كردي | مساعد ملاحظ | ٧ | مسئولة القسم |
| ٢ | تربية/ انكليزي | مساعد ملاحظ | ٦ | موظفة        |

### الجدول (١٠) الملاك الوظيفي لقسم المراجع

يتضح من الجدول في أعلاه أن ملاك القسم يتكون من موظفتين، كلتاهما حاصلة على شهادة البكالوريوس واحدة باللغة العربية والاخرى باللغة الانكليزية، ومما يجدر الإشارة إليه عدم وجود متخصص في علم المعلومات والمكتبات في هذا القسم، فضلاً عن قلة عدد الملاك الكلي مقارنة بأعماله الكثيرة كتنظيم وترتيب المصادر المرجعية على الرفوف بعد استخدامها من لدن الطلبة، وإرشاد المستفيدين إلى كيفية استخدام المراجع وتقديم الخدمة المرجعية لذا يرى الباحثان ضرورة زيادة عدد الموظفين في القسم وتأمين الموظفين المتخصصين بعلم المعلومات والمكتبات لإنجاز الأعمال الفنية وتقديم مختلف الخدمات المرجعية وإرشاد الطلبة إلى المصادر التي يبحثون عنها على أتم وجه ممكن.

خدمات القسم: يعمل القسم على تقديم مختلف الخدمات المبين تفاصيلها في أدناه:

- ١- الخدمة المرجعية المنخفضة إذ تكتفي موظفة المراجع بإشارة إلى مكان المصدر الموجود بالقسم ويقوم الطالب بالبحث عن المعلومات التي يرغب بالحصول عليها.
- ٢- إعارة المصادر المرجعية للطلبة والتدريسيين إعارة داخلية وإعادتها في حالة إرجاعها إلى الرفوف وفق خطة التصنيف المتبعة.
- ٣- الإشراف العام على القاعة وترتيبها.
- ٤- الاشتراك في عملية التزويد من خلال تحديد العناوين والموضوعات الأكثر إعارة من غيرها.
- ٥- إعداد الإحصائيات المتعلقة بأعمال القسم.

المشكلات التي يعاني منها القسم : يعاني قسم المراجع من عدة مشكلات هي كما يأتي:

- ١- عدم وجود موظفين متخصصين في علم المعلومات والمكتبات.
- ٢- ضعف قدرة الموظفة على أعمال القسم والقيام بها على أتم وجه والسيطرة عليها.
- ٣- مشاكل تتعلق بإعارة الكتب المرجعية لخارج القسم وعدم توفر خدمة الاستساح داخل القسم.
- ٤- ضعف في توفير التقنيات الحديثة بالقسم كالحاسوب والانترنت والمراجع الالكترونية وغيرها.

ومما يجدر الإشارة إليه أن إدارة المكتبة تسمح بإعارة خارجية للمستفيدين ما يحتاجونه من مصادر المعلومات من (الأطروحات والدوريات) لفترة زمنية محددة وذلك لعدم توفر خدمة الاستساح داخل مبنى المكتبة.

#### ١٤. الملاك الوظيفي الكلي في المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين :

أراد الباحثان من خلال هذه الفقرة حصر الملاك الكلي العامل في المكتبة بجميع الاختصاصات وذلك للتعرف على مؤهلات الملاك وتحديد نسبة المتخصصين والمؤهلين من المجموع الكلي للملاك العامل في المكتبة والجدول (١١) يوضح تفاصيل الملاك الوظيفي الكلي العامل في المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين فضلاً عن نسبة المتخصصين بعلم المعلومات والمكتبات ونسبة غير المتخصصين منهم.

| ت | التحصيل | العدد | المتخصصون | % | غير | % |
|---|---------|-------|-----------|---|-----|---|
|---|---------|-------|-----------|---|-----|---|

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً

أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|   | الدراسي         |    |   | المتخصصين |    |
|---|-----------------|----|---|-----------|----|
| ١ | ماجستير         | ١  | — | %         | ١  |
| ٢ | بكالوريوس       | ١٣ | ١ | %٣,٢      | ١٢ |
| ٣ | دبلوم           | ٢  | ١ | %٣,٢      | ١  |
| ٤ | الإعدادية       | ٥  | — | %         | ٥  |
| ٥ | إعدادية التجارة | ٣  | — | %         | ٣  |
| ٦ | متوسطة          | ٣  | — | %         | ٣  |
| ٧ | ابتدائية        | ٤  | — | %         | ٤  |
|   | المجموع         | ٣١ | ٢ | %٦,٤      | ٢٩ |

الجدول (١١) الملاك الوظيفي الكلي في المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين

يتضح من الجدول في أعلاه بأن الملاك الكلي العامل في المكتبة بلغ (٣١) موظفاً كان منهم اثنان متخصصان بعلم المعلومات والمكتبات وبنسبة (٦,٤%). الأولى حاصلة على شهادة البكالوريوس والثانية حاصلة على شهادة الدبلوم الفني، أما باقي الملاك العامل والبالغ (٢٩) وبنسبة (٩٣,٢٩%) موظفاً فهم من غير المتخصصين، ويتضح من ذلك بأن إدارة المكتبة والجهات المسؤولة لم تولِ أية اهتمام بتخصص المعلومات والمكتبات رغم توفر خريجي طلبة قسم المعلومات والمكتبات المعهد الفني أربيل وإن الإدارة العليا للمكتبة تنصب اهتمامها على حاملي الشهادات من التخصصات الأخرى، أن النقص الواضح في الملاك المتخصص بعلم المعلومات والمكتبات بالمكتبة المركزية قد انعكس على أعمال المكتبة وانعكس أيضاً على مواكبتها للتطورات الحديثة في مجال

المكتبات الجامعية وتقديم الخدمات المعلوماتية بشكل أكثر جداره وبالتالي الحصول على رضا المستفيدين.

## المحور الثاني: تحليل استبيان عينة جامعة صلاح الدين :

### • المحور الأول: معلومات عامة

الهدف من هذا المحور هو التعرف على تفاصيل عينة الدراسة التي تم تغطيتها والجدول (١٢) يوضح تفاصيل العينة التي أجابت عن استبيان الدراسة من تدريسيي وطلبة الدراسات العليا في جامعة صلاح الدين وكما يأتي :

| المجموع | طلبة الدراسات العليا |   |         |    | التدريسيون(*) |         | ت  |
|---------|----------------------|---|---------|----|---------------|---------|----|
|         | دكتوراه              |   | ماجستير |    | دكتوراه       | ماجستير |    |
|         |                      |   |         |    |               |         |    |
| ٢٤٧     | -                    | - | ٢٧      | ٥٠ | ٧٥            | ٩٥      | -١ |
|         |                      |   | ٧٧      |    | ١٧٠           |         |    |

الجدول (١٢) تفاصيل العينة في جامعة صلاح الدين

( لغرض الخروج بنتائج دقيقة تمثل آراء العينة بشكل عملي ودقيق، تم فصل إجابات التدريسيين عن \*) إجابات الطلبة في استخراج النسب المئوية وذلك للوقوف على ما يمثل آراء كل فئة من عينة الدراسة كون احتياجات التدريسيين تختلف في بعض الأحيان عن احتياجات طلبة الدراسات العليا، وهذا ما سيتم اعتماده في جداول الدراسة.

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

ينتضح من الجدول في أعلاه أن عينة الدراسة من التدريسيين الحاصلين على شهادة الماجستير (٩٥) تدريسياً ومن حملة شهادة الدكتوراه (٧٥) تدريسياً، في حين بلغت عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا في مرحلة الماجستير في السنة التحضيرية (٥٠) طالباً في حين بلغ عدد الطلبة من الفئة نفسها في مرحلة البحث (٢٧) طالباً ليلبلغ العدد الكلي للعينة التي تم إحصاء آرائها وجمع معلوماتهم عن خدمات المكتبة (٢٤٧) تدريسياً وطالباً.

#### • المحور الثاني: محور الخدمات

إن الهدف من هذا المحور هو التعرف على آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة في المكتبة قيد الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة حددتها الباحثة مسبقاً وهي كما يأتي:

#### ٢-١ هل لك معرفة بالخدمات التي تقدمها المكتبة؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلاله عن مدى معرفة المستفيدين على اختلاف فئاتهم عن معرفتهم بالمكتبة والخدمات التي تقدمها وكانت الإجابة عن هذا السؤال بـ (نعم) أو بـ (كلا) والجدول (١٣) الآتي يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|---------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |         | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | نعم     | ١٥٠        | %٨٨,٢ | ٦٠            | %٧٧,٩ | ٢١٠     | %٨٥   |
| ٢- | كلا     | ٢٠         | %١١,٧ | ١٧            | %٢٢,١ | ٣٧      | %١٤,٩ |
|    | المجموع | ١٧٠        | %٩٩,٩ | ٧٧            | %١٠٠  | ٢٤٧     | %٩٩,٩ |

الجدول (١٣) إجابة عينة الدراسة عن السؤال ٢-١ الخاص بمعرفة المستفيدين بالمكتبة وخدماتها



يتضح من الجدول في أعلاه بأن أعلى نسبة إجابة لعينة الدراسة من التدريسيين كانت بـ (نعم) أي معرفتهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة بنسبة (٨٨,٢%) في حين كانت أقل نسبة إجابة لـ (كلا) أي عدم معرفتهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة (١١,٧%)، وأنت إجابة عينة الدراسة من فئة طلبة الدراسات العليا بأعلى نسبة كانت (٧٧,٩%) لـ (نعم) في حين كانت أقل نسبة هي (٢٢,١%) لإجابة (كلا)، علماً أن عينة الدراسة بفئتيها أجابت بـ (نعم) وبنسبة (٨٥%) و (كلا) بنسبة (١٤,٩%) من مجموع العينة الكلية بعدم معرفتهم بالخدمات، وهذا يدل على أن معظم عينة الدراسة لديهم دراية بالخدمات التي تقدمها المكتبة.

٢-٢- أ- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) فهل يعود ذلك إلى واحد أو أكثر من الأسباب الآتية؟

جاء هذا السؤال مكملاً للسؤال السابق إذ تم اعتماد إجابات عينة الدراسة ممن أجابوا بـ (نعم) عن السؤال السابق ليتم التعرف من خلاله على الطرائق المعتمدة في أحاطتهم علماً بالخدمات التي تقدمها المكتبة، والجدول (١٤) يوضح هذه الطرائق والأساليب.

| ت  | الإجابة                                      | التدريسيون |        | طلبة الدراسات |        | المجموع |        |
|----|----------------------------------------------|------------|--------|---------------|--------|---------|--------|
|    |                                              | تكرار      | %) (*) | تكرار         | %)     | مجموع   | %)     |
| ١- | برنامج إرشاد المستفيدين الذي تقوم به المكتبة | ٢٢         | ١٤,٦ % | ٧             | ١١,٦ % | ٢٩      | ١١,٧ % |
| ٢- | عن طريق الزملاء                              | ٣٤         | ٢٢,٦ % | ١٩            | ٣١,٦ % | ٥٣      | ٢١,٤ % |

( لغرض استخراج نتائج دقيقة تم التقسيم وإخراج النسب المئوية مقسومة على عدد تكرار العينة التي \* ) أجابت بـ (نعم) أو بـ (كلا) أو بـ (ضعيفة) وفق سياق السؤال الذي وردت الإجابة فيه وهذا ينطبق على كل الجداول التي وردت بالدراسة.

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً

أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|    |                              |    |           |    |     |    |       |
|----|------------------------------|----|-----------|----|-----|----|-------|
| ٣- | عن طريق الأساتذة والتدريسيين | ٤٣ | ٢٨,٦<br>% | ١٨ | ٣٠% | ٦١ | ٢٤,٦% |
| ٤- | الزيارات المتكررة للمكتبة    | ٤٧ | ٣١,٣<br>% | ٢١ | ٣٥% | ٦٨ | ٢٧,٥% |
| ٥- | نشرة جديد المكتبة            | ٢٤ | ١٦%       | ١٢ | ٢٠% | ٣٦ | ١٤,٥% |

#### الجدول (١٤) الأساليب التي تكمن وراء معرفة المستفيدين بخدمات المكتبة

يتضح من الجدول في أعلاه بأن أعلى إجابة لعينة الدراسة من التدريسيين عن أكثر الطرائق أو الأساليب التي يتم من خلالها التعرف على الخدمات التي تقدمها المكتبة كان من خلال الزيارات المتكررة للمكتبة وبنسبة (٣١,٣%) في حين كانت أقل إجابة أدل بها التدريسيين حول الطريقة التي يتم من خلالها التعرف على خدمات المكتبة هي برنامج إرشاد المستفيدين الذي تقوم به المكتبة بنسبة (١٤,٦%). في حين كانت إجابات طلبة الدراسات العليا عن أساليب التعرف على خدمات المكتبة كان عن طريق الزيارات المتكررة للمكتبة بنسبة (٣٥%) وبنسبة أقل كان عن طريق الزملاء (٣١,٦%) في حين حصل أسلوب برنامج إرشاد المستفيدين الذي تقوم به المكتبة على أقل نسبة (١١,٦%)، وهذا يدل على ضعف هذا الأسلوب وقلة جدواه في التعرف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها.

٢-٢- ب- إذا كانت الإجابة عن السؤال ٢-٢ ب (كلا) فهل يعود ذلك إلى واحد أو أكثر من الأسباب الآتية؟

يتم في هذا السؤال التعرف على الأسباب التي تكمن وراء إجابة عينة الدراسة ب (ضعف) معرفتهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة، وذلك من خلال خمسة خيارات وضعت ليختار المستفيد منها سبب أو أكثر لتمثل أسباب عدم معرفتهم بخدمات المكتبة. وهذه الإجابة يوضحها الجدول (١٥) الآتي:

| ت  | الإجابة                                                | التدريسيون |      | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|--------------------------------------------------------|------------|------|---------------|-------|---------|-------|
|    |                                                        | تكرار      | %(*) | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | ضعف برنامج إرشاد المستفيدين الذي تقوم به المكتبة       | ٣          | ١٥%  | ٤             | ٢٣,٥% | ٧       | ١٨,٩% |
| ٢- | قلة الزيارات المتكررة إلى المكتبة                      | --         | --   | ٥             | ٢٩,٤% | ٥       | ١٣,٥% |
| ٣- | وجود مكتبات الكترونية يتم استخدامها لأغراض الاستعارة   | ١          | ٥%   | --            | --    | ١       | ٢,٧%  |
| ٤- | ضعف استخدام التقنيات الحديثة في التعريف بخدمات المكتبة | ١٣         | ٦٥%  | ١١            | ٦٤,٧% | ٢٤      | ٦٤,٨% |

الجدول (١٥) إجابة عينة الدراسة عن الأسباب التي دفعتهم إلى الإجابة ب(كلا)

يتضح من الجدول في أعلاه الأسباب التي دفعتهم عينة الدراسة بفتيتها للإجابة ب (كلا) وكانت إجابات عينة الدراسة من التدريسيين أن ضعف استخدام التقنيات بنسبة (٦٥%) أكثر الأسباب التي تقف وراء ضعف معرفتهم بخدمات المكتبة، في حين كان سبب قلة الزيارات المتكررة إلى المكتبة الأقل تأثيراً على المستفيدين، وهذا يؤكد ما جاء في السؤال السابق لأن هذا الأسلوب الأكثر استخداماً للتعرف على المكتبة أي أن المستفيد لا يستطيع أن يحصل على معلومات عن المكتبة إلا بالحضور الشخصي لها، أما عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا فقد أجابت عن الأسباب التي تكمن وراء

( استخرجت النسبة المئوية من خلال تقسيم جمع التكرار للإجابة التي أدلت بها فئة الدراسة وتقسيمها \* ) على تكرار كل إجابة وفق معادلة النسبة المئوية الجزء/ الكل  $\times 100$  وهذا الأجراء طبق على جميع الجداول المتماثلة في الإجابة التي وردت في متن الدراسة.

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

ضعف معرفتهم بخدمات المكتبة، فقد كان ضعف استخدام التقنيات الحديثة في التعريف بخدمات المكتبة السبب الأكبر وبنسبة هي (٦٤,٧%) ومن خلال إجابة عينة الدراسة بفئتيها تبين أن ضعف استخدام التقنيات الحديثة هو السبب الذي تم الإشارة إليه بأكبر نسبة مئوية وهي (٦٥%، ٦٤,٧%) على التوالي ثم تلاه ضعف برنامج إرشاد المستفيدين الذي تقوم به المكتبة بنسبة (١٥%، ٢٣,٥%) على التوالي.

## ٢-٣ ما مستوى الخدمات المقدمة في مكتبك؟

أريد بهذا السؤال استطلاع آراء عينة الدراسة عن مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبهم والجدول (١٦) الآتي يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة  | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|----------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |          | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | جيد جداً | ١٢         | ٧%    | ١٠            | ١٢,٩% | ٢٢      | ٨,٩%  |
| ٢- | جيدة     | ٥٢         | ٣٠,٥% | ١٩            | ٢٤,٦% | ٧١      | ٢٨,٧% |
| ٣- | متوسطة   | ٨٠         | ٤٧%   | ٣٣            | ٤٢,٨% | ١١٣     | ٤٥,٧% |
| ٤- | ضعيفة    | ٢٦         | ١٥,٢% | ١٥            | ١٩,٤% | ٤١      | ١٦,٥% |
|    | المجموع  | ١٧٠        | ٩٩,٧% | ٧٧            | ٩٩,٧% | ٢٤٧     | ١٠٠%  |

## الجدول (١٦) إجابة عينة الدراسة عن مستوى الخدمات المقدمة في مكتبهم

يتضح من الجدول في أعلاه أن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية من وجهة نظر فئة التدريسيين وفئة طلبة الدراسات العليا كانت متوسطة بنسبة (٤٧%، ٤٢,٨%) على التوالي، في حين حصلت إجابة (جيدة) على نسبة أقل بلغت (٣٠,٥%، ٢٤,٦%)

على التوالي، بينما أنت إجابة (جيد جداً) بأقل نسبة بلغت (٧٪، ١٢,٩٪) على التوالي، ولا يغفل بأن هناك عدداً من أفراد عينة الدراسة أجابوا بوجود ضعف في خدمات المكتبة. والجدول (٣٨) الآتي يوضح الأسباب التي تكمن وراء هذا الضعف.

٢-٤ في حالة كون الإجابة (ضعيفة)، فهل يعود ذلك إلى واحد أو أكثر من الأسباب الآتية؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلاله على الأسباب التي دفعت عينة الدراسة بفئتيها للإجابة بـ (ضعف) خدمات المكتبة وهذه الأسباب هي كما يأتي:

| ت  | الإجابة                                               | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|-------------------------------------------------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |                                                       | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | ضعف مجموعة المكتبة                                    | ٥          | ١٩,٢% | ٦             | ٤٠%   | ١١      | ١٤,٨% |
| ٢- | اعتماد نظام الرفوف المفتوحة                           | ٥          | ١٩,٢% | ٦             | ٤٠%   | ١١      | ١٤,٨% |
| ٣- | تعليمات الإعارة لمصادر المعلومات الورقية وغير الورقية | ١٠         | ٣٨,٤% | ٣             | ٢٠%   | ١٣      | ١٧,٥% |
| ٤- | ضعف توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة                    | ١٠         | ٣٨,٤% | ١٥            | ١٠٠%  | ٢٥      | ٣٣,٧% |
| ٥- | أسلوب تعامل الموظفين مع المستفيدين                    | ١٢         | ٤٦,١% | ٢             | ١٣,٣% | ١٤      | ١٨,٩% |

الجدول (١٧) الأسباب التي دفعت عينة الدراسة إلى الإجابة بـ (ضعيفة) عن سؤال (٣-٢)

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

يتضح من الجدول في أعلاه الأسباب التي تكمن وراء إجابة عينة الدراسة بفئتيها التدريسيين وطلبة الدراسات العليا عن ضعف خدمات المكتبة، فقد أجاب عينة الدراسة من التدريسيين بأن سوء تعامل الموظفين مع المستفيدين بنسبة (٤٦,١%) أكثر تأثيراً في إضعاف مستوى خدمات المكتبة، في حين كان سبب ضعف تلبية تعليمات الإعارة لحاجات المستفيدين وضعف توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة بنسبة أقل هي (٣٨,٤%) لكل منهما، في حين كان سبب ضعف مجموعة المكتبة واعتماد نظام الرفوف المفتوحة أقل نسبة حصلت عليها هي (١٩,٢%) لكل منهما، في حين كانت إجابة عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا بأن ضعف توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة يعد السبب الأكبر الذي يكمن وراء ضعف خدمات المكتبة بنسبة (١٠٠%) في حين جاء أسلوب تعامل الموظفين مع المستفيدين بأقل نسبة هي (١٣,٣%)، وهذا يدل على أن الأسباب التي تكمن وراءها ضعف خدمات المكتبة بالدرجة الأساس هي كما يأتي:

- ١- أسلوب تعامل الموظفين مع المستفيدين.
- ٢- ضعف توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة.
- ٣- تعليمات الإعارة لمصادر المعلومات الورقية وغير الورقية.
- ٢-٥ هل لديك معلومات عن المصادر الحديثة التي تصل المكتبة؟

أريد بهذا السؤال التعرف على ما إذا كان المستفيدون من المكتبة لديهم دراية ومعلومات عن المصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة والإجابة عن هذا السؤال بـ (نعم) أو بـ (كلا) والجدول (١٨) يوضح هذه الإجابات.

| ت | الإجابة | التدريسيون |   | طلبة الدراسات |   | المجموع |   |
|---|---------|------------|---|---------------|---|---------|---|
|   |         | تكرار      | % | تكرار         | % | مجموع   | % |

|    |         |     |       |    |       |     |       |
|----|---------|-----|-------|----|-------|-----|-------|
| ١- | نعم     | ١١٠ | %٦٤,٧ | ٣٥ | %٤٥,٤ | ١٤٥ | %٥٨,٧ |
| ٢- | كلا     | ٦٠  | %٣٥,٣ | ٤٢ | %٥٤,٥ | ١٠٢ | %٤١,٢ |
|    | المجموع | ١٧٠ | %١٠٠  | ٧٧ | %٩٩,٩ | ٢٤٧ | %٩٩,٩ |

الجدول (١٨) إجابة عينة الدراسة عن السؤال ٢-٥

يتضح من الجدول في أعلاه أن عينة الدراسة من التدريسيين قد أجابوا بـ (نعم) أي لديهم معلومات عن المصادر التي وردت المكتبة حديثاً بنسبة (%٦٤,٧) في حين أجاب المتبقي من الفئة بـ (كلا) وبنسبة (%٣٥,٣) أي عدم معرفتهم بالمصادر التي وردت المكتبة حديثاً. في حين أجاب طلبة الدراسات العليا بـ (كلا) بنسبة (%٥٤,٥) وهذه هي النسبة الأكبر التي أجاب بها طلبة الدراسات العليا في حين أجاب المتبقي من الفئة نفسها بـ (نعم) وبنسبة (%٤٥,٤) أي أن لديهم معلومات عن المصادر الحديثة الواردة للمكتبة. وهذا يدل على أن عينة الدراسة من التدريسيين لديهم معرفة ومعلومات أكبر عن المصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة. ومن هنا لابد من التعرف على الأسباب التي دفعت عينة الدراسة بفئتيها للإجابة بـ (كلا) وهذا ما سيوضح في السؤال ٢-٦ القادم .

## ٢-٦ في حالة الإجابة بـ (كلا) فهل يعود ذلك إلى واحد أو أكثر من الأسباب الآتية؟

أريد بهذا السؤال التعرف على الأسباب التي تكمن وراء إجابة عينة الدراسة بـ (كلا) عن السؤال (٢-٥) وهي ضعف معلوماتهم عن المصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة والجدول (١٩) يوضح هذه الأسباب.

| ت  | الإجابة                             | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|-------------------------------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |                                     | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | لا يوجد مطبوع يعرف بمصادر المعلومات | ٢٠         | %٣٣,٣ | ٩             | %٢١,٤ | ٢٩      | %١٥,٦ |

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً

أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

| الجديدة |                                                                       |    |       |    |       |    |       |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|
| ٢-      | ضعف اهتمام إدارة المكتبة بالمطبوعات الإعلامية للمكتبة                 | ١٥ | %٢٥   | ١٢ | %٢٨,٥ | ٢٧ | %١٤,٥ |
| ٣-      | لا يوجد موقع الكتروني للمكتبة يعرض مصادر المعلومات الجديدة            | ١٨ | %٣٠   | ٢١ | %٥٠   | ٣٩ | %٢١,٠ |
| ٤-      | لا توجد لوحة للإعلان عن الكتب الواردة حديثاً                          | ١٨ | % ٣٠  | ١٤ | %٣٣,٣ | ٣٢ | %١٧,٢ |
| ٥-      | ضعف استخدام تقنيات المعلومات التي تساعد في التعرف على المصادر الحديثة | ٢١ | %٣٥   | ١٥ | %٣٥,٧ | ٣٦ | %١٩,٤ |
| ٦-      | عدم وجود وحدة العلاقات العامة في المكتبة                              | ١٦ | %٢٦,٦ | ٤  | % ٩,٥ | ٢٠ | %١٠,٨ |
| ٧-      | أخرى تذكر (عدم الاعتماد على المكتبة بسبب توفر المصادر على الانترنت)   | -  | -     | ٢  | %٤,٧  | ٢  | %١,٠  |

#### الجدول (١٩) الأسباب التي دفعت عينة الدراسة للإجابة بـ (كلا) عن السؤال ٢-٥

يتضح من الجدول في أعلاه أن فئة التدريسيين قد أجابت بأن ضعف استخدام تقنيات المعلومات التي تساعد في التعرف على المصادر الحديثة هو من أكثر الأسباب التي تقف وراء ضعف معرفتهم بالمصادر الواردة حديثاً للمكتبة بنسبة (٣٥%) يليه عدم وجود مطبوع يُعرّف بمصادر المعلومات الجديدة بنسبة (٣٣,٣%) في حين أتى ضعف اهتمام إدارة المكتبة بالمطبوعات الإعلامية للمكتبة بأقل نسبة هي (٢٥%)، في حين أجابت فئة طلبة الدراسات العليا بأن عدم وجود موقع الكتروني للمكتبة يعرض من خلاله مصادر المعلومات الجديدة من أكثر الأسباب التي تقف في عدم معرفتهم بالمعلومات عن المصادر الواردة حديثاً للمكتبة بنسبة (٥٠%)، ومن الأسباب الأخرى التي ذكرتها الفئة



هو عدم الاعتماد على المكتبة بسبب توفر المصادر على الانترنت وكانت من أقل الأسباب، إذ بلغت نسبتها (٤,٧%). ونلاحظ من الجدول في أعلاه أن أسباب عدم المعرفة بالمصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة لعينة الدراسة بفئتيها متفاوتة وتأتي في مقدمتها ضعف استخدام تقنيات المعلومات التي تساعد في التعرف على المصادر الحديثة وعدم وجود موقع الكتروني للمكتبة تعرض من خلاله مصادر المعلومات الجديدة.

٢-٧ في حالة الإحاطة علماً بالمصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة، فهل يحقق ذلك فائدة كبيرة؟

أريد بهذا السؤال استكمال المعلومات التي وردت في السؤالين السابقين (٢-٥، ٢-٦) حول معرفة المستفيدين بالمصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة. ويتم الإجابة عن هذا السؤال ب (نعم) أوب (كلا)، والجدول (٢٠) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|---------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |         | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | نعم     | ١٢٢        | ٧١,٧% | ٦٠            | ٧٧,٩% | ١٨٢     | ٧٣,٦% |
| ٢- | كلا     | ٤٨         | ٢٨,٢% | ١٧            | ٢٢%   | ٦٥      | ٢٦,٣% |
|    | المجموع | ١٧٠        | ٩٩,٩% | ٧٧            | ٩٩,٩% | ٢٤٧     | ٩٩,٩% |

الجدول (٢٠) إجابة عينة الدراسة عن مدى إفادتهم من الإحاطة علماً بالمصادر الواردة حديثاً

يتضح من الجدول السابق بأن أعلى نسبة حصلت عليها إجابة (نعم) أي أن هناك فائدة من الإحاطة علماً بالمصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة كانت لفئة التدريسيين بنسبة (٧١,٧%) في حين حصلت الإجابة نفسها على نسبة (٧٧,٩%) من لدن طلبة الدراسات العليا وهذا يدل على الوعي والرغبة من جانب المستفيدين من إحاطتهم علماً بالمصادر

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

الواردة حديثاً إلى المكتبة حديثاً. في حين حصلت الإجابة ب (كلا) على أقل نسبة هي (٢٨,٢%) من لدن فئة التدريسيين ونسبة (٢٢%) من طلبة الدراسات العليا، لذا يرى الباحثان هذه الإجابة تشير إلى مدى إدراك أهمية مثل هذه الخطوة من الإحاطة الجارية للمعلومات.

### المحور الثالث: محور التقنيات الحديثة

إن الهدف من هذا المحور هو التعرف على تطبيقات تقنيات المعلومات الحديثة في المكتبة قيد الدراسة ذلك من خلال تسعة أسئلة متنوعة تناولت تقنيات متنوعة وهذه الأسئلة وإجاباتها هي كما يأتي:

#### **٣-١ هل يوجد في مكتبك خدمة قواعد البيانات الالكترونية؟**

أريد بهذا السؤال التعرف من خلال آراء المستفيدين على قواعد البيانات المتاحة في مكتبهم ليتسنى التأكد من إتاحتها للمستفيد، ويتم الإجابة عن هذا السؤال ب (نعم) أو ب (كلا) والجدول (٢١) يوضح هذه الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |      | طلبة الدراسات |      | المجموع |      |
|----|---------|------------|------|---------------|------|---------|------|
|    |         | تكرار      | %    | تكرار         | %    | مجموع   | %    |
| ١- | نعم     | -          | -    | -             | -    | -       | -    |
| ٢- | كلا     | ١٧٠        | %١٠٠ | ٧٧            | %١٠٠ | ٢٤٧     | %١٠٠ |

|         |     |      |    |      |     |      |
|---------|-----|------|----|------|-----|------|
| المجموع | ١٧٠ | %١٠٠ | ٧٧ | %١٠٠ | ٢٤٧ | %١٠٠ |
|---------|-----|------|----|------|-----|------|

### الجدول (٢١) إجابة عينة الدراسة على سؤال توفير خدمة قواعد البيانات

يتضح من الجدول في أعلاه أن إجابة واحدة أدلى بها المستفيدين وهي إجابة (كلا) أي عدم توفر خدمة قواعد البيانات لعينة الدراسة بفئتيها من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا كانت بنسبة (١٠٠%)، وترى الباحثة من خلال الجدول في أعلاه أن التدريسيين وطلبة الدراسات العليا أشاروا إلى عدم توفر مثل هذه الخدمة في مكتبهم على الرغم من أهميتها لهم والاستفادة منها في الحصول على مصادر المعلومات وإكمال مهامهم البحثية والدراسية كون حاجة طلبة الدراسات العليا لها تكون ماسة في هذه المرحلة.

### ٣-٢ - هل يوجد في مكتبك خدمة البحث على الأقراص المكتنزة (CD-ROM)؟

أريد بهذا السؤال التعرف إذا ما كانت خدمة البحث على الأقراص المكتنزة متوفرة في المكتبة المركزية جامعة صلاح الدين من وجهة نظر المستفيدين وذلك من خلال الإجابة ب (نعم) أو ب (كلا)، والجدول (٢٢) يوضح هذه الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |      | طلبة الدراسات |      | المجموع |      |
|----|---------|------------|------|---------------|------|---------|------|
|    |         | تكرار      | %    | تكرار         | %    | مجموع   | %    |
| ١- | نعم     | -          | -    | -             | -    | -       | -    |
| ٢- | كلا     | ١٧٠        | %١٠٠ | ٧٧            | %١٠٠ | ٢٤٧     | %١٠٠ |
|    | المجموع | ١٧٠        | %١٠٠ | ٧٧            | %١٠٠ | ٢٤٧     | %١٠٠ |

### الجدول (٢٢) إجابة عينة الدراسة على سؤال توفير خدمة البحث على الأقراص المكتنزة

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

يتضح من الجدول في أعلاه أن الإجابة التي حصلت عليها (كلا) كانت بنسبة (١٠٠%) لفئتي عينة الدراسة من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا على التوالي. في حين لم تحصل إجابة (نعم) على أي نسبة تشير إلى توفر مثل هذه الخدمة، مما يتضح من هذه الإجابة بأن أغلب عينة الدراسة ومن الفئتين أشاروا إلى عدم وجود خدمة الأقراس المكتنزة في المكتبة.

### ٣-٣ هل تتوفر خدمة الانترنت في مكتبك؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلال آراء المستفيدين من عينة الدراسة بفئتيها إذا ما كانت خدمة الانترنت متوفرة في المكتبة، ويتم الإجابة عن هذا السؤال بـ (نعم) أو بـ (كلا)، والجدول (٢٣) يوضح تفاصيل هذه الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |      | المجموع |       |
|----|---------|------------|-------|---------------|------|---------|-------|
|    |         | تكرار      | %     | تكرار         | %    | مجموع   | %     |
| ١- | نعم     | ١٢٠        | ٧٠%   | ٤٠            | ٥٢%  | ١٦٠     | ٦٤,٧% |
| ٢- | كلا     | ٥٠         | ٢٩,٥% | ٣٧            | ٤٨%  | ٨٧      | ٣٥,٢% |
|    | المجموع | ١٧٠        | ١٠٠%  | ٧٧            | ١٠٠% | ٢٤٧     | ٩٩,٩% |

الجدول (٢٣) إجابة عينة الدراسة عن سؤال توفر خدمة الانترنت

يتضح من الجدول في أعلاه أن نسبة المستفيدين من فئة التدريسيين الذين أجابوا بـ (نعم) أي توفر خدمة الانترنت هي (٧٠%) في حين جاءت الإجابة نفسها بنسبة أقل لفئة طلبة الدراسات العليا وهي (٥٢%) وحصلت إجابة (كلا) أي عدم توفر خدمة الانترنت في المكتبة بنسبة (٢٩,٥%) من لدن فئة التدريسيين وإجابة فئة طلبة الدراسات العليا كانت (٤٨%) مما يدل على أن عدداً قليلاً من عينة الدراسة ومن الفئتين كما هو

ملاحظ في الجدول أعلاه لديهم ضعف في معرفة ودراية بتوفر خدمة الانترنت في المكتبة، يرى الباحثان معظم عينة الدراسة خصوصاً التدريسيين منهم على معرفة جيدة بتوفر خدمة الانترنت في المكتبة ويليههم طلبة الدراسات العليا وهذا يعود إلى إتاحة مثل هذه الخدمة للتدريسيين وطلبة الدراسات العليا وعدم اقتصارها على فئة معينة وكذلك لوجود الاهتمام بالإعلان عن الخدمة داخل المكتبة وخارجها.

### ٣-٤ في حالة الإجابة ب(نعم)، هل تظن أن ارتباط المكتبة بالانترنت أفضل في تقديم الخدمات للمستفيدين

الهدف من هذا السؤال التعرف من خلاله على آراء المستفيدين الذين أجابوا ب (نعم) عن السؤال السابق بارتباط المكتبة بالانترنت وانعكاس ذلك على الخدمات المقدمة فيها، وتكون الإجابة عن هذا السؤال ب (نعم) أو ب (كلا) والجدول (٢٤) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة | التدريسيون |      | طلبة الدراسات |      | المجموع |      |
|----|---------|------------|------|---------------|------|---------|------|
|    |         | تكرار      | %    | تكرار         | %    | مجموع   | %    |
| ١- | نعم     | ٩٢         | ٧٧%  | ٣٦            | ٩٠%  | ١٢٨     | ٨٠%  |
| ٢- | كلا     | ٢٨         | ٢٣%  | ٤             | ١٠%  | ٣٢      | ٢٠%  |
|    | المجموع | ١٢٠        | ١٠٠% | ٤٠            | ١٠٠% | ١٦٠     | ١٠٠% |

الجدول (٢٤) رأي المستفيدين بفائدة الانترنت في تقديم خدمات أفضل

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة أجابت ب (نعم) كانت لفئة التدريسيين بنسبة (٧٧%) في حين أجابت فئة الدراسة من طلبة الدراسات العليا بنسبة (٩٠%)، أما أعلى نسبة أجابت ب (كلا) فكانت لفئة التدريسيين بنسبة (٢٣%) في حين أجابت فئة الدراسة من طلبة الدراسات العليا بنسبة (١٠%)، يرى الباحثين من خلال إجابات فئات

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

الدراسة أن ارتباط المكتبة بالانترنت وتوفير الخدمة بشكل جيد سينعكس بدوره على تقديم خدمات جديدة للمكتبة.

### ٣-٥ في حالة الإجابة ب (نعم)، فهل يعود ذلك إلى واحد أو أكثر من الأسباب الآتية:

جاء هذا السؤال مكملاً للسؤالين السابقين، وقد اقتصر على الفئة التي أجابت عن السؤال السابق ب (نعم) ليتم التعرف من خلاله على الأسباب التي تكمن وراء إجاباتهم، وقد حددت الباحثة لذلك أربعة أسباب تم من خلالها طرح أفكار عدة حول الإقبال على استخدام الانترنت في المكتبة، والجدول (٢٥) الآتي يوضح الإجابة.

| ت  | الإجابة                                             | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|-----------------------------------------------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |                                                     | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | ضعف المعلومات المتوفرة على الأقراص                  | ١٠         | ١٠,٨% | ٥             | ١٣,٨% | ١٥      | ١٠,٣% |
| ٢- | الحاجة إلى النصوص الكاملة للبحوث                    | ٣٠         | ٣٢,٦% | ١٦            | ٤٤,٤% | ٤٦      | ٣١,٧% |
| ٣- | الحاجة إلى تغطية أكبر                               | ٢٠         | ٢١,٧% | ٩             | ٢٥%   | ٢٩      | ٢٠%   |
| ٤- | الحاجة الماسة إلى المعلومات الحديثة في بعض التخصصات | ٣٦         | ٣٩,١% | ١٩            | ٥٢,٧% | ٥٥      | ٣٧,٩% |

### الجدول (٢٥) الأسباب التي دفعت المستفيدين للإجابة ب (نعم) لارتباط المكتبة بالانترنت

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة إجابة للأسباب التي جعلت عينة الدراسة ترغب بربط المكتبة بالانترنت كانت الحاجة إلى المعلومات الحديثة في بعض التخصصات

لفئتي الدراسة من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا وبنسبة (٣٩,١%، ٥٢,٧%) على التوالي، في حين حصلت الحاجة إلى النصوص الكاملة للبحوث على نسبة أقل وهي (٣٢,٦%، ٤٤,٤%) وعلى التوالي أيضاً، وهذا أمر طبيعي كون حاجتهم ماسة لإعداد وإكمال بحوثهم ورسائلهم العلمية. في حين حصلت إجابة ضعف المعلومات المتوفرة على الأقراص من إجابات عينة الدراسة وللفئتين أيضاً على نسبة أقل وبنسبة (١٠,٨%، ١٣,٨%) على التوالي ذلك لأن الانترنت يتيح المعلومات التي يحتاجونها أكثر من الأقراص، يرى الباحثان أن أكثر الأسباب التي دفعت عينة الدراسة من الذين أجابوا بـ (نعم) لارتباط المكتبة بالانترنت هي كالآتي:

١- الحاجة الماسة إلى المعلومات الحديثة في بعض التخصصات.

٢- الحاجة إلى النصوص الكاملة للبحوث.

٣- الحاجة إلى تغطية أكبر.

#### • المحور الرابع: محور التقنيات المقترحة للتطبيق في مكتبك

إن الهدف من هذا المحور هو التعرف من خلاله على آراء عينة الدراسة بفئتيها من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا على التقنيات التي سوف تقترحها الباحثة للمستفيدين من المكتبة وذلك من خلال أربعة مستويات حددتها مسبقاً، وهذه التقنيات توضحها الأسئلة الآتية:

#### ٤- ١ استخدام فهرس آلي؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلاله على آراء المستفيدين من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا على إعداد فهرس آلي في مكتبهم يوفر الكثير من الفوائد للمستفيدين ونقاط الإتاحة لهم، والجدول (٢٦) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت | الإجابة | التدريسيون | طلبة الدراسات | المجموع |
|---|---------|------------|---------------|---------|
|---|---------|------------|---------------|---------|

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً

أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|    |            | تكرار | %     | تكرار | %     | مجموع | %     |
|----|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ١- | أوافق جداً | ٧٥    | %٤٤,١ | ٣٧    | %٤٨   | ١١٢   | %٤٥,٣ |
| ٢- | أوافق      | ٧٥    | %٤٤,١ | ٣٢    | %٤١,٥ | ١٠٧   | %٤٣,٣ |
| ٣- | غير متأكد  | ١٥    | %٨,٨  | ٧     | %٩,٠  | ٢٢    | %٨,٩  |
| ٤- | لا أوافق   | ٥     | %٢,٩  | ١     | %١,٢  | ٦     | %٢,٤  |
|    | المجموع    | ١٧٠   | %٩٩,٩ | ٧٧    | %٩٩,٧ | ٢٤٧   | %٩٩,٩ |

#### الجدول (٢٦) إجابة عينة الدراسة عن مقترح الفهرس الآلي

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة من فئة التدريسيين أجابوا على مقترح إنشاء فهرس آلي في المكتبة بـ (أوافق جداً وأوافق) بنسبة (٤٤,١%) لكل منهما، في حين أجاب ما نسبته (٢,٩%) منهم بعدم رغبتهم في إنشاء مثل هذا الفهرس. في حين كانت إجابة فئة طلبة الدراسات العليا بنسبة (٤٨%) بـ (أوافق جداً) في حين أقل نسبة إجابة كانت بـ (لا أوافق) بنسبة (١,٢%) وهذا يدل على الرغبة الكبيرة لدى فئات عينة الدراسة بضرورة وأهمية إعداد مثل هذا الفهرس في المكتبة.

#### ٤-٢ استحداث موقع للمكتبة على الانترنت يتم من خلال تقديم خدمة مرجعية؟

أريد بهذا السؤال التعرف على رغبة المستفيدين بتوفير خدمة مرجعية من خلال موقع الكتروني للمكتبة يتم من خلاله الإجابة عن أسئلة المستفيدين المرجعية والجدول (٢٧) يوضح تفاصيل الإجابة.



| ت | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |        |
|---|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|--------|
|   |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %      |
| ١ | أوافق جداً | ٨١         | %٤٧,٦ | ٣٥            | %٤٥,٤ | ١١٦     | ٤٦,٩ % |
| ٢ | أوافق      | ٥٨         | %٣٤,١ | ٢٢            | %٢٨,٥ | ٨٠      | ٣٢,٣ % |
| ٣ | غير متأكد  | ٢٢         | %١٢,٩ | ٢٠            | %٢٥,٩ | ٤٢      | ١٧,٠ % |
| ٤ | لا أوافق   | ٩          | %٥,٢  | —             | —     | ٩       | %٣,٦   |
|   | المجموع    | ١٧٠        | %٩٩,٩ | ٧٧            | %٩٩,٨ | ٢٤٧     | ٩٩,٨ % |

الجدول (٢٧) إجابة عينة الدراسة عن مقترح استحداث موقع للمكتبة

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة من التدريسيين من عينة الدراسة أجابوا بـ (أوافق جداً) بنسبة (٤٧,٦%) في حين كانت أقل نسبة إجابة بـ (لا أوافق) (٥,٢%). في حين كانت أعلى نسبة أجابت بـ (أوافق جداً) من قبل فئة طلبة الدراسات العليا بنسبة (٤٥,٤%) وأقل نسبة إجابة كانت بـ (غير متأكد) بنسبة (٢٥,٩%)، في حين لم تحصل

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

إجابة (لا أوافق) على أية نسبة من قبل الفئة نفسها، لذا يرى الباحثان أن هناك رغبة كبيرة لدى عينة الدراسة بفئتيها بتطبيق مثل هذه الخدمة في المكتبة.

#### ٤-٣ استحداث خدمة إحاطة جارية يتم تقديمها على موقع المكتبة؟

أريد بهذا السؤال التعرف على آراء المستفيدين حول استحداث خدمة إحاطة المستفيدين بالمعلومات الحديثة والمصادر التي ترد المكتبة وذلك من خلال نشرها على موقع المكتبة. والجدول (٢٨) يوضح تفاصيل إجابة عينة الدراسة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ٥٣         | ٣١,١% | ٢٥            | ٣٢,٤% | ٧٨      | ٣١,٥% |
| ٢- | أوافق      | ٨٥         | ٥٠%   | ٣٤            | ٤٤,١% | ١١٩     | ٤٨,١% |
| ٣- | غير متأكد  | ٢٥         | ١٤,٧% | ١٥            | ١٩,٤% | ٤٠      | ١٦,١% |
| ٤- | لا أوافق   | ٧          | ٤,١%  | ٣             | ٣,٨%  | ١٠      | ٤%    |
|    | المجموع    | ١٧٠        | ٩٩,٩% | ٧٧            | ٩٩,٧% | ٢٤٧     | ٩٩,٧% |

الجدول رقم (٢٨) إجابة عينة الدراسة على تقديم خدمة إحاطة جارية من خلال موقع المكتبة الالكتروني

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة من فئة التدريسيين أجابوا ب (أوافق) بنسبة (٥٠%) في حين كانت أقل نسبة إجابة ل (لا أوافق) بنسبة (٤,١%) وقد أجابت عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا ب (أوافق) بأعلى نسبة (٤٤,١%) وأجابت بأقل نسبة ل (لا أوافق) بنسبة (٣,٨%)، لذا يرى الباحثان أن هناك نسبة كبيرة من المستفيدين من

التدريسيين وطلبة الدراسات العليا قد أجابوا بـ (أوافق) وذلك يدلُّ على وجود إدراك ومعرفة وضرورة الاهتمام بمثل هذه الخدمة وما يمكن أن تقدمه من فائدة كبيرة لهم.

#### ٤-٤ استحداث خدمة البث الانتقائي للمعلومات وتقديمها من خلال البريد الالكتروني لك؟

أريد بهذا السؤال التعرف على مدى رغبة المستفيدين بتقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات من خلال البريد الالكتروني للمستفيد، والجدول (٢٩) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ٦٦         | ٣٨,٨% | ١٨            | ٢٣,٣% | ٨٤      | ٣٤%   |
| ٢- | أوافق      | ٦١         | ٣٥,٨% | ٣٣            | ٤٢,٨% | ٩٤      | ٣٨%   |
| ٣- | غير متأكد  | ٣٨         | ٢٢,٣% | ٢٠            | ٢٥,٩% | ٥٨      | ٢٣,٤% |
| ٤- | لا أوافق   | ٥          | ٢,٩%  | ٦             | ٧,٧%  | ١١      | ٤,٤%  |
|    | المجموع    | ١٧٠        | ٩٩,٨% | ٧٧            | ٩٩,٧% | ٢٤٧     | ٩٩,٨% |

الجدول (٢٩) إجابة عينة الدراسة حول تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات من خلال البريد الالكتروني للمستفيد

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة من التدريسيين أجابوا بـ (أوافق جداً) وبنسبة (٣٨,٨%) في حين أجابوا بأقل نسبة بـ (لا أوافق) بنسبة (٢,٩%). وقد أجاب ما نسبته (٤٢,٨%) من فئة طلبة الدراسات العليا بـ (أوافق) وبنسبة (٧,٧%) بـ (لا أوافق)، لذا يرى الباحثان أن تفسير النسب المتزايد وقلة الذين أجابوا بـ (أوافق جداً) أن هناك

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العايدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

ضعفاً في فهم طبيعة ماهية خدمة البث الانتقائي للمعلومات وما يمكن أن تقدمه لهم من فائدة كبيرة ومن هنا لابد من تطوير وتوسيع دور الإعلان عن الخدمة والتعريف بها بشكل أفضل ممّا هو عليه وإحاطة المستفيد علماً بها.

#### ٤-٥ استحداث خدمة إعاره آلية تتم دون تدخل الموظف فيها؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلاله على مدى رضا المستفيدين من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا على تطبيق خدمة إعاره آلية كاملة يتم من خلالها إتاحة مصادر المعلومات دون أن يتدخل فيها موظف المكتبة، والجدول (٣٠) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ١٠٠        | %٥٨,٨ | ٣١            | %٤٠,٢ | ١٣١     | %٥٣   |
| ٢- | أوافق      | ٥٩         | %٣٤,٧ | ٣١            | %٤٠,٢ | ٩٠      | %٣٦,٤ |
| ٣- | غير متأكد  | ١١         | %٦,٤  | ١٥            | %١٩,٤ | ٢٦      | %١١,٥ |
| ٤- | لا أوافق   | -          | -     | -             | -     | -       | -     |
|    | المجموع    | ١٧٠        | %٩٩,٩ | ٧٧            | %٩٩,٨ | ٢٤٧     | %٩٩,٩ |

الجدول (٣٠) إجابة عينة الدراسة عن مقترح إنشاء خدمة إعاره آلية

يتضح من الجدول في أعلاه بأن أعلى نسبة من التدريسيين أجابوا بـ (أوافق جداً) بنسبة (٥٨,٨%) ثم تلتها إجابة (أوافق) بنسبة (٣٤,٧%)، في حين لم تحصل إجابة (لا أوافق) على أي نسبة تذكر، مما يدل على أن هناك وعياً بضرورة الحاجة لإنشاء مثل هذه الخدمة. أما فئة طلبة الدراسات العليا فقد كانت أعلى نسبة إجابة هي لـ (أوافق جداً)، (أوافق) بنسبة (٤٠,٢%) لكل منهما، في حين لم تحصل إجابة (لا أوافق) على أية نسبة، لذا يرى الباحثان من خلال إجابات عينة الدراسة بأن هناك رغبة بضرورة إنشاء إغارة آلية في المكتبة والسبب يعود إلى إدراك المستفيدين لأهمية هذه الخدمة.

#### ٤-٦ إعداد محاضرات دورية عن الأجهزة المكتبية واستخدام التقنيات الحديثة؟

أريد بهذا السؤال التعرف على آراء المستفيدين حول مقترح إعداد المحاضرات أو ندوات أو مؤتمرات داخل المكتبة تعرف بالتقنيات والأجهزة المكتبية الحديثة لما لها من تأثير على المستفيد وإحاطته علماً بهذه التقنيات، ويتم تنفيذ هذه المحاضرات بشكل دوري في المكتبة، والجدول (٣١) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ٦٣         | ٣٧%   | ٣٥            | ٤٥,٤% | ٩٨      | ٣٩,٦% |
| ٢- | أوافق      | ٨٠         | ٤٧%   | ٣٤            | ٤٤,١% | ١١٣     | ٤٥,٧% |
| ٣- | غير متأكد  | ٢٧         | ١٥,٨% | ٨             | ١٠,٣% | ٣٦      | ١٤,٥% |
| ٤- | لا أوافق   | -          | -     | -             | -     | -       | -     |
|    | المجموع    | ١٧٠        | ٩٩,٨% | ٧٧            | ٩٩,٨% | ٢٤٧     | ٩٩,٨% |

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

### الجدول (٣١) إجابة عينة الدراسة عن مقترح إلقاء محاضرات دورية عن التقنيات الحديثة

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة أجابت بها عينة الدراسة من التدريسيين كانت لـ (أوافق) ونسبة (٤٧%)، في حين كانت أجابت فئة طلبة الدراسات العليا بأعلى نسبة

لـ (أوافق جداً وأوافق) بنسبة (٤٥,٤% ، ٤٤,١%) على التوالي، وأقل نسبة إجابة لكلا الفئتين كانت لـ (غير متأكد) بنسبة (١٥,٨% ، ١٠,٣%) لفئة التدريسيين وطلبة الدراسات العليا على التوالي، ولم تحصل إجابة (لا أوافق) على أية نسبة من لدن الفئتين، لذا يرى الباحثان أن هناك إقبالاً على هذا المقترح من لدن عينة الدراسة بشكل كبير.

#### ٤-٧ إعداد برنامج متكامل خاص لتدريب المستفيدين (تدريسيين وطلبة الدراسات العليا) على استخدام المكتبة؟

أريد بهذا السؤال التعرف على آراء المستفيدين حول مقترح إعداد برنامج إرشاد متكامل للمستفيدين يتم فيه التعريف بالمكتبة والخدمات التي تقدمها، والجدول (٣٢) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ٧٠         | ٤١,٢% | ٤٠            | ٥١,٩% | ١١٠     | ٤٤,٥% |
| ٢- | أوافق      | ٦٨         | ٤٠%   | ٢٧            | ٣٥%   | ٩٥      | ٣٨,٤% |
| ٣- | غير متأكد  | ٢٣         | ١٣,٥% | ١٠            | ١٢,٩% | ٣٣      | ١٣,٣% |

|    |          |     |       |    |       |     |       |
|----|----------|-----|-------|----|-------|-----|-------|
| ٤- | لا أوافق | ٩   | ٥,٢%  | -  | -     | ٩   | ٣,٦%  |
|    | المجموع  | ١٧٠ | ٩٩,٩% | ٧٧ | ٩٩,٨% | ٢٤٧ | ٩٩,٨% |

### الجدول (٣٢) إجابة عينة الدراسة حول مقترح برنامج إرشاد المستفيدين

يتضح من الجدول في أعلاه بأن أعلى نسبة أجابت بها عينة الدراسة من فئة التدريسيين كانت (٤١,٢%) في حين كانت أقل نسبة أجابت بها الفئة نفسها هي (٥,٢%) ل (لا أوافق) وهذا يدل على القبول الكبير لهذه الفئة للبرنامج المقترح، في حين أجابت فئة طلبة الدراسات العليا بأعلى نسبة (٥١,٩%) ل (أوافق جداً) وأقل نسبة إجابة ل (غير متأكد) بنسبة (١٢,٩%)، في حين لم تحصل إجابة (لا أوافق) على أية نسبة من لدن فئة طلبة الدراسات العليا، لذا يرى الباحثان من خلال نسب إجابة عينة الدراسة أن هناك قبولاً كبيراً على هذا البرنامج وضرورة إعداده في المكتبة.

### ٤-٨ استحداث خدمة استنساخ آلي تعمل ببطاقات الكترونية أو بالعملات المعدنية؟

أريد بهذا السؤال التعرف من خلاله على آراء المستفيدين من عينة الدراسة حول مقترح إنشاء خدمة استنساخ آلية تعمل تلقائياً بالبطاقات الذكية أو بالعملات المعدنية لما لها من فائدة في توفير الخصوصية والسرعة في استنساخ مصادر المعلومات التي يطلبها المستفيدون ولا سيما أنه هو الذي يقوم بعملية الاستنساخ، والجدول (٣٣) يوضح تفاصيل الإجابة.

| ت  | الإجابة    | التدريسيون |       | طلبة الدراسات |       | المجموع |       |
|----|------------|------------|-------|---------------|-------|---------|-------|
|    |            | تكرار      | %     | تكرار         | %     | مجموع   | %     |
| ١- | أوافق جداً | ٥٩         | ٣٤,٧% | ٢٧            | ٣٥%   | ٨٦      | ٣٤,٨% |
| ٢- | أوافق      | ٥٥         | ٣٢,٣% | ٣٠            | ٣٨,٩% | ٨٥      | ٣٤,٤% |

استخدام تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في مدينة أربيل : المكتبة المركزية لجامعة صلاح الدين أنموذجاً  
أ.د.عمار عبداللطيف زين العابدين و م.م.شادية سعدالله عبدالله

|    |           |     |       |    |       |     |       |
|----|-----------|-----|-------|----|-------|-----|-------|
| ٣- | غير متأكد | ٤٥  | %٢٦,٤ | ١٦ | %٢٠,٨ | ٦١  | %٢٤,٦ |
| ٤- | لا أوافق  | ١١  | %٦,٤  | ٤  | %٥,١  | ١٥  | %٦    |
|    | المجموع   | ١٧٠ | %٩٩,٨ | ٧٧ | %٩٩,٧ | ٢٤٧ | %٩٩,٨ |

#### الجدول (٣٤) إجابة عينة الدراسة عن مقترح إنشاء خدمة استنساخ آلية

يتضح من الجدول في أعلاه أن أعلى نسبة أجابت بها عينة الدراسة من فئة التدريسيين كانت (٣٤,٧%) لـ (أوافق جداً) في حين كانت أقل نسبة لـ (لا أوافق) بنسبة (٦,٤%)، في حين كانت إجابة فئة طلبة الدراسات العليا بأعلى نسبة لـ (أوافق) بنسبة (٣٨,٩%) في حين كانت أقل نسبة إجابة لـ (لا أوافق) بنسبة (٥,١%)، لذا يرى الباحثان من النسب المرتفعة في أعلاه أن هناك إقبالاً على هذه الخدمة من قبل عينة الدراسة بفتيتها رغم وجود نسبة من المستفيدين أبدوا عدم رغبتهم بإنشاء مثل هذه الخدمة في مكتبهم وهذا يعود إلى ضعف فهم وإدراك ماهية هذه الخدمة وما يمكن أن تقدمه من فائدة كبيرة.



## ١٥. الاستنتاجات :

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

١. قلة الملاك العامل في المكتبة من المتخصصين في المعلومات والمكتبات بشكل خاص وقلة عدد الملاك العامل بشكل عام مقارنة بحجم الأعمال الفنية المناطة بها والمستفيدين الذين يرتادونها.
٢. هناك صغر في المساحات المخصصة لقاعات المطالعة والأقسام الفنية في المكتبة.
٣. ضعف في استخدام تقنيات المعلومات في أقسام المكتبة المتمثلة بقواعد البيانات والأقراص المكنزة والانترنت وغيرها.
٤. اتضح للباحثة أن بعض العاملين في المكتبة لا يجيدون اللغة العربية ولا حتى الانكليزية، وهذا كان له انعكاس كبير على المستوى الفني للإجراءات التي يتم تطبيقها في أقسام المكتبة.

وفيما يتعلق باستنتاجات استبيان الدراسة، سوف يتم تقسيمها وفق محاور الاستبيان وكما يأتي(\*):

### محور الخدمات :

١. اتضح أن مستفيدي المكتبة على دراية بخدمات المكتبة، وكان وراء هذه المعرفة الأسباب الآتية:
  - الزيارات المتكررة للمكتبة التي يقومون بها.
  - المعلومات التي يتناقلها الأساتذة والتدريسيون.
  - ضعف في برنامج إرشاد المستفيدين.
٢. تبين من خلال استطلاع آراء المستفيدين أن مستوى الخدمات المقدمة في المكتبة هي متوسطة، علماً أن هناك مجموعة من المستفيدين أشاروا من خلال إجاباتهم بأن الخدمات جيدة جداً، وهناك مجموعة أخرى ليست بالقليلة أشارت إلى أن الخدمات ضعيفة وفيما يتعلق بالأسباب التي تكمن وراء ضعف هذه الخدمات كان ما يأتي:

---

( المحور الأول: كانت معلومات خاصة بالباحثين، واحتفظت الباحثة بتلك المعلومات لأغراض \* إحصائية.

- أسلوب تعامل الموظفين مع المستفيدين.
- ضعف في توفر تقنيات المعلومات واستخدامها في المكتبة.
- تعليمات الإعارة لمصادر المعلومات الورقية وغير الورقية.
- ٣. أتضح أن المكتبة تقوم بإحاطة مستفيديها علماً من فئة التدريسيين بمصادر المعلومات الواردة حديثاً، وقد ظهرت فئة ليس لديهم دراية عن وصول هذه المصادر وكانت الأسباب التي تكمن وراء ذلك هي كما يأتي:
- ضعف استخدام تقنيات المعلومات التي تساعد في التعرف على المصادر الحديثة.
- عدم وجود موقع الكتروني للمكتبة تعرض من خلاله مصادر المعلومات الجديدة.
- عدم وجود مطبوع يعرف بمصادر المعلومات الجديدة.

#### محور التقنيات الحديثة:

١. لا يتوفر في المكتبة خدمة قواعد البيانات الالكترونية وخدمة البحث على الأقراص المكنزة.
٢. تبين أن المكتبة تقوم بتوفير خدمة الانترنت للمستفيدين إلا إن الإعلان عنها ضعيف.
٣. إن ربط المكتبة بالانترنت يعمل على توفير الكثير من الخدمات بالمكتبة وتوفير المعلومات الحديثة التي تحتاجها الاختصاصات المختلفة في الجامعة.

#### محور التقنيات المقترحة :

١. وجود رغبة كبيرة لدى مستخدمي المكتبة بإنشاء فهرس آلي يتم من خلاله الوصول إلى مصادر المكتبة.
٢. أشار أغلب عينة الدراسة إلى ضرورة إنشاء موقع الكتروني للمكتبة يتم من خلاله تقديم خدمة مرجعية والإجابة على استفسارات المستفيد وتقديم خدمة الإحاطة الجارية للمصادر الواردة حديثاً إلى المكتبة.
٣. هناك رغبة حول توفير خدمات البث الانتقائي للمعلومات من خلال البريد الالكتروني للمستفيد، على أن يتم توعية المستفيد بماهية هذه الخدمة وما يمكن أن تقدمه من فائدة كبيرة لهم.

٤. تبين أن هناك توجهاً نحو تغيير نظام الإعارة المتبع في المكتبة من خلال إنشاء خدمة إعارة آلية في المكتبة.
٥. هناك إقبال حول إعداد محاضرات دورية حول تقنيات المعلومات المستخدمة في المكتبة علماً أن هناك مجموعة لم يدركوا ماهية هذه المحاضرات وما يمكن أن تقدمه لهم من فائدة كبيرة، وتبين رغبة المستفيدين بتعريفهم بالأجهزة والتقنيات الحديثة المستخدمة في المكتبات.
٦. هناك قبول ليس بالقليل حول إعداد برنامج إرشاد متكامل للمستفيدين يعرف بالخدمات المكتبية.
٧. أتضح بأن المستفيدين بحاجة إلى خدمة استنساخ آلية يقوم من خلالها المستفيد باستنساخ مصادر المعلومات بنفسه، ولا يغفل هنا إجابات بعض المستفيدين ممن لم يؤيدوا هذا المقترح ما يدل على وجود ضعف في فهم ماهية هذه الخدمة وما يمكن أن تقدمه من منفعة كبيرة.

#### ١٦ . التوصيات :

##### **توصي الدراسة بما يأتي:**

١. توفير الملاك الوظيفي المؤهل تأهيلاً أكاديمياً رفيعاً، والعمل على دفع الملاك الوظيفي الذي يحمل شهادات الدبلوم في علم المعلومات والمكتبات إلى تطوير مهاراتهم من خلال السعي إلى الحصول على درجات أرفع في الاختصاص أو الدخول في دورات تدريبية ، مع العمل على تنمية مهاراتهم في إتقان اللغة العربية والأنكليزية .
٢. إعادة النظر في برنامج إرشاد المستفيدين في المكتبات، والعمل على تطويره من خلال إعادة جدولته وفق احتياجات المستفيد والمستجدات التي دخلت مع ما يتلاءم والتقنيات الحديثة المطبقة في المكتبات العالمية.
٣. تفعيل دور وحدة العلاقات العامة في الإعلان عن المكتبات وخدماتها والتعريف بها لما لها من دور كبير في تفعيل العلاقة ما بين المكتبة والمستفيد.

٤. العمل على معالجة المشكلات المالية التي تعاني منها إدارات المكتبات، وذلك من خلال تخصيص نسبة من ميزانية الكليات التابعة لها هذه المكتبات ليتم تطوير المكتبة وفق ما يتلاءم والتطورات الحديثة في المكتبات العالمية.
٥. العمل على إدخال تقنيات المعلومات والحاسوب في جميع تفاصيل العمل المكتبي والعمل على أحلال الأعمال الالكترونية محل الأعمال التقليدية الورقية التي يتم انجازها في المكتبة.
٦. العمل على توفير الاشتراكات في قواعد البيانات التي تتناسب واختصاصات المكتبة والكلية التابعة لها وتوفير خدمة البحث على الأقراص المكتنزة لما لها من أهمية كبيرة للباحثين من التدريسيين وطلبة الدراسات العليا.
٧. استحداث مواقع الكترونية للمكتبات وذلك لتقديم الخدمات الآتية:
  - الإعلان عن خدمات المكتبة.
  - إعداد نشرة الإحاطة الجارية وإتاحتها من خلال هذا الموقع.
  - تقديم خدمات الإجابة عن استفسارات المستفيدين فيما يتعلق بالمراجع والخدمات المرجعية.
  - إتاحة الفهرس الآلي للمكتبة من خلال هذا الموقع.
٨. العمل على استحداث خدمة البث الانتقائي للمعلومات وإتاحتها من خلال البريد الالكتروني بعد إعداده لكل مستفيد ملف يدون فيه المعلومات التفصيلية من حيث اهتماماته الموضوعية ونوع أوعية المعلومات التي يطلبها وغيرها من المعلومات الضرورية عنه.
٩. العمل على تطوير خدمات الإعارة التي يتم تقديمها من خلال الباركود في المكتبات وفق ما يتلاءم واحتياجات المستفيد والعمل على استحداث هذه الخدمة في المكتبات التي تفتقر إليها لما تقدمه هذه الخدمة من فائدة كبيرة وسرعة في تقديم خدمة الإعارة للمستفيد.

١٠. استحداث خدمة استنساخ آلية يقوم المستفيد من خلالها باستخدام أجهزة الاستنساخ بالبطاقات الذكية أو العملات المعدنية، وترى الباحثة أن لهذه الخدمة فائدة كبيرة كونها تمثل الخصوصية في استنساخ ما يراه مناسباً له وبأسرع وقت ممكن.
١١. العمل على وضع برنامج للمحاضرات النظرية يتم من خلاله إلقاء محاضرات نظرية بشكل مُجدول، تعمل هذه المحاضرات على التعريف بالمكتبات والخدمات المكتبية والتقنيات المستخدمة في المكتبات.
١٢. العمل على تأسيس مكتبة مركزية مشتركة لكليات جامعة أربيل الطبية يتم من خلالها تقديم مختلف الخدمات المكتبية ويفضل أن تكون هذه المكتبة مصممة وفق المعايير والمواصفات الدولية الخاصة بالمكتبات.

*Information Technology Usage in the State University  
libraries in Erbil City :  
The Central library of Salah Al-Deen University as a Sample*

Prof. Dr .Ammar Abdullateef Zeyn Al- Abdeen  
Shadia Saadullah Abdullah

**Abstract**

The study aims at finding out the actual status of the libraries in the government university (the central library of Salah Al-Deen University as a sample) in all their department , the services these department provide , the information techniques they rely on , and also at pinpointing strength points and weakness points in these libraries and seeking to treat them . It also aims at studying the material and human factors and their effect on the provided services .The study followed the descriptive method to figure out the user's opinions about the provided services to them , and to describe the library building , the departments , the personnel staff, and the techniques used in most of them . The study used aquestionnaire which consisted of four axes , each of which contained agroup od question. These questions were handed out to users who were university lecturers (Ph.D and M.A holders, and Higher postgraduate students) . Furthermore , observation and personal interview were used asmeans to collect data . The study contained 32 tables , The study ended up with many conclusions , the most important of which were the lack of personnel staff working in the library , their low level of specialized academic qualification in information and librarianship , the weakness in using information technology in the library department . Among the study's main suggestions were providing personnel staff that is well-qualified academically , and introducing information and computers techniques , electronic database , and libraries mechanizing systems to all the stages of librarianship procedures .