



24. Onwuegbuzie, Anthony J. & Qun G. Jiao "Is Library Anxiety Important?" Library Review , (1999) vol . 48, no. 6, .-p 280

25. "The relationship between library anxiety and learning styles graduate students: Implications for library instruction "Library & Information Science Research vol. 20, no. 3, 1998 .- p 235-249

Linda Alexander "Critical Thinking Diposition and Library Anxiety ".-26.College & Research Libraries 2007 May .- p 22

٢٧- عبد الحميد كشك . القلق : العلاج الاسلامي لمشكلة العصر .- القاهرة : مكتبة التراث الاسلامي , ٢٠٠٢ .- ص ١٤

28. Timothy Collinson and Alison Williams . "Library e-induction: alleviating anxiety with digital doughnuts: a case study "College and Research Libraries Journal(2001) vol. 56, no. 1 .- p 25 .

29. Anna M. Cleveland" Reducing Library Anxiety in First-Year Students: Computer- Assisted Instruction vs. Bibliographic Instruction. A Master's paper for the M.S. in L.S. degree. March, pages. Advisor: Dr. Robert M. Losee(2001).pp 40-41.

30. Gerhard Andersson & Jan Bergstrom & Per Carlbring & Nils Lindefors "The use of the Internet in the treatment of anxiety disorders".-Curr Opin Psychiatry, Jan ,(2001) Vol.8 ,no. 1.- p 73 -77 .

٣١- عبد الحميد كشك . القلق : العلاج الاسلامي لمشكلة العصر .- القاهرة : مكتبة التراث الاسلامي , ٢٠٠٢ .- ص ١٤ .

الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الأنترنت

م.م عائدة مصطفى سلمان
الأمانة العامة للمكتبة المركزية
جامعة بغداد



المستخلص

يتناول البحث خدمات المعلومات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الأنترنت والتعريف بواقع تلك الخدمات من خلال هذه المواقع وعلى أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة والتي توفر مختلف مصادر المعلومات للمستفيد، ثم وضع عدد من التوصيات للإرتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية ولإيجاد خدمات الكترونية جديدة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها وجود تفاوت كبير بين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية وعدم استثمار بعض الخدمات المجانية التي توفرها الشبكة كخدمة التواصل الاجتماعي وتقديم الاستفسارات الى أمين المكتبة والإفادة من الخدمة المرجعية الإلكترونية، وختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة استثمار الخدمات الإلكترونية التي توفرها شبكة الأنترنت، وأهمية التعاون والتواصل فيما بين المكتبات الجامعية العراقية فيما يتعلق بالتشارك بمصادر المعلومات الإلكترونية والاستفادة من المصادر الإلكترونية المتاحة مجاناً عبر الشبكة، كما اوصت الدراسة بضرورة أتاحه الخدمات المكتبية بشكلها الإلكتروني والاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات التي توفرها الشبكة .

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، خدمات المعلومات الإلكترونية، مواقع المكتبات الجامعية على الأنترنت

Abstract

The research Take up the electronic information services of the Iraqi university libraries websites and to identify the reality of those e-services through their websites to identify the most important e-services which provide different sources of information to customers and provide a number of recommendations and the creation of new electronic services The study has reached a set of conclusions and recommendations the most important of which is a large disparity between the services

provided by the Iraqi university libraries in addition to the lack of Investment of some free services provided by the Internet Such as the social networking service and ask librarian and electronic reference service. The study also recommended a number of recommendations, the most important of which is the necessity of investing the electronic services provided by the Internet in their websites and cooperation the Iraqi university libraries in the field of communication between them and the necessity of cooperation between libraries in relation to sharing electronic sources of information. And recommended the availability of library services in an electronic form and to benefit from the information and communication technology provided by the Internet.

Keywords: University Libraries, Electronic Information Services, library university Websites

أولاً: مشكلة الدراسة

تؤدي المكتبات الجامعية دوراً مهماً وأساسياً في العملية التعليمية من خلال دعمها لعملية البحث العلمي والمسيرة التعليمية باعتبارها ركناً أساسياً من أركان هاتين العمليتين. ونتيجة للتقدم العلمي وتطور تقنيات المعلومات والاتصالات واجهت المكتبات تحولات سريعة من خلال الاستفادة القصوى من هذه التقنيات لتحقيق استخداماً أمثل لها، مما أدى إلى ظهور خدمات معلوماتية جديدة تهدف إلى إشباع رغبات المستفيدين واحتياجاتهم إلى مختلف أشكال مصادر المعلومات.

وكان لظهور شبكة الأنترنت دوراً مهماً في دعم عملية البحث العلمي وتوفير مصادر المعلومات بمختلف أشكالها لفئات المستفيدين ورغباتهم المتنوعة ونكاد أن تصبح بديلاً حقيقياً ومنافساً للمكتبات التقليدية الحالية في عصر تميز بالسرعة والتطور وتنوع المصادر وذلك لسهولة وسرعة توصيلها للمعلومة وإلى أي مكان الأمر الذي شكل تحدياً رئيسياً أمام المكتبات ومراكز المعلومات التقليدية وجعل القائمين عليها يفكرون في توفير خدمات إلكترونية متميزة للإرتقاء بمستوى خدماتها وتوفير المعلومات وتوصيلها على مدار الساعة لمن يحتاجها، ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية من خلال مواقعها على الشبكة.

ثانياً: أهمية الدراسة

تزايد في الآونة الأخيرة استخدام شبكة الأنترنت بشكل كبير جداً في مجال البحث العلمي، ففي عام ١٩٨١ قدم لانكستر (Lancaster) ودرسكو (Drasgow) وماركس (Marks) تقريراً إلى المؤسسة الوطنية للعلوم ناقشوا فيه استشرافهم لمكتبة المستقبل لعام ٢٠٠١ وما بعده، وتنبؤوا في هذا التقرير بإضمحلال دور المكتبة التقليدية، وأكدوا على أن هناك أهمية كبرى ستحصل في مهنة المعلومات، وبناءً على هذا الاتجاه الذي تزعمه لانكستر ومنذ منتصف التسعينات وإلى يومنا هذا أقيمت دراسات مسحية عدة تؤكد يوماً بعد يوم تحول كثير من المكتبات التقليدية إلى مكتبات بلا جدران وذلك بفضل تحول الكثير من مصادر المعلومات إلى أشكال مختلفة كالنشر الإلكتروني ومعلومات محسوسة غير ملموسة والتي يتم الوصول إليها عن طريق الاشتراك المباشر من المكتبات ومراكز المعلومات بالناشرين

وتقدم هذه المكتبات خدماتها المعلوماتية الى المستخدمين منها وعبر شبكة الأنترنت (١). وتأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تركز على جانب مهم من جوانب خدمات المعلومات وهو الجانب المتعلق بخدمات المعلومات الإلكترونية، لدورها في تحقيق درجة عالية من رضا المستفيد، وان تسليط الضوء على هذا النوع من الخدمات من شأنه ان يطور الخدمات المتوفرة منها ويشجع بقية المكتبات على تقديم هذه الخدمة التي تعد من الخدمات الرئيسية بشكل أفضل وتوجيهها لإنشاء مواقع الكترونية لها على شبكة الانترنت حيث تعتبر مواقع ويب المكتبات الجامعية نافذة للحصول على المعلومات من قبل الطلبة والباحثين وأداة لتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات معلومات ذات فاعلية للمستخدمين .

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية :

١. التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية على مواقعها على شبكة الأنترنت والمتمثلة بـ (البحث في الفهرس الألي، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة تدريب المستخدمين، خدمة أسأل أمين المكتبة، خدمة تحدث مع أمين المكتبة، خدمة البحث في الدوريات الإلكترونية وخدمة البحث في الرسائل الجامعية الخ
٢. معرفة مدى استثمار تكنولوجيا المعلومات من قبل المكتبات موضوع الدراسة واستثمارها في تقديم خدمات معلوماتية الكترونية للمستخدمين.
٣. تقديم توصيات لإدارات المكتبات لبيان ماهية الخدمات الإلكترونية المستثمرة والتي لم تستثمر للارتقاء بتلك الخدمات أو ايجاد خدمات معلوماتية الكترونية جديدة.
٤. تعريف المستخدمين بما تقدمه المكتبات الجامعية من خدمات الكترونية على مواقعها على شبكة الأنترنت والاستفادة منها في دعم عملية البحث العلمي.

رابعاً: تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية :

١. ماهي الخدمات الإلكترونية التي أتاحتها المكتبات المركزية الجامعية العراقية على مواقعها وعلى شبكة الأنترنت ؟

٢. هل استثمرت المكتبات المدروسة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة وتوظيفها في توفير خدماتها وبشكلها الإلكتروني على مواقعها على شبكة الأنترنت؟
خامسا: مجتمع وأدوات الدراسة

إعتمدت الباحثة المنهج المسحي للتعرف على مواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الأنترنت لغرض حصرها والتعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها ومن خلال مواقعها على شبكة الأنترنت، حيث شملت الدراسة مواقع المكتبات الجامعية العراقية الحكومية على شبكة الأنترنت والبالغ عددها (٣٥) خمسة وثلاثون مكتبة وحسب ماجاء بموقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي^(١) لحصر المكتبات التي لها موقع رسمي على شبكة الأنترنت.

سادسا: مصطلحات الدراسة

١. المكتبة الجامعية

تعد المكتبة الجامعية مرفقا حضاريا من شأنها أن تلعب دورا بارزا في التحسين من المستوى الجامعي من جهة وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، وذلك تبعا للتطورات التي عرفتها في وظائفها وأعمالها عبر مرور الزمن، فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري ووضعها وفي متناول الباحثين أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر واصبحت مركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات وتنظيمها وتحليلها وبنها على المستوى الجامعي^(٢)

٢. المكتبات المركزية

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة حيث توجد في كل جامعة مكتبة مركزية تتولى الإشراف على مكتبات الكليات التابعة للجامعة بالإضافة الى إشرافها على الجوانب الفنية والتنظيمية وغالبا

^١<http://cutt.us.com/CWKutee>

^٢المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية والمكتبات الرقمية- <http://www.mouwazaf-dz.com/t306> topic#ixzz4b87jAHWk

ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة مكاتب الكليات بالأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة والملتقيات العلمية والمحاضرات والندوات ومختلف الأنشطة الثقافية^(١)

٣. موقع الويب website

هو مجموعة صفحات ذات الصلة والمترابطة معا ويتم تحميلها على خادم ويب وقابلة للإتاحة طول ساعات اليوم لمستخدمين الأنترنت المجهزين ببرنامج لتصفح الويب ومن خلال شبكة خوادم الويب^(٢)

٤. موقع المكتبة على الإنترنت

يعتبر موقع المكتبة على الأنترنت مصدرا من المصادر المعلوماتية التي تتيحها المكتبة من خلال المحتوى الذي تقدمه عن بعد كما يمكن اعتباره خدمة من الخدمات التي تقدمها كوسيلة لإتاحة و تقديم المصادر والخدمات الإلكترونية للمكتبة من خلاله^(٣)

سابعا: الدراسات السابقة

أطلعت الباحثة على عدة دراسات في مجال استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات وفي دورها في رفع كفاءة الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات ، ونظرا لكثرة الدراسات التي تحدثت عن استخدام التقنيات الحديثة لتطوير أداء المكتبات الجامعية فقد ارتأت استعراض دراسة واحدة لكونها ذات علاقة وثيقة بموضوع الدراسة الحالية وهي دراسة محمد أمين عبد الصمد مرغلاني " خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الطبية بمدينة جدة " ^(٤)

إذ هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الخدمات المعلوماتية التي وفرتها المكتبات الطبية بمدينة جدة لغرض تحديد أنواع الخدمات المعلوماتية الإلكترونية التي تقدمها للمرضى

١ حسن سعيد، أحمد. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها. عمان: دار عمار، ١٩٩٢

٢ زينب حسن عبدالحليم . المحتوى الرقمي لمواقع المتاحف الإلكترونية ومكتباتها على شبكة الأنترنت : دراسة لأتشاء موقع نموذجي للمتحف المصري , رسالة ماجستير ٢٠١٣ جامعة حلوان كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات ص ٢٢

٣ بامفلح فادن سعيد . التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 13، ع2، يوليو. 2007 ص٣٤

٤ متاح من خلال الرابط https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63486_34531.pdf تاريخ الأطلاع ٢٠١٧/٣/٦

ولقطاع الطب والصحة ، وقد شملت الدراسة أربع مكاتب طبية وهي مكتبة مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة، ومكتبة مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي، والمكتبة الطبية بمستشفى الحرس الوطني، ومكتبة مستشفى الملك فهد العامة، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي مستعينا بالاستبانة كأداة لجمع البيانات إضافة الى قيامه بإجراء المقابلات الشخصية واستخدامها هاتف للاستفسار عن المعلومات التي يحتاجها لدراسته كما قام بزيارات ميدانية الى تلك المكاتب. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

- توفر مصادر المعلومات الإلكترونية في جميع مكاتب الدراسة.
- جميع المكاتب توفر قواعد بيانات وقواعد النصوص الكاملة للمجلات والكتب الإلكترونية والأنترنت.
- من الصعوبات التي تواجهها المكاتب هي عدم كفاية الميزانية وقلة توفير الأجهزة كالحاسبات الآلية والطابعات الحديثة.

ثامنا: الجانب النظري للدراسة:

١. المقدمة:

تمثل خدمات المعلومات عنصرا أساسيا لمؤسسات المكاتب ومراكز المعلومات، فهي المرآة الحقيقية التي تعكس نشاطها وأهدافها وقدرتها على إفادة المستفيدين منها وكما تعتبر المقياس الحقيقي لمدى نجاح هذه المؤسسات، أن تقديم الخدمة المناسبة للمستفيدين هو الهدف الرئيسي لقطاع مؤسسات المعلومات بمختلف انماطها ووظائفها.

وقد مرت خدمات المستفيدين وخدمات المعلومات في تاريخها بتغيرات وتطورات كبيرة فبعد أن كانت الخدمات تقدم للمستفيد بالطرق التقليدية تحولت إلى الطرق الآلية أو الإلكترونية والتي اثبتت كفاءتها وقدرتها وتفوقها على الطرق التقليدية^(١).

ونتيجة للتطورات التي أحدثتها الثورة التكنولوجية المتمثلة بتقنيات المعلومات والاتصالات وتأثيرها الواضح في شتى مجالات العمل في مؤسسات المعلومات ومراكزها ومواجهتها للتحولات السريعة في اجراءاتها الفنية وتقديم خدماتها فقد اتجهت نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات في هذين المجالين الحيويين لتقديم أفضل الخدمات ولإيجاد خدمات معلوماتية جديدة تهدف الى تلبية الاحتياجات المتنوعة والسريعة للمستفيدين بمختلف فئاتهم وإشباع رغباتهم في على المعلومات بأفضل الطرق وايسرها، ويعتبر مجال خدمات

١- محمد أمان . الإنترنت في المكاتب ومراكز المعلومات، تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٠ ص ٢٤٧

المعلومات الإلكترونية أحد المجالات الرئيسية التي قامت بتوظيف التقنية لتلبية هذه الاحتياجات، الأمر الذي دعى المكتبات ومراكز المعلومات لتطوير خدماتها كخدمة البحث في الفهرس الألي على الخط المباشر والإجابة على استفسارات المستخدمين عبر الخط المباشر وارشادهم الى مصادر معلومات التي تلي احتياجاتهم، إضافة الى تقديم خدمات معلومات مناسبة لهم مما أدى الى رفع كفاءة أداء المكتبة في عملية إتاحة مصادر المعلومات وتمكنت من توفير أرضية مشتركة للتعاون فيما بينها وبين المكتبات الأخرى بالإستفادة من شبكات المعلومات والاتصالات التي وفرتها الشبكة العالمية مما مكنها من إنشاء مواقع إلكترونية خاصة بها وإتاحة خدماتها الإلكترونية وتسهيل سبل الوصول الى المكتبة والإفادة من محتوياتها.

لقد تناولت هذه الدراسة مجموعة الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية المتاحة على شبكة الأنترنت وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة بهذا المجال تم حصر مجموعة من الخدمات المعلوماتية وتطبيقها على الدراسة الحالية .

٢. الخدمات: مفهومها

تعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة فقد أعتبرها العلق "النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق الإشباع للرغبات ولا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى". (1) أما حامد فأعتبرها على إنها "أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستهلك أو المستهلك عندما تقدم بكفاءة".

ومن وجهة نظر كوتلر فقد عرف الخدمة على أنها " أي عملاً وأداء يمكن لطرف معين آني قدمه لآخرين ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنه تملك للشيء وقد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بمنتج ماديا "كما اعتبرت الخدمة أفعال أو عمليات أو إنجازات"(2).

أما عبد الهادي فيعرفها بأنها "مرآة المكتبات ومراكز المعلومات وواجهتها التي تعبر عن قدرة أي مرك ز معلومات في توفير المعلومات المناسبة للمستهفيد المناسب وفي الوقت المناسب"(3)

1 العلق، بشير. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال : مدخل تسويقي . عمان : مؤسسة الوراق للنشر، 2000 ص .

2 الضمور، هاني حامد . تسويق الخدمات . عمان : دار وائل للنشر، 2002 ص 1 .

٣ عب الهادي، محمد فتحي . مقدمة في علم المعلومات . القاهرة : دارغريب، ١٩٨٤، ط١، ص 143

وقد عرفها الوردى "بانها" تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات" (١).

٣. خدمات المعلومات الإلكترونية:

وهي الخدمات التي تميز بها العصر الحالي وترتكز أساساً على توفير مصادر المعلومات إلى المستفيد إلكترونياً وتوجيهه إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة لتوزيع واسع لمختلف أشكال (Inter –operable system) كما تسمح أيضاً للفئات المستفيدة بالاتصال فيما بينهم بواسطة المقاييس المشتركة (٢).

وقد أعتبر حشمت قاسم خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها "النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر من أجهزة المعلومات وموارد مادية وبشرية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات" (٣).

٤. أنواع الخدمات الإلكترونية:

من الأنواع الرئيسية للخدمات الإلكترونية هي:

١. خدمة الفهرسة الآلية: "الفهرسة الآلية هي عملية تنظيم الوثائق تنظيمياً فنياً وتحديد هوية أوعية المعلومات، والهدف من هذه الخدمة هو الوصول إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد وذلك من خلال استخدام الحاسوب" (٤).

٢. خدمة الإحاطة الجارية :

لهذه الخدمة تسميات عدة منها خدمة الإنذار المبكر (Early) أو خدمة المعلومات السريعة (Express Information) أو التوثيق التعريفي Annotated

١ الوردى، زكي حسين ، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية .عمان : مؤسسة الوراق ، 2002. ص ٢

٢ العياشي . بدرالدين ، خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري - قسنطينة، ٢٠١٢، ص ١٢

٣ حشمت قاسم .خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة مكتبة غريب، ١٩٨٤، ص ٦

٤ خضير ، مؤيد يحيى.خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS، عمان : دارجلة، 2008. ص. 48



Documentation Warning ومهما تعددت التسميات والتعاريف فإن هدف هذه الخدمة هو تزويد المستفيد بالتطورات الحديثة في فرع من فروع المعرفة بضوء اهتمامات المختصين والباحثين والمستفيدين منها وإتاحة الفرصة للمستفيدين لملاحقة النتائج في مجال اهتمامهم، كما أوجدت هذه الخدمة لتوفير الوقت والجهد والسرعة المطلوبة لإعلام المستفيدين بما يصل من جديد إلى المكتبة أو مركز المعلومات من مصادر المعلومات حال أستلامها من قبلها للاطلاع عليها والاستفادة منها.^(١)

٣. خدمة البث الانتقائي للمعلومات

جاء في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات عدة وكثيرة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات ومنها كما عرفه هانزلون (H.P.LUHN) بأنها "الخدمة التي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها الى متخصصيها والاستفادة منها في ما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها غالباً".^(٢)

٤. خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر : وهي خدمة تتيحها المكتبات الجامعية على موقعها الإلكتروني من خلال تخصيص روابط تحيل المتصفح الولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الإنترنت و في أي وقت والبحث فيها عن أوعية المعلومات والتي يحتاجها المستفيدو أخذ أرقام تصنيفها ومن ثم التوجه الى المكتبة متى امكنه ذلك وأستعارتها.

٥. الخدمة المرجعية : حيث أن المكتبة الجامعية تستطيع تقديم هذه الخدمة و بشكل جيد و ليس بالضرورة عن طريق الاتصال الشفوي المباشر بين المستفيد وبين المكتبي بل تستطيع تخصيص البريد الإلكتروني للإجابة عن هذه الاستفسارات دون حاجة المستفيد الحضور الفعلي إلى بناية المكتبة.

٦. خدمة تصفح الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر : تمكن المستفيد من تصفح الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبة والتعرف اي منها له علاقة ببحثه وأهتماماته ، وبإمكان المكتبة الجامعية من إتاحة النصوص الكاملة بما يتوافق مع حقوق الملكية الفكرية لأصحابه وعن طريق إنشاء المستودعات الرقمية

٧. خدمة البحث في قواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية : أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية والدوريات الإلكترونية أمراً مألوفاً لذا أخذت

١ خضير ، مؤيد يحيى ، نفس المصدر .ص ٦

٢ خضير ، مؤيد يحيى، نفس المصدر، ص 73

المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة هذه القواعد والدوريات لمستفيديها من خلال موقعها الإلكتروني بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد من وتمكن المستفيد الأبحارالى هذه القواعد والدوريات الإلكترونية أينما كان ووقتاً شاء.^(١)

٨. تكوين وتدريب المستفيدين على استخدام الخدمات والمصادر الإلكترونية:-

يعتبر تدريب وتكوين المستفيد على استخدام مصادر المعلومات بمختلف أشكالها لإكسابهم المهارات التي تساعدهم في البحث من الأمور المهمة الواجب على المكتبات توفيرها حيث ادركت المكتبات الجامعية بأن نجاح الخدمات المكتبية بشكل عام والخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل مرهون بمدى قدرة المكتبة على تدريب المستفيد على كيفية استخدامها ولهذا استحدثت المكتبات الجامعية عدة طرق لتحقيق ذلك من خلال إتاحة وتوفير أدوات وفرص تدريب جديدة للمستفيدين وأهمها:-

- تصميم منصات للتدريب الذاتي على استخدام مصادر المعلومات و الخدمات الإلكترونية
- تنظيم دورات تدريبية للمستفيدين بشكل دوري إما حضورياً او عن بعد
- تقديم مصادر تضم دروس وبرمجيات للتكوين الذاتي وإتاحتها على الموقع الإلكتروني للمكتبة

٩. التوصيل الإلكتروني للمعلومات والوثائق:-

تمثل خدمة التوصيل الإلكتروني للوثائق إحدى التطورات في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد في أي مكان وبشكل إلكتروني ويمكن للمكتبة من خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة للمستفيد وذلك من خلال إنشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق بحيث يقوم المستفيد تعبئة النموذج المخصص لهذه الخدمة وإرساله إلى المكتبة والتي تقوم بدورها بتوفير الوثائق المطلوبة من قبله وإرسالها عبر البريد الإلكتروني.^(٢)

١ زينب بن الطيب . مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خضير الجزائرية متاح على الرابط - <http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7.pdf>

٢ بومعرافي بهجة مكي . الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من 26 - 21 أكتوبر / تشرين الأول 1998 تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999ص69

١٠ . دليل المواقع الخاص بالمكتبة:- وهو عبارة عن دليل للمواقع المتاحة على الإنترنت حيث تقوم المكتبة بإنشاء هذا الدليل وتختار من مواقع الإنترنت ما يتوافق مع مجالها واهتماماتها والمستفيدين منها يهدف هذا إلى توفير مجموعة كبيرة من المواقع المنتقاة ويعتبر نقطة انطلاق للبحث عن المعلومات من قبل المستفيد لمعلومات متاحة على شبكة الإنترنت

كما ان معيار الايزو ١١٦٢ تناول في طبعته الثالثة والصادرة بتاريخ ٢٠١٤/٦/١ خدمات المعلومات عموما كما ويشير إلى الخدمات التي يجب أن تتيحها المكتبة من خلال موقعها على الويب قد شملت هذه الخدمات:-

- إتاحة الفهرس على الخط المباشر
- خدمات الإعارة أو الحجز
- خدمة توصيل الوثائق الرقمية
- خدمة الاطلاع على قسم المراجع
- خدمات تدريب المستفيدين
- إضافة لتضمين خدمات على مواقع التواصل الاجتماعي ليتفاعل المستفيد مع المكتبة

١١ . توفر زيارة افتراضية للمستفيد من المكتبة عبر موقع الويب الخاص بها (١)

١٢ . وهناك خدمات الكترونية أخرى تقدمها المكتبات كخدمة (تحدث مع أمين المكتبة) ويطلق عليها أحيانا خدمة (أسأل أمين المكتبة) وهي من الخدمات التفاعلية بين المستفيد وبين موظف المكتبة، إذ يجيب الموظف مباشرة على الاستفسارات التي ترده أو يرد عليها بعد وقت قصير، كما وهناك أيضا خدمة (الإحالة الى روابط اخرى) إذ بإمكان المكتبة أن تضيف روابط لمواقع خاصة بمكتبات وقواعد بيانات أو مستودعات رقمية خارجية تساعد المستفيد في الاستفادة منها أثناء تصفحه لموقع المكتبة.

من خلال العرض أعلاه قمنا بتحديد الخدمات الإلكترونية التي سيتم اعتمادها وتطبيقها على مجتمع الدراسة والبالغ عددها (١٤) خدمة الكترونية وهي (خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر، خدمة لإحاطة الجارية، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، الخدمة المرجعية، خدمة البحث في فهرس الرسائل الجامعية المباشر، خدمة البحث في

الدوريات الإلكترونية، تدريب المستخدمين على استخدام الخدمات والمصادر الإلكترونية، التسليم الإلكتروني للمعلومات والوثائق، دليل المواقع الخاص بالمكتبة، خدمة تحدث مع أمين المكتبة وخدمة الإحالة الى روابط اخرى واتصل بنا وخدمة مواقع التواصل الاجتماعي).

تاسعا: الجانب التطبيقي للدراسة

شملت الدراسة الحالية مواقع المكتبات الجامعية العراقية الحكومية على شبكة الأنترنت والبالغ عددها (٣٥) خمسة وثلاثون مكتبة وحسب ماجاء بموقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي^(١) لحصر المكتبات التي لها موقع رسمي على شبكة الأنترنت وكما مبين في الجدول رقم (١)

جدول رقم (١) يوضح مواقع المكتبات المبحوثة على شبكة الأنترنت

www.clib.uobaghdad.edu.iq	1958	مكتبة جامعة بغداد	١
---------------------------	------	-------------------	---

¹<http://cutt.us.com/CWKutee>



http://uomustansiriyah.edu.iq/center.php?id_dept=120	1963	مكتبة الجامعة المستنصرية	٢
http://www.lab.uobasrah.edu.iq/index.php/home	1967	مكتبة جامعة البصرة	٣
http://libcentral.uomosul.edu.iq	1967	مكتبة جامعة الموصل	٤
http://www.uotechnology.edu.iq/library/index.htm	1975	مكتبة الجامعة التكنولوجية	٥
http://www.uokufa.edu.iq/library/lib_sites.html	1987	مكتبة جامعة الكوفة	٦
http://www.tu.edu.iq	1987	مكتبة جامعة تكريت	٧
http://qu.edu.iq/lib	1967	مكتبة جامعة القادسية	٨
http://www.uoanbar.edu.iq/CMS.php?ID=51	1987	مكتبة جامعة الانبار	٩
http://aliraqia.edu.iq	1989	مكتبة الجامعة العراقية	١٠
http://library.uobabylon.edu.iq	1991	مكتبة جامعة بابل	١١
http://www.nahrainuniv.edu.iq/ar/node/96	1993	مكتبة جامعة النهرين	١٢
http://www.uodiyala.edu.iq/PageViewer.aspx?id=418	1998	مكتبة جامعة ديالى	١٣
http://library.uokerbala.edu.iq	2002	مكتبة جامعة كربلاء	١٤
http://gscl.utq.edu.iq	2002	مكتبة جامعة ذي قار	١٥
http://uokirkuk.edu.iq/main	2003	مكتبة جامعة كركوك	١٦
http://www.uowasit.edu.iq/lib	2003	مكتبة جامعة واسط	١٧
http://www.uomisani.edu.iq/library	2007	مكتبة جامعة ميسان	١٨
http://mu.edu.iq	2007	مكتبة جامعة المثنى	١٩
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة سامراء	٢٠
http://www.uos.edu.iq/page.php?id=24	2014	مكتبة جامعة سومر	٢١
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة القاسم	٢٢
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة نينوى	٢٣
http://www.uofallujah.edu.iq/SiteC.php?ID=105	2014	مكتبة جامعة الفلوجة	٢٤
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة جابر ابن	٢٥
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة تلغفر	٢٦
http://buog.edu.iq/ar/department-sublevel-3-7	2014	مكتبة جامعة البصرة للنفط	٢٧
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة الحمدانية	٢٨
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة تكنولوجيا	٢٩
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة الكرخ للعلوم	٣٠
لا يوجد	2014	مكتبة جامعة ابن سينا	٣١
لا يوجد	2014	مكتبة الجامعة التقنية	٣٢

لايوجد	2014	مكتبة جامعة الفرات	٣٣
لايوجد	2014	مكتبة الجامعة التقنية	٣٤
لايوجد	2014	مكتبة الجامعة التقنية	٣٥

بعد قيام الباحثة بتصفح مواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الأنترنت تبين من خلال الجدول (١) ان هناك (١٠) مكتبات من أصل (٣٥) مكتبة جامعية لديها موقع خاص على شبكة الأنترنت اي بنسبة (٢٨.٥٪)، وان (١٢) مكتبة لها موقع على الصفحة الرئيسية للجامعة ضمن تبويبات فرعية بأقسام الجامعة شكلت نسبتها (٣٤.٢٪) من مجتمع الدراسة، أما المكتبات الأخرى وعددها (١٣) مكتبة فليس لها موقع رسمي على شبكة الأنترنت أو لها موقع إلكتروني ضمن الموقع الرسمي للجامعة وشكلت هذه المكتبات نسبة عالية من مجتمع الدراسة إذ بلغت (٣٧.١٪)، وعليه فإن عينة الدراسة ستقتصر على المكتبات التي لها موقع خاص (**Domain Name**) على شبكة الأنترنت أو لها موقع فرعي ضمن موقع الجامعة، وقد بلغ عدد هذه المكتبات (٢٢) مكتبة اثنان أي بنسبة (٦٢.٨٪) من مجموع المكتبات الجامعية العراقية المركزية وتم استبعاد المكتبات الأخرى التي ليس لها موقع إلكتروني خاص بها أو على صفحة جامعتها، والشكل (١) يعرض النسب المئوية الخاصة بتوافر مواقع الكترونية للمكتبات المركزية للجامعات العراقية.



شكل (١) توزيع المكتبات الجامعية حسب توافر مواقع الانترنت فيها

وبموجب ما ذكر فقد تم تقسيم المكتبات التي لها مواقع إلكترونية الى فئتين :

الفئة الأولى : تشمل المكتبات الجامعية التي لها موقع إلكتروني خاص بها (**Domain Name**) على شبكة الأنترنت وعددها (١٠) مكتبات وهي ممثلة بالجدول (٢) .

الفئة الثانية: وتشمل المكتبات الجامعية التي لها موقع إلكتروني فرعي ضمن الصفحة الرئيسية للجامعة التي تنتمي اليها وعددها (١٢) مكتبة يمثلها الجدول (٣) والذي سيأتي لاحقا.

عاشرا : واقع خدمات المعلومات

يعرض هذا الجزء من الدراسة واقع الخدمات الإلكترونية التي وفرتها المكتبات الجامعية العراقية على مواقعها على شبكة الأنترنت وقد تم حصر هذه الخدمات من الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية، وقد بلغ عدد هذه الخدمات (١٤) خدمة، ولقد أظهر الجدول (٢) والخاص بالفئة الأولى من المكتبات التي لها مواقع إلكترونية خاصة بها بأن هناك تفاوتاً كبيراً في نوعية الخدمات الإلكترونية التي توفرتها هذه المكتبات على مواقعها.

جدول (٢) خدمات لمعلومات إلكترونية لدي توفرها لمكتبات لجامعية ولتي لها موقع خاص على شبكة الأنترنت
(لفئة الأولى)

المكتبات الجامعية العراقية والتي لها موقع خاص على شبكة الأنترنت		
---	--	--

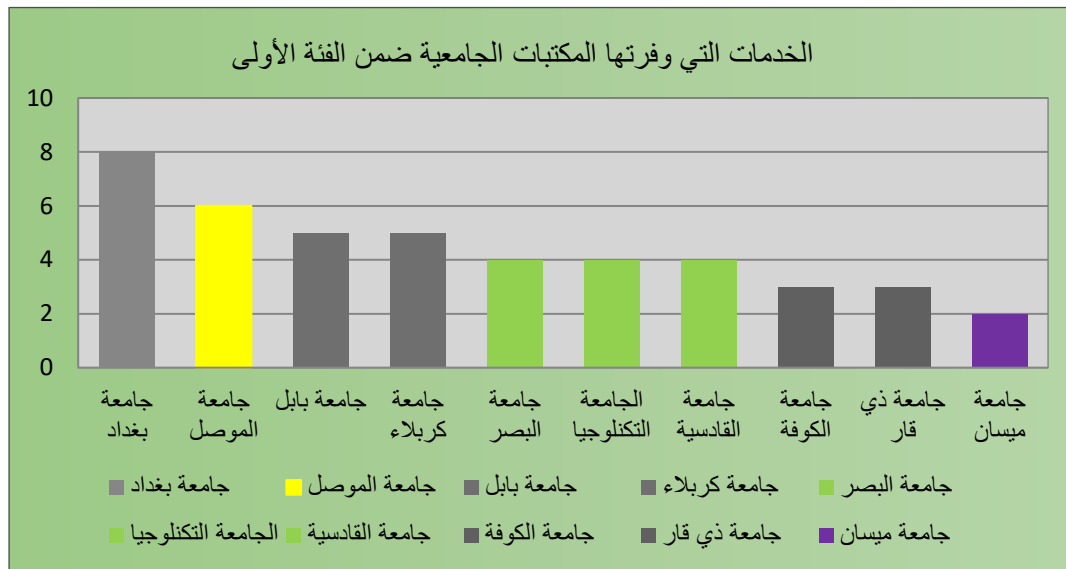
ت	أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية	مكتبة جامعة بغداد	مكتبة جامعة البصرة	مكتبة جامعة الموصل	مكتبة الجامعة التكنولوجية	مكتبة الكوفة	مكتبة جامعة القادسية	مكتبة جامعة بابل	مكتبة جامعة كربلاء	مكتبة جامعة ذي قار	مكتبة جامعة ميسان
١	خدمة البحث في فهرس الكتب	X									
٢	خدمة الإحاطة الجارية										
٣	خدمة البث الانتقائي للمعلومات										
٤	الخدمة المرجعية الإلكترونية										
٥	خدمة البحث في فهرس الرسائل الجامعية	X						X			
٦	خدمة البحث في قواعد المعلومات										
٧	خدمة البحث فهرس الدوريات	X									
٨	تدريب المستفيدين										
٩	خدمة التوصيل الإلكتروني للمعلومات										
١٠	دليل الموقع الخاص بالمكتبة			X							
١١	خدمة تحدث مع أمين المكتبة	X									
١٢	خدمة الأمانة إلى مواقع أخرى	X	X	X	X	X	X	X	X		
١٣	خدمة مواقع التواصل الاجتماعي	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
١٤	خدمة أتصل بنا	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

لقد أوضح الجدول أن الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد تتفوق بعدد الخدمات التي توفرتها على موقعها ، إذ بلغ عدد خدماتها (٨) خدمات من أصل (١٤) خدمة ، تلتها

في المرتبة الثانية الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة الموصل التي بلغ عدد خدمات موقعها الإلكتروني (٦) خدمات، ثم جاءت كل من المكتبة المركزية لجامعة بابل والمكتبة

أنوع خدمات المعلومات المكتبات الجامعية العراقية والتي لها موقع فرعي من ضمن صفحة الجامعة على شبكة الأنترنت

المركزية لجامعة كربلاء بواقع (٥) خدمات لكل منهما، أما المكتبة المركزية لجامعة البصرة والمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية والمكتبة المركزية لجامعة القادسية فقد بلغ عدد الخدمات التي تقدمها من خلال مواقعها الإلكترونية (٤) و (٣) خدمات لكل من المكتبة المركزية لجامعة الكوفة والمكتبة المركزية لجامعة ذي قار أما المكتبة المركزية لجامعة ميسان



فتقدم خدمتين اثنتين فقط (انظر الشكل ٢).

شكل (٢) انواع الخدمات المقدمة من قبل المكتبات ضمن الفئة الاولى

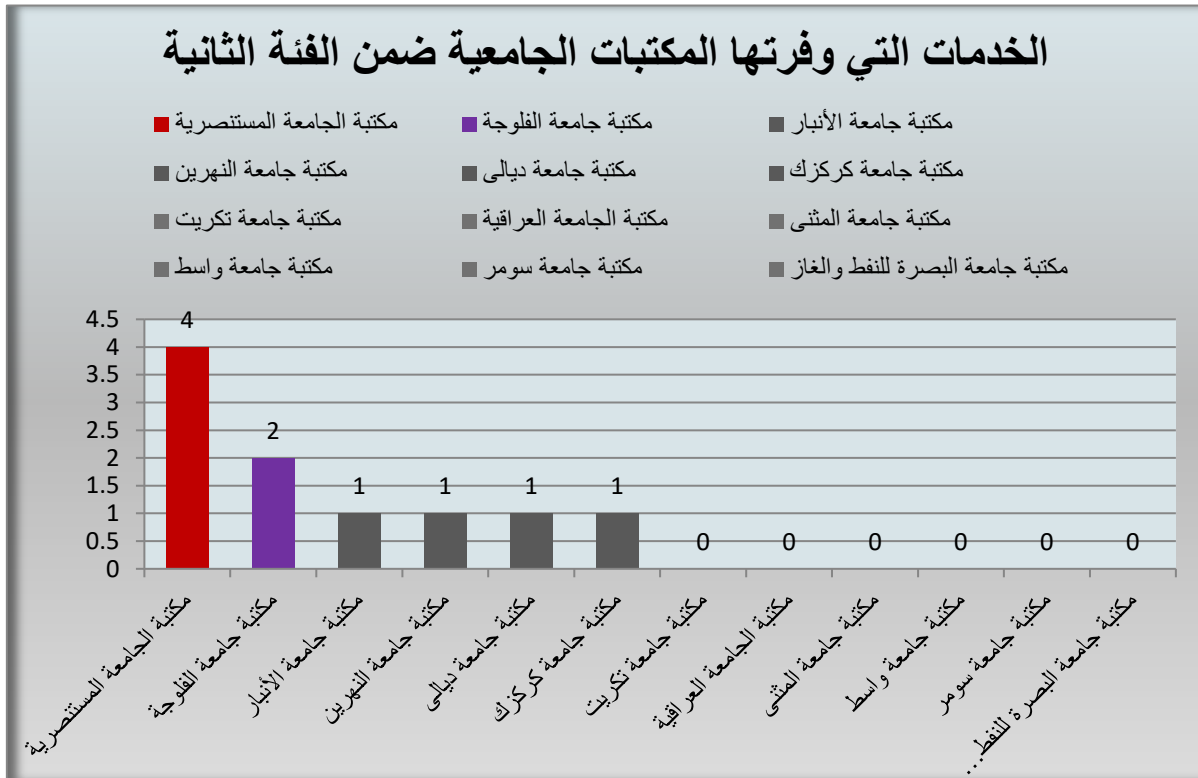
أما الفئة الثانية من المكتبات والبالغ عددها (١٢) اثنا عشر مكتبة وهي المكتبات التي لها صفحة فرعية ضمن موقع الجامعة على شبكة الأنترنت، فقد بين الجدول (٣) أدناه وجود ضعف وقصور في تقديم الخدمات الإلكترونية من قبل المكتبات ولم تستثمر تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها.

مكتبة جامعة البصرة للنفط والغاز	مكتبة جامعة الفلوجة	مكتبة جامعة سومر	مكتبة جامعة واسط	مكتبة جامعة المثنى	مكتبة جامعة كركوك	مكتبة جامعة ديالى	مكتبة جامعة النهرين	مكتبة الجامعة العراقية	مكتبة جامعة الأنبار	مكتبة جامعة تكريت	مكتبة الجامعة المستنصرية		
	X				X		X				X	١	خدمة البحث في فهرس الكتب
											X	٢	خدمة الإحاطة الجارية
												٣	خدمة البث الانتقائي لمعلومات
												٤	الخدمة المرجعية
											X	٥	خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الفهرس
												٦	خدمة البحث في قواعد المعلومات
												٧	البحث فهارس الدوريات
												٨	تدريب لمستفيدين
												٩	التوصيل الإلكتروني للمعلومات
												١٠	دليل الموقع الخاصة بالمكتبة
												١١	خدمة تحدث مع أمين المكتبة
	X											١٢	الأحالة الى روابط اخرى
						X			X			١٣	مواقع التواصل الاجتماعي
											X	١٤	أصل بنا

جدول رقم (٣) المكتبات الجامعية التي لها موقع الكتروني فرعي من ضمن موقع الجامعة

لقد بين الجدول رقم (٣) أن المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية جاءت بالمرتبة الأولى من حيث عدد الخدمات المقدمة وبلغ عددها (٤) خدمات وتلتها مكتبة جامعة الفلوجة بعدد (٢) خدمة ومن ثم كل من المكتبة المركزية لجامعة الأنبار والمكتبة المركزية لجامعة النهرين ومكتبة جامعة ديالى ومكتبة جامعة كركوك بخدمة واحدة فقط . اما بقية المكتبات والبالغ عددها ٦ مكتبات وهي كل من مكتبة جامعة تكريت والأمانة العامة للمكتبة المركزية

للجامعة العراقية ومكتبة جامعة المثنى ومكتبة جامعة واسط والمكتبة المركزية لجامعة
سومر والمكتبة المركزية لجامعة البصرة للنفط والغاز فلم توفر أي خدمة من
الخدمات الإلكترونية وكما موضح في الشكل رقم (٣) أدناه



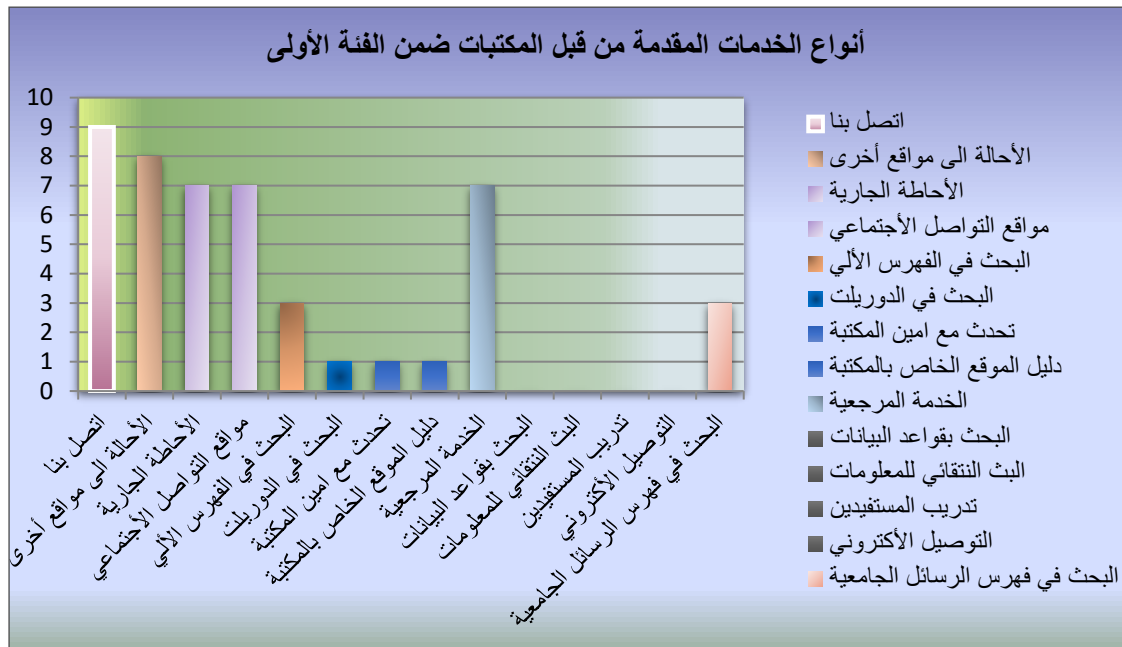
شكل رقم (٣)

أنواع الخدمات المقدمة من المكتبات التي لها موقع خاص على شبكة الأنترنت والتي تقع ضمن (الفئة الأولى)

يوضح الشكل رقم (٤) الخدمات التي تقدمها مكتبات الفئة الأولى، قد بين الى أن خدمة (أصل بنا) جاءت بالمرتبة الأولى حيث توفر (٩) مكتبات هذه الخدمة ، تليها في الترتيب خدمة (الإحالة الى مواقع أخرى) بواقع (٨) مكتبات، أما خدمتي (الإحاطة الجارية) وخدمة (مواقع التواصل الاجتماعي) فتوفرها (٧) مكتبات، أما أقل الخدمات المقدمة عددا من قبل المكتبات المركزية فهي خدمتي (البحث في الفهرس الآلي) وخدمة (البحث في الرسائل الجامعية) إذ وفرتها (٣) مكتبات فقط ، كما وأن خدمات (البحث في الدوريات) و (تحدث

مع امين المكتبة) و (دليل الموقع الخاص بالمكتبة) فلا هناك اي مكتبة وفرتها سوى مكتبة واحدة فقط.

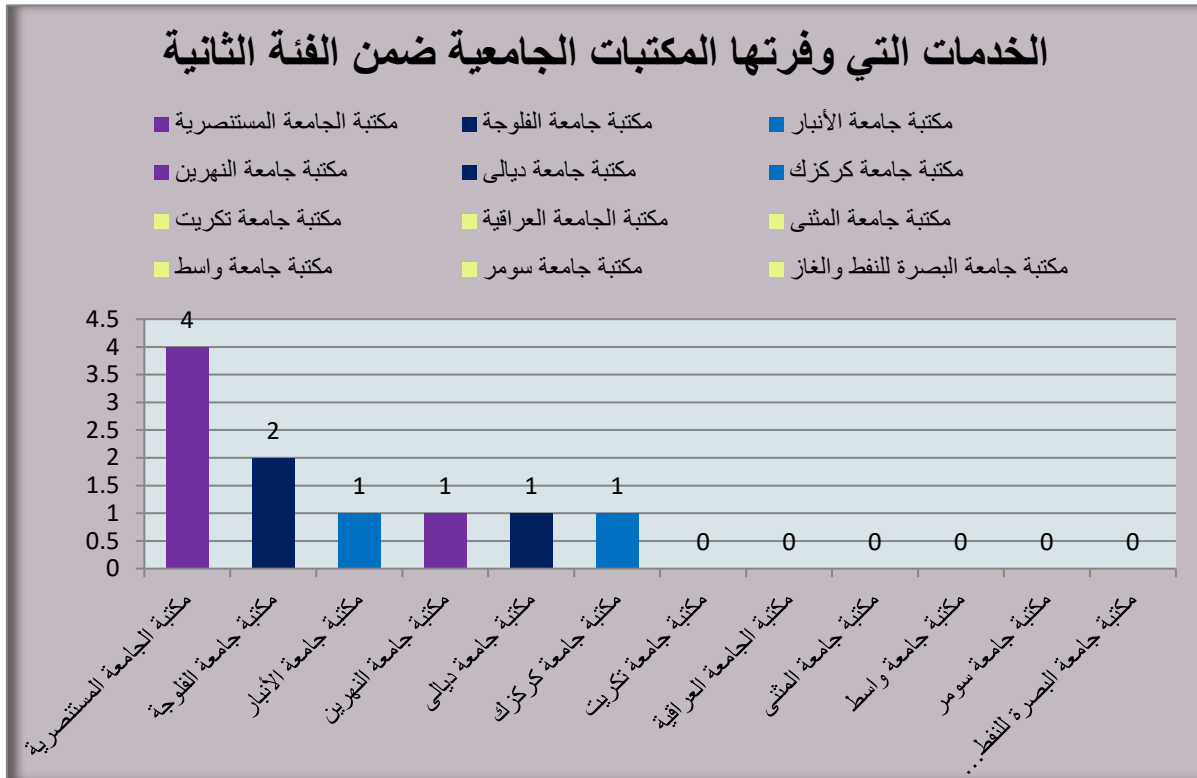
وبالنسبة لبقية الخدمات كخدمة (البث الانتقائي للمعلومات) و (الخدمة المرجعية) وخدمة (البحث في قواعد البيانات) وخدمة (تدريب المستخدمين) وخدمة (التوصيل لألكتروني للمعلومات) فلم تلقى اهتماما من قبل المكتبات ولم تقم أي مكتبة من المكتبات المدروسة بتوفيرها على موقعها الألكتروني رغم أهميتها جميعا أنظر الشكل الأتي :-



شكل (٤)



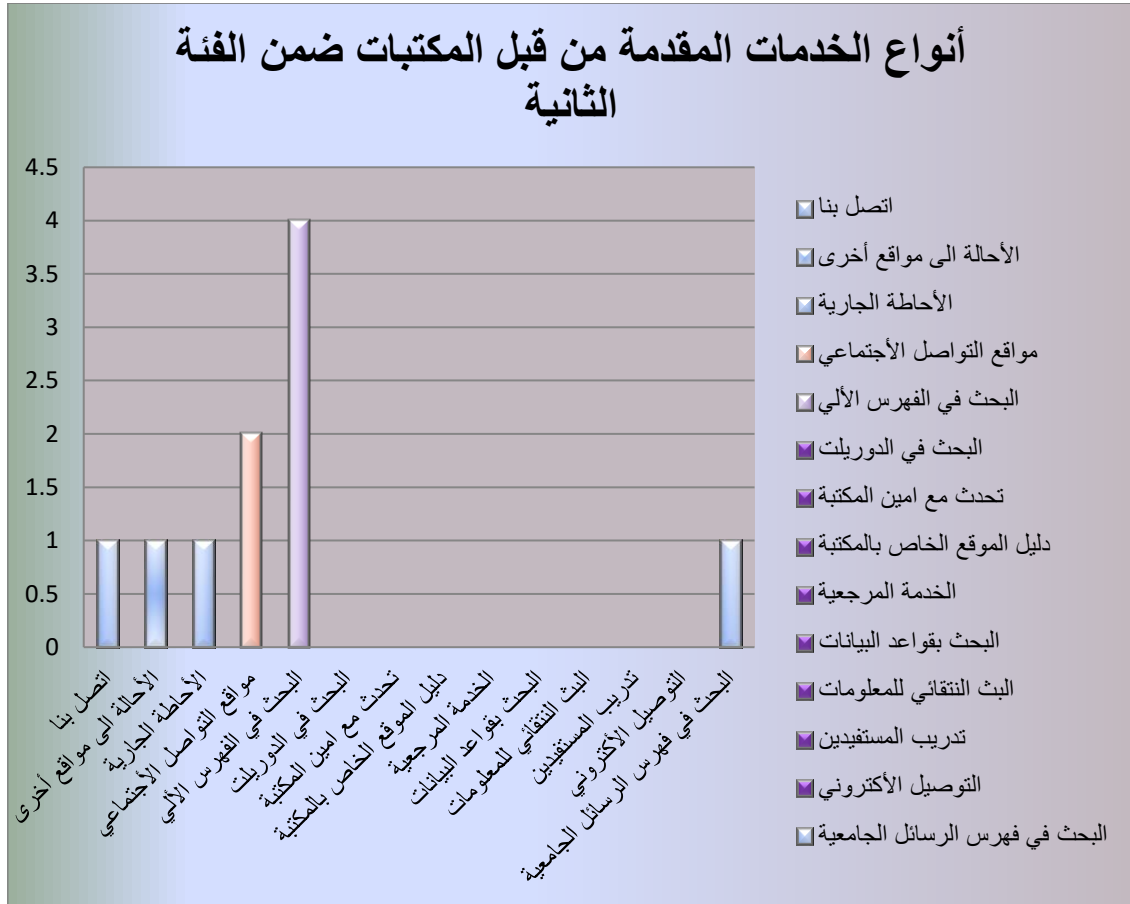
عدد الخدمات التي وفرتها المكتبات الجامعية والتي تقع ضمن الفئة الثانية
 اما ما يخص عدد الخدمات التي قدمتها المكتبات الجامعية والتي تقع ضمن الثانية فقد اشار
 الشكل رقم (٥) ان هناك ٦ مكتبات فقط وفرت خدمات الكترونية على موقها على شبكة
 الأنترنت وهي مكتبة الجامعة المستنصرية ومكتبة جامعة الفلوجة ومكتبة جامعة الأنبار
 ومكتبة جامعة النهرين إضافة الى مكتبة جامعة ديالى وكركوك نظر الشكل رقم (٥)



الشكل رقم (٥)

أما فيما يخص أنواع الخدمات والتي قدمتها المكتبات الجامعية والتي تقع ضمن الفئة الثانية،
 يشير الشكل رقم (٦) الى ان خدمة البحث في فهرس الكتب تقدمها (٤) أما خدمة مواقع
 التواصل فقد وفرتها (٢) مكتبة وأن (خدمات الإحاطة الجارية والرسائل الجامعية المتاحة
 على الفهرس والإحالة الى روابط اخرى وخدمة أتصل بنا) تم توفيرها من قبل مكتبة واحدة
 فقط. اما بقية الخدمات والبالغ عددها (٦) خدمات وهي (خدمة البث الانتقائي للمعلومات
 والخدمة المرجعية وخدمة البحث في قواعد البيانات وخدمة تدريب المستفيدين وخدمة
 التوصيل الإلكتروني للمعلومات وخدمة تحدث مع امين المكتبة) فلم تلق اهتماما من قبل

المكتبات ولم تقم أي مكتبة من المكتبات المدروسة بتوفيرها على موقعها الإلكتروني (انظر الشكل ٦) أدناه.



شكل رقم (٦) يوضع أنواع الخدمات المقدمة من قبل مكتبات الفئة الثانية



أحد عشر: النتائج والتوصيات

النتائج

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن عرضها كالآتي:

١. كشفت الدراسة ان نسبة (٣٧٪) من المكتبات المركزية وهي نسبة عالية ليس لها موقع الكتروني على شبكة الأنترنت او صفحة فرعية ضمن موقع الجامعة، وأن نسبة (٣٤.٢٪) منها لها صفحة فرعية ضمن موقع الجامعة التي تنتمي اليها ،اما النسبة الأقل فكانت للمكتبات التي لها موقع خاص (Domain Name) على شبكة الأنترنت وبمناسبته (٢٨.٥٪) .

٢. فيما يخص الفئة الأولى من المكتبات المركزية وكما بينها الجدول رقم (٢) أظهرت أن الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد احتلت المرتبة الأولى من حيث عدد الخدمات المقدمة حيث بلغت نسبتها (٥٧٪) من مجموع الخدمات ، تلتها المكتبة المركزية لجامعة الموصل وبنسبة (٤٢.٨٪) وجاءت كل من المكتبة المركزية لجامعة بابل ومكتبة جامعة الأنبار بالمرتبة الثالثة وبنسبة (٣٥.٧٪)، وكان هناك ضعف في توفير الخدمات الإلكترونية من قبل كل من الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة البصرة والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة للتكنولوجيا وكذلك المكتبة المركزية لجامعة القادسية فقد جاءت نسبة الخدمات المقدمة من قبلهم (٢٨.٥٪) كما اشتركت كل من المكتبة المركزية لجامعة الكوفة والمكتبة المركزية لجامعة ذي قار بنفسالنسبة من الخدمات المقدمة وهي (٢١.٤٪) وأظهرت النتائج ان نسبة الخدمات المقدمة من جامعة ميسان كانت (١٤.٢٪).

٣. اما بالنسبة لأنواع الخدمات الإلكترونية التي وفرتها المكتبات الجامعية على مواقعها ومن ضمن الفئة الأولى فكانت النتائج كالآتي :

أ. خدمة أتصل بنا بالمرتبة الأولى وبنسبتها ٩٠٪ وتلتها خدمة الإحالة الى مواقع أخرى وبنسبة ٨٠٪ اما خدمة الإحاطة الجارية وخدمة مواقع التواصل الاجتماعي فشكلت مانسبته ٧٠٪ وبنسبة لخدمة البحث في فهرس الكتب الخاص بالمكتبة اظهرت الدراسة ان نسبته كانت ٥٠٪ وجاءت نسبة ٣٠٪ لخدمة البحث في الرسائل الجامعية وأخيرا نسبة ١٠٪ كانت النسبة المتدنية بالنسبة للبحث في فهرس الدوريات وخدمة توفير دليل الموقع الخاص بالمكتبة وخدمة تحدث مع أمين المكتبة .

ب. أما بقية الخدمات وهي خدمة البث الانتقائي للمعلومات والخدمة المرجعية وخدمة البحث في قواعد البيانات وخدمة تدريب المستخدمين وخدمة التوصيل الإلكتروني للمعلومات فكانت نسبتها ٠٪.

٤. أما فيما يخص الفئة الثانية من مجتمع الدراسة والخاصة بمواقع المكتبات التي لها صفحة فرعية من ضمن موقع الجامعة على شبكة الأنترنت فأظهرت النتائج بأن المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية قد حصلت المرتبة الأولى من حيث عدد الخدمات المقدمة على صفحتها وبلغت مانسبته ٢٨.٥٪ وتلتها المكتبة المركزية لجامعة الفلوجة وبنسبة ١٤.٢٪ أما المكتبة المركزية لجامعة الأنبار والمكتبة المركزية لجامعة النهريين والمكتبة المركزية لجامعة ديالى المكتبة المركزية لجامعة كركوك فشكلت مانسبته ٧٪ من الخدمات الإلكترونية المقدمة وفيما يخص المكتبات الأخرى والتي لم تقدم أي خدمة الكترونية على صفحتها وكانت نسبتها ٠٪ فكانت لكل من المكتبة المركزية لجامعة تكريت والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة العراقية والمكتبة المركزية لجامعة المثنى والمكتبة المركزية لجامعة واسط والمكتبة المركزية لجامعة سومر والمكتبة المركزية لجامعة البصر للنفط والغاز.

٥. أما بالنسبة لأنواع لخدمات الإلكترونية التي وفرتها الفئة الثانية من مجتمع الدراسة فجاءت خدمة البحث في فهرس الكتب بالمرتبة الأولى وشكلت نسبة ٣٣.٣٪ وخدمة مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ١٦.٦٪ أما خدمة البحث بالرسائل الجامعية وخدمة اتصل بنا وخدمة الإحاطة الجارية فكانت نسبتها ٨.٣٪ أما الخدمات الأخرى فكانت نسبتها ٠٪ هي خدمة البث الانتقائي للمعلومات والخدمة المرجعية الإلكترونية وخدمة البحث في قواعد البيانات وخدمة البحث في فهارس المكتبة وخدمة تدريب المستخدمين وخدمة التوصيل الإلكتروني وخدمة دليل الموقع الخاص بالمكتبة وخدمة تحدث مع امين المكتبة .

٦. تبين ان هناك ضعف كبير في توفير الخدمات الإلكترونية على مواقع المكتبات الجامعية المبحوثة ومن وجهة نظر الباحثة تعزي سبب ذلك الى نقص الدعم الفني والتقني وقلة التخصيصات المالية اضافة الى قلة مهارة وخبرة العاملين وكذلك عدم اهتمام الإدارات العليا بالمكتبات الجامعية وتلك من العوامل التي أثرت سلبا في تقديم مثل تلك الخدمات

٧. الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المكتبات المدروسة لا تواكب الحداثة والتطور فاقتصرت على خدمات بسيطة والتي لا تلبي حاجات المستخدمين وطموحاتهم وأهملت الخدمات المهمة كخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة البحث في قواعد البيانات وخدمة



البحث في فهارس المكتبة وخدمة تحدث مع امين المكتبة والخدمة المرجعية الالكترونية وخدمة الإحاطة الجارية وتدريب المستفيدين

التوصيات

على ضوء ما توصلت اليه الدراسة من نتائج توصي الدراسة بالآتي:

١. ضرورة اهتمام الإدارات العليا ومدراء المكتبات الجامعية بالمواقع وتوصي الباحثة بضرورة إنشاء موقع الكتروني خاص DomainName () لكل مكتبة على شبكة الأنترنت
٢. ضرورة اهتمام المكتبات الجامعة بتوفير خدمات الكترونية على مواقعها على شبكة الأنترنت لدورها المهم في دعم البحث العلمي وتسهيل الوصول الى مصادر المعلومات المختلفة من قبل المستفيد في عصر تميز بالسرعة .
٣. أهمية توفير دليل خاص بالموقع الإلكتروني لكل مكتبة وعلى مواقعها على شبكة الأنترنت يساعد المستفيدين ويرشدهم الى كيفية الاستفادة من الموقع واستخدامه .
٤. أهمية تعريف الباحثين والمستفيدين بدور المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية وأهميتها في تلبية حاجاتهم من مصادر المعلومات المختلفة
٥. من الضروري جدا الاهتمام بتوعية العاملين في المكتبات الجامعية بأهمية توفير خدمات معلوماتية إلكترونية وحثهم على الأبداع والابتكار وزجهم في دورات تدريبية خاصة بتصميم المواقع الإلكترونية واعتبارها من الأمور المهمة لتحقيق رضا المستفيد.
٦. قيام المكتبات بالتعريف بالخدمات الإلكترونية الحالية عن طريق إصدار ادلة ونشرات تعريفية بالإضافة اقامة ورش عمل للطلبة والأساتذة للتعريف بموقع المكتبة الالكترونية والخدمات التي توفرها المكتبة عليه وكيفية الاستفادة من تلك الخدمات.
٧. من المهم ان تقوم المكتبات بإنشاء مستودعات رقمية على مواقعها على شبكة الأنترنت وتوفير النصوص الكاملة لمقالات الدوريات أو الرسائل الجامعية

٨. على ادارة المكتبات ان تفكر بجدية وبضرورة توفير خدمات المعلومات المهمة والضرورية كخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة البحث في قواعد البيانات وخدمة البحث في فهارس المكتبة وخدمة تحديث مع امين المكتبة والخدمة المرجعية الالكترونية وخدمة الإحاطة الجارية وتدريب المستفيدين.

٩. أجراء دراسات مستقبلية لقياس رضا المستفيد من الخدمات الإلكترونية المتوفرة على مواقع المكتبات على شبكة الأنترنت والتعرف على الصعوبات التقنية والفنية والبشرية التي تواجهه.



المصادر

- ١- أحمد حسن سعيد، المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها. عمان: دار عمار، ١٩٩٢
- ٢- بدرالدين العياشي ، خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري – قسنطينة، ٢٠١٢
- ٣- بشير العلاق، بشير. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال :مدخل تسويقي . عمان : مؤسس الواق للنشر، 2000
- ٤- بهجة مكي بومعرافي الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات. أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من 21 إلى 26 أكتوبر / تشرين الأول 1998 تونس :المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 1999
- ٥- حشمت قاسم .خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها ، القاهرة مكتبة غريب، ١٩٨٤
- ٦- زينب حسن عبدالحليم . المحتوى الرقمي لمواقع المتاحف الإلكترونية ومكتباتها على شبكة الأنترنت : دراسة لإنشاء موقع نموذجي للمتحف المصري , رسالة ماجستير ٢٠١٣ جامعة حلوان كلية الاداب قسم المكتبات والمعلومات
- ٧- زينب بن الطيب . مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية متاح على الرابط -<http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7.pdf>
- ٨- زكي حسين . الوردية، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية . عمان :مؤسسة الوراق، 2002
- ٩- فاتن سعيد بامفلح : التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 13 ، ع 2 ، يوليو 2007
- ١٠- محمد أمان . الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٠
- ١١- محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات .القاهرة : دار غريب، ١٩٨٤، ط ١
- ١٢- محمد أمين عبد الصمد مرغلاني . خدمات المعلومات الألكترونية في المكتبات الطبية بمدينة جدة متاحة على الرابط https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63486_34531.pdf
- ١٣- منصور بن عبد الله الزامل . مدى أستثمار المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية لشبكة الأنترنت في تقديم الخدمات المعلوماتية : دراسة مقارنة، الأتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ٣٦٤ ، ٢٠١١ ، ص ٩٧
- ١٤- مؤيد يحيى خضير. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS ، عمان : دار بجلة ، 2008
- ١٥- ناجية قموح عطية بدرالدين . خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية : دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية ومكتبة جامعة الجزائر
- ١٦- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات . عمان : دار وائل للنشر، 2002



المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية والمكتبات الرقمية

17- <http://www.mouwazaf-dz.com/t306-topic#ixzz4b87jAHWk>

18- http://mohesr.gov.iq/ministry_uploads/2017/02/%D8%A71%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D9%85%D9%8A%D8%A9.pdf