

**تجربة تقديم خدمة البث
الانتقائي للمعلومات في مكتبة
معهد الإدارة/ الرصافة**

م.م. مصطفى عبد العزيز

معهد الإدارة/ الرصافة

م.م. سعاد حمود مسلم

جامعة بغداد

م.م. تيسير فوزي رديف

جامعة بغداد

الإطار العام للبحث

١. مشكلة الدراسة:

إن خدمة البث الانتقائي للمعلومات تعد واحدة من الخدمات المهمة في المكتبات ومراكز المعلومات، إذ أنها تعد حلقة الوصل ما بين المصدر والمستفيد وما بين المصادر ذات العلاقة إذ أنها تقوم بربط المصادر المتشابهة من خلال الكلمات الدالة ومن ثم إرسالها للمستفيدين، مما يسهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين من قبل المستفيدين في الحصول على المصادر أو المعلومات لذا فإن تطبيق هذه الخدمة يعد امراً مهماً ويعطي مؤشراً إيجابياً في تقدم المكتبة نحو تكامل خدماتها، ومن هذا المنطلق جاء هذا البحث للإجابة عن بعض الاسئلة منها:

١. ما هي منافذ المستفيدين (مجتمع البحث) في حصولهم على مصادر المعلومات؟
٢. ما هي مقومات المكتبة التي تؤهلها لتقديم هذه الخدمة؟
٣. هل إن تقديم هذه الخدمة ستجعل المستفيدين يحافظون على اتجاهاتهم الموضوعية من مصادر المعلومات المتوفرة المكتبة؟
٤. ما هي وسيلة الاتصال التي يفضلها المستفيدون في إيصال المعلومات لهم؟
٥. ما هي أهم الجوانب الايجابية والسلبية في تطبيق هذه الخدمة في المكتبة؟

٢. أهمية البحث:

ان التنوع في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات له اثر ايجابي في دعم توجهات المكتبة نحو تعزيز مكانة البحث العملي في جميع المؤسسات العلمية، ومن هذه الخدمات خدمة البث الانتقائي للمعلومات والتي من شأنها تركيز جهود الباحثين في البحث عن المعلومة المطلوبة في الوعاء المطلوب وفي الوقت المحدد، وهذا يؤدي الى ان الباحث سينحصل على معلومات مترابطة مع بعضها البعض وذات افق اوسع، وقد تولد لديه افكار جديدة تطور توجهاته المستقبلية سواء في مجال تخصصه أو كتابة بحوثه القادمة وهذا ما يطلق عليه في بعض الاحيان بالعصف الذهني، ومن هذا المنطلق جاء هذا البحث كمحاولة لتطبيق تجربة هذه الخدمة في مكتبة معهد الادارة/ الرصافة كونها مكتبة فتيحة تحتاج الى خدمات كثيرة ومن خلال هذه التجربة يمكن

الخروج بنتائج توضح امكانية تطبيق هذه التجربة على جميع الاقسام في المعهد أو في مكتبات المعاهد الفنية ككل، فضلاً عن تكوين قاعدة بيانات خاصة بمتطلبات المستفيدين لاعتمادها في عمليات التزويد للمكتبة.

٣. اهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

- أ. التعرف على خدمة البث الانتقائي للمعلومات وما لها من مميزات وصفات.
- ب. تقديم هذه الخدمة لغرض توفير الوقت والجهد المبذولين من قبل الباحثين في الحصول على المعلومة المناسبة للباحث المناسب.
- ج. مواكبة حاجات الباحثين المختلفة من مصادر المعلومات من خلال تنظيمها وترتيبها بصورة تسهل عملية الوصول لها.
- د. تعزيز هذه الخدمة من اجل توسيع دور خدمة الإحاطة الجارية في المكتبة.

٤. حدود البحث:

- المكاتبية: مكتبة معهد الادارة/ الرصافة والتدريسيين في قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في المعهد.
- الزمانية: العام الدراسي ٢٠١٠ - ٢٠١١م*.
- الموضوعية: الكتب والدوريات الخاصة بموضوعات علم المعلومات والمكتبات.
- الشكلية: كل أشكال أوعية المعلومات المتوفرة في المكتبة.

٥. ادوات جمع البيانات:

- الاستبيان: وهو عبارة عن نموذجين من الاستمارات الاول هو خاص بسمات المستفيدين وطلباتهم من المصادر واما الثاني خاص بالتغذية الراجعة.
- المقابلة.

٦. مجتمع الدراسة :

ضم مجتمع الدراسة تدريسي قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في معهد الإدارة/ الرصافة والذي بلغ عددهم (١٠) تدريسيين.

الجانب النظري

تمهيد:

بدأت خدمة البث الانتقائي للمعلومات (بام)^(*) بالظهور في اواخر الخمسينيات من القرن الماضي وبالتحديد عام ١٩٥٩ في قسم تطوير النظم المتقدمة (IBM) في مقرها الرئيسي في نيويورك وكان هذا النظام يعرف بـ(بام ١) (SDI) وعام ١٩٦٠ قامت الشركة بتطوير نظام اخر يعرف بـ(بام ٢) (SDI 2) ثم اخذ هذا النظام بالنجاح وانتشر في كثير من الشركات والمؤسسات^(١)، وفي عام ١٩٦٣ تمكنت معامل اميس (Ames) التابعة لوكالة الطاقة النووية في الولايات المتحدة الأمريكية في تصميم نظام بث انتقائي للمعلومات قادرا على نقل بيانات مقروء آليا من أي مصدر، كما بدأ معهد المعلومات العلمية (Institute of Scientific Information) في عام ١٩٦٥ بنقل اول خدمة تجارية للبث الانتقائي للمعلومات، بعد ذلك ظهرت عدة مؤسسات تقدم مثل هذه الخدمات وانتشرت في جميع الدول نتيجة الاهتمام المتزايد من قبل الهيئات العلمية والصناعية الحكومية منها والتجارية بهدف تهيئة المعلومات للباحثين ونقلها الى الجهد المبذولة في مختلف مراحل البحث العلمي والتقني وأصبحت هذه الخدمات في كثير من مراكز المعلومات والمؤسسات العلمية والتقنية مبنية على الحاسوب الموجود في تلك المراكز أو المؤسسات^(٢)، ومن هذا المنطلق جاء هذا البحث لكي يسلط الضوء على هذه الخدمة المهمة ومن ثم محاولة تطبيق تجربة هذه الخدمة في مكتبة معهد الإدارة/ الرصافة.

تعريف خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

لقد ورد في أدبيات علم المعلومات والمكتبات تعريفات كثيرة ومتعددة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات ومنها:

ما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات^(٣) «البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختيارها وفقا لاتجاهات واهتمامات المستفيدين».

كذلك «هي معلومات منقاة تخدم شريحة معينة من المستفيدين تعكس اهتماماتهم، وتهدف الى تزويد كل مستفيد بصفة دورية أسبوعيا أو كل نصف شهر بالمعلومات أو السياسات التي تدخل ضمن نطاق اهتمامه دون السؤال من جانبه»^(٤).

أما هانز لون (H.P.Luhn)^(٥) فقد عرفها بالقول «هي الخدمة في مؤسسة ما والتي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها الى نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها غالبا».

وخلاصة القول فإن (بام) هي خدمة احاطة جارية لكنها موجهة الى مستفيد معين أو مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص أو سمات مشتركة، والمستفيد يستطيع من خلال خدمة (بام) تعديل احتياجه من خلال تعديل الكلمات الدالة ان يحصل على إخطارات متجددة بالنتائج الفكرية المنشور الذي يهمله وبسرعة اضافة الى امكانية اطلاعه على النص الاصيل لوعاء المعلومات الذي يرغبه.

اهداف تقديم خدمة (بام)^(٦) :

١. إجراء مسح شامل للنتائج الفكرية الذي يخص باحثا معيناً واسترجاع كل ما له علاقة باهتمامه.
٢. توفير وقت الباحثين عند إجرائهم بحث عن الوثائق التي لها صلة بموضوعات اهتمامهم.
٣. التعرف على الكتاب المتخصص في مجال موضوعي محدد.
٤. استبعاد مصادر المعلومات والمطبوعات التي قل الاهتمام بها من خلال التقييم الذي ينتج عن هذه الخدمة من المستفيدين وبالتالي يساعد هذا في تنمية مجموعة المكتبة.
٥. تمكن الباحثين من الاحتفاظ بملفات خاصة تشتمل على معلومات أو مستخلصات لموضوعات اختصاصهم.

مما ورد أعلاه يمكن القول إن البث الانتقائي للمعلومات هو حلقة وصل ما بين عدة حلقات وهي: المصادر المتخصصة في الأشكال المختلفة لأوعية المعلومات وحلقة المستفيدين بمختلف الاختصاصات وحلقة مجموعة المكتبة.

مكونات ومتطلبات خدمة (بام):

هناك خمس متطلبات تشكل البناء العام لنظام (بام) هي:

أ. سمات المستخدم (The User Profile):

يتكون ملف سمات المستخدم من قائمة مصطلحات موضوعية (Subject Terms) أو واصفات، أو أسماء، أو معلومات أخرى تصف سمات اهتمامات المستخدم، ويجب ان يعبر ملف سمات المستخدم بصدق ودقة عن اهتماماته، كما يجب على القائم ببناء ملف السمات ان يكون لديه فهم جيد لكل مميزات وحدود بناء استراتيجيات البحث^(٧). ويتم بناء ملف اهتمامات المستخدمين على النحو الآتي^(٨):

١. تحديد اهتمامات سمات المستخدمين (الباحثين).
٢. ترجمة تلك السمات الى مفاهيم أو مصطلحات موحدة.
٣. اعداد الاستمارة اللازمة. وتشتمل هذه الاستمارة عادة على بيانات مفصلة عن المستخدم (اسمه، عنوانه، درجاته العلمية، تخصصه، مجالات بحثه).
٥. تقارن الوثائق التي تضاف الى النظام بملف السمات لإجراء البحث.

ان من الصعب ان لم يكن من المستحيل وضع تحديد دقيق لمعظم المصطلحات التي يمكن استعمالها لإغراض الاسترجاع، هذا على الرغم من الحاجة الى مثل هذا التحديد لضمان ما يترتب عليه من دقة في نتائج البحث، ومن الصعب بمكان ان يتفق عدد من المختصين العاملين في مجال ضيق حول المعاني الدقيقة لمصطلحاتهم المتخصصة، كما انه من الصعب تحقيق مثل هذا الاتفاق بين المختصين في مجالات مختلفة عند اختيار المصطلحات الخاصة بنظام متشابه لاسترجاع المعلومات وتبعاً لذلك فإنه من الممكن التعامل مع مصطلحات غير مقننة مع وضع معاجم للمصطلحات للتغلب على الصعوبات التي تنطوي عليها عرض العلاقات القائمة بين الكلمات والمصطلحات (مثل علاقة الترادف وعلاقة المصطلحات العامة بالمصطلحات الخاصة).

اضافة الى هذا فهناك بعض المشكلات التي يجب ان الانتباه اليها منها: كم هو عدد اوعية المعلومات المناسبة التي يرحب بقبولها المستفيد لنتائج عملية المضاهاة، وما مدى الحداثة التي يجب ان تكون عليها اوعية المعلومات^(٩).

ب. سمات وعاء المعلومات (The Document Profile):

وهو عبارة عن ملف يحتوي على معلومات بيبليوغرافية كاملة عن الوثائق الداخلة الى النظام بالاضافة الى واصفات أو مصطلحات تعكس موضوعات هذه الوثائق وتستخدم في استرجاعها، وينبغي ان تكون عملية اختيار اوعية المعلومات التي تضاف الى هذا الملف على قدر عال من التوافق مع سمات المستفيدين، وان كان هذا يتأثر بحدود التغطية النوعية لاوعية المعلومات التي يضمها النظام^(١٠).

ج. المضاهاة (The Match)^(١١)

حيث يتم مطابقة المصطلحات في ملف اوعية المعلومات بمثلاتها في ملف سمات المستفيدين لانقاء تلك الاوعية التي تهتم المستفيد بعينه وتزويد المستفيد بها تباعا، وتتطوي هذه الخدمة على امكانيات التغذية المرتدة (Feed Back) التي تحلل اراء المستفيدين حول فعالية نتائج البحث لتطوير الخدمات في المستقبل وعادة ما يتم تغيير سمات المستفيدين أو تعديلها على ضوء هذه الاراء.

د. الاعلام (المخرجات) (The Output):

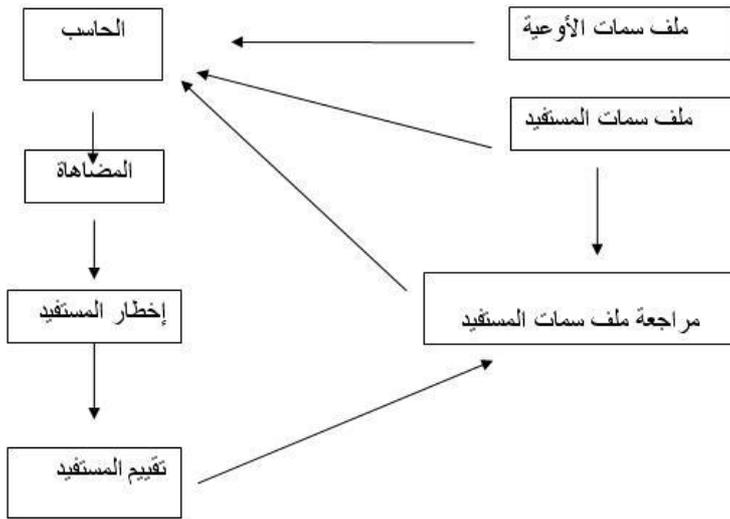
حيث ترسل المعلومات عن الاوعية (الوثائق) للمستفيدين مطابقة لاحتياجاتهم واهتماماتهم اما بواسطة البريد الالكتروني أو البريد العادي أو الهاتف أو المحطة الطرفية^(١٢).

ه. تحديث السمات (Updating of Profile):

يتم تحديث سمات المستفيد بناء على المعلومات التي يحصل عليها النظام من التغذية الراجعة لتحديث كل من محتوى بناء سماته وإستراتيجية البحث، كما تعني عملية

تحديث ملفات سمات المستفيدين ايضا ان تكون مرنة بحيث تستوعب اضافة مستفيدين جدد لنظام البث وكذلك حذف ملفات المستفيدين الذي لم يعودوا بحاجة الى هذه الخدمة أو انهم قد اكملوا بحثهم ويريدون كتابة بحث اخر بواصفات اخرى. اما فيما يتعلق بملف اوعية المعلومات فيجب ان تكون محدثة باستمرار وذلك باضافة المواد المكتبية الجديدة الى هذه الملفات^(١٣).

ويوضح الشكل الآتي المكونات الأساسية لنظام (بام)^(١٤):



مكتبة معهد الإدارة/الرصافة^(١٥):

تعد هذه المكتبة من المكتبات الفتية، إذ إن الاحداث التي مرت بها من تنقل لاكثر من مكان جعل من مكتبته عرضة الى التغيير والتبديل المستمر سواء بالنسبة للمجموعة أو المكان الذي تشغله، وتضم المكتبة مصادر في الاختصاصات ذات العلاقة بأقسام المعهد وهي (الاحصاء، أنظمة الحاسبات، والمحاسبة، مالية ومصرفية، ادارة مكتب، وتقنيات المعلومات والمكتبات)، مع الإشارة الى إن قسم تقنيات المعلومات والمكتبات كان ضمن ملاك المعهد الفني/ المنصور له مجموعته الخاصة ضمن مجموعة المكتبة واستمر الحال هكذا، لغاية عام ٢٠٠٠ إذ تم إهداء المكتبة الى الكلية التقنية الإدارية، وفي عام

٢٠٠٤ انتقل قسم تقنيات المعلومات والمكتبات الى موقعه الحالي ضمن ملاكات معهد الادارة الرصافة جالباً معه نواة المكتبة الحالية والتي كانت عبارة عن غرفة صغير ضمن قسم تقنيات المعلومات والمكتبات لتتحول في العام ٢٠٠٦م الى قاعة صغيرة لكنها اكبر من الغرفة السابقة وفي نفس القسم ايضاً، بعدها بدأت مرحلة جديدة تمثلت في الشروع ببناء مكان لائق بالمكتبة تمكنها من استيعاب المجموعة التي بدأت بالنمو التدريجي ليتم تخصيص مساحة من الارض بالقرب من قسم المحاسبة لتفتتح بنايتها الجديدة في ٢٠١٠م.

مؤهلات المكتبة:

إن كل خدمة من خدمات المعلومات تحتاج مقومات تؤهلها الى تقديم هذه الخدمة وكذلك الحال بالنسبة لخدمة البث الانتقائي للمعلومات، يجب ان تتوفر فيها مقومات والتي يمكن تقسيمها الى عدة مقومات هي:

- **المكانية:** تتمتع المكتبة بمكان ومساحة ملائمة جداً لتقديم هذه الخدمة من حيث امكانية تقسيمها الى اماكن حسب الحاجة مثل مكان خاص للموظف الذي يعمل على هذه الخدمة اضافة الى مكان خاص لوضع الحاسبات في حال تطورت هذه الخدمة وتحولت الى خدمة محوسبة أو حتى لجمع المصادر المنتقاة، هذا فضلاً عن انها تتوسط اقسام المعهد ما يسهل الوصول اليها وغيرها من الاعتبارات المكانية لذا يمكن القول ان هذه الفقرة متوفرة في المكتبة.
- **الملاك الوظيفي:** يعمل في المكتبة حالياً خمس موظفين ثلاث منهم متخصصين بعلم المعلومات والمكتبات واثنان منهم تدريسيين في نفس القسم ويعملون ايضاً في المكتبة.
- **المجموعة:** تضم المكتبة مجموعة جيدة يمكن ان تطبق فيها هذه الخدمة وهي كالتالي:

نوع وعاء المعلومات	عدد عناوين	المجموع الكلي
كتب باللغة العربية	٢٥٢٦	٣٦٢٧
كتب باللغة الانكليزية	٦٦٠	٧٥٠
الدوريات	١٣	١١٢
الأقراص المكنزة	٦	٦٥

١٠	١٠	أخرى (مثل وقائع مؤتمر أو بعض الرسائل والاطاريح المهداة من قبل التدريسيين)
----	----	---

- **الاجهزة والاثاث:** تمتلك المكتبة اثاث جديد وملائم لتقديم هذه الخدمة من ناحية الرفوف أو المناضد اضافة الى امتلاكه عدد من الحاسبات خصص بعض منها للفهرس الآلي إذ ان المكتبة قد شارفت على نهاية مشروع الفهرس الآلي باستخدام نظام winisis لمجموعة المكتبة.
- **وسائل الاتصال:** اهم وسائل الاتصال واكثرها استخداماً في هذه التجربة متوفرة في هذه المكتبة وهو خط انترنت والهاتف الارضي ويمكن اضافة الهاتف الجوال يستخدم من اجل الاتصال بالمستفيدين مباشرة أو إرسال رسالة نصية قصيرة sms.

آلية العمل:

شملت الدراسة الملاك الوظيفي لتدريسي قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في معهد الادارة- الرصافة والبالغ عددهم (١٠) تدريسيين، وهذه العينة تقوم خلال السنة الدراسية والتي تم اختيارها (٢٠١٠-٢٠١١) بتحديد بحث واحد يقدم كعنوان الى القسم والذي بدوره وحسب صلاحيته بإعطائه تفرغ يوم واحد في الأسبوع لإغراض انجاز بحثه وفي نهاية السنة عليه تقديم بحث متكامل بالعنوان الذي اقترحه، لذا فمن الطبيعي ان تبقى الكلمات الدالة المختارة في هذه التجربة مستقرة نوعاً ما وتحدث فيها تغيرات طفيفة كون المستفيدين قد ثبتوا موضوعات البحوث المطلوبة، وقد تم اختيار ثلاث أشكال من أوعية المعلومات للقيام بهذه التجربة، وهذه الأوعية هي المجالات ومنها تم اختيار (مجلة الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات) وذلك لكون إعدادها الكاملة متوفرة في المكتبة ومن ثم تم عمل لها كشاف^(١٦) بالعناوين والباحثين والمواضيع، والشكل الثاني هو مجموعة الكتب المتوفرة في المكتبة باختصاص علم المعلومات والمكتبات، وأما الشكل الثالث فقد تم اعتماد الكتب الالكترونية والتي تم الحصول على مجموعة محملة على قرص مدمج (CD) فيه ما يقارب ١٢٥ عنوان كتاب ايضاً بنفس الاختصاص بالاضافة الى بعض المصادر الاخرى المتوفرة في المكتبة، وبعد اكمال جمع الاشكال تم صياغة ملف يخص

طلبات المستخدمين وحسب الاستمارة (نموذج ١)^(١٧) والمتضمن طرح الاسئلة على المستخدمين لمعرفة حاجاتهم لمصادر المعلومات مثل (نبذة مختصرة عن بحثهم والكلمات الدالة له)، وتم توزيعها على العينة المختارة من اجل استبيان الكلمات الدالة المطلوبة وذلك للقيام بالخطوة التالية والمتمثلة بالبحث عن موضوعات ومعلومات ذات صلة بتلك الكلمات الدالة (مضاهاة)، علماً أن الكلمات الدالة صيغت باللغة الحرة من قبل المستخدمين، وقد تبين إن عدد الكلمات الدالة المطلوب البحث عنها قد بلغت (٤٧) كلمة دالة^(١٨) وإذا ما قسمت على عدد المستخدمين يتضح ان كل مستفيد قد ثبت ما يقارب (٥) كلمات دالة بعدها تم مضاهاة الكلمات المفتاحية الدالة في ملف طلبات المستخدمين مع ما موجود من معلومات في أوعية المعلومات، وتم استخدام وسائل الاتصال المتوفرة والمتاحة بسهولة ويسر من اجل اشعار المستخدمين بطلباته أو ايصال المعلومة المطلوبة للشخص المطلوب وهذه التقنيات والوسائل هي الهاتف الجوال والبريد الالكتروني أذ ان الوسيلة يختارها المستفيد فاذا ما اختار الهاتف الجوال فان العملية تتم من خلال اشعار المستفيد من خلال رسالة نصية قصيرة sms بضرورة حضوره الى المكتبة من اجل الاطلاع على المصادر التي تم استرجاعها له وتحديد مدى ملائمة تلك المصادر لحاجته، أو ان يتم ارسال عبر البريد الالكتروني عناوين المصادر أو حتى ارسال الكتب الالكترونية كاملة الى المستفيد في حال رغب بذلك ومن الممكن المزج بين الطريقتين أي ان يتم اشعاره برسالة قصيرة sms الى هاتفه الجوال بان المصادر قد ارسلت الى بريدك الالكتروني ليتسنى له فتح بريده الالكتروني والاطلاع على تلك المصادر ويمكنه ايضاً ملئ استمارة التغذية الراجعة من خلاله ايضاً، وبعد ما تم الانتهاء من ملف طلبات المستخدمين تم صياغة ملف ثاني وهو عبارة عن استمارة التغذية الراجعة (نموذج ٢)^(١٩) والذي يتضمن بيانات حول المواضيع والمعلومات التي تم استرجاعه للمستخدمين، وهي استمارة استبيان للتعرف على مدى فائدة هذه الخدمة ونجاح التجربة وهل تحتاج الكلمات الدالة الى تعديل أو اضافة لملائمة طلباته من المعلومات مع ما حصل عليه من مصادر.

ان هذه التجربة وان كانت محدودة من ناحية العينة إلا انها من الممكن ان تعطي اشارات مهمة حول اهمية هذه الخدمة وامكانية تطبيقها بشكل اوسع واشمل في المعهد كون ان هناك تركيز عالٍ في تحديد طلبات المستخدمين، وفي ادناه تحليلاً لبعض

المعلومات التي تم تفرغها من الاستمارتين والتي من الممكن ان تعطي صورة حول مدى نجاح أو فشل هذه التجربة ومن هذه المعلومات:

جدول (١)

يبين الألقاب العلمية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	اللقب العلمي
٤٠ %	٤	مدرس
٦٠ %	٦	مدرس مساعد
١٠٠ %	١٠	المجموع

يتضح من الجدول (١) ان القسم يفتقر الى ألقاب أستاذ مساعد وأستاذ والسبب يرجع الى ان معظمهم قد احيل الى التقاعد، وان لقب المدرس المساعد قد شغل نسبة ٦٠% من مجموع الالقاب ومدرس ٤٠%.

ومن اجل توضيح امكانية تطبيق هذه الخدمة كان لابد من استيضاح حول المصادر التي يعتمدها المستفيدون في حصولهم على المعلومة والتي تم سؤالهم عنها في استمارة التغذية الراجعة، فكانت النتيجة موضحة في الجدول ادناه:

جدول (٢)

مصادر حصول المستفيدين على المعلومة

النسبة المئوية	التكرار*	مصادر الحصول على المعلومة
٢٩ %	٩	الانترنت (يشمل البحث المباشر أو المراسلة بالبريد الالكتروني)
٣٢ %	١٠	الاستعارة من المكتبة (وتشمل مكتبة المعهد أو غيرها)
١٠ %	٣	الشراء (يشمل الكتب والدوريات والأقراص المكنزة التي تحوي كتب الكترونية)
٢٣ %	٧	الاستعارة من الزملاء
٦ %	٢	المكتبة الافتراضية
١٠٠ %	٣١	المجموع

الجدول (٢) اعلاه يوضح ان الإعارة من المكتبة يمثل النسبة الأكبر إذ بلغت (٣٢%) وهي نسبة عالية ومعقولة بنفس الوقت إذ إن كل المستفيدين قيد البحث يستعينون بالمكتبة للحصول على المصادر التي يحتاجونها وهذا يعد مؤشراً إيجابياً، إذ يعطي تصوراً إن هناك تواصل مابين المستفيدين والمكتبة وهذا امر مشجع من اجل تنفيذ تجربة تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات، يأتي بعده مصدر الانترنت وبنسبة (٢٩%) وهي نسبة قريبة جداً للأولى وذلك بسبب اتساع وانتشار وفائدة هذه التقنية، وهو في نفس الوقت لا يعني انهم يستخدمون الانترنت فقط دون المكتبة مثلاً لكنهم يستخدمون الانترنت جنباً الى جنب استخدام المكتبة ايضاً، هذا بالإضافة الى الخدمات الإضافية مثل البريد الالكتروني وصفحات الاتصال الاجتماعي وغيرها التي تسهل في الحصول على المعلومة وهكذا يسير التسلسل حتى يصل إلى أدنى مرتبة (٦%) والمتمثلة بالمكتبة الافتراضية العلمية العراقية ويرجع سبب هذا التدرج إلى عائق اللغة فهناك قلة في المصادر باللغة العربية والتي يمكن الاستفادة منها في البحوث والدراسات فضلاً عن قلة المصادر التي تخص موضوعات علم المعلومات والمكتبات.

جدول (٣)

أشكال أوعية المعلومات المطلوبة

النسبة المئوية	التكرار*	الشكل
١٩ %	٧	كتاب
٢٢ %	٨	بحوث الدوريات
١٧ %	٦	بحوث المؤتمرات
١٤ %	٥	رسالة وأطروحة جامعية
١٧ %	٦	مواقع ويب
١١ %	٤	مختلط من الكل أعلاه
١٠٠ %	٣٦	المجموع

الجدول (٣) يوضح شكل وعاء المعلومات الأكثر طلباً من قبل المستفيدين من اجل استرجاع المعلومة منه فنتبين إن البحث في الدوريات هو الشكل الأكثر طلباً وقد بلغ نسبة (٢٢%) وهذه النسبة تعد جيدة، ويرجع السبب الى إن البحوث تنسم بالحدثة والتجدد إذ

ان البحوث التي تصدر في المجالات العلمية المحكمة معظمها حديث و يواكب التطورات هذا من جانب ومن جانب آخر فإنها تضم معلومات مركزة بصفحات قليلة يمكن السيطرة عليها واسترجاع المعلومة بشكل ادق وأسرع على العكس من الكتاب والذي يتطلب وقت لقراءته واستخلاص المعلومات المطلوبة منه، وجاءت الكتب لتحل في المرتبة الثانية وبنسبة (١٩%) وهي نسبة مرتفعة ومقاربة مع المقالات، أما المرتبة الثالثة من حيث طلبات المستخدمين للأشكال فهي بحوث المؤتمرات ومواقع الانترنت وهذه نسبة جيدة كون هذه الاشكال تلقى اهتمام متزايد من قبل الباحثين عموماً بسبب حداثة معلوماتها، واخيراً شغل شكل الرسائل والاطاريح الجامعية نسبة (١٤%) وهي نسبة قليلة والسبب هو افتقار مكتبة المعهد الى هذا الشكل، واخيراً ظهرت نسبة من الباحثين (١١%) تستخدم كل الاشكال اعلاه في الحصول على المعلومات وهذه النسبة تشير الى انفتاح الباحثين على اشكال متعددة ومختلفة لمصادر المعلومات.

جدول (٤)

وسيلة إيصال المعلومة

النسبة المئوية	التكرار	الوسيلة
٣٣ %	١٠	البريد الالكتروني
١٧ %	٥	رسالة جوال قصيرة sms
٧ %	٢	اتصال هاتفي مباشر
١٠ %	٣	تسليمه الى القسم
٣٣ %	١٠	الحضور شخصياً للمكتبة
١٠٠ %	٣٠	المجموع

يتضح من الجدول (٤) ان هناك اتفاق على وسيلتين لا إيصال المعلومة الاولى هي ارسال رسالة بالبريد الالكتروني والثانية هي الحضور شخصياً الى المكتبة من اجل الحصول على المعلومة أو المصدر المطلوب بشكله الكامل وقد اشتركا بنسبة ٣٣%، بينما شغلت وسيلة (رسالة جوال قصيرة sms) المرتبة الثانية وبنسبة ١٧% وتتم آلية ذلك بارسال رسالة نصية قصيرة عبر الجوال تخبره بضرورة حضوره الى المكتبة لاستلام نتائج بحثه، واخيراً حلت وسيلة تسليم نتائج البحث الى القسم النسبة الاقل وبواقع ١٠%.

تحليل بيانات التغذية الراجعة:

وزعت استمارة (نموذج ٢) على المستفيدين وهي استمارة التغذية الراجعة وهي المقياس لهذه التجربة ككل وفيما يلي تحليلاً للبيانات:

جدول (٥)

مدى تطابق الموضوعات المسترجعة مع الطلبات

مدى التطابق	العدد	النسبة المئوية
١-٢٥%	٠	٠
٢٥-٥٠%	١	١%
٥٠-٧٥%	٢	٢٠%
٧٥-١٠٠%	٧	٧٠%
المجموع	١٠	١٠٠%

يتضح من الجدول (٥) ان هناك تطابق للموضوعات المسترجعة من قبل المستفيدين مع ما تم اختياره من مصادر، ويتبين ان نسبة ٧٠% من المستفيدين اتفقوا على ان التطابق حقق نسبة عالية بلغت (٧٥%-١٠٠%) بينما نجد ان ١% من المستفيدين وجدوا ان التطابق كان (٢٥%-٥٠%)، و ٢٠% كانت نسبة تطابق الموضوعات بلغت (٥٠%-٧٥%)، بينما لم يذكر أي احد من العينة انه حصل على مصادر ومعلومات بنسبة (١%-٢٥%)، وهذا امر مشجع في هذه التجربة.

جدول (٦)

اسباب ضعف التطابق ما بين الموضوعات المسترجعة والمطلوبة(*)

النسبة المئوية	التكرار	السبب
٢٧%	٤	عمومية الكلمات الدالة المقترحة للبحث المطلوب
٢٠%	٣	تداخل الكلمة الدالة التي طلبتها مع موضوعات أخرى
١٣%	٢	حصولك على موضوع عام
٣٣%	٥	قلة توفر مصدر يطابق الكلمة الدالة المطلوبة
٧%	١	قدم المعلومة التي حصلت عليها مقارنة بحدثة موضوعك

/	/	أخرى
١٠٠ %	١٥	المجموع

الجدول (٦) يوضح اسباب ضعف التوافق في المطلوب مع المسترجع من الموضوعات، والسبب الرئيسي يتمثل بقلة توفر مصدر يطابق الكلمة الدالة المطلوبة فقد بلغ نسبة ٣٣% أي ثلث الأسباب، وبمعنى آخر إن المصدر الذي طلبه المستفيد من خلال كلمته الدالة غير متوفر في المكتبة حالياً نتيجة كون المكتبة ناشئة وتحتاج الى المزيد من مصادر المعلومات، وتجدر الإشارة الى انه بالإمكان ان تتحول هذه لتجربة الى اداة للتزويد إذ بالإمكان من خلال طلبات المستفيدين ان تعتمد كمؤشر لحاجات الباحثين من مصادر المعلومات، وبالرغم من ذلك فقد زود بموضوعات مشابهة لما طلبه كحداثة لمساعدة المستفيد الاطلاع على بعض المصادر المقاربة لطلبه، أما السبب الثاني فكان عمومية الكلمة الدالة والتي بلغت نسبة ٢٧% فيما ان التجربة تعتمد اللغة الطبيعية في صياغتها ففي بعض الأحيان المستفيد يطلب مصادر بكلمة دالة عامة نوعاً ما مثال ذلك احد المستفيدين طلب كلمة (الانترنت) فهذه الكلمة الدالة لها معاني واستخدامات كثيرة لا يمكن حصرها بمصطلح واحد فمثلاً تكون الكلمة الدالة الاكثر تخصصاً (خدمات الانترنت، استخدامات الانترنت العلمية) مما يؤدي الى ان المستفيد لا يحتاج للمصادر المسترجعة كونها عامة كثيراً، وشغل تداخل الكلمات الدالة التي طلبها مع موضوعات اخرى والتي حازت على نسبة ٢٠% مثال ذلك كلمة (شبكات) فيحصل على موضوعات مثل (شبكات القنوات الفضائية) وهذا الموضوع لا يخدم بحثه، اما فيما يخص السبب الرابع فيتمثل في الحصول على موضوع عام وهو على العكس من سبب عمومية الكلمة الدالة، وقد شغلت نسبة ١٣%، فمثلاً يطلب موضوع (مطبوعات حكومية) فيحصل على موضوع إحصاءات وزارة الصحة العراقية للسنوات كذا، وهذا سببه في الغالب ضعف الكشافات والمستخلصات والتي تؤدي الى ضعف الربط ما بين الكلمات الدالة والموضوعات ذات العلاقة لذا يتوجب ان تكون هناك كشافات دقيقة ومستخلصات شاملة للموضوعات، أما السبب الأخير فتمثل في قدم المعلومة التي حصل عليها المستفيد مقارنة ببحثه الحديث جداً وقد حاز على نسبة ٧%، وهو اقل نسبة والسبب يعود الى ان

الموضوعات التي تُبحث من قبل المستفيدين هي موضوعات حديثة جداً لم يتسنى للمكتبة توفيرها لاعتبارات التزويد المختلفة.

اما عن رغبة المستفيد في تغيير الكلمة الدالة اجاب معظم المستفيدين ٧٠% انهم لا يرغبون في تغيير كلمتهم الدالة وانهم يعتقدون بانها دالة فعلاً ولا تحتاج الى تغيير في الوقت الحالي، وتجدر الإشارة الى ان الكلمات الدالة تتغير باختلاف البحوث التي يقدموها خلال السنة قد يرد تساؤل مهم هو لماذا يحتاج الى تغيير الكلمة الدالة اذا تم صياغتها بطريقة صحيحة؟ والجواب هو انه على سبيل المثال قد يرغب المستفيد في ان يغير فكرة بحثه عندما يحصل على المصادر التي طلبها وذلك بسبب ورود مصادر تبصره الى ان هناك مواضيع ذات علاقة بموضوعه مثال ذلك ان احد المستفيدين قد ذكر كلمة (الفهرس البطاقي) ككلمة دالة وعند عرض المواضيع المسترجعة لفت انتباهه عنوان (تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإعداد الفني في المكتبات) مما حدا به الى إضافة كلمة الدالة اخرى الى كلمته وهي (الفهرس الآلي) وهذه هي اهم فائدة من فوائد خدمة البث الانتقائي.

اما عن السؤال هل ترغب بتغيير وسيلة ايصال المعلومة اجمع معظم المستفيدين ٨٠% على عدم الحاجة الى تغيير الوسيلة كونها ذات فائدة وسريعة لكن اقترحوا إضافة الهاتف الارضي إذ يقوم امين المكتبة بالاتصال بالقسم المعني وترك رسالة تخبر فيها صاحب العلاقة على ضرورة الحضور الى المكتبة لاستلام نتائج بحثه مما يسهم في سرعة ايصال المعلومة فضلا عن قلة التكلفة والتي تكاد لا تذكر لانها بدالة داخلية خاصة بالمعهد، أما فيما يخص الباقيين ٢٠% فضلوا تغيير الوسيلة الى الاتصال الهاتفي أو الرسائل القصيرة sms توصي بضرورة الحضور للمكتبة لاستلام نتائج البحث.

جدول (٧)

مدى قناعتك بفائدة هذه الخدمة

مدى الفائدة	العدد	النسبة المئوية
غير مفيدة	٠	٠
مفيدة	٠	٠
جيدة	٠	٠
جيدة جداً	٣	٣٠%

ممتازة	٧	٧٠ %
المجموع	١٠	١٠٠ %

من الجدول رقم (٧) نلاحظ ان هناك اجماع من قبل المستفيدين ٧٠% على ان هذه الخدمة ممتازة، ووجهة النظر هذه من الممكن ان تستثمر بالطرق التي تجعل من الضروري تطبيق هذه الخدمة في المكتبة وعدم اقتصارها على ان تكون مجرد تجربة، أما باقي المستفيدين ٣٠% قد أكدوا ان هذه الخدمة جيدة جداً بل بالعكس يعطيها زخماً بالاتجاه الصحيح، أما عن باقي الخيارات (غير مفيدة أو مفيدة أو حتى جيدة) لم نجد أي احد قد اختارها ويعتقد ان السبب هو الحاجة الفعلية لخدمات توطد او اصغر التفاعل مابين المكتبة والمستفيد.

هذا ما اكده التساؤل الذي تم طرحه على المستفيد (هل ترغب بالاستمرار بها) فكان الجواب ١٠٠% نعم بل وعدها نقطة تحول في مسيرة المكتبة.

هناك أيضاً تساؤل يعد احد محاور هذه التجربة وجزءاً مكملاً لها وهو (هل ترغب بأن تتحول نفس المعلومات التي حصلت عليها وغيرها من المصادر الحديثة التي ترد للمكتبة إلى إحاطة جارية؟) فكانت الاجابة ٩٠% نعم ارغب بتحويلها الى احاطة جارية والاستمرار بها، وهذا ما تم ملاحظته عندما تم تفريغ الاستمارة (نموذج ١) اذ لوحظ ان معظم المستفيدين يحتاجون الى مصادر لغايات بحثية بالإضافة الى ما يحتاجونها كونهم يدرسون هذه المادة ويحتاجون الى كل ما هو جديد ومتطور في هذا المجال، وهذا مؤشر ايجابي على تغيير فكر التدريسي واستغلال التكنولوجيا الحديثة في الافادة من المعلومات والتي من شأنها رفد المادة التي يدرسها وخصوصاً المواد المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات أما عن ١٠% فكان الاجابة بـ لا وقد يكون السبب انهم حصلوا على مصادر كافية لانجاز بحوثهم أو انهم بصدد الانتقال الى موضوع آخر لا يحتاجون فيه الى المصادر التي حصلوا عليها في المرة الاولى بل الى موضوع آخر ومعلومات مختلفة عن ما حصلوا عليه في المرة السابقة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

١. اتفق المستفيدون من هذه التجربة على انها جيدة وخدمة تهيئ للمستفيدين قاعدة بيانات يستطيعون من خلالها الاستفادة منها في أي وقت يحتاجونها فيه.
٢. امكانية تطبيق هذه الخدمة في مكتبة معهد الادارة/ الرصافة كونها تمتلك معظم الادوات والمؤهلات لتقديم هذه الخدمة.
٣. تبين من خلال هذه التجربة مدى أهمية وحاجة التدريسيين الى هذه الخدمة كونهم في مجال التدريس وكتابة البحوث يحتاجون فيه لمنافذ متعددة لمصادر المعلومات الى جانب منافذهم التقليدية.
٤. تبين من خلال القيام بهذه التجربة ان معظم المستفيدين منها قد تعرفوا على معلومات جديدة تخص اهتماماتهم متوفرة في اوعية اخرى للمعلومات موجودة في المكتبة.
٥. اظهر البحث ان هناك مستفيدين اهتموا باشكال اوعية المعلومات وبفارق ليس بالكبير فقد جاءت مقالات الدوريات بالمرتبة الاولى ومن بعدها الكتب في الثانية واشتركا كلا من بحوث المؤتمرات ومواقع الانترنت بنفس المرتبة الثالثة.
٦. تبين من خلال البحث ان معظم المستفيدين قد فضلوا البريد الالكتروني ومن ثم الحضور الى المكتبة شخصياً كوسيلة اوصول المعلومة اكثر من الوسائل الاخرى.
٧. اظهرت نتائج تحليل الاستمارات نجاح التجربة، إذ ان ٧٠% من العينة اتفقوا على ان التتابع في المصدر ما بين ما طلبوه وما استلموه قد بلغ (٧٥% - ١٠٠%)، و ٢٠% اتفقوا على ان مدى التتابع قد بلغ (٥٠% - ٧٥%)، بينما لم تظهر ان أي نسبة — (١% - ٢٥%) فبالرغم من ان هذه التجربة ناشئة إلا إنها استطاعت ان تحقق نجاح يمكن له ان يتحول الى خدمة متكاملة.
٨. تبين من خلال البحث ان قلة توفر المصادر التي تتطابق الكلمة الدالة المطلوبة هو اهم احد اسباب فشل التتابع (يشمل فشل التتابع النسبة المحصورة ما بين ١% - ٧٥%) بل اهمها وقد شغل نسبة ٣٣%، ومن ثم يأتي عمومية الكلمات الدالة المقترحة بالمرتبة الثانية وبنسبة ٢٧%، أما سبب تداخل الكلمة الدالة التي اقترحها المستفيد مع موضوعات اخرى استلمها في نتائج البحث في المرتبة الثالثة وبنسبة ٢٠%، وأخيراً

يأتي سبب قدم المعلومة التي حصل عليها مقارنة بحدثة موضوعه في المرتبة الأخيرة ونسبة ٧%.

٩. أظهرت هذه الدراسة ان معظم المستفيدين يرغبون في تحويل نتيجة البث الانتقائي الذي حصلوا عليه الى إحاطة جارية من اجل الاستمرار في التزود من هذه المعلومات لما لها من فائدة، فقد اكد المستفيدون بان هذه الخدمة تمكنهم من متابعة اهم التطورات في مجال معين أو عدة مجالات ضمن اهتماماتهم.

ثانياً: التوصيات

١. يوصي هذا البحث بان تطبق هذه التجربة وبشكل عملي في مكتبة معهد الادارة/ الرصافة كون هذه المكتبة ناشئة وتحتاج الى مثل هكذا خدمات لتعزز مكانتها في هذا المعهد العريق، وان يكون التطبيق على مراحل وحسب الاقسام الموجودة في المعهد.
٢. الاهتمام بالامور الفنية في حال تطبيق هذه التجربة أي ان تكون هناك كشافات ومستخلصات رصينة تمكنها من تجاوز العديد من الإشكالات مثل ضعف التطابق خلال عملية المضاهاة.
٣. ادخال العاملين الغير مختصين في المكتبة في دورات منخصصة ومكثفة بموضوعات البث الانتقائي للمعلومات والتكشيف والاستخلاص والنظم الآلية لهذه الخدمة.
٤. الاهتمام بالجانب الاعلامي والدعائي من اجل توصيل هذه الخدمة الى اكبر عدد من المستفيدين.
٥. الاهتمام بتوفير عدة أشكال لأوعية المعلومات وعدم اقتصرها على اشكال محددة كما في التجربة وذلك من اجل تحقيق الفائدة المرجوة.
٦. الاعتماد على المصادر الحديثة والمواكبة للتطورات من اجل تحقيق الفائدة المرجوة من هذه الخدمة.
٧. الافادة من استمارات طلبات المستفيدين في عمليات التزويد والتي من الممكن ان تعطي مؤشرا عن حاجات الباحثين من مصادر المعلومات.
٨. التخطيط لهدف اكبر من خلال التعاون مع مكتبة الكلية التقنية الادارية لعدة اعتبارات اهمها هناك تقارب كبير في الاختصاصات بالاضافة الى قربها الجغرافي بعضها مع البعض الآخر.

ملحق (أ)

نماذج كشف العناوين والمؤلفين لمجلة جمعية المكتبات والمعلومات

اروى عيسى الياسري

خدمات المعلومات الخاصة بالمعاقين بصرياً في العراق، مج ٨، ع ١-٢، ٢٠٠٢، ص ٥٥.

اسماء نوري الحديثي

المخطوطات: معالجتها الفنية ملامحها المادية ومشكلات فهرستها، مج ٥، ع ١-٢ / ١٩٩٩، ص ٦٥.

جنان صادق عبد الرزاق

تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية: وفق متطلبات مواصفة الايزو ٩٠٠٠-٩٠٠٤، مج ٩، ع ١-٢، ٢٠٠٨.

سهامة غفوري علي

تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية: وفق متطلبات مواصفة الايزو ٩٠٠٠-٩٠٠٤، مج ٩، ع ١-٢، ٢٠٠٨.

العناوين

اثر البيئة الالكترونية لمصادر المعلومات في المؤسسات المعلوماتية.

طلال ناظم الزهيري، مج ٧، ع ٢٤، ٢٠٠١، ص ٤٥.

استخدام اسلوب المصاحبة عند استرجاع المعلومات: دراسة تجريبية تطبيقية بموضوع الاحياء المائية.

اوديت مارون بدران، مج ٦، ع ١، ٢٠٠٠، ص ١٧.

استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات (عرض تجربة العراق).

ميسون عبد الكريم العبيدي، مج ٧، ع ٢٤، ٢٠٠١، ص ١.

ملحق (٢)

نموذج (١)

ملف طلبات المستفيد

الأستاذ الفاضل... تحية طيبة

الأستاذة الفاضلة... تحية طيبة

يروم الباحثون إعداد بحثهم الموسوم بـ(تجربة تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات في مكتبة معهد الإدارة- الرصافة) لذا نرجو من حضرتكم تعاونكم معنا بجزء من وقتكم خدمة لنا ولكم وذلك من خلال ملئكم للاستمارة أدناه.

مع التقدير.

أولاً- معلومات المستفيد:

١. الاسم:
٢. اللقب العلمي:
٣. التخصص الدقيق:
٤. المادة التي تدرسها:
٥. رقم الهاتف^(٢٠):
٦. البريد الإلكتروني:

ثانياً- الموضوع وتفرعاته الذي يخص بحثك:

١. الموضوع الرئيسي (نبذة أو فكرة مختصرة عن بحثك):
٢. الموضوع الفرعي:
٣. الكلمات الدالة:

ثالثاً- شكل وعاء المعلومة التي ترغب الحصول عليها:

هل يهيك كيف يكون شكل وعاء المعلومة التي ترغب الحصول عليها؟

نعم لا

إذا كان الجواب نعم حدد الشكل المطلوب:

- كتاب مقالة في دورية بحث في مؤتمر رسالة جامعية
مواقع ويب مختلط أخرى اذكرها رجاءً:

ملاحظة: يرجى تثبيت أدناه عنوان الكتاب أو الدورية وعنوان البحث أو الرابط أو

الرابط في حالة رغبتك في الحصول على معلومة محددة من كتاب أو دورية

أو موقع إلكتروني).

رابعاً- وسيلة التوصيل^(٢١):

يرجى تثبيت نوع وسيلة إيصال المعلومة المسترجعة:

- البريد الإلكتروني رسالة من خلال الجوال اتصال هاتفي مباشر
تسليم باليد من خلال القسم الحضور شخصياً للمكتبة

ملاحظة ١: يرجى إدراج ملاحظاتك ومقترحاتك فيما يخص الفقرات السابقة إضافة أو التعديل من أجل تطوير هذه الخدمة.

ملاحظة ٢: الاحتفاظ بنسخة من هاتين الاستمارتين (نموذج ١ ونموذج ٢) في حالة رغبتك الاستمرار في العمل بهذه الخدمة

ملاحظة ٣: إرجاع هذه الاستمارة لنا بعد ملئها مباشرة والاحتفاظ باستمارة (نموذج ٢) في إلى حين حصولك على المعلومات والمصادر التي طلبتها من أجل التأكد من أنك قد حصلت على ما تريد من معلومات لتحقيق كامل الإفادة.

ملحق (٣)

نموذج (٢)

استمارة التغذية الراجعة^(٢٢)

١. الاسم:

٢. التغذية الراجعة للموضوعات:

- مدى تطابق الموضوعات والمعلومات التي طلبتها مع ما تسلمته من مصادر

- ٥٠% - ٧٥% ٢٥% - ٥٠% ٢٥% - ١% ٧٥% - ١٠٠%

٣. إذا كانت النسبة قليلة فلماذا باعتقادك:

- بسبب قلة الكلمات الدالة التي اقترحتها
 - بسبب سوء فهم من قبل المزود للكلمة الدالة التي طلبتها
 - بسبب ضعف التعبير في اقتراحك للكلمات الدالة
 - بسبب حصولك على موضوع عام
 - بسبب عدم توفر مصدر يطابق الكلمة الدالة المطلوبة
 - بسبب قدم المعلومة التي حصلت عليها مقارنة بحدثة موضوعك

٤. هل شكل وعاء المعلومات مهم في بحثك أي أنك تريد الحصول على شكل محدد؟

- نعم لا

إذا كان الجواب نعم فما مدى تطابق الشكل الذي استلمته مع الذي طلبته

- ٥٠% - ٧٥% ٢٥% - ٥٠% ٢٥% - ١% ٧٥% - ١٠٠%

٥. هل ترغب بتغيير أو تحديث الكلمات الدالة:

- نعم لا

إذا كان الجواب نعم يرجى تثبيتها أدناه:

٦. هل ترغب بتغيير وسيلة الإيصال؟

- نعم لا

إذا كان الجواب نعم حددها رجاءً

البريد الالكتروني رسالة sms من خلال الجوال اتصال هاتفي مباشر

تسليم باليد من خلال القسم الحضور شخصياً للمكتبة

٧. ما مدى فئاعتك بفائدة هذه الخدمة:

غير مفيدة مفيدة جيدة جيدة جداً ممتازة

٨. هل ترغب بالاستمرار بها:

نعم لا

٩. هل ترغب بأن تتحول نفس المعلومات التي حصلت عليها إلى إحاطة جارية أم

الاكتفاء بما حصلت عليه؟

نعم لا

١٠. كيف كنت تحصل على معلومات لبحثك؟ سواء من المكتبة أم من غيرها؟

-
-
-

ملحق (٤)
جدول بالكلمات الدالة التي طلبها المستفيدون

ت	الكلمة الدالة	التكرار
١	أجهزة ومعدات الشبكات	١
٢	أخصائي المعلومات	١
٣	ادارة عامة	١
٤	استخلاص	١
٥	الاعلام والاستعلام	١
٦	الانترنت	٣
٧	البحث الآلي	١
٨	البحث العلمي	١
٩	البحث بالاتصال المباشر	١
١٠	التحليل الموضوعي	١
١١	الاتجاهات الموضوعية	١
١٢	التزويد	١
١٣	الدوريات الالكترونية	١
١٤	الراي العام	١
١٥	الفهرسة الموضوعية	١
١٦	القنوات الفضائية	١
١٧	المكتبات الجامعية	١
١٨	المكتبات المتخصصة	١
١٩	النص المترابط	١
٢٠	الوصافات	١

١	أنظمة تزويد الكتروني	٢١
١	بناء مجموعات	٢٢
١	تزويد الكتروني	٢٣
١	تصنيف العلوم	٢٤
١	تصنيف المكتبات	٢٥
١	تقنيات المعلومات والاتصالات	٢٦
١	تقييم مجموعات	٢٧
١	تكشيف	٢٨
٢	تكنولوجيا المعلومات	٢٩
١	تكنولوجيا الاتصالات	٣٠
١	تنمية المجموعات	٣١
١	تقييم مجموعات	٣٢
٢	خدمات المعلومات	٣٣
١	رؤوس الموضوعات	٣٤
١	شبكات	٣٥
١	طرائق التدريس	٣٦
١	علاقات عامة	٣٧
١	فهرسة وصفية	٣٨
١	مراكز المعلومات	٣٩
١	مطبوعات حكومية	٤٠
١	مكانز	٤١
١	نظام تصنيف ديوي العشري	٤٢
١	نظام تصنيف مكتبة الكونغرس	٤٣

١	وسائل الاتصال التكنولوجية	٤٥
١	وسائل الاتصال الجماهيري	٤٦
١	وسائل الاعلام	٤٧

هوامش البحث

* الغاية منها حصر موضوعات البحوث التي يقوم التدريسيين في كل سنة دراسية بكتابتها بهذه السنة الدراسية.

* قد يرد هذا المصطلح والذي هو اختصاراً لـ (البث الانتقائي للمعلومات) دون ورود المصطلح كاملاً في بعض مواطن متن البحث

(١) الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات العلمية، عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢، ص ١٧٣.

(٢) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٠. ص.ص ١٦٩-١٧٠.

(٣) الشافي، احمد محمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، ١٩٨٨م.

(٤) سيدة ماجدة ربيع. خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٨. ص ٧٨.

(٥) Luhn, H.P. *Selective Dissemination of New Scientific Information with the Aid of Electronic Processing Equipment, American Documentation, vol.2, no.4, pp(131-138), 1961.*

ذكر المصدر مؤيد يحيى خضير في (حوسبة خدمات الإحاطة الجارية) (أطروحة دكتوراه). الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٦. ص ٥١.

(٦) قنديلجي، عامر ابراهيم. استخدام الحواسيب في خدمة المعلومات، ملامح عن التجربة العراقية. المجلة العراقية للمعلومات. مج ١٥، ع ١ (١٩٩٤). ص ٦٢.

- (٧) البنداري، ابراهيم دسوقي. مصدر سابق. ص ٨٣.
- (٨) محمد محمد امان. خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، ١٩٨٥. ص ١٠٠.
- (٩) البنداري، ابراهيم دسوقي. مصدر سابق. ص ٨٤.
- (١٠) الوردي، زكي حسين. مصدر سابق. ص ١٧٥.
- (١١) مؤيد يحيى خضير في (حوسبة خدمات الإحاطة الجارية) (أطروحة دكتوراه). الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٦. ص ٥٨.
- (١٢) الوردي، زكي حسين. مصدر سابق. ص ١٧٥.
- (١٣) حسن عبايدة. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: المؤلف، ١٩٩٥. ص ٦٩.
- (١٤) البنداري، ابراهيم دسوقي. مصدر سابق. ص ٨٥.
- (١٥) مقابلة مع العاملين في المكتبة ومنهم إيمان عبد اللطيف بتاريخ ٢٠ / ١١ / ٢٠١١.
- (١٦) انظر ملحق ١.
- (١٧) انظر ملحق ٢.
- (١٨) انظر ملحق ٤.
- (١٩) انظر ملحق ٣.
- * هذا الرقم يعني ان كل مستفيد من الممكن ان يستخدم كل الخيارات اعلاه فمثلاً إنه يستخدم المكتبة والانترنت والشراء سوياً وهكذا.
- * كل مستفيد قد اجاب عن أكثر من فقرة واحدة.
- * يقصد بسبب ضعف التوافق بالنسبة للمستفيدين الذين حصلوا على اقل نسبة تطابق في موضوعاتهم.
- (٢٠) الفقرتين الخامسة والسادسة اختيارية في حالة رغبتك بإيصال المعلومات المسترجعة من خلالها.

- (٢١) يرجى الانتباه إلى الفقرة الخامسة والسادسة من أولاً والخاصة بالمعلومات الشخصية والتي تضمن رقم هاتفك وبريدك الإلكتروني، فضلاً عن انه يمكنك الاختيار أكثر من وسيلة لكن أن تكون مقاربة مثل إشعاري برسالة هاتفية على الجوال تخبرني بضرورة حضوري للمكتبة لاستلام المعلومات المسترجعة.
- (٢٢) تملئ هذه الاستمارة بعد أن تستلم رداً فيما يخص المعلومات والمواضيع التي تبحث عنها وملأتها في استمارة (نموذج ١).

المصادر العربية

١. البنداري، ابراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٤.
٢. حسن عبادة. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: المؤلف، ١٩٩٥.
٣. الشافي، احمد محمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، ١٩٨٨.
٤. قنديلجي، عامر ابراهيم. استخدام الحواسيب في خدمة المعلومات، ملامح عن التجربة العراقية. المجلة العراقية للمعلومات، مج ١٥، ع ١، ١٩٩٤.
٥. ماجدة ربيع. خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٨.
٦. محمد محمد امان. خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، ١٩٨٥.
٧. مؤيد يحيى خضير في (حوسبة خدمات الإحاطة الجارية) (أطروحة دكتوراه). الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٦.
٨. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٠.

٩. الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات العلمية، عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢.

المصادر الأجنبية

1. Luhn, H.P. *Selective Dissemination of New Scientific Information with the Aid of Electronic Processing Equipment*, American Documentation, vol.2, no.4, pp(131-138), 1961.