

أمل صلاح الدين مختار. أثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبات المتخصصة بالقطاع
الدوائى بمحافظة الإسكندرية : دراسة ميدانية / أمل صلاح الدين مختار ،- الإسكندرية :
أ.ص. مختار ، ٢٠١٥- اطروحة دكتوراه ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية

عرض

نرمين محمد عبد الفتاح الصاوى
معيدة بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

مشكلة الدراسة:

من المعروف ان مكتبات شركات الادوية بمصر من المكتبات المتخصصة التى تسهم بشكل كبير فى تطوير البحث العلمى داخل تلك المؤسسات ، كما زادت اهميتها بعد دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛مما حث الباحثة ان تختار دراسة هذا الموضوع لمعرفة اثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبات المتخصصة بالقطاع الدوائى للوقوف على ماتواجهه من مشكلات وصعوبات لابرازها حتى يتمكن القائمون عليها من التغلب على هذه المشكلات وتستطيع هذه المكتبات اداء دورها على اكمل وجه وتتمكن من تقديم الخدمات للمؤسسة الام التى تتبعها.

اهمية الدراسة:

نبعت اهمية هذه الدراسة من اهمية المكتبات المتخصصة فى دعم البحوث والدراسات فى مجال الصناعات الدوائية باعتبارها احدى الصناعات الحيوية التى تزيد من الدخل القومى وضرورة العمل على تطويرها خاصة بعد دخول تكنولوجيا المعلومات فى القطاع الدوائى لمعرفة اثرها على الخدمات المقدمة فى القطاع الدوائى وذلك من خلال التعرف الى مكتبات الدراسة من حيث المبانى والتجهيزات بالاضافة الى معرفة الخدمات التى تقدمها للمستفيدين ومدى الافادة منها؛وكذلك القاء الضوء على المشكلات والمعوقات التى تواجهها مكتبات الدراسة ،وقياس دور اخصائى المعلومات فى خدمة الباحثين فى هذا القطاع ،وماينبغى ان تتوافر فيه من **كفاءات مهنية** مثل(توافر الخبرة المعرفية والمعرفة الموضوعية والقدرة على التخطيط الجيد للعمل من اجل تحقيق اهداف المؤسسة والقدرة على استخدام التكنولوجيا لمواكبة المستجدات التى تتعلق بمجال تحسين الخدمات المعلوماتية للمؤسسة) وكذلك **الكفاءات الشخصية** مثل (القدرة على التجديد والابداع وخلق الفرص الجديدة والدراية باهمية الشبكات المهنية ووحدة العمل وان يكون ذو نظرة ثابتة للأمور والقدرة على اتجاذ القرارات المناسبة فى الوقت لمناسب وخلق بيئة مناسبة للعمل مبنية على الاحترام والثقة المتبادلة مع الاخرين والاهتمام بالتنمية المهنية الذاتية واكتساب مهارات الاتصال المختلفة)

اهداف الدراسة:

هدفت هذه الرسالة الى التعرف بشكل عام الى واقع مكتبات شركات الدوية كنوع من المكتبات المتخصصة بمصريهم فى تطوير البحث العلمى داخل تلك المؤسسات والتعرف الى اثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات هذه المكتبات والوقوف على ماتواجهه من مشكلات وصعوبات لابرازها وكيفية التغلب عليها ،وذلك من خلال تحقيق الاهداف الاجرائية التالية:

- ١- دراسة الوضع الحالى للمكتبات المتخصصة فى القطاع الدوائى بهدف الوقوف على مواطن القوة فيها لتدعيمها ومواطن الضعف لمعالجتها.
- ٢- قياس اتجاهات المستفيدين نحو التعرف على تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها والمشكلات التى تواجهها فى القطاع الدوائى.

- ٣- تحليل الخدمات التي تقدمها مكنتبات شركات الادوية للتعرف على مدى افادة العاملين بالشركات من هذه الخدمات.
- ٤- اقتراح خطة تطويرية للخدمات المكتبية التي تقدمها المكنتبات محل الدراسة بما يتلائم مع متطلبات البحث والمعرفة .

تساؤلات الدراسة:

- تحاول هذه الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية:
- ١- ما الوضع الحالي للمكنتبات المتخصصة فى القطاع الدوائي؟
 - ٢- ما الخدمات والانشطة التي تقدمها المكنتبات محل الدراسة؟
 - ٣- مامدى رضا العاملين بتلك الشركات عن الخدمات المقدمة لهم؟
 - ٤- ما اشكال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تتيحها الشركات محل الدراسة؟
 - ٥- ما المقترحات اللازمة لتطوير خدمات مكنتبات الدراسة؟

منهج الدراسة وادوات جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسجى ذى الطبيعة الوصفية التحليلية التي تقوم على استقراء واقع المكنتبات المتخصصة ومراكز المعلومات واثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تلك المكنتبات بالقطاع الدوائي بكل جوانبها للتعرف على المشكلات والعقبات التي تحول تعوق الاستفادة المنشودة من خدمات مراكز المعلومات وتقييم الوضع الحالي للخروج بنتائج. وقد تم تطبيق هذا المنهج لدراسة اثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكنتبات المتخصصة بالقطاع الدوائي بمحافظة الاسكندرية لتجميع البيانات اللازمة من هذه المكنتبات وتصنيفها ثم تحليلها معتمدا على العديد من الادوات ؛وهى:

١-الاستبيانات:تم تصميم استبيانين

الاول: موجه لاختصاصي المعلومات بالمكنتبات المتخصصة بالقطاع الدوائي لقياس دورهم فى خدمة الباحثين بهذا القطاع.

الثانى: موجه لعينة من العاملين بالقطاع الدوائي لقياس احتياجات الباحثين بهذا القطاع.

- ثم تم جمع الاستبيانات وتفرغها وتحليل نتائجها ؛وتم الاعتماد على النسب المئوية لاستخراج نتائج الدراسة.

٢- الملاحظة المباشرة: تعد من اهم ادوات جمع البيانات فى الدراسات الميدانية وذلك لاهميتها فى كشف الجوانب التي تساعد فى الوصول الى نتائج دقيقة والحصول على البيانات الموجودة فى السجلات والفهارس لعدم وجودها او اكتمالها او عدم دقتها.

٣- المقابلات الشخصية:تم تنفيذ هذه الاداة باجراء عدد من المقابلات الشخصية سواء مع العاملين بالمكنتبات موضوع الدراسة او المستفيدين منها ومحاولة التعرف على الاراء الشخصية ومدى اقبال المستفيدين على الافادة من هذه الخدمات.

نبذة عن كل فصل من فصول الدراسة:

شملت الدراسة اربعة فصول :

حيث يتناول الفصل الاول المكنتبات المتخصصة بين النشأة والتطور (الاطار النظري) حيث تم استعراض التعاريف المختلفة للمكتبية المتخصصة والعوامل التي ادت الى ظهور المكنتبات المتخصصة من خلال النظرة التاريخية لتطور تلك المكنتبات بالاضافة الى اهداف المكتبية المتخصصة ووظائفها ومميزاتها؛ وكذلك تم استعراض الهيئات التي تمتلك المكنتبات المتخصصة ومميزات المكنتبات المتخصصة من حيث المقتنيات والمستفيدين والتبعية والاجراءات الفنية والخدمات المقدمة والحجم والادوار الخمس الاساسية التي تركز عليها المكنتبات المتخصصة والمجموعات المكتبية التي تملكها المكنتبات المتخصصة وسياسة

تنمية المقتنيات بالمكتبات المتخصصة واهم مصادر الاختيار والقوى البشرية والكفايات المهنية والشخصية اللازمة لاختصاصي المكتبة المتخصصة وهيئة العاملين بالمكتبة المتخصصة من مدراء وامناء مكتبات ومؤملاتهم والخدمات التي تقدمها المكتبات المتخصصة مثل (خدمات الاعارة الداخلية والخارجية - الخدمة المرجعية للمعلومات-خدمة الاحاطة الجارية البث الانتقائي للمعلومات- وخدمة الرواد و المستفيدين- خدمة الترجمة-الخدمات الببليوجرافية)، وادارة المكتبات المتخصصة ودورها في خدمة الباحث واهمية الادارة ومعايير ادارة المكتبات ومراكز المعلومات كما تم تناول علاقة الانترنت بالمكتبات وتأثيرها وتقنياتها واستخداماتها بالمكتبات المتخصصة والمعايير التي يجب اخذها بالاعتبار عند اختيار مصادر المعلومات من الانترنت بالإضافة الى خطوات ادخال تقنيات المعلومات وانشاء شبكة معلومات الكترونية بالمكتبات المتخصصة بالقطاع الدوائي كذلك تم استعراض اهمية المعلومات وخصائصها من (التوقيت - الدقة - الصلاحية-المرونة-الوضوح - قابلية المراجعة -عدم التحيز- امكانية الوصول- قابلية القياس- الشمول وابعاد جودتها من (بعد زمني- بعد متعلق بالمضمون- بعد شكلي)

وقد تناول **الفصل الثاني**: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على استخدام المكتبات المتخصصة وتأثيرها على القطاع الدوائي ومتطلباتها عن طريق تحليل الاستبيانات المقدمة لاختصاصي المعلومات بشركات الدراسة، وسياسة تنمية المجموعات وتبسيط الضوء على العمليات الفنية التي تتم بالمكتبات المتخصصة موضوع الدراسة والخدمات المقدمة بناء على طلب معين من قبل المستفيدين وخدمات المعلومات المقدمة مقدما مثل (خدمة الارشاد والتوجيه والتدريب- خدمة الاطلاع الداخلي - خدمة الاعارة الخارجية - خدمة الاحاطة الجارية - خدمة البث الانتقائي - خدمة التصوير والاستنساخ - الخدمة المرجعية - اعداد القوائم الببليوجرافية - خدمة الترجمة) وكذلك الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين بالقطاع الدوائي من خلال تحديد اهداف المكتبة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واحتياجات المستفيدين من المكتبة ، واشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة بشركات الدراسة مثل (مصادر المعلومات الالكترونية- موقع المكتبة على الانترنت - الخدمات الالكترونية -البحث في قواعد البيانات- المواد السمعية والبصرية - الاقراص المليزة CDS) وتناول معايير المبنى والتجهيزات للمكتبات المتخصصة ،ومميزات وفوائد مصادر المعلومات الالكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات محل الدراسة، ومصادر تمويل المكتبات محل الدراسة والمسئول عن اعداد الميزانية بمكتبات الدراسة وبنود اتفاق الميزانية ، ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالخدمات والانشطة التي تقدمها مكتبات الدراسة مثل (الفهرس المتاح للمستفيدين - البحث من خلال شبكة الانترنت - خدمة الاحاطة الجارية والبث الانتقائي من خلال البريد الالكتروني - الاطلاع على المصادر الالكترونية مثل الكتب ، دوريات، ... الخ - تعليم وتدريب المستفيدين الاستفادة من الخدمات الالكترونية) والانشطة والبرامج الثقافية التي تقدمها مكتبات الدراسة مثل (الاعلان عن الندوات والملتقيات والمحاضرات- نشرات الاخبار والمدونات المتخصصة- الاعلان عن المسابقات - التعاون في مجال التدريب وتبادل الخبرة) والقاء الضوء على المشكلات والمعوقات التي تواجه مكتبات الدراسة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتعاون بين المكتبات المتخصصة في عمليات الاهداء وتبادل المصادر.

اما **الفصل الثالث** :تناول انماط افادة العاملين من خدمات المعلومات من خلال تحليل الاستبيانات الموجهة للعاملين بشركات الدراسة من خلال بيان اثر تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبات المتخصصة بالقطاع الدوائي بمحافظة الاسكندرية ومدى تأثيرها على تحسين المستوى البحثي والثقافي للعاملين بصفة عامة والباحثين بصفة خاصة ، ومعدلات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشركات الدراسة واشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستعين بها في الحصول على المعلومات وهي (محركات البحث على الانترنت - البحث في قواعد البيانات - الاطلاع على مصادر المعلومات المتاحة على الويب من كتب ودوريات ورسائل جامعية واعمال مؤتمرات وملفات فيديو والمنديات المتخصصة)للحصول

على معلوماتها وتبين ان الموسوعات الحرة ومواقع الاتحادات والجمعية المهنية وادلة الدوريات العلمية هي الأكثر استخداماً، وتمت الإشارة الى مصادر العاملين لمعرفة استخدام تكنولوجيا المعلومات وهي (الممارسة العملية- اخصائي المعلومات - دورات تدريبية داخل الشركة - دورات تدريبية في مراكز متخصصة - قرأت الصحف والمجلات التي تقدم شروحا عند استخدامها) والاماكن المتاحة للعاملين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من (منزل وعمل ومكتبة الشركة ونوادى تكنولوجيا المعلومات) ومعدل استخدام المكتبة بعد دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك معدل استخدام العاملين لمكتبات الدراسة، وبيان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالقطاع الدوائي من حيث: الأغراض- الخدمات - المعوقات، والمبررات التي لاتجعل تكنولوجيا المعلومات بديلا عن المكتبة ومدى رضا العاملين عن الخدمات الالكترونية المقدمة بالمكتبات محل الدراسة وفي نهاية الفصل تم تناول العوامل التي تؤدي الى زيادة الاقبال على استخدام المكتبات المتخصصة بشركات الدراسة.

اما **الفصل الرابع:** تناول تصور مقترح نحو وضع خطة استراتيجية لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المتخصصة الذي اشتمل على مفهوم التخطيط الاستراتيجي ودور التخطيط الاستراتيجي في المكتبات المتخصصة والعناصر الثلاث الاساسية التي يجب مراعاتها عند وضع الخطة وهي (وصف الوضع الراهن - تحليل الوضع الراهن - التنظيم المقترح) وضرورة التحقق من الاحتياجات المستقبلية المتعلقة بالموارد البشرية والامكانات والتمويل والخدمات والمستفيدين **وتحديد الغايات من كل هذا وهي :**

- ١- رفع الاداء المهني والاداري في مكتبات الدراسة من خلال تقييم اداء الموظفين اثناء العمل لضمان جودة العمل وتحسين نوعية الخدمات المقدمة على الوجه الذي يحقق رسالة الشركة
- ٢- مسابرة التغيرات التكنولوجية والتقنيات الجديدة والرقمنة من خلال تطوير مشروع المكتبة الرقمية بما يتناسب مع المعايير الدولية المتبعة في المكتبات المشابهة وتوفير المحتوى الرقمي لمصادر المعلومات الموجودة بالمكتبات وتعزيز تطلعات استخدام المستفيدين لاستخدام التكنولوجيا والمواد الالكترونية الرقمية في المكتبات وتطوير وتجديد الاجهزة والحواسيب الموجودة في المكتبات للتعامل مع احتياجات الباحثين وتوجهاتهم .
- ٢- تدريب وتعليم مستخدمي المكتبة على استخدام مصادر المعلومات الالكترونية وكيفية الوصول اليها من خلال زيادة استخدام المكتبة والمواد القرائية المختلفة بها والنهوض بالبحث العلمي في جميع التخصصات التي ترعها المؤسسة وذلك بغرض اثراء المكتبة بمصادر معلومات المعرفة المختلفة.
- ٣- معالجة القدرة الاستيعابية للزيادة السنوية لنمو المجموعات القرائية وتوفير الحيز والمساحات اللازمة لاستيعاب هذه الزيادة من خلال توفير الحيز اللازم للتوسع في بناء المجموعات القرائية المختلفة وتوفير المساحة اللازمة للتوسع.
- ٤- دور اللجان في المكتبة والعمل كفريق واحد لضبط الجودة من خلال تعزيز العمل الجماعي التعاوني وتنمية مهارات القيادة والعمل الجماعي للعاملين في المكتبة.
- ٥- تحسين خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات وتطويرها بما يتناسب مع التكنولوجيا السائدة واحتياجات المستفيدين من المعلومات من خلال تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين.
- ٦- وتم اختتام الفصل بمقترحات لتطوير المكتبات المتخصصة في ضوء آراء المستفيدين منها.

اهم النتائج والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة:

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج على ضوء ماسبق عرضه في فصول الدراسة وبيان النتائج كما يلي:

١- نلاحظ من خلال تناول المصادر اهمية المكتبة المتخصصة خاصة في تطوير المؤسسات والشركات وتطورها في العصر الحالي وذلك من خلال تاسيس الجمعيات، وتبين ان اعداد القوى البشرية من العوامل المهمة للتقدم والنمو .

٢- كشفت الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا في توسيع نطاق المعلومات وتنظيم وحفظ واسترجاع المعلومات ودورها في تطوير اخصائي المكتبة لتقديم خدمات افضل واسرع، وكشفت عن نقاط القوة والضعف في القطاع الدوائي.

٣- تبين ان مكتبات الدراسة تمتاز بتقديم خدماتها التي تتسم بالعمق والدقة والحداثة والسرعة والسرية ومدى افادتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكشفت عن اشكال وانماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشركات الدراسة.

٤- كشفت الدراسة عن معدلات واعداد العاملين الذين يعتمدون بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات، ومدى رضاهم عن الخدمات الالكترونية المقدمة لهم وكذلك الخدمات التي تتيحها مكتبات الدراسة في ظل اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥- كشفت الدراسة ان التدريب على راس العمل ومن اهم عوامل استثمار الموظف وتطوير قدراته بشكل جيد، وقد تم الحاق موظفي القطاع الدوائي بالدورات التي تعقدتها جهات التدريب داخل المؤسسة وخارجها والتي تراوحت مددها من يوم الى اسبوع في بعض الاحيان.

ثانياً: التوصيات:

بعد هذا العرض بموضوع المكتبة المتخصصة، فان هناك مجموعة من التوصيات التي يجب وضعها لتحسين الاوضاع الحالية للمكتبات المتخصصة وهي:

- ١- العمل على زيادة الوعي من جانب المؤسسات والمنظمات وتوعية المشرفين عليها باهمية وجود المكتبات المتخصصة في منشاتهم ومنظماتهم، وضرورة الاهتمام بتوفير مختلف المراجع والمصادر التي تتحدث عن موضوع المكتبات المتخصصة.
- ٢- ضرورة تطوير اداء وعمل المكتبات المتخصصة الموجود حالياً لمواجهة متطلبات التقدم خاصة بعد ادخال النظم المتطورة فيها، وتنظيمها بما يتواءم مع اهداف المنظمة.
- ٣- ضرورة توفير بند مستقل بذاته من بنود الميزانية للصرف على المكتبات المتخصصة في المنشآت او المنظمات لتحقيق الهدف التي انشأت من اجله.
- ٤- ضرورة تواجد مكان مناسب للمكتبة في اى مخطط من مخططات المنشآت الجديدة بحيث يكون قريباً من ادارات تلك المنظمات من اجل زيادة العناية والاهتمام بها.