

العنوان:	نظم و خدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية : الواقع و التحديات و الطموحات
المصدر:	أعمال المؤتمر الثاني والعشرون: نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح
الناشر:	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
المؤلف الرئيسي:	يونس، عبدالرازق مصطفى
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2011
مكان انعقاد المؤتمر:	الخرطوم
رقم المؤتمر:	22
الهيئة المسؤولة:	الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و وزارة الثقافة و زارة الكهرباء و السدود و جمعية المكتبات و المعلومات السودانية
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	1 - 35
رقم MD:	106185
نوع المحتوى:	بحوث المؤتمرات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	الأطباء، المكتبات المتخصصة، المكتبات الطبية، نظم المعلومات الطبية، خدمات المعلومات الطبية، الرعاية الصحية ، البث الانتقائي للمعلومات، البحث العلمي، الإنترنت، الأردن
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/106185

نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات

المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموحات

الدكتور عبد الرازق مصطفى يونس

أستاذ، رئيس قسم علم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم التربوية - الجامعة الأردنية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى حصر مؤسسات الرعاية الصحية في الأردن التي لديها مكتبات طبية، لتقييم خدمات المعلومات الطبية المقدمة إلى المستفيدين، والتعرف على خصائص المكتبيين العاملين فيها، وتحديد المشكلات والحلول وخطط المستقبل. وأبرزت الدراسة أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الطبية للكوادر العاملة في هذه المؤسسات، علاوةً على خصائص أمين المكتبة الطبية والمهام الإدارية.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات الرعاية الصحية في الأردن، حيث تم حصر (٤٧) منها، وتبين أن ١٢ أو (٢٥,٣٥%) منها لديها مكتبة، شكلت هذه المكتبات عينة الدراسة واستجاب عشرة (١٠ أو ٨٣,٣٣%) منها لاستبانة جمع البيانات.

أظهرت النتائج أن جميع (١٠٠%)، أو غالبية (٨٠%) من المكتبات المستجيبة تقدم خدمات معلومات تقليدية كالإعارة والرد على الاستفسارات، وتدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات، وإرشادهم إلى المجالات العلمية التي تهمهم في النشر، وأن عدداً ضئيلاً (٢٠%) منها تقدم خدمات معلومات متقدمة كالبحث بالاتصال المباشر، والبعث الانتقائي للمعلومات، والتدريب على استراتيجيات البحث في قواعد البيانات الطبية المتخصصة على الإنترنت.

بلغ مجموع المكتبيين في المكتبات المستجيبة ثمانية عشر (١٨)، يحملون درجات الدبلوم المتوسط، أو البكالوريوس، في علم المكتبات والمعلومات وتخصصات أخرى، وأن غالبيتهم (١٤ أو ٧٧,٨%) من الإناث، و ٤ أو (٢٢,٢%) من الذكور، وأن غالبيتهم (١٣ أو ٧٢,٢%) من العناصر الشابة، ولكن تنقصهم الخبرات المهنية المتخصصة في مجال خدمات المعلومات الطبية، وأظهرت النتائج أن غالبية المستفيدين هم من الأطباء والباحثين وكادر التمريض، وقليل من الطلبة، دون المرضى.

وأظهرت النتائج أن غالبية المكتبات المستجيبة تعاني، من بين مشكلات أخرى، من ضيق المكان، وقدم مصادر المعلومات الطبية، ونقص الدعم المالي نتيجة ضعف اهتمام الإدارات العليا، علاوةً على ضعف خبرات المكتبيين المهنية.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات المكتبيين بالتدريب والتأهيل، وتقديم الدعم المالي وتحديث مصادر المعلومات والاشتراك في قواعد البيانات الطبية المتخصصة، وأن تلزم وزارة الصحة الأردنية، بموجب قانون، جميع مؤسسات الرعاية الصحية في البلاد بإنشاء مكتبات متخصصة فيها، بحسب معايير خاصة، للنهوض بخدمات المعلومات الطبية في الأردن.

المقدمة:

تعتبر المكتبات في المؤسسات الطبية والصحية، وتحديدًا مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية، من أهم مرافق المعلومات التي تسعى الكوادر الطبية من الأطباء والعاملين في مجالات الرعاية الطبية والصحية، للحصول على المعلومات التي تشبع رغبتهم، وتلبي احتياجاتهم المعلوماتية لأغراض البحث والدراسة والنمو المهني، من أجل القيام بوظائفهم بشكل مناسب، وتجعل الرعاية الطبية والصحية لنزلاء هذه المؤسسات على قدر كبير من الدقة والمهنية.

وقد تتنوع مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية بتنوع المستفيدين من خدماتها كالأطباء والكوادر الطبية المساعدة والإداريين والباحثين والطلبة الدارسين، إلى جانب المرضى وأسرهم . يجعل هذا التنوع أمين المكتبة الطبية، أو مكتبة المستشفى، على وعي وإدراك تام باحتياجات كل فئة من هذه الفئات، ويعمل بالتالي على تلبية احتياجاتها من المعلومات، ومن ثم القيام بتخطيط وتصميم الخدمات المكتبية والمعلوماتية اللازمة، والتي توفر المعلومات المناسبة لكل مستفيد وطبيعة المعلومات التي يحتاجها (دياب، ٢٠٠٦).

من هذا المنطلق، فعلى المستشفيات العربية، وتلك الأردنية على وجه الخصوص، إدراك أهمية وقيمة المكتبات الطبية والصحية، والعمل على توفير هذا النوع من المكتبات لخدمة الكوادر الطبية العاملة فيها ، وتوفير الدعم المادي والمعنوي اللازم لها حتى تستطيع تقديم خدمات معلومات ونشاطات ترفع من مستوى العناية والرعاية الصحية للنزلاء والمرضى، وبما يجعل الكوادر الطبية العاملة في هذه المستشفيات ومؤسسات الرعاية الطبية والصحية مواكبة لكل ما يستجد من معلومات ونتائج الأبحاث والدراسات الجديدة في المجال تساعدهم على تنميتهم علمياً ومهنياً، وترفع سوية أدائهم العملي والوظيفي على الوجه الأفضل.

نبذة تاريخية:

وجدت مؤسسات الرعاية الصحية ومنها المستشفيات والمراكز الطبية منذ القدم، لأغراض معالجة المرضى وتوفير العناية الصحية والطبية لهم من مختلف الأمراض سواء العادية منها أو المستعصية التي تلازم المرضى طوال حياتهم كأمراض السرطان والسكري وضغط الدم وغيرها.

وترجع بدايات تأسيس المصحات الطبية والمستشفيات إلى عصور ما قبل الميلاد، في الحضارات المصرية القديمة (الفرعونية) والسومرية في بلاد ما بين النهرين. وتشير الأدبيات المنشورة حول هذا الموضوع في الحضارة العربية الإسلامية إلى اهتمام الخلفاء والأمراء المسلمين بإنشاء المشافي لمعالجة المرضى وتطبيبهم، وكانت تسمى بـ (المارستانات). وقد ألحقت بهذه المشافي مكتبات زخرت بالكتب الطبية المتعلقة بالمهنة والتعليم، علاوةً على كون هذه المشافي أماكن للتدريب العملي إلى جانب الدراسات النظرية والمناظرات والمناقشات.

ولعل أشهر هذه المكتبات المكتبة الملحقة بـ (بيمارستان) عضد الدولة البويهى في بغداد، ومكتبة (بيمارستان نور الدين الشهيد) في دمشق، ومكتبة مستشفى قلاوون في القاهرة، والتي قيل أنها كانت تضم حوالي (١٠٠) مائة ألف مجلد في العلوم الطبية. (حمادة، ١٩٨١، ص ١٤٥ - ١٤٦).

ويعود انتشار المكتبات الطبية في الدول الأوروبية إلى القرن الثالث عشر الميلادي عندما نمت مجموعات خاصة لدة نخبة من الأطباء والعلماء. وقد انتقلت بعض هذه المجموعات إلى المستشفيات القديمة ومكتبات الجمعيات المهنية. (اللوس ، ١٩٨٥).

وأخذت المكتبات الطبية الملحقة بالمستشفيات بالنمو والتطور بشكل بارز بحلول القرن الثامن عشر، وما تلاه، في دول أوروبا الغربية والإسكندنافية، ودول الاتحاد السوفيتي (سابقاً) وأمريكا الشمالية. ويزخر الأدب المنشور ببعض التفصيلات حول هذه المكتبات وسنوات تأسيسها، ومجموعاتها من مصادر المعلومات الطبية وطرق تصنيفها وتنظيمها.

وترتبط أغلبية هذا النوع من المكتبات في الدول النامية بالمستشفيات التعليمية، أو تلحق بها كما هو الحال في مكتبة مركز تنمية القوى البشرية، ومكتبة المستشفى، التابعة لمستشفى الجامعة الأردنية، ومستشفى الملك عبد الله الثاني التابع لجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية في إربد (٩٠ كم شمال العاصمة الأردنية، عمان). وتشير بعض الدراسات إلى أن معظم المكتبات الطبية في الوطن العربي بعامة، لم تتطور "لضعف الاهتمام بها وتنميتها سواء كانت مكتبات طبية تلي أعراض الطببة والأطباء لتطوير دراساتهم وبحوثهم في ميدان المهنة الطبية، أو كانت مكتبات مستشفيات تقدم خدماتها إلى عموم المرضى". (المالكي، ١٩٩٢، ص ٢٥).

التعريفات: المكتبة المتخصصة:

هي المكتبة التي تتبع مؤسسة تجارية أو صناعية أو هيئة حكومية (وزارة، مديرية، دائرة، ...) أو جمعية مهنية (نقابة) أو منظمة دولية (المنظمات التابعة للأمم المتحدة)، أو منظمة إقليمية (المنظمات التابعة لجامعة الدول العربية، وما شابهها)، أو منظمة خيرية، أو تخدم فئة خاصة من المستفيدين، أو مقتصرة على موضوع واحد، أو مواضيع متخصصة ذات صلة.

وعادةً ما تخدم المكتبات المتخصصة، علاوةً على ما ذكر في التعريف، العاملين في الهيئات المشرفة عليها مثل البنوك والمتاحف والهيئات القانونية، وفوق كل هذا وذاك، المؤسسات الطبية.

٢) المكتبات الطبية:

تعرف المكتبة الطبية (Medical Library) بأنها مكتبة تخدم احتياجات الطلبة والمتمرسين والباحثين في أحد فروع العلوم الصحية مثل الطب والتمريض والصيدلة، وقد تديرها جامعة أو هيئة متخصصة أو جمعية طبية (أي نقابة ...).

وفي تعريف أشمل، تعرف المكتبة الطبية بأنها: "مكتبة متخصصة في العلوم الطبية المختلفة، وتتبع لإدارة مؤسسة طبية كالمستشفيات والمراكز الصحية / الطبية، وكليات الطب والتمريض والمعاهد المتخصصة بالعلوم الطبية، لخدمة العاملين فيها من كوادرات طبية في التخصصات المختلفة كالأطباء، وأطباء الأسنان والصيدلة والممرضين، والفنيين الطبيين، والمساعدين الطبيين، علاوةً على المرضى نزلاء المستشفى، المقيمين ومدد طويلة عادةً، وتلبية احتياجاتهم من المعلومات الطبية والإرشادات والتمريض، والبحوث والإدارة".

مكتبات المستشفيات (Hospital Libraries) :

مفهوم مكتبة المستشفى:

يشار إلى مكتبة المستشفى في المفهوم المعاصر بأنها مكتبة تنشأ من أجل توفير الخدمات المعلوماتية إلى الكوادرات الطبية العاملة في المستشفى من أطباء وممرضين، والباحثين الطبيين والإداريين العاملين في المستشفى، علاوةً على أعضاء هيئة التدريس والطلبة في حالة كون المستشفى تعليمياً، أي تابعاً لمؤسسة (هيئة) أكاديمية أو تعليمية تقدم برامج تعليمية في مجالات العلوم الصحية، كما هو الحال في مستشفى الجامعة الأردنية، ومستشفى الملك عبد الله الثاني التابع لجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، في منطقة إربد (٩٠ كم شمال العاصمة عمان في الأردن) .

وينظر إلى مكتبة المستشفى على أنها مكتبة تنشأ لخدمة العاملين بالمستشفى، تحت إشراف سلطات المستشفى، أو مؤسسة تطوعية أو عامة (Harrod's, 1984).

وتعرف جمعية المكتبات الأمريكية (ALA, 1983) مكتبة المستشفى بأنها: "مكتبة تنشأ في المستشفى لتلبية احتياجات المعلومات للهيئة الطبية والهيئة المساعدة، وهيئة التمريض والبحوث والإدارة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمستشفى والمرضى".

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف مكتبة المستشفى بأنها: "مكتبة يديرها مستشفى لخدمة احتياجات العاملين فيه من المعلومات الطبية والتمريض والبحوث لخدمة المرضى".

وغالباً ما تكون المكتبة في المستشفيات الكبرى محوراً أساسياً في الخدمات المشتركة لمعالجة المرضى، أو إعادة تأهيلهم، حيث يمكن مساعدتهم بطريقة أفضل في حياتهم بعد خروجهم من المستشفى. (دياب، ٢٠٠٦، ص ٢٩). وهكذا، تعتبر مكتبة المستشفى قناة هامة ووسيلة حيوية لنقل المعلومات الطبية إلى جميع فئات المستفيدين منها، كما ورد أعلاه.

وعادةً ما تتبع المكتبات الطبية المؤسسات التالية:

١. المكتبات التابعة لوزارة الصحة، أو إحدى مديرياتها.
٢. مكتبات المؤسسات الطبية والصحية، مثل مصانع الأدوية، ومراكز الرعاية الصحية (مراكز علاج السرطان والسكري...).
٣. مكتبات المستشفيات بأنواعها.
٤. مكتبات الاتحادات (النقابات) والجمعيات والمنظمات الطبية الوطنية والدولية، (نقابة الأطباء، منظمة الصحة العالمية...).
٥. مكتبات المراكز الطبية الخاصة بمجموعة من الأطباء والمتخصصين في العلوم الطبية المختلفة.

٦. مكاتب مراكز البحوث والدراسات الطبية.

٧. مكاتب كليات العلوم الطبية والمعاهد والمدارس الصحية.

أهداف المكاتب الطبية / مكتبة المستشفى:

إن من أبرز أهداف المكاتب الطبية ومكاتب المستشفيات بخاصة، هو توفير المعلومات الطبية وإيصالها إلى الشخص المناسب (طبيب مثلاً) في الوقت المناسب، والمكان المناسب.

وتستطيع المكاتب الطبية تحقيق هذه الأهداف من خلال:

١. تزويد الكوادر الطبية المتخصصة والعاملة في المجالات الطبية المختلفة، بالمعلومات اللازمة من

خلال توفير مجموعة مناسبة من مصادر المعلومات الطبية الحديثة، المعلومات بمختلف أشكالها،

من كتب ومراجع، وقواعد بيانات على الأقراص المدججة، وربطهم بقواعد البيانات والشبكات

المتخصصة في المجالات الطبية، لتمكينهم من مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، مما يساعدهم

على تطوير أنفسهم ورفع كفاءاتهم المهنية والعلمية.

٢. تقديم خدمات برامج تعليمية وإرشادية وتثقيفية للمرضى تساعدهم على تفهم حالاتهم المرضية

ومحاولة تغيير سلوكهم نحو الأفضل، وهذا يتطلب وجود متخصصين من ذوي الخبرة في مجالات

التربية والإرشاد والصحة النفسية.

٣. توفير قدرات اتصال (أو اشتراك) بقواعد المعلومات الطبية المتاحة من خلال شبكة الإنترنت،

وعلى أمين المكتبة أن يكون لديه قدرات معرفية ومهارات الاتصال والبحث في هذه القواعد.

٤. نشر المعلومات الطبية الجيدة بين المتخصصين في المؤسسة الطبية (المستشفى) من خلال إعداد

قوائم بمصادر المعلومات التي تمهمهم، والمستخلصات الطبية من مصادرها، والنشرات الإعلامية عن

مصادر المعلومات المتوفرة والجديدة في المكتبة، وتوزيعها على ذوي الاهتمام.

٥. تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المناسبة للمستخدمين (الكادر الطبي) من المكتبة.
٦. التعاون مع المكتبات الطبية الأخرى في مجال تبادل مصادر المعلومات والخبرات والخدمات.

الخدمات التي تقدمها المكتبة الطبية:

- أولاً: خدمات المعلومات في المكتبات الطبية (مكتبات المستشفيات):

- لعل أبرز الخدمات التي تستطيع المكتبة الطبية / مكتبة المستشفى تقديمها إلى الكوادر الطبية هي:
١. خدمات البحث عن المعلومات الطبية في قواعد البيانات والشبكات المتخصصة مثل (MedlinePlus, HINARI, CINAHL, MD Consult, Nursing Consult,)
(Nursing Skills, PubMed Database).
 ٢. استرجاع المعلومات الطبية من بعض المراجع (التقليدية) إذا كانت المعلومات المطلوبة غير متوفرة، أو غير متاحة، في قواعد البيانات أو الشبكات.
 ٣. إرشاد المستخدمين، وتدريبهم، على استخدام قواعد البيانات ومصادر المعلومات المختلفة في المكتبة.
 ٤. تقديم خدمات الإحاطة الجارية CAS والبحث الانتقائي للمعلومات SDI، في العلوم الطبية والصحية وتوصيلها إلى المستخدمين بالطرق المناسبة (يدوياً أو آلياً بالبريد الإلكتروني مثلاً).

خدمات الإحاطة الجارية، وتشمل عدة أساليب:

أ - تداول الوثائق / المجلات / النشرات ذاتها ضمن نظام يبين الأشخاص الذين تصلهم هذه الوثائق لضمان إعادتها.

ب- الاشتراك في خدمة معلومات محوسبة (قواعد بيانات طبية) ، والبحث فيها لمعرفة كل جديد يصدر.

ج - إعداد قوائم دورية (أسبوعية مثلاً) وتوزيعها على الأقسام الطبية للإعلام عن المواد الوارد حديثاً إلى المكتبة.

د - نشر المكتبة، و/ أو لوحة الإعلانات: للإعلان عن أبرز ما ورد إلى المكتبة من مصادر معلومات مهمة ونشاطات المكتبة.

هـ - أساليب أخرى يراها أمين المكتبة مناسبة كالاتصال الهاتفى، أو توزيع رسائل الكترونية بالبريد الإلكتروني للكادر الطبي وإعلامهم عن كل ما يهمهم من معلومات وصلت إلى المكتبة.

خدمات البث الانتقائي للمعلومات:

وهذه الخدمة أكثر الخدمات تخصصاً، وتعطي انطباعاً مريحاً لدى المستفيدين الأطباء، وتمنحهم شعوراً بالخصوصية والأهمية.

وتعني هذه الخدمة بتقديم معلومات متخصصة لكل مستفيد بحسب حاجته وتخصصه الطبي، والأبحاث التي يجريها في مجال اهتمامه، وذلك بصفة دورية ودائمة طالما بقيت الحاجة قائمة. وباستخدام نظام آلي لمطابقة اهتمامات المستفيدين مع ما يدخل النظام من وثائق جديدة، تتم عملية إعلام المستفيد بشكل مستمر وبالأسلوب المناسب عن ما يصل المكتبة من معلومات تحمه، (توصيل باليد، إعلام بالهاتف، تخزين على قرص لين، أو البريد الإلكتروني).

الخدمة المكتبية الأخرى المقدمة إلى الكوادر الطبية:

١. الإعارة:

أ - الإعارة الداخلية: أي إعارة مواد مكتبية أو مصادر معلومات داخل مبنى المستشفى أو المؤسسة الطبية، للأقسام المختلفة لمدد زمنية محددة.

ب- الإعارة الخارجية: أي إعارة مواد ومصادر معلومات إلى الأطباء والكوادر الطبية المختلفة خارج المؤسسة الطبية أو المستشفى لمدد زمنية محددة، مع ضرورة تحديد عدد المواد المعارة في كل مرة، وفي ظل نظام خاص بالإعارة (يفضل أن يكون آلياً) لضمان حُسن سير هذه الخدمة.

٢. **الخدمة المرجعية:** الرد على استفسارات المستفيدين، وتشمل ردود وإجابات سريعة، أو التزويد بمصادر المعلومات التي تشتمل على الإجابة مثل المجلات، أو مراجع أو كتب أو نشرات. وتتضمن هذه الخدمة البحث في بنوك وقواعد المعلومات الطبية النصية (بالنص الكامل) لاسترجاع المقالات والدراسات المطلوبة، وتوصيلها إلى المستفيد بالسرعة الممكنة والطريقة المناسبة: توصيل بالآلة إعلام بالهاتف، تخزين على قرص لين، أو توصيل بالبريد الإلكتروني أو توصيل بالفاكس.

أساليب الخدمة المرجعية: يمكن للمستفيدين توجيه أسئلتهم واستفساراتهم عن المعلومات إما بالطرق التقليدية (وجهاً لوجه، أو بواسطة الهاتف العادي، أو النقال Mobile)؛ أو بالطرق الآلية المتقدمة (مثل: الاتصال بالفاكس أو الاتصال الإلكتروني، البريد الإلكتروني أو Facebook ، Twitter ،...)، وبالنسبة لمكتبات المستشفيات فإن طريقة المواجهة هي الأكثر قبولاً.

٣. **خدمات التصوير:** خاصة لصفحات من المراجع، أو مقالات الدوريات والمواد غير المسموح

باستعارتها .

- الخدمات المقدمة إلى رواد ومستفيدين آخرين:

أ - الكادر الإداري في المؤسسة الطبية أو المستشفى.

ب- المرضى المقيمين لفترات زمنية طويلة.

- الخدمات المكتبية المقدمة للمرضى:

هناك العديد من الخدمات التي يمكن لمكتبة المستشفى أن تقدمها للمرضى أثناء فترة الإقامة إما بحضورهم إلى المكتبة أو باستخدام عربة الكتب والمرور على المرضى لانتقاء ما يريدون وأحياناً تكون مكتبة المرضى منفصلة عن مكتبة المستشفى للترويج عنهم.

وتقوم مكتبة المرضى بتقديم مجموعة من الخدمات بهدف:

١. رفع المستوى الثقافي والتعليمي للمرضى.
٢. علاج المرضى من خلال تقديم الكتب والمواد الأخرى التي تسهم في غرس الشعور بالثقة والإيمان والاعتماد على النفس والإحساس بالأمل والإقبال على الحياة.
٣. الترفيه عن المرضى من خلال تقديم عروض الأفلام وإقامة المعارض واستخدام الوسائل الترفيهية الأخرى، وعقد اللقاءات الاجتماعية وتوفير الكتب والمجلات العامة والترويحية.
٤. التوجيه والإرشاد الصحي بهدف تغيير سلوك المرضى نحو الأفضل.

ولتحقيق الأهداف السابقة المشار إليها تقدم المكتبة للمرضى الخدمات التالية:

١. الاطلاع والاستعارة الداخلية.
٢. التعليم المستمر للطلبة من المرضى أثناء فترة الإقامة بالمستشفى.

٣. العلاج بالقراءة؛ بهدف تعزيز الثقافة العلاجية وتزويد المرضى بمعلومات تتعلق بأمر مرضهم وكيفية التعامل مع المرض والمساعدة في العلاج.

إدارة المكتبات الطبية:

مفهوم الإدارة بشكل عام:

تعني الإدارة بوصفها ممارسة أو نشاط أو عملية تنظيم الجهود، واستثمار الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والتوظيف والإشراف والرقابة، للوصول إلى هدف / أهداف معينة.

تعريف إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:

١. هي عملية تدبير شؤون مجموعة من العاملين وقيادتهم وتوجيههم والإشراف عليهم من أجل تأدية جميع الأعمال والخدمات الموكلة إليهم، وتنفيذ الخطط الموضوعة لهم من أجل تحقيق أهداف المكتبة، أو مركز المعلومات.
٢. هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي يقوم بها الإداريون مستخدمين الإمكانيات المادية والبشرية كافة المتوفرة لديهم من أجل تنفيذ خطة موضوعة سلفاً لتحقيق أهداف معينة.

المهام الإدارية :

١. إنجاز وإتمام الأعمال المنوطة بالعاملين.
٢. التخطيط للأعمال المرغوبة أو المطلوبة مستقبلاً.
٣. اتخاذ القرارات المناسبة في ضوء سير العمل اليومي، أو المستجد أو المنظور.
٤. تنظيم المصادر البشرية والمادية وتوظيفها لتحقيق الأهداف المرسومة.

٥ . إيجاد بيئة عمل مناسبة تسمح للعاملين والمستفيدين أن يحققوا أهدافهم.

أمين المكتبة الطبية: مكتبة المستشفى:

لأمين المكتبة الطبية أو مكتبة المستشفى سمات خاصة يجب أن تتوفر فيه، تختلف بشكل خاص عن غيره من أمناء المكتبات المتخصصة في مجالات العلوم الأخرى؛ ذلك لأن أمين المكتبة الطبية أو مكتبة المستشفى دوراً مهماً في إدارة وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، سواء للكوادر والهيئات الطبية المختلفة، أو المرضى ونزلاء المستشفى. وعليه، يجب أن يمتلك أمين المكتبة الطبية مهارات تنافسية مميزة، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- ١ . معرفة جيدة ومناسبة بمصادر المعلومات والمراجع (المطبوعة) في مجالات العلوم الطبية والمجالات الصحية الأخرى ذات العلاقة.
- ٢ . معرفة جيدة بقواعد وشبكات المعلومات الطبية ومقدرة عالية على البحث فيها لاسترجاع المعلومات الدقيقة التي تلي حاجة المستفيدين خاصة الأطباء منهم، والباحثين.
- ٣ . القدرة على إدارة وتصميم وتطوير الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات التي تلي رغبات المستفيدين واحتياجاتهم من المعلومات العلمية والبحثية.
- ٤ . القدرة على تقييم التطورات التكنولوجية الحديثة، وتقدير تطبيقاتها في إدارة المكتبة وخدماتها.
- ٥ . القدرة على الفهم والاستجابة في الوقت المناسب لجميع التساؤلات والاستفسارات التي ترد من المستفيدين (الأطباء...) حول المعلومات ذات العلاقة برعاية المرضى وعلاجهم.

من هنا يرى البعض (دياب، ٢٠٠٦) أن يكون لدى أمين المكتبة الطبية أو مكتبة المستشفى، والكبرى منها خاصة، خبرة طويلة في مجال العمل في المكتبات الطبية، مع مؤهل علمي عالي على المستوى الجامعي (الماجستير أو البكالوريوس) في علم المكتبات والمعلومات، وخلفية علمية مناسبة في المجالات الطبية

والصحية، بحيث يكون قادراً على قيادة المكتبة نحو الأفضل في إدارتها وتطوير مجموعاتها من مصادر المعلومات الحديثة (غير التقليدية) لتقديم خدمات معلومات تناسب جميع المستخدمين على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم العلمية، أو الثقافية.

ولعل أبرز سمات أو خصائص أمين المكتبة الطبية تتلخص فيما يلي:

١. مؤهلاً علمياً ومهنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات على مستوى الجامعة: بكالوريوس أو دبلوم عالي، أو ماجستير.
٢. أن يتمتع بقدرات مناسبة للتعامل مع نظم الحواسيب والتكنولوجيا المختلفة، والاتصال بشبكات المعلومات الطبية والبحث فيها من أجل الحصول على المعلومات.
٣. أن يكون لديه إلمام كاف بالمصطلحات الطبية والقدرة على التعامل وفهم ما يحتاجه الكادر الطبي (الأطباء بخاصة) من معلومات طبية متخصصة.
٤. حب العمل والرغبة الصادقة فيه.
٥. منظم ويتمتع بذكاء مناسب، وثقافة طبية مناسبة والرغبة مع القدرة على التجديد والإبداع.
٦. القدرة على مواكبة التطورات العلمية في مجال الطب.
٧. القدرة على متابعة المستجدات المتعلقة بتحسين خدمات المعلومات إلى المستخدمين.
٨. القدرة على التعامل مع مختلف الكوادر الطبية بفاعلية، وروح عمل إيجابية.
٩. القدرة إلى إيجاد بيئة مناسبة للعمل مبنية على الاحترام المتبادل مع جميع المتعاملين مع المكتبة من كوادر طبية وإدارية في المؤسسة الطبية...

الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء من البحث الدراسات العلمية على ندرتها، التي أجريت حول المكتبات الطبية، ومكتبات المستشفيات في الأردن، بإيجاز شديد.

أجرى عليان (١٩٨٦) أول دراسة للتعرف على احتياجات المستفيدين من الأطباء في أربعة مستشفيات (حكومية وعسكرية وخاصة) في الأردن. اشتملت العينة على ٢٨٩ طبيباً من أصل ٤١٠، أفادوا بأن هدفهم الرئيسي من استخدام مصادر المعلومات الطبية كان الرغبة في متابعة التطورات في مجالات التخصص، والدراسة (الحصول على مؤهل علمي) والحاجة إلى المعلومات الدوائية لحل المشكلات العلاجية.

وأجرت كل من الخنان والسعيدات وجرادات (٢٠٠٢) دراسة (مشروع تخرج) حول المكتبات الطبية في المستشفيات الحكومية، والخاصة في العاصمة الأردنية، عمان، لمعرفة واقعها وخدماتها ومجموعاتها من مصادر المعلومات، وطرق التنظيم، والميزانية والنشاطات. وتطرقت الدراسة لمعرفة أسباب استخدام مصادر المعلومات من قبل الأطباء العاملين في (٨) ثمانية مستشفيات حكومية وخاصة (شكلت عينة الدراسة).

أظهرت النتائج أن الأطباء يستخدمون مصادر المعلومات (من الكتب الطبية وقواعد البيانات الطبية على شبكة الإنترنت) لمواكبة التطورات الحديثة في مجالات التخصص والعلوم الطبية ولكنهم يعانون من طول الوقت المستغرق في البحث عن المعلومات أو استرجاعها من قواعد البيانات.

كما أجرت كل من ناصر الدين ودنون والمشاعلة (٢٠٠٧ / ٢٠٠٨) دراسة أخرى (مشروع تخرج) حول واقع ومشكلات مكتبات المستشفيات في العاصمة، الأردنية، عمان، من وجهة نظر العاملين فيها، من حيث المجموعات المكتبية وطرق تنظيمها والإجراءات الفنية والخدمات المقدمة إلى المستفيدين. وتطرقت الدراسة إلى طبيعة مجتمع المستفيدين والمشكلات التي تواجههم، والتطلعات المستقبلية لهذه المكتبات وسبل تحقيقها.

تكونت عينة الدراسة من (١٢) مستشفى من أصل (٤٩) مكتبة مستشفى (مجتمع الدراسة) في كافة القطاعات (الحكومية والعسكرية والخاصة) استجاب من عينة الدراسة (١٠) أو (٨٣,٣٣%) من المكتبات المبحوثة، أظهرت النتائج أن عدداً كبيراً من المستشفيات، مجتمع الدراسة (حوالي ٣١ أو ٦٣,٢٦%) منها لا يوجد فيها مكتبة طبية.

وأظهرت النتائج أن غالبية مقتنيات المكتبات المستجبة من مصادر المعلومات هي من الدوريات، وتفتقر إلى المصادر المعلوماتية الإلكترونية والخدمات بشكل عام، فيما عدا الاشتراك في خدمات الانترنت، وأظهرت النتائج أن المكتبات المستجبة تقدم خدماتها إلى الأطباء والكادر الطبي، وبنسبة ضئيلة إلى المرضى.

مشكلة الدراسة:

بالنظر إلى الأدب المنشور والدراسات القليلة التي أجريت حول المكتبات الطبية، ومنها مكتبات المستشفيات في الأردن، نجدها تنحصر في تقييم حاجات المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة إليهم، ومدى حاجتهم أو استفادتهم منها، وتعرض بعضها إلى تقييم وضع مكتبات المستشفيات (على قلتها)، من حيث المقتنيات والتنظيم والمساحة، والعاملين من حيث الأعداد والمؤهلات، والخدمات المقدمة إلى المستفيدين.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. حصر المؤسسات الطبية في الأردن التي لديها مكاتب طبية، من حيث التبعية وسنة التأسيس والموقع.
٢. التعريف على خصائص العاملين في هذه المكاتب، من حيث العدد والجنس والتأهيل والخبرات.
٣. التعرف على أوضاع خدمات المعلومات الصحية المقدمة في مكاتب هذه المؤسسات الطبية (المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية)، وفئات المستفيدين منها،
٤. تقييم هذه الخدمات، وتحديد المشكلات التي تعترض تقديمها، و
٥. اقتراح الحلول الممكنة للارتقاء بها إلى المستوى اللائق، وخطط المستقبل.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الطبية التابعة للمستشفيات ومراكز الرعاية الصحية، والنقابات المهنية المتخصصة، والتي تم حصرها من خلال الزيارات الميدانية (في العاصمة الأردنية، عمان) والاستعانة بالدراسات السابقة ناصر الدين ودنون والمشاعلة ٢٠٠٧/٢٠٠٨ حول هذا الموضوع، حيث بلغ عددها سبعة وأربعون (٤٧) مؤسسة، تبين أن اثنتا عشر (١٢ أو ٢٥,٣٥%) منها لديها مكتبة طبية. شكلت هذه المكاتب عينة الدراسة حيث استجاب منها عشرة (١٠ أو ٨٣,٣٣%). ويبين الجدول رقم (١)، أسماء هذه المؤسسات والقطاع الذي تتبعه (عام، خاص، عسكري)، وسنة التأسيس والموقع، مرتبة زمنياً حسب تاريخ التأسيس، مع بيان المساحة المخصصة للمكتبة.

أداة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة، بناء على الخبرات السابقة للباحث، والاستعانة ببعض الدراسات السابقة حول هذا الموضوع. اشتملت الاستبانة (الملحق رقم ١) على عناصر ديموغرافية للتعرف على المؤسسات الطبية التي لديها مكتبة، وأعداد الموظفين والجنس والفئات العمرية وسنوات الخبرة، ومؤهلاتهم العلمية والتدريب، وكذلك لتحديد فئات المستفيدين من خدمات المكتبة.

وتعلق الجزء الثاني من الاستبانة بمختلف الخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة إلى المستفيدين، تراوحت ما بين الخدمات المكتبية التقليدية كالإعارة والخدمات المرجعية والتصوير، إلى الخدمات المعلوماتية المتقدمة والبحث بالاتصال المباشر واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، وكذلك تم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية، على محدوديتها والزيارات الميدانية لعدد قليل من المؤسسات المستجيبة.

تحليل النتائج:

أولاً: البيانات الديموغرافية:

التبعية:

يشير الجدول رقم (١) أن من بين المؤسسات الطبية (الاثنتي عشر) التي لديها مكتبة، أن اثنتان منها فقط (١٦,٧%) هي مؤسسات تابعة للقطاع العام، أو حكومية، وأن تسعة (٩ أو ٧٥%) منها تتبع القطاع الخاص، ومؤسسة واحدة فقط (أو ٨,٣%) تتبع القواعد المسلحة الأردنية.

الجدول رقم (١) المؤسسات الطبية في الأردن التي لديها مكاتب طبية، مرتبة زمنياً

الرقم	اسم المؤسسة الطبية	سنة التأسيس	القطاع	الموقع	مساحة المكتبة
١	مستشفى الجامعة الأردنية	١٩٦٢	العام	الجبيهة	٢م ٢٠٠
٢	نقابة الأطباء	١٩٦٥	الخاص	الشميساني	٢م ٤٤
٣	مستشفى البشير	١٩٦٤	العام	الأشرفية	٢م ٥٠٠
٤	المستشفى الإسلامي	١٩٩٠	الخاص	العبدلي	٢م ٧٥
٥	مستشفى الملكة علياء العسكري	١٩٩١	عسكري	طارق	٢م ٤٤
٦	مدينة الحسين الطبية	١٩٩٤	الخاص	البيادر	٢م ٥٠٠
٧	مستشفى الأردن	١٩٩٦	الخاص	الشميساني	٢م ٥٠
٨	مستشفى الرشيد	١٩٩٦	الخاص	الشميساني	٢م ٦
٩	مركز الحسين للسرطان	٢٠٠٣	الخاص	الجبيهة	٢م ١٤٦
١٠	المركز الوطني للسكري	٢٠٠٥	الخاص	الجبيهة	٢م ٢٠
١١	المستشفى التخصصي	٢٠٠٦	الخاص	الشميساني	٢م ٣٠
١٢	نقابة أطباء الأسنان	٢٠٠٦	الخاص	الشميساني	٢م ٢١

المساحات:

وتشير البيانات الموضحة في الجدول رقم (١) أن أكبر المساحات المخصصة للمكتبة، كانت في كل من مستشفى البشير ومدينة الحسين الطبية، ويكمن السبب في ذلك أن كلا من هاتين المؤسستين يتبعها كلية تمريض. يليها من حيث كبر حجم المساحة، المكتبة التابعة لمستشفى الجامعة الأردنية والتي تخدم الكادر الطبي في المستشفى، علاوةً على طلبة كلية الطب في الجامعة الأردنية.

وتتراوح باقي المساحات المخصصة للمكتبة من (٦م ٢) في مستشفى الرشيد (وهي غير فاعلة بالمعنى الحقيقي للمكتبة) و (١٤٦م ٢) لمكتبة مركز الحسين للسرطان، وهي من أكثر المكتبات الطبية فاعلية من حيث تقديم خدمات المعلومات للكوادر الطبية العاملة في المركز، والطلبة والمتدربين من الكادر التمريضي.

ج - خصائص العاملين:

الجنس والفئة العمرية:

يبين الجدول رقم (٢) أن مجموع العاملين في المكتبات الطبية المستجيبة، قد بلغ ثمانية عشر (١٨) موظفاً، أربعة (٤ أو ٢٢,٢%) منهم من الذكور، في حين شكل عدد العاملات من الإناث أكثر من ثلاثة أرباع (١٤، أو ٧٧,٨%) من مجموع العاملين الكلي وبالنظر إلى الفئات العمرية لهؤلاء العاملين يتبين أن الفئة الشابة منهم (البالغة من العمر ما بين ٢٠ - ٢٩ عاماً) هي من الإناث (٥ أو ٢٧,٨%) ويعادل نفس هذه النسبة للعاملين الذين تزيد أعمارهم عن الأربعين عاماً (واحد من الذكور أو ٥,٦%) و (٤ أو ٢٢,٢%) من الإناث.

هذا في حين أن العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ - ٣٩) عاماً قد بلغ ثمانية (٨ أو ٤٤,٥%) من مجموع العاملين منهم ثلاثة (٣ أو ١٦,٧%) من الذكور، وخمسة (٥ أو ٢٧,٨%) من الإناث. وهذا يشير أن الغالبية العظمى من العاملين (١٣ أو ٧٢,٢%) هم من الفئة الشابة.

سنوات الخبرة:

يبين الجدول رقم (٢) أن ثمانية (٨ أو ٤٤,٤%) من العاملات الإناث، هن الأكثر خبرة في مجال العمل في المكتبات الطبية؛ إذ تبلغ سنوات العمل لديهن خمسة عشر (١٥) عاماً أو تزيد، في حين تراوحت سنوات الخبرة لدى الذكور (٤ أو ٢٢,٢%) ما بين (٥-١٤) سنة، بينما تراوحت سنوات الخبرة لدى ستة (٦ أو ٣٣,٣%) من الإناث ما بين سنة وحتى ٩ سنوات.

المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (٢) أن ثلثي العاملين في المكتبات الطبية (١٢ أو ٦٦,٧%) هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس (سواء في مجال علم المكتبات والمعلومات، أو مجال علمي آخر)، وأن الغالبية العظمى منهم (١٠ أو ٥٥,٦%) هن من الإناث. والملاحظ أن أعداد الذكور المؤهلين على مستوى الدبلوم المتوسط والبكالوريوس قد ذهب مناصفةً بينهم، اثنان لكل مستوى أكاديمي، وهذا يساوي نفس العدد (٤ أو ٢٢,٢%) للإناث المؤهلات على مستوى الدبلوم المتوسط. ولم يشير أي من المكتبيين المستجيبين تلقيه أية دورة تدريبية في مجال الخدمات المكتبة الطبية.

الجدول رقم (٢) خصائص العاملين في المكتبات الطبية في الأردن

المجموع ١٨ / ١٠٠%	إناث		ذكور		الجنس
	%	عدد	%	عدد	
	٧٧,٨%	١٤	٢٢,٢%	٤	
الفئة العمرية					
	٥,٦%	١	-	-	٢٠ - ٢٤ سنة
	٢٢,٢%	٤	-	-	٢٥ - ٢٩ سنة
	١١,١%	٢	١٦,٧%	٣	٣٠ - ٣٤ سنة
	١٦,٧%	٣	-	-	٣٥ - ٣٩ سنة
	٢٢,٢%	٤	٥,٦%	١	٤٠ سنة فأكثر
سنوات الخبرة					
	١١,١%	٢	-	-	١ - ٤ سنوات
	٢٢,٢%	٤	٥,٦%	١	٥ - ٩ سنوات
	-	-	١٦,٧%	٣	١٠ - ١٤ سنة
	٤٤,٤%	٨	-	-	١٥ سنة فأكثر
المؤهل العلمي					
	-	-	-	-	الثانوية العامة

دبلوم متوسط	٢	%١١,١	٤	%٢٢,٢
بكالوريوس	٢	%١١,١	١٠	%٥٥,٦
دبلوم عالي	-	-	-	-
ماجستير	-	-	-	-
دورات تدريبية	-	-	-	-

ثانياً: خدمات المعلومات:

يبين الجدول رقم (٣) مختلف خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الطبية المستجيبة، حيث نجدها جميعها (١٠٠%) تقدم خدمات الإعارة لمصادر المعلومات سواء إعارة داخلية أو خارجية، وكذلك الخدمات المرجعية بالرد على الاستفسارات إما هاتفياً أو مواجهة (الفقرات ١، ٢، ١١، ١٢).

وتعمل الغالبية العظمى (٨ أو ٨٠%) من المكتبات المستجيبة على إرشاد المستخدمين (الأطباء والباحثين) على معرفة المجالات العلمية التي تهمهم لنشر نتائج الأبحاث والدراسات التي يعدونها (الفقرة ٩). والملاحظ أن ذات العدد من المكتبات المستجيبة (٨ أو ٨٠%) تقوم.

الجدول رقم (٣) خدمات المعلومات المقدمة إلى المستخدمين من المكتبات الطبية في الأردن

الرقم	الخدمة	التكرار	النسبة المئوية %
١	إعارة داخلية / خارجية.	١٠	١٠٠%
٢	خدمات مرجعية.	١٠	١٠٠%
٣	تدريب المستخدمين على استخدام مصادر المعلومات المطبوعة في المكتبة.	٤	٤٠%
٤	تدريب المستخدمين على استراتيجية البحث بالاتصال المباشر On Line Searching في قواعد البيانات على الانترنت.	٢	٢٠%
٥	خدمات توصيل المعلومات (نتائج البحث بالاتصال المباشر) بالبريد الالكتروني.	٨	٨٠%
٦	تحميل نتائج الأبحاث من قواعد البيانات DBs على وسط الكتروني (USB ، CD...).	٢	٢٠%
٧	تصوير / طباعة نتائج البحث من قواعد البيانات DBs.	٢	٢٠%
٨	تدريب المستخدمين على توثيق مصادر المعلومات في الأبحاث.	٣	٣٠%
٩	إرشاد المستخدمين (الباحثين والأطباء...) على معرفة المجالات العلمية لنشر نتائج البحث والدراسات.	٨	٨٠%
١٠	تصوير صفحات من كتب أو مقالات في مجلات مطبوعة.	٥	٥٠%
١١	الرد على استفسارات المستخدمين هاتفياً.	١٠	١٠٠%
١٢	الرد على استفسارات المستخدمين وجهاً لوجه.	١٠	١٠٠%
١٣	الرد على استفسارات المستخدمين بالبريد الالكتروني.	٨	٨٠%
١٤	المساعدة في الترجمة.	١	١٠%
١٥	توفير مصادر المعلومات، غير المتوفرة في المكتبة، بواسطة الإعارة المتبادلة.	١	١٠%
١٦	خدمات الإحاطة الجارية CAS.	٢	٢٠%
١٧	خدمات البحث الانتقائي للمعلومات SDI.	٢	٢٠%
١٨	الرد على استفسارات المستخدمين بوسائل أخرى (يرجى التحديد): Face book , LinkedIn....., Twitter , Mobile	-	-
١٩	خدمات أخرى (يرجى التحديد).....).	-	-

بالرد على استفسارات المستخدمين بواسطة البريد الالكتروني (الفقرة ١٣)، وفي ذات الوقت تقوم

بتقديم خدمات (توصيل) نتائج البحث بالاتصال المباشر بالبريد الالكتروني (الفقرة ٥).

ويظهر الجدول رقم (٣) أن مكتبتين (٢ أو ٢٠%) فقط تقدمان خدمات معلومات متقدمة من ناحية تدريب المستخدمين على استراتيجية البحث بالاتصال المباشر في قواعد البيانات على الانترنت (الفقرة ٤)، وتعمل في ذات الوقت على تحميل نتائج الأبحاث في قواعد البيانات على أوساط تخزين مساعدة (CD, USB) علاوةً على طباعة نتائج الأبحاث من قواعد البيانات (الفقرة ٦، ٧). وهي ذاتها التي تقدم خدمات الإحاطة الجارية CAS، وخدمات البث الانتقائي للمعلومات SDI (الفقرات ٦، ١٦)، ولكن تقدم خمسة (٥ أو ٥٠%) من المكتبات المستجيبة خدمات تصوير صفحات (محدودة) من كتب أو مقالات في مجلات مطبوعة (الفقرة ١٠).

وفي حين تعمل أربعة (٤ أو ٤٠%) من المكتبات المستجيبة على تدريب المستخدمين على استخدام مصادر المعلومات المطبوعة، (الفقرة ٣)، تقوم ثلاثة (٣ أو ٣٠%) منها بتدريب المستخدمين على توثيق مصادر المعلومات في الأبحاث (الفقرة ٨).

ويبين الجدول رقم (٣) أن مكتبة واحدة (١٠%) فقط تقدم خدمات ترجمة (على نطاق محدود جداً)، (الفقرة ١٤). وتعمل أخرى على توفير مصادر المعلومات غير المتوافرة فيها، بواسطة الإعارة المتبادلة (الفقرة ١٥). ومن الملاحظ أن خدمات المعلومات باستخدام الوسائل التكنولوجية المتقدمة Face Book, Mobile (الفقرة ١٩) لم تعرف طريقها بعد في ميدان خدمات المعلومات في المكتبات الطبية في الأردن.

ثالثاً: المستفيدون:

يبين الجدول رقم (٤) أن خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين من المكتبات المستجيبة تنحصر في غالبيتها العظمى على فئات الأطباء، في جميع (١٠٠%) من المكتبات المستجيبة، وما بين (٨٠ - ٩٠%) منها تقدم خدماتها إلى الباحثين وكوادر التمريض أيضاً.

الجدول رقم (٤) المستفيدون من خدمات المعلومات في المكتبات الطبية في الأردن

فئة المستفيدين	عدد المكتبات	%
الأطباء	١٠	١٠٠%
الباحثون	٨	٨٠%
كادر التمريض	٩	٩٠%
الطلبة	٥	٥٠%
المرضى	-	-
آخرون	-	-

هذا وتقدم خمسة (٥ أو ٥٠%) منها، خدمات معلومات إلى الطلبة، وهذه المكتبات هي التي تتبع مؤسساتها كليات طبية أو معاهد تمريض، ولا يحظى المرضى بأي خدمات معلومات تُذكر.

رابعاً: المشكلات:

اشتملت الاستبانة على سؤال مفتوح لمعرفة المشاكل التي تعاني منها المكتبات الطبية المستجيبة، والتي تحدد من قدراتها على تقديم خدمات معلومات مناسبة للمستفيد. وآخر لاقتراح الحلول الممكنة لهذه المشاكل، تفاوتت الإجابات ما بين قلة الخبرات (بمعنى المهارات) التي يمتلكها العاملون وضيق المكان (صغر المساحة المخصصة للمكتبة) وقدم مصادر المعلومات (لعلها بسبب ضعف الدعم المادي للمكتبة).

ونجمل فيما يلي أبرز هذه المشكلات:

١. قلة خبرات العاملين في المكتبات نتيجة لضعف التأهيل ونقص التدريب.
٢. ضيق المكان، وضعف اهتمام المسؤولين في الإدارات العليا بالمكتبة، مما ينعكس على ضعف الدعم المادي (نقص في الميزانية) المخصصة للمكتبة.
٣. قِدم بعض المصادر، وخاصةً المراجع الطبية المطبوعة، مقروناً بعدم القدرة (نتيجة ضعف الدعم المادي) على الاشتراك في قواعد البيانات المتخصصة في العلوم الطبية ذات التكلفة العالية.
٤. ضعف قدرات الموظفين على تشكيل استراتيجيات البحث بالاتصال المباشر في قواعد البيانات الطبية، نتيجة ضعف خبراتهم في مجال المصطلحات الطبية.
٥. قلة عدد أجهزة الحواسيب المتوفرة في المكتبات التي يوجد فيها إقبال من المستخدمين لاستخدام شبكة الانترنت.
٦. تعاني بعض المكتبات من ضعف الإقبال، أو عدم اهتمام المستخدمين باستخدام المكتبة.
٧. هناك مشكلات أخرى تتعلق بضيق المساحة، وعدم كفاية الإضاءة والتهوية وقِدم الأثاث، وقلة ساعات الدوام في المكتبة.
٨. خامساً: الحلول والتوصيات.
٩. أما الحلول المقترحة للتغلب على هذه المشكلات أو بعضها، فقد تقدم عدد من المكتبيين المستجيبين باقتراحات على شكل توصيات، يرونها عملية ومناسبة، نجملها فيما يلي:
١٠. توفير دورات تدريبية مناسبة لموظفي المكتبة لتدريبهم على خدمات المعلومات المناسبة في مجالات العلوم الطبية.
١١. توفير الدعم المادي اللازم لشراء مصادر معلومات حديثة، وبأشكال إلكترونية، أو مطبوعة، وكذلك الاشتراك في قواعد بيانات طبية متخصصة، على شبكة الانترنت.

١٢. تدريب الموظفين على استراتيجيات البحث بالاتصال المباشر في قواعد البيانات الطبية.
١٣. توفير أجهزة حواسيب حديثة للربط بشبكة الانترنت، وإتاحتها للمستفيدين لفترات أطول في المكتبة (زيادة ساعات الدوام).
١٤. زيادة المساحات المخصصة للمكتبة، مع الأخذ بالاعتبار الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد...
- إلخ.

سادساً: الخطط المستقبلية والتطوير:

أفاد عدد من المكتبيين المستجيبين أن لدى إدارات المؤسسات الطبية (المستشفيات) التي يعملون فيها خططاً مستقبلية لتحسين أوضاع مكتباتهم، نوجزها فيما يلي:

١. إدخال خدمات الانترنت في المكتبات، والاشتراك بقواعد بيانات طبية (بحسب ما يقترحه الأطباء المستفيدون أو الباحثون...).
٢. توسعة المكان، وتوفير كافة المستلزمات من أثاث وأجهزة حواسيب حديثة.
٣. العمل على توفير مخصصات مالية كافية لتوفير مصادر المعلومات الضرورية.
٤. التطلع إلى الربط الشبكي بين المكتبات الطبية والعمل على الاشتراك في شبكة معلومات موحدة للتوفير في نفقات الاشتراك في قواعد البيانات الطبية.

تقييم عام:

يظهر تحليل نتائج البحث أن خدمات المعلومات الصحية، على أهميتها القصوى، لم تعرف طريقها سوى لعدد قليل من مؤسسات الرعاية الصحية والطبية في الأردن. وبالرغم من حيوية المجال الطبي في الحياة المعاصرة، بل وعلى مدى العصور والحضارات الإنسانية، وبالرغم من التقدم العلمي الهائل في هذا المجال، فلا تزال مؤسساتنا الطبية في الأردن، ولربما في العالم العربي بشكل عام، لا تلقي بالأكثر إنشَاءً مكتبات

أو مراكز معلومات توفر وبشكل مستمر وصولاً حياً للأطباء على أحدث ما توصلت إليه الدراسات في مراكز الأبحاث والمختبرات من وسائل علاجية وطبية يحتاج كل متخصص في المجال الاطلاع عليها.

وتشير النتائج في هذه الدراسة نقصاً في أعداد العاملين في المكتبات الطبية. وتنقص الكثير منهم الخبرات أو المهارات اللازمة لتقديم خدمات معلومات طبية مناسبة. وبالرغم من كون معظمهم من فئة الشباب، خاصةً فئة الإناث، إلا أن عدداً قليلاً منهن لديه خبرة سنوات، وليس بالضرورة، مهارة معرفية في تقديم الخدمات.

وفي حين تقتصر الخدمات على الأطباء والباحثين والمرضى، دون المرضى وغيرهم؛ فإن هذه الخدمات تغلب عليها السمة التقليدية، وتقديم الحد الأدنى منها، الإعارة والخدمة المرجعية والرد على الاستفسارات هاتفياً أو وجهاً. هذا في حين تندر المكتبات التي تقدم خدمات معلومات طبية متقدمة كالبحث بالاتصال المباشر، والاشتراك في قواعد البيانات الطبية المتخصصة، نتيجة نقص المهارات والمعرفة باستراتيجيات البحث في هذه القواعد، مما يحد من تقديم خدمات معلومات متقدمة أخرى كالبحث الانتقائي للمعلومات SDI.

والحقيقة، أننا إذا ما أردنا أن تفعل خدمات المعلومات الطبية في البلاد، فلا مناص لوزارة الصحة الأردنية من استصدار قانون، أو تضمين مادة في قانون الوزارة، يلزم كل مؤسسة رعاية صحية في البلاد، المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة الكبرى، إنشاء مكتبة طبية متخصصة، أو مركز معلومات متخصص في العلوم الطبية، بموجب معايير خاصة توضع لهذه الغاية، حتى تظل الكوادر الطبية مواكبة للتطورات العلمية في المجال، ولترتقي الرعاية الصحية في البلاد إلى المستوى اللائق بها.

انتهى بحمد الله وشكروه.

المراجع:

- دياب، مفتاح محمد (٢٠٠٦)، مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية، ط ١، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٩٤ ص.
- حمادة، محمد ماهر (١٩٨١) المكتبات في الإسلام: نشأتها وتطورها ومصادرها، ط ٣، بيروت: مؤسسة الرسالة.
- الخنان، منال سليمان، السعيدات، هبة غالب، وجرادات، أماني عبد الحكيم. (د. ت) "المكتبات الطبية ومدى استخدامها من قبل الأطباء والمرضى في المستشفيات في الأردن... " مشروع تخرج، إشراف: ربحي مصطفى عليان، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.
- اللوس، إلهام بشير (١٩٨٥). "التصنيف في المكتبات الطبية "آداب المستنصرية، ١١٤.
- المالكي، مجبل لازم، وعليوي، محمد عودة، (١٩٩٢). "مكتبات المستشفيات: أهميتها، أهدافها، وخدماتها". رسالة المكتبة، م ٢٧، ع ٣. ص ٢١ - ٣٤.
- ناصر الدين، آلاء عز الدين، دنون، هيفاء عبد الرزاق، والمشاعلة، ودیعة سالم. (٢٠٠٧ / ٢٠٠٨) "واقع ومشكلات مكتبات المستشفيات في العاصمة عمان من وجهة نظر العاملين فيها". مشروع تخرج، إشراف: ربحي مصطفى عليان، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.
- يونس، عبد الرازق مصطفى (٢٠٠٥) "إدارة المكتبات الطبية وخدماتها" الورشة التدريبية في إدارة المكتبات الطبية، مركز الحسين للسرطان، عمان، الأردن.
- The ALA Glossary of Library and Information Science. (1983) Edited by Heartsill Young. ALA: Chicago, Ill, USA.
- Elayan, Rebhi Nimer, (1986) An Investigation Into the Use of Sources of Medical Information by the Practicing Jordanian Physicians of Selected Hospitals in Jordan. (Ph D. Dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh, Pa. USA.
- Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book. (1984) 5th ed. England: Gower publishing Co.

الملحق رقم (١)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميل/ة المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

يهدف الاستبيان المرفق إلى التعرف على أوضاع خدمات المعلومات الصحية في المؤسسات الطبية في الأردن، ومن أجل إجراء دراسة تقييمية لهذه الخدمات، وتقديم الحلول الممكنة ولعقد دورات تدريبية تنفيذ العاملين في هذه المؤسسات للارتقاء بها إلى المستوى اللائق.

نأمل منكم التعاون في إعطاء بيانات ومعلومات دقيقة لإثراء البحث، وسوف تعامل المعلومات المقدمة بكل ثقة وسرية تامة، دون الإفصاح عن هويتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

الباحث

أ.د. عبد الرازق يونس

رئيس قسم علم المكتبات والمعلومات / الجامعة الأردنية

Younis-abdul@hotmail.com : Aryounis47@yahoo.com

الاستبانة

١- اسم المؤسسة ٢- سنة التأسيس

٣- حكومية غير حكومية (قطاع خاص)

أخرى (يرجى التحديد)

٤- هل يوجد لديكم مكتبة / مركز معلومات؟

نعم لا

٥- عدد الموظفين

أ.٥ ذكور..... إناث

ب.٥ الفئة العمرية:

٢٠ - ٢٤ سنة ٢٥ - ٢٩ سنة

٣٠ - ٣٤ سنة ٣٥ - ٣٩ سنة

٤٠ سنة فأكثر

٥.ج سنوات الخبرة في المكتبة التي تعمل بها حالياً:

١ - ٤ سنوات ٥ - ٩ سنوات

١٠ - ١٤ سنة ١٥ سنة فأكثر

٦- مؤهلات الموظفين:

الثانوية العامة

دبلوم متوسط (كلية مجتمع) (التخصص) .

بكالوريوس (التخصص) .

دبلوم عالي (التخصص) .

ماجستير (التخصص).

٧- التدريب:

هل حصلت على دورات تدريبية في مجال الخدمات الصحية / الطبية؟

نعم لا

٨- إذا كان الجواب (٧) نعم، يرجى تحديد مسميات الدورات ومدتها الزمنية.

<u>عنوان الدورة</u>	<u>المدة الزمنية</u>
١.
٢.
٣.

٩- المستفيدون من خدمات مكتبكم: (يرجى وضع إشارة (√) على كل نوع من المستفيدين) :

أطباء باحثون كادر التمريض
 طلبة مرضى آخرون (يرجى التحديد)

١٠- خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين: (يرجى وضع إشارة (√) على كل خدمة تقدمونها:

إعارة خارجية إعارة داخلية خدمات مرجعية.

تدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات المطبوعة في المكتبة.

تدريب المستفيدين على استراتيجية البحث بالاتصال المباشر On Line Searching في

قواعد البيانات على الانترنت.

خدمات توصيل المعلومات (نتائج البحث بالاتصال المباشر) بالبريد الالكتروني.

تحميل نتائج الأبحاث من قواعد البيانات DBs على وسط الكتروني (USB ، CD ...).

تصوير / طباعة نتائج البحث من قواعد البيانات DBs.

تدريب المستفيدين على توثيق مصادر المعلومات في الأبحاث.

إرشاد المستخدمين (الباحثين والأطباء ...) على معرفة المجالات العلمية لنشر نتائج الأبحاث والدراسات.

تصوير صفحات من كتب أو مقالات في مجلات مطبوعة.

الرد على استفسارات المستخدمين هاتفياً.

الرد على استفسارات المستخدمين وجهاً لوجه.

الرد على استفسارات المستخدمين بالبريد الإلكتروني.

المساعدة في الترجمة.

توفير مصادر المعلومات، غير المتوفرة في المكتبة، بواسطة الإعارة المتبادلة.

خدمات الإحاطة الجارية CAS.

خدمات البحث الانتقائي للمعلومات SDI.

الرد على استفسارات المستخدمين بوسائل أخرى (يرجى التحديد):

Face book , LinkedIn , Twitter , Mobile

خدمات أخرى (يرجى التحديد) .

١١- ما المشاكل التي تواجهها مكتبكم (بشكل عام)؟

..... ١

..... ٢

..... ٣

..... ٤

..... ٥

١٢- ما برأيك، الحلول الممكنة لهذه المشاكل؟

..... ١

..... ٢

..... ٣ .

١٣- ما خططكم المستقبلية لتطوير الخدمات في مكتبتكم؟

..... ١ .

..... ٢ .

..... ٣ .

١٤- ما تقييمكم لوضع مكتبتكم والخدمات المقدمة إلى المستخدمين؟

..... ١ .

..... ٢ .

..... ٣ .

شاكرين لكم حُسن تعاونكم،،،،

الثلاثاء، ١٧ أيار، ٢٠١١م