

**تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة**  
**دراسة حالة عن المستفيدين من مكتبة كلية الآداب الأصابعة**  
أ. مجدي عبد الرحمن مصباح التومي - قسم المكتبات والمعلومات -  
كلية الآداب والتربية صبراتة - جامعة صبراتة

---

---

**Training users on how to use the library: IA case study on users of the  
Faculty of Arts Library, Al-Asabaa**  
**Mr. MAJDI ABDULRAHMAN MISBAH ALTOUMI**

**Abstract:**

The importance of the study stems from identifying the most important training programs for beneficiaries on how to use the library under study, and coming up with indicators and results that contribute to designing training programs and educational courses and leading to practical methods that help researchers and students benefit from the information sources available in the library. The study aims to provide these training programs and prepare the beneficiary to become familiar with all the possibilities available to him to obtain information by familiarizing him with the library catalogs and services and how to use reference books, and revealing the difficulties facing beneficiaries in using the library under study, using a scientific approach. This study was based on the case study approach, through data collection tools represented by observation - interview - questionnaire The study reached a set of results, the most important of which is that the library provides a training service for beneficiaries, but it is not at the highest level within the library, and the library does not care about training programs in all theoretical and practical aspects, which indicates the weakness of these programs within the library. The study recommended a set of recommendations to benefit from them to develop library services, especially the training service for beneficiaries, including providing training services on how to search for information sources in a way that suits the needs of beneficiaries in the library, as well as providing introductory tours and training programs for new beneficiaries.

**Keywords:** University Library - University Library Services - Training - Training of beneficiaries.

## الملخص:

تستمد أهمية الدراسة في التعرف على أهم البرامج التدريبية للمستفيدين على كيفية استخدام المكتبة محل الدراسة ، والخروج بمؤشرات ونتائج تسهم في تصميم برامج تدريبية ودورات تعليمية والتوصل إلى أساليب عملية تساعد الباحثين والدارسين على الاستفادة من مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة ، وتهدف الدراسة إلى توافر هذه البرامج التدريبية، وتهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية، والكشف عن الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدام المكتبة محل الدراسة، وذلك باستخدام منهج علمي واستندت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة ، من خلال أدوات لجمع البيانات والتمثلة في الملاحظة - المقابلة - الاستبيان . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيدين ولكن ليست بالحد الأعلى داخل المكتبة ، ولا تهتم المكتبة بالبرامج التدريبية بكل الجانبين النظري والعملي وهذا يدل على ضعف هذه البرامج داخل المكتبة ، هذا وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات للاستفادة منها لتطوير خدمات المكتبة خاصة خدمة تدريب المستفيدين منها توفير الخدمات التدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات بشكل يتلاءم مع احتياجات المستفيدين في المكتبة ، وكذلك توفير الجولات التعريفية والبرامج التدريبية للمستفيدين الجدد .

**الكلمات المفتاحية:** المكتبة الجامعية - خدمات المكتبات الجامعية - التدريب - تدريب المستفيدين

## أولاً - الإطار العام ومنهجية الدراسة:

### المقدمة:

إن انفجار وتشتت المعلومات وصعوبة استغلال المصادر والمراجع المتوفرة بالمكتبات الجامعية وانتشار الرسائل التكنولوجية وقصور بعض التقنيات القديمة لتقديم خدمات متميزة للمستفيدين كل هذه الأسباب تدفع إلى التفكير وإعداد برامج لتعليم الطالب كيف يصل إلى المعلومات باعتبارها مصادر استراتيجية يستفيد منها في جميع المجالات. فالتدريب المكتبي أصبح أكثر إلحاحاً لتطور قدراته وإمكانياته في التحكم في التقنيات الحديثة لأن نجاحه في مهامه يقوم على الخدمات التي يقدمها للمستفيدين.

## مشكلة الدراسة:

قد يعني وجود المكتبة الشي الكبير بالنسبة للمستفيدين والباحثين بشكل عام إلا أنه لا يعني نفس الشي بالنسبة للطلبة الملتحقين حديثاً بالجامعة وقد أدى هذا الموقف إلى اهتمام خاص بتدريب المستفيدين للإفادة من المكتبة إلا أن المشكلة تتمثل في قلة الاستخدام ونقص خبرة التعامل من جانب الطالب كان ذلك من واقع الملاحظة للباحث وتنتقل هذه الدراسة في محاولة منهجية للوقوف على واقع البرامج التدريبية والتعرف على مدى فعاليتها في تحقيق أهداف المستفيدين. لذا تنطلق الدراسة بشكل أساسي من التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى إفادة المستفيدين من البرامج التدريبية التي تقوم بها مكتبة كلية الآداب الأصابعة؟

1- الكشف عن الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدام المكتبة محل الدراسة.

## تساؤلات الدراسة:

1. ما البرامج التدريبية المتاحة في المكتبة الجامعية بكلية الآداب الأصابعة؟
2. ما مدى نجاح البرامج في تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة محل الدراسة ؟
3. ما الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدام المكتبة؟

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية على مدى توافر برامج تدريبية للمستفيدين من المكتبات الجامعية والتخطيط لإقامة تلك البرامج، وتسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على البرامج التدريبية المتاحة في المكتبة محل الدراسة.
2. بيان مدى نجاح برامج المكتبة في تلبية احتياجات تدريب المستفيدين المتنوعة.
3. تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الامكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية.

## أهمية الدراسة:

تبرز الأهمية العملية للدراسة الحالية من خلال الخروج بمؤشرات ونتائج تسهم في تصميم برامج تدريبية ودورات تعليمية والتوصيل إلى أساليب عملية تساعد الباحثين والدارسين على الافادة من مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة الجامعية التي ينتمون إليها وبالتالي تفعيل استخدام هذا النوع من مؤسسات المعلومات في الوسط الأكاديمي ويؤمل أن تسهم المعطيات التي ستمخض عن هذه الدراسة في تعزيز استراتيجية التخطيط لبناء الخدمات المعلوماتية وتحسين مستوى برامج التدريب

وتقديمها بالأسلوب الأمثل والمناسب وفقا لأهداف المستفيدين.

### المنهج المستخدم:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يهتم باستطلاع وجمع المعلومات والحقائق وتحليلها.

### حدود الدراسة:

1. الحدود البشرية : تقتصر الدراسة على استقصاء آراء المستفيدين من مكتبة كلية الآداب الأصابعة والعاملين بها
2. الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة بالفترة ما بين شهري يناير وأبريل خلال العام الحالي 2025 .
3. الحدود المكانية: تتمثل في مكتبة كلية الآداب الأصابعة.

### المفاهيم والمصطلحات:

- 1- المكتبة الجامعية: مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامها. (الحداد ، 2003 ، ص 83 )
- 2- المستفيد : هو شخص يستفيد من مواد المكتبة خدماتها ، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ ، نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع ، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، والأخير يحمل معنى مساند أو دائم للمكتبة . ( موسى ، 2012 ، ص 151 )
- 3- تدريب المستفيدين : هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق لاكتساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه . ( المالكي ، 2000 ، ص 145 )

### الدراسات السابقة:

- 1- دراسة: مقناني صبرينة بعنوان : التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية الجامعة منتوري قسنطينة ، تناولت الدراسة التكوين الوثائقي بالجزائر وخاصة تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية الجامعة منتوري قسنطينة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إن مستوى الثقافة المكتبية لمستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة محدود، ويتأثر هذا المستوى سلبا ببعض العوامل

التربوية كالمستوى التعليمي للوالدين، ومنهج التلقين المعتمد في التعليم، وعدم اكتساب خبرات استعمال المكتبة، وكذلك لم يؤخذ التكوين الوثائقي بعين الاعتبار بالمكتبات المركزية الجامعية عموماً ومكتبة جامعة منتوري قسنطينة خصوصاً. (مقاني، 2006)

**2- دراسة: العياشي، بدرالدين (2012)** بعنوان: خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة، تطرقت هذه الدراسة إلى أهم الخدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية مع التفصيل بمختلف أنواعها ومتطلباتها وأهم العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إن أغلب رصيد المكتبة قديم وضعيف وهذا ما انعكس سلباً على الخدمات التي تقدمها، ونسبة غالبية هذه الخدمات ذات طابع مزدوج وهي تتمثل في الإعارة والفهارس لسهولة وبساطة وسائل تقديم هذه الخدمات، إلا إن هذه الفهارس تشهد نقص حاد متمثلة في كل من الكشافات والبيبليوغرافيات والأدلة وذلك لنقص المتخصصين في إعداد مثل هذه الوسائل. (العياشي، 2012)

**3- دراسة: زهير، حافظي (2006)** بعنوان: تكوين المستفيدين في مجال المعلومات: تهدف هذه الدراسة إلى تكوين المستفيدين وجعلهم أفراد منتجين ونافعين ومؤهلين للإبداع والمبادرة وقادرين على رفع تحديات مجتمع المعرفة والتواصل والتكنولوجيا، وتعريف المستفيد بالأساليب الخاصة باستخدام المكتبة وطرق استرجاع المعلومات بواسطة النظم المحسبة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن يأخذ البرنامج التدريب في اعتباره خلفية هؤلاء المتدربين من حيث المكان الذي كانوا يعملون به ومن حيث مجالات دراساتهم وخبراتهم ومهاراتهم، وأن يجمع البرنامج بين متطلبات المحاضرين ومتطلبات المتدربين التي قد تختلف فيما بينها، ويجب أن يكون البرنامج مرناً ومتلائماً مع الأخذ في الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين وصفاتهم. (حافظي، 2006)

**4- دراسة: مزيش، مصطفى (2006)** بعنوان: الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين، ويهدف إلى إبراز دور المكتبة الجامعية في تدريب مستفيديها وتم التفرقة إلى المراحل تدريب المستفيدين وكذا أهمية تدريب المكتبي في حد ذاته من أجل مواكبته على التطورات الحاصلة، حيث هذا يفيد في زيادة كفاءاته في تعليم وتدريب المستفيدين. وتوصلت الدراسة إلى أن تدريب المستفيدين للحصول على المعلومات بمفرده للتزويد بمختلف المعارف والتقنيات، ستجعله أكثر قدرة وكفاءة

واستقلالية في استخدام المصادر والمراجع التقليدية والحديثة، وسيحدث هذا التعليم تغيرات في سلوكه متى أصبحت طريقة البحث عن المعلومات سهلة ولا تأخذ منه الوقت والجهد. وأما الاهتمام بتدريب المكتبي سيؤدي إلى تحسين أساليب عمله ورفع كفاءته في تقديم الخدمات الجلية والمتمثلة في التوجيه والتعريف بالمستجدات في حقول المعرفة والمستجدات الحديثة، التي ينتظرها الطالب والأستاذ والباحث (مزيش ، 2006)

5- **دراسة:** مصبح ، محمد ؛ ماجد أبو غزالة (2014) : بعنوان الاحتياجات التدريبية لموظفي المكتبات الجامعية ، تهدف الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لموظفي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظرهم وذلك في العديد من الجوانب الإدارية والفنية وخدمات المعلومات، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات مجتمع الدراسة تعزى إلى كل من المؤهل العلمي والتخصص، وسنوات الخبرة، والعمل الحالي، ومكان العمل، والحصول على الدورات التدريبية في مجال المكتبات والمعلومات وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي المسحي وأظهرت النتائج أن الحاجة التدريبية لموظفي المكتبات مهمة مستمرة تحتاجها المكتبات المواكبة التطور الحاصل على أنظمة الإعارة والتزويد والاسترجاع والإعلان عن الكتب الحديثة إلكترونياً، وتسويق مقتنيات المكتبة على الشبكة العنكبوتية، وعمل أرشفة إلكترونية للدوريات والمخطوطات ليستفيد منها الطلبة والأساتذة والباحثون من داخل الجامعة وخارجها. ( مصبح ، 2014 )

6- **دراسة:** سواحي ، فاطمة (2016) بعنوان : مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية و علوم التسيير. وقد ركزت الدراسة على التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية ومراحل إعداده وبالتحديد في مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، وتوصلت هذه الدراسة إلى إن التكوين الوثائقي الذي يستفيد منه طلبة مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لا يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وهناك عدة عوائق تقف حاجزا أمام نجاح عملية التكوين الوثائقي للمستفيدين، وعدم وضع برنامج خاص للتكوين الوثائقي محدد المعالم من الحوافز التي تفشل الموضوع. ( سواحي ، 2016 )

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال الاستعراض السابق لبعض الدراسات التي تناولت موضوع تكوين وتدريب المستفيدين من المكتبات، يمكن ملاحظة أوجه التشابه والاختلاف حيث اتفقت جميع

الدراسات في الهدف حيث هدفت إلى التعرف على البرامج التدريبية للمستفيدين والاهتمام به والنهوض بالمكتبات وتقديم أفضل الخدمات.

## ثانياً - الإطار النظري للدراسة:

### ماهية المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية القلب النابض الذي يغذي برامج الجامعة سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية نظراً لما تقدمه من خدمات معلومات المجتمع مستفيد باختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم، وهي بذلك ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك ملزمة بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها، وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية. كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئة وتدعمه وتديره جامعة المقابلة للاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات. (كيلاني، 2015، ص 110)، وفي تعريف آخر: المكتبات الجامعية هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة المجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي. (كريم، 2008، ص 79)، وتعرف المكتبة الجامعية بأنها مرفق حضاري هام يقوم بدور بارز في مجال التربية والتعليم، حيث تعد المكتبات الجامعية المحرك الأساسي لبرامج الجامعة وأهدافها، وذلك لما تحتويه من موارد فكرية متنوعة في جميع المجالات التي تعمل على تدعيم المناهج الدراسية، وكذا رفع المستوى التعليمي والثقافي للوسط الجامعي هذا بالإضافة إلى الدور الفعال الذي تلعبه في تدعيم وتطوير أعمال ومشاريع البحث العلمي. (حسن، 2008، ص 67)

وتتميز المكتبة الجامعية بجملة من السمات والخصائص التي تميزها عن غيرها من نظيراتها أهمها ضخامة حجم المجموعات المكتبية وتنوع المصادر بين التقليدية والإلكترونية، وكذلك تعدد الموضوعات التي تحتويها لتعدد فئات المستفيدين، وتعتبر مركزاً لتدريب العاملين في حقل المكتبات، ومركز إشعاع ومصدر تطور لعلم المكتبات والمعلومات (نافع، 2014، ص 35)

### خدمات المكتبات الجامعية :

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت و أقل جهد ممكنين. وورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق و المعلومات إذ عرفت " بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات". كما أشار ملفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو : أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف. ( النواسية ، 2000 ، ص 21 )

ويعرف أحمد الشامي و سيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي المصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها : مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات المقابلة الحاجة إلى المعلومات و هي بمفردها تشمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة مثل الخدمات العامة وخدمات المعلومات و خدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقا لأهدافها. (كريم ، 2008 ، ص 85 )

ولكي تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل لابد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية تركز عليها وتتمثل في مصادر المعلومات - الكادر البشري المؤهل - التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين - المتطلبات المالية الميزانية. (عميمور ، 2012 ، ص ص 25 - 27 )

### تدريب المستفيدين من المكتبات الجامعية :

يعد المستفيد أساس وجود خدمات المعلومات ومحور اهتمامها، ومن المعلوم أن كثيرا من المستفيدين يأتون إلى المكتبات ومراكز المعلومات وهم يجهلون تماما مصادر المعلومات المتوافرة فيها وطرق تنظيمها وطرق استرجاع المعلومات والإفادة منها، ومما يزيد الأمر حدة لهم تضخم حجم مصادر المعلومات المتوافرة فيها وتعدد أشكالها ولغتها وموضوعاتها، اضافة إلى دخول تطبيقات الحاسوب إلى خدماتها، كل هذه الأسباب أدت إلى ضرورة إدراج برامج تدريبية من أجل تسهيل الاستخدام الأمثل للمكتبة بشكل عام .

وتجدر الإشارة هنا إلى مجموعة من المترادفات التي يمكن أن تعبر وتؤدي معنى تدريب أو تدريب المستفيدين، كما يلي:



التدريب - التكوين - التربية المكتبية - التعليم - المنهج التوثيقي - المهارات المكتبية - الخبرات المكتبية - التحكم في المعلومة . ( مقناني ، 2006 ، ص 68 )  
- مفهوم تدريب المستفيدين هو ما تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم برامج تعليمية أو تكوينية للمستفيدين منها حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات أو جميع الأنشطة الهادفة إلى تعليم المستفيدين وإرشادهم في مجال مهارات المعلومات المصادر، واستراتيجيات البحث فيها، بالإضافة إلى إمكانياتها وخدماتها . ( يوسف ، 2008 ، ص 495 )  
وهناك مجموعة من المبررات والأسباب التي أدت إلى الحاجة إلى تدريب المستفيدين منها على سبيل المثال التزايد الكبير والانفجار المعلوماتي وفي معظم الحقول والموضوعات وما أوجده من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها، كما إن أغلب المستفيدين وخاصة مجتمع المكتبات الجامعية يجهلون تماماً مصادر المعلومات المختلفة، وكذلك التداخل والتشابك في الموضوعات خلق نوعاً من عدم الفرز الصحيح بين الموضوعات للعديد من المستفيدين. ( حسن ، 2010 ، ص ص 205 - 206 )

وإن الهدف الأساسي لجميع جهود تدريب المستفيدين هو تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات، وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات لذا فإن العملية تتوقف على ضرورة توفير مجموعة من الطرق والوسائل مثل الجولة الموجهة - المحاضرات العامة - الإرشاد الفردي - المساق الدراسي المستقل - أدلة المكتبات - الموجزات الإرشادية - الأفلام التعليمية . ( حافظي ، 2006 ، 172 )

وبالرغم من توفر الإمكانيات للمستفيد من خدمات المعلومات، فإن المدرب غالباً ما تعترضه عوائق وصعوبات أثناء قيامه بتقديم رسالته التدريبية والتكوينية ومنها : صعوبة تعبير الغالبية من المستفيدين على احتياجاتهم، وعدم مراجعة المحتوى الموضوعي لبرامج الدورات التدريبية بشكل دوري بغرض التحديث والتطوير وإضافة بعض المواد بما يتماشى مع التطورات الحديثة، عدم وجود عنصر التجانس بين فئات المستفيدين، ونقص التكوين لدى المكونين أنفسهم، وانعدام التحسيس عند الهيئات الوصية فيما يخص أهمية التكوين، وصعوبة الاستجابة لحاجيات المستفيدين . ( غزال ، 2015 )

### ثالثاً - الإطار العملي للدراسة:

- **التعريف بالمكتبة محل الدراسة :** هي مكتبة علمية تقع ضمن نطاق مبنى كلية الآداب الأصابعة وتضم هذه المكتبة مجموعة واسعة من العلوم والمعارف في التخصصات العلمية المختلفة ولها مجموعة كبيرة من مصادر المعلومات المختلفة ، وتبتع في نظم التصنيف المتعرف عليه وهو تصنيف ديوي العشري ، ويعمل داخل هذه المكتبة مجموعة من العاملين القائمين على ادارتها وتقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين .

- **مجتمع وعينة الدراسة:** سيتم سحب عينة الدراسة من المستفيدين في المكتبة محل الدراسة.

- **أدوات جمع البيانات :** اعتمد الباحث على إعداد استبيان موجه للمستفيدين من المكتبة. وذلك لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لاستيفاء هذه الدراسة ومن ثم الوصول إلى النتائج المرجوة وتقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تعالج مواطن الضعف، للوصول إلى خدمات مكتبية أفضل وتنوير المستفيد وتعليميه على كيفية استخدام المكتبة للحصول على احتياجاته المعلوماتية .

- **تحليل البيانات ومناقشة النتائج :**

**أولاً - معلومات شخصية عن المستفيد :**

الجدول رقم ( 1 )

النوع	العدد	النسبة
ذكور	6	15%
إناث	34	85%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق إن نسبة الإناث والتمثلة في 85% أعلى بكثير من نسبة الذكور التي تمثل 15% من مجموع عينة الدراسة .

الجدول رقم ( 2 )

التخصص	العدد	النسبة
إدارة أعمال	3	7.5%
الجغرافيا	5	12.5%

تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة - دراسة حالة عن المستفيدين من مكتبة كلية الآداب الأصابع

اللغة الإنجليزية	9	22.5%
معلم الفصل	9	22.5%
إدارة تعليمية	7	17.5%
رياض أطفال	1	2.5%
إدارة التخطيط التربوي	4	10%
علم النفس	1	2.5%
الخدمة الاجتماعية	1	2.5%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق إن نسبة عدد المستفيدين في المكتبة قد تنوعت من جميع التخصصات حيث كانت النسبة الأكبر لتخصصي اللغة الانجليزية - معلم الفصل بنسبة 22.5% بينما كانت النسبة الأقل لتخصصات كل من رياض الأطفال - علم النفس - الخدمة الاجتماعية بنسبة 2.5% .

الجدول رقم ( 3 )

ما مدى خبرتك في استخدام المكتبة	العدد	النسبة
ممتازة	10	25%
جيدة	21	52.5%
ضعيفة	9	22.5%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق بشأن خبرة استخدام المكتبة من قبل المستفيدين كانت أكثر من نصف العينة جيدة بنسبة 52.5% وبنسبة 22.5% ضعيفة في استخدام المكتبة.

ثانياً - الموقع والتجهيزات :

الجدول رقم ( 4 )

ما رأيك بموقع ومكان المكتبة	العدد	النسبة
مناسب	23	57.5%
مناسب الى حد ما	17	42.5%

غير مناسب	0	0%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق إن موقع ومكان المكتبة مناسب بنسبة 57.5% ومناسب إلى حد ما بنسبة 42.5% ، وهذا يدل على إن موقع ومكان المكتبة مناسب بشكل كبير للطلاب والباحثين المستفيدين منها .

#### الجدول رقم ( 5 )

هل توفر المكتبة أجهزة حاسوب	العدد	النسبة
متوفرة	0	0%
متوفرة الى حد ما	2	5%
غير متوفرة	38	95%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق إن أجهزة الحاسوب داخل المكتبة غير متوفرة بنسبة أغلبية العينة والمتمثلة في 95% ومتوفرة إلى حد ما بنسبة 5% فقط .

#### الجدول رقم ( 6 )

ما مدى استيعاب المكتبة للمستفيدين	العدد	النسبة
جيدة	9	22.5%
متوسطة	25	62.5%
ضعيفة	6	15%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق بشأن استيعاب المكتبة للمستفيدين كانت متوسطة بنسبة 62.5% وجيدة بنسبة 22.5% وهذا يدل على ان شبه استيعاب المكتبة للمستفيدين متوسط بشكل كبير وجيدة الى حد ما وضعيفة بنسبة اقل من النسب الماضية وهذا يعنى ان هناك قصور في استيعاب المكتبة للمستفيدين منها.

الجدول رقم ( 7 )

هل توفر المكتبة قاعات للمطالعة والقراءة	العدد	النسبة
متوفرة	26	65%
متوفرة الى حد ما	13	32.5%
غير متوفرة	1	2.5%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق أن المكتبة توفر قاعات للمطالعة والقراءة بنسبة 65% ومتوفرة إلى حد ما بنسبة 32.5% وهذا يدل على ان المكتبة توفر قاعات من أجل المطالعة والقراءة بشكل كبير وهو ما يعنى انه لا يوجد قصور في القاعات من أجل المطالعة والقراءة كما هو موضح في الجدول السابق.

ثالثاً - الخدمات التي تقدمها المكتبة :

الجدول رقم ( 8 )

ما رأيك بالخدمة التي تقدمها المكتبة	العدد	النسبة
مناسب	21	52.5%
مناسب إلى حد ما	13	32.5%
غير مناسب	6	15%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق بشأن الخدمات التي تقدمها المكتبة قد كانت مناسبة بنسبة 52.5% ومناسبة إلى حد ما بنسبة 32.5% وهذا يدل على ان الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين مناسبة بنسبة كبيرة وهذا يعنى انه لا يوجد قصور في تقديم الخدمات للمستفيدين كما هو موضح في الجدول السابق.

الجدول رقم ( 9 )

هل عدد الكتب المسموح بإعارتها متناسبة مع احتياجات المستفيدين	العدد	النسبة
مناسب	16	40%
مناسب الى حد ما	14	35%
غير مناسب	10	25%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق أن عدد الكتب المسموح بإعارتها مناسبة بنسبة 40% وإنها غير مناسبة بنسبة 25% وهذا يعنى ان هناك بعض القصور في اعارة الكتب لدى المستفيدين كما هو موضح بالجدول.

### الجدول رقم ( 10 )

هل خدمة الفهرسة مفهومة وتؤدي دورها في الوصول الى موضوعك	العدد	النسبة
مفهومة	17	42.5%
مفهومة الى حد ما	14	35%
غير مفهومة	9	22.5%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق إن خدمة الفهرسة مفهومة وتؤدي دورها في الوصول الى الموضوعات بنسبة 42.5% وإنها غير مفهومة بنسبة 22.5% .

### الجدول رقم ( 11 )

ما مدى توفر خدمة التصوير داخل المكتبة	العدد	النسبة
متوفرة	12	30%
متوفرة الى حد ما	18	45%
غير متوفرة	10	25%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق أن خدمة التصوير داخل المكتبة متوفرة إلى حد ما بنسبة 45% بينما تعبر النسبة الأقل والمتمثلة في 25% بأنها غير موجودة .

### الجدول رقم ( 12 )

ما مدى تناسب خدمات الانترنت داخل المكتبة	العدد	النسبة
مناسب	10	25%
مناسب الى حد ما	16	40%
غير مناسب	14	35%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق بشأن تناسب خدمات الانترنت داخل المكتبة قد كانت مناسبة إلى حد ما بنسبة 40% ومناسبة بنسبة 25% وهذا يدل على ان خدمات الانترنت داخل المكتبة غير مناسبة الى حد كبير بينما مناسبة الى حد اقل وهذا يوضح مدى القصور في خدمات الإنترنت داخل المكتبة كما هو موضح بالجدول.الجدول رقم ( 13 )

ما مدى توفر خدمة الترجمة داخل المكتبة	العدد	النسبة
متوفرة	10	25%
متوفرة الى حد ما	15	37.5%
غير متوفرة	15	37.5%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق بشأن توافر خدمة الترجمة داخل المكتبة قد كانت متوفرة إلى حد ما وغير متوفرة بنفس النسبة 37.5% ومتوفرة بنسبة 25% .  
رابعاً : خدمات تدريب المستفيدين داخل المكتبة :

الجدول رقم ( 14 )

ما مدى توفر خدمة تدريب المستفيدين داخل المكتبة	العدد	النسبة
متوفرة	14	35%
متوفرة الى حد ما	22	55%
غير متوفرة	4	10%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق إن المكتبة توفر خدمة تدريب المستفيدين إلى حد ما بنسبة 55% وغير متوفرة بنسبة 10% فقط .

الجدول رقم ( 15 )

هل تهتم البرامج التدريبية في المكتبة بكلى الجانبين النظري والعملي	العدد	النسبة
مهمة	10	25%
مهمة الى حد ما	14	35%
غير مهمة	16	40%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول السابق إن البرامج التدريبية في المكتبة كانت غير مهمة بالجانبين النظري والعملي بنسبة 40% ومهمة إلى حد ما بنسبة 35% وهذا يدل على أن هناك قصورا وعدم اهتمام بالبرامج التدريبية في المكتبة بكل الجانبين النظري و العملي وهذا يدل على ضعف هذه البرامج داخل المكتبة.

الجدول رقم ( 16 )

هل توفر المكتبة خدمات تدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات	العدد	النسبة
متوفرة	17	42.5%
متوفرة الى حد ما	13	32.5%
غير متوفرة	10	25%
المجموع	40	100%

يتبين من الجدول السابق توفر المكتبة خدمات تدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات كانت متوفرة بنسبة 42.5% وغير متوفرة بنسبة 25% .

الجدول رقم ( 17 )

النسبة	العدد	هل تصمم البرامج التدريبية في المكتبة بناء على دراسة مسبقة لاحتياجات المستفيدين
15%	6	نعم
55%	22	محايد
30%	12	لا
100%	40	المجموع

يتضح من الجدول السابق بشأن تصميم البرامج التدريبية في المكتبة بناء على دراسة مسبقة لاحتياجات المستفيدين حيث كان الحيايد النسبة الأكبر ب 55% ونعم بنسبة 15% .

الجدول رقم ( 18 )

النسبة	العدد	هل توفر المكتبة جولات تعريفية وبرامج تدريبية للمستفيدين الجدد من أجل مساعدتهم على الاستفادة من خدمات المكتبة
30%	12	متوفرة
42.5%	17	متوفرة الى حد ما
27.5%	11	غير متوفرة
100%	40	المجموع

يتضح من الجدول السابق إن المكتبة توفر جولات تعريفية وبرامج تدريبية للمستفيدين الجدد من أجل مساعدتهم على الاستفادة من خدمات المكتبة قد كانت متوفرة إلى حد ما بنسبة 42.5% وغير متوفرة بنسبة 27.5% وهذا يدل على أن توفر الجولات التعريفية والبرامج التدريبية للمستفيدين الجدد ليست بالمستوى المطلوب وهذا يعنى أن توفر هذه الخدمات إلى حد ما فقط كما هو موضح في الجدول السابق.

الجدول رقم ( 19 )

النسبة	العدد	هل يهتم أخصائي المكتبة بسرعة تقديم الخدمات وإنجازها للمستفيدين
42.5%	17	مهتم
47.5%	19	مهتم الى حد ما
10%	4	غير مهتم
100%	40	المجموع

تبين من الجدول السابق أن اهتمام أخصائي المكتبة بسرعة تقديم الخدمات وإنجازها للمستفيدين كان مهتم إلى حد ما بنسبة 47.5% وغير مهتم بنسبة 10% .



الجدول رقم ( 20 )

النسبة	العدد	ما مدى نجاح البرامج التدريبية في تلبية احتياجات المستفيدين في المكتبة
22.5%	9	ناجحة
62.5%	25	ناجحة الى حد ما
15%	6	غير ناجحة
100%	40	المجموع

يتضح من الجدول السابق إن نجاح البرامج التدريبية في تلبية احتياجات المستفيدين في المكتبة ناجحة إلى حد ما بنسبة 62.5% بينما تمثل نسبة 15% بأنها غير ناجحة وهذا يدل على أن نجاح البرامج التدريبية في تلبية احتياجات المستفيدين ناجحة بنسبة جيدة وفي حين أن عدم نجاحها بنسبة أقل ونجاحها إلى حد ما يعتبر النسبة الأعلى في النسب السابقة كما هو موضح بالجدول.

#### - النتائج والتوصيات :

##### أولاً : النتائج :

1. إن الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين مناسبة بنسبة كبيرة وهذا يعني أنه لا يوجد قصور في تقديم الخدمات للمستفيدين.
2. إن توفير المكتبة للخدمات التدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات بشكل جيد إلى حد ما في حين أن عدم توفرها بنسبة أقل من النسب السابقة.
3. إغارة الكتب داخل المكتبة مناسبة إلى حد ما لدى المستفيدين.
4. توفر المكتبة خدمات تدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات بشكل جيد.
5. إن نجاح البرامج التدريبية في تلبية احتياجات المستفيدين ناجحة بنسبة جيدة .
6. خدمات الانترنت داخل المكتبة غير مناسبة .
7. إن المكتبة لا تهتم بالبرامج التدريبية بكل الجانبين النظري وهذا يدل على ضعف هذه البرامج داخل المكتبة.
8. توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيدين ولكن ليست بالحد الأعلى داخل المكتبة.
9. توفر المكتبة قاعات من أجل المطالعة والقراءة بشكل كبير .
10. موقع ومكان المكتبة مناسب بشكل كبير للطلاب والباحثين .
11. الجولات التعريفية والبرامج التدريبية للمستفيدين الجدد ليست بالمستوى المطلوب
12. هناك قصور في استيعاب المكتبة للمستفيدين منها.

##### ثانياً - التوصيات:

1. يجب الاهتمام بالبرامج التدريبية بشكل كبير للمستفيدين من المكتبة.

2. لا بد من توفير خدمات الانترنت للطلبة المستفيدين من المكتبة وخصائصها.
3. يجب على المكتبة الاهتمام بالجانب النظري والعملية في البرامج التدريبية بشكل مناسب ويتلاءم مع تطلعات المستفيدين من المكتبة .
4. توفير الخدمات التدريبية حول كيفية البحث عن مصادر المعلومات بشكل يتلاءم مع احتياجات المستفيدين في المكتبة.
5. توفير الجولات التعريفية والبرامج التدريبية للمستفيدين الجدد ويتلاءم مع احتياجاتهم في المكتبة.

## المراجع :

1. يوسف ، عبد المعطي ياسر ؛ الشر تريسا (2008) . القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات : إنجليزي - عربي . - القاهرة : دار الكتاب الحديث .
2. النوايسه، غالب عوض (2000) . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . - عمان : دار صفاء .
3. نافع، أحمد ؛ وآخرون (2014) . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . - عمان: مكتبة المجتمع العربي .
4. موسى، غادة عبد المنعم (2012) . المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها - إدارتها - خدماتها - تسويقها . - الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية.
5. مقتاني ، صبرينة (2006) . دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة المكتبة لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة . - مجلة المكتبات والمعلومات قسنطينة ، مج 3 .
6. مصبح، محمد ؛ أبو غزالة (2014). الاحتياجات التدريبية لموظفي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية . - المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، مج 49 ، 4ع .
7. مزيش ، مصطفى (2006) . الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين . - مجلة المكتبات والمعلومات : قسنطينة ، مج 3 .
8. المالكي ، مجبل لازم مسلم (2000) . المكتبات العامة : الأهداف الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية . - عمان: دار الوراق للنشر والطباعة.
9. كيلاني ، عزت خيرت (2015) . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . - عمان : دار غيداء .
10. غزال ، عادل (2015) . تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً . - متاح على : <https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20> تاريخ الزيارة 7 - 2 - 2024 .
11. عميمور ، سهام (2012) . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية . - الجزائر : جامعة منتوري. (رسالة ماجستير غير منشورة)
12. سواحي ، فاطمة (2016) . مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . - الجزائر : جامعة العربي التبسي تبسة . (رسالة ماجستير غير منشورة)
13. حسن ، جعفر جاسم (2010) . المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها . - عمان: دار البداية .

14. حسن ، أحمد سعيد (2008) . المكتبات الجامعية نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها . - بيروت: دار الحامد .
15. الحداد ، فيصل عبد الله (2003) . خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
16. حافظي ، زهير (2006) . تكوين المستفيدين في مجال المعلومات . مجلة المكتبات والمعلومات : قسنطينة ، مج 3 .
17. العياشي ، بدر الدين (2012) . خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين : دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة قسنطينة . - الجزائر: جامعة منتوري. (رسالة ماجستير غير منشورة)
18. كريم ، مراد (2008) . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية . - الجزائر : جامعة منتوري .