

تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة

دراسة حالة عن المستفيدين من مكتبة كلية الآداب الأصاًبعة

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.

الملاً ص:

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 والتوصيل إلى أساليب عملية تساعد الباحثين والدارسين على الإلقاء 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 بفهرس 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 والمتمثلة في الملاحظة - المقابلة - الاستبيان . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيدين ولكن ليست بالحد الأعلى داخل المكتبة ، ولا تهم 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 وإمكاناته في التحكم في التقنيات الحديثة لأن نجاحه في مهامه يقوم على الخدمات التي يقدمها للمستفيدين.

مشكلة الدراسة:

قد يعني وجود المكتبة الشيء الكبير بالنسبة للمستفيدين والباحثين بشكل عام إلا أنه لا يعني نفس الشيء بالنسبة للطلبة الملتحقين حديثاً بالجامعة وقد أدى هذا الموقف إلى اهتمام خاص بتدريب المستفيدين للإفادة من المكتبة إلا أن المشكلة تمثل في قلة الاستخدام ونقص خبرة التعامل من جانب الطالب كان ذلك من واقع الملاحظة للباحث وتنطلق 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 الأصيلة؟

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

تساؤلات الدراسة:

1. ما البرامج التدريبية المتوفرة في المكتبة الجامعية بكلية الآداب الأصيلة؟
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 المتوفرة في المكتبة محل الدراسة.
2. بيان مدى نجاح برامج المكتبة في تلبية احتياجات تدريب المستفيدين المتنوعة.
3. تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتوفرة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهرس 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 الالफادة 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 ستتمنى عن هذه الدراسة في تعزيز استراتيجية التخطيط لبناء الخدمات المعلوماتية وتحسين مستوى برامج التدريب

وتقديمها بالأسلوب الأمثل والمناسب وفقاً لأهداف المستفيدين.

المنهج المستخدم:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يهتم باستطلاع وجامع 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 استخدامهم. (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 ومرافق 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 الجامعية منتوري قسنطينة ، تناولت الدراسة التكوين الوثائقي بالجزائر وخاصة تكوين المستفيدين بالمكتبة المركزية الجامعية منتوري قسنطينة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إن مستوى الثقافة المكتبية لمستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة محدود، ويتأثر هذا المستوى سلباً ببعض العوامل

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

2. دراسة: العياشي، بدر الدين (2012) بعنوان: خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأستانة 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 والفالهرس لسهولة وبساطة وسائل تقديم هذه الخدمات، إلا إن هذه الفالهرس تشهد نقصاً حاداً ممثلاً في كل من الكشافات والببليوغرافيات والأدلة وذلك لنقص المتخصصين في إعداد مثل هذه الوسائل. (العيashi ، 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 وقدارين 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 مجالاتهم وخبراتهم ومهاراتهم، وأن يجمع البرنامج بين متطلبات المحاضرين ومتطلبات المتدربين التي قد تختلف فيما بينها، ويجب أن يكون البرنامج مرنًا ومتلائماً مع الأخذ في الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين وصفاتهم. (حافظي ، 2006)

4. دراسة: مريش ، مصطفى (2006) بعنوان: الجامعة والمكتبة ودورهما في تدريب المستفيدين ، ويهدف إلى إبراز دور المكتبة الجامعية في تدريب مستفيديها وتم التطرق أهم المراحل تدريب المستفيدين وكذا أهمية تدريب المكتبي في حد ذاته من أجل مواكبتها 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 المعرف 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 الجليلة والمتمنية في التوجيه والتعریف 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 المسمى وأظهرت النتائج أن الحاجة التدريبية لموظفي المكتبات مهمة مستمرة تحتاجها المكتبات المعاكبة للتطور الحاصل على أنظمة الإعارة والتزويد والاسترجاع والإعلان عن الكتب الحديثة إلكترونياً، وتسيير 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 : مقترن برنامج التكوين الوثائقى لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية و علوم التسخير. وقد ركزت الدراسة على التكوين الوثائقى بالمكتبات الجامعية ومراحل إعداده وبالتحديد في مكتبة كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية و علوم التسخير ، وتوصلت هذه الدراسة إلى إن التكوين الوثائقى الذي يستفيد منه طلبة مكتبة كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية و علوم التسخير لا يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وهناك عدة عوائق تقف حاجزا أمام نجاح عملية التكوين الوثائقى للمستفيدين، وعدم وضع برنامج خاص للتقوين الوثائقى محدد المعالم من الحواجز التي تحول دون تقبل الموضوع. (سوادي ، 2016)

التعليق 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 التربوية 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 البحث 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، وتسعي للسيطرة على مصادر المعرفة الازمة، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية. كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحواسيب المكتبة الجامعية بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشأ وتدعمه وتديره جامعة المقابلة الاحتياجات 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 الجامعية المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي. (كريم ، 2008 ، ص 79)، وتعرف المكتبة الجامعية بأنها مرافق 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) وتحتفي 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 لتشمل فئات المستفيدين، وتعتبر مركزاً لتدريب العاملين في حقل المكتبات، ومركز إشعاع ومصدر تطور لعلم المكتبات والمعلومات (نافع ، 2014 ، ص 35)

خدمات المكتبات الجامعية :

كي تتحقق 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 وتسهيل وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكниـنـ . وورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات إذ عرفت " بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات ". كما أشار ملفـلـ ديوـيـ إلى أن مفهـومـ الخـدمـةـ المكتـبـيةـ هو : أحسن قراءة لأـكـبـرـ عـدـدـ بـأـقـلـ التـكـالـيفـ . (النوـاسـيـةـ ، 2000 ، ص 21)

ويعرف أحمد الشامي و سيد حسب الله الخـدمـةـ المكتـبـيةـ في المعجم الموسوعي المصطلـحـاتـ المكتـبـاتـ والمـعـلـومـاتـ بـأنـهاـ : مـصـطـلحـ عامـ يـشـيرـ إـلـىـ جـمـيعـ الـأـشـطـةـ المـزاـوـلـةـ وـالـبـرـامـجـ الـتـيـ تـقـدـمـهاـ المـكـتـبـاتـ الـمـقـاـبـلـةـ الـحـاجـةـ إـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ وـهـيـ بـمـفـرـدـهاـ تـشـمـلـ عـلـىـ مـدـىـ وـاسـعـ وـسـلـسـلـةـ عـرـيـضـةـ مـنـ الـخـدـمـةـ مـثـلـ الـخـدـمـاتـ الـعـامـةـ وـخـدـمـاتـ الـمـعـلـومـاتـ وـخـدـمـاتـ الإـعـارـةـ الـتـيـ تـقـوـمـ بـهـاـ مـكـتـبـةـ بـالـذـاتـ طـبـقاـ لـأـهـادـفـهاـ . (كـرـيمـ ،

(2008 ، ص 85)

ولـكـيـ تـتـحـقـقـ الخـدمـةـ المـكتـبـيةـ فـيـ المـكـتـبـاتـ عـلـىـ الـوـجـهـ الـأـكـمـلـ لـابـدـ مـنـ عـدـةـ مـتـطـلـبـاتـ أـوـ مـقـوـمـاتـ أـسـاسـيـةـ تـرـتـكـزـ عـلـيـهاـ وـتـمـتـّـلـ فـيـ مـصـارـدـ الـمـعـلـومـاتـ -ـ الـكـادـرـ الـبـشـريـ الـمـؤـهـلـ -ـ التـسـهـيلـاتـ الـلـازـمـةـ لـلـمـسـتـفـيـدـينـ وـالـبـاحـثـينـ -ـ الـمـتـطـلـبـاتـ الـمـالـيـةـ الـمـيـزـانـيـةـ . (عـمـيمـورـ ، 2012 ، صـصـ 25-27)

تدريب المستفيدين من المكتبات الجامعية :

يـعـدـ الـمـسـتـفـيـدـ أـسـاسـ وـجـودـ خـدـمـاتـ الـمـعـلـومـاتـ وـمـحـورـ اـهـتمـامـهـاـ،ـ وـمـنـ الـمـعـلـومـ أنـ كـثـيـراـ مـنـ الـمـسـتـفـيـدـينـ يـأـتـونـ إـلـىـ الـمـكـتـبـاتـ وـمـرـاكـزـ الـمـعـلـومـاتـ وـهـمـ يـجـهـلـونـ تـامـاـ مـصـارـدـ الـمـعـلـومـاتـ الـمـتـوـافـرـةـ فـيـهاـ وـطـرـقـ تـنـظـيمـهاـ وـطـرـقـ اـسـتـرـجـاعـ الـمـعـلـومـاتـ وـإـلـفـادـةـ مـنـهاـ،ـ وـمـاـ يـزـيدـ الـأـمـرـ حـدـةـ لـهـمـ تـضـخمـ حـجـمـ مـصـارـدـ الـمـعـلـومـاتـ الـمـتـوـافـرـةـ فـيـهاـ وـتـعـدـ أـشـكـالـهاـ وـلـغـتهاـ وـمـوـضـوـعـاتـهاـ،ـ اـضـافـتـاـ إـلـىـ دـخـولـ تـطـبـيـقـاتـ الـحـاسـوبـ إـلـىـ خـدـمـاتـهاـ،ـ كـلـ هـذـهـ الـأـسـبـابـ أـدـتـ إـلـىـ ضـرـورـةـ أـدـرـاجـ بـرـامـجـ تـدـريـبـيـةـ مـنـ أـجـلـ تـسـهـيلـ الـاسـتـخـدـامـ الـأـمـثلـ لـلـمـكـتـبـةـ بـشـكـلـ عـامـ .

وـتـجـدرـ الإـشـارـةـ هـنـاـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـمـتـرـادـفـاتـ الـتـيـ يـمـكـنـ أـنـ تـعـبـرـ وـتـؤـديـ مـعـنىـ تـدـريـبـ أوـ تـدـريـبـ الـمـسـتـفـيـدـينـ،ـ كـمـاـ يـلـيـ:

التدريب - التكوين - التربية المكتبية - التعليم - المنهج التوثيقي - المهارات المكتبية
- الخبرات المكتبية - التحكم في المعلومة . (مفانى ، 2006 ، ص 68)

- **مفهوم تدريب المستفيدين** هو ما تقوم به المكتبات و مراكز المعلومات من تقديم برامج تعليمية أو تكوينية للمستفيدين منها حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر و خدمات 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 الترايد الكبير والانفجار المعلوماتي وفي معظم الحقول والمواضيع 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 و مراكز المعلومات، وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإلادة الفعلة 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 والتقوينية 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. الاطار العملي للدراسة:

- **التعريف بالمكتبة محل الدراسة :** هي مكتبة علمية تقع ضمن نطاق مبني كلية الآداب الأصباء وتضم هذه المكتبة مجموعة واسعة من العلوم والمعارف في التخصصات العلمية المختلفة ولها مجموعة كبيرة من مصادر المعلومات المختلفة ، وتتبع في نظم التصنيف المترافق عليه وهو تصنيف ديوبي 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 المقترنات التي يمكن أن تعالج مواطن الضعف، للوصول إلى خدمات مكتبة 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 والمتمثلة في 85% أعلى بكثير من نسبة الذكور التي تمثل 15% من مجموع عينة الدراسة .

الجدول رقم (2)

الشخص	العدد	النسبة
ادارة أعمال	3	%7.5
الجغرافيا	5	%12.5

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

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

الجدول رقم (3)

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

يتبيّن 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)

النسبة	العدد	مارأيك بموقع ومكان المكتبة
%57.5	23	مناسب
%42.5	17	مناسب إلى حد ما

%0	0	غير مناسب
%100	40	المجموع

يتبيّن 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)

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

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

الجدول رقم (6)

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

يتبيّن 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 إلى حد ما وضعيفة بنسبة اقل من النسب الماضية وهذا يعني ان هناك قصور في استيعاب المكتبة للمستفيدين منها .

الجدول رقم (7)

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

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 يعني انه لا يوجد قصور في القاعات من أجل المطالعة والقراءة كما هو موضح في الجدول السابق.

ثالثاً - الخدمات التي تقدمها المكتبة :

الجدول رقم (8)

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

يتبيّن 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 كبيرة وهذا يعني انه لا يوجد قصور في تقديم الخدمات للمستفيدين كما هو موضح في الجدول السابق.

الجدول رقم (9)

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

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

الجدول رقم (10)

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

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

الجدول رقم (11)

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

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

الجدول رقم (12)

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

يتبيّن 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 إلى حد كبير بينما مناسبة إلى حد أقل وهذا يوضح مدى القصور في خدمات الانترنت داخل المكتبة كما هو موضح بالجدول.

الجدول رقم (13)

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

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)

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

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

الجدول رقم (15)

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

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

الجدول رقم (16)

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

يتبيّن 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 مسح 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 مسح لاحتياجات المستفيدين حيث كان الحياد النسبة الأكبر بـ 55% ونعم بنسبة 15%.

الجدول رقم (18)

النسبة	العدد	هل توفر المكتبة جولات تعريفية وبرامج تدريبية للمستفيدين الجدد من أجل مساعدتهم على الافادة من خدمات المكتبة
%30	12	متوفرة
%42.5	17	متوفرة إلى 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 الافادة 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 يعني 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 إلى 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 إلى 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 :

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

ثانياً - التوصيات:

- 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 والعملي 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 ؛ الشرقيا (2008). القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات : إنجليزي - عربي . - القاهرة : دار الكتاب الحديث .
2. التوايسه، غالب عوض (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكم المعلومات . - عمان : دار صفاء .
3. نافع، أحمد ؛ وأخرون (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. مقاني ، صبرينة (2006) . دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتكنولوجية بالمكتبات الجامعية مع الإشارة إلى الثقافة المكتبة لدى طلبة جامعة متوري قسنطينة . - مجلة المكتبات والمعلومات قسنطينية ، مج 3 .
6. مصبح، محمد ؛ أبو غزالة (2014). الاحتياجات التدريبية لموظفي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية .- المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، مج 49 ، ع 4.
7. مزيش ، مصطفى (2006) . الجامعة والمكتبة ودورهما في تدريب المستفيدين . - مجلة المكتبات والمعلومات : قسنطينية ، مج 3 .
8. المالكي ، مجبل لازم مسلم (2000) . المكتبات العامة : الأهداف الإدارية 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 الإنسانية والاجتماعية بجامعة ترسنة نموذجاً . - متاح على :
<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20>
11. عميمور ، سهام (2012) . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية .- الجزائر: جامعة متوري. (رسالة ماجستير غير منشورة)
12. سواحي ، فاطمة (2016) . مقرر برنامج التكوين الوثائقى لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . - الجزائر : جامعة العربي التبسي ترسنة . (رسالة ماجستير غير منشورة)
13. حسن ، جعفر جاسم (2010) . المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها . - عمان: دار البداية .

تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة – دراسة حالة عن المستفيدين من مكتبة كلية الآداب الأصيلة

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 .