

## تدريب المستفيدين في المكتبات الجامعية

أ. زينب عمران أبوبكر مادي

كلية الآداب/ جامعة طرابلس

المستخلص:

تناولت الدراسة مفهوم المكتبات الجامعية، والمستفيد وتدريب المستفيدين للوصول إلى مصادر المعلومات داخل المكتبة، وأهداف تدريب المستفيدين، وأهم المبررات التي دعت إلى توفير خدمة تدريب المستفيدين في المكتبات الجامعية، ومدى تأثير التطورات التقنية الحديثة على الخدمات التي تقدم في المكتبات الجامعية. كما تم التطرق إلى معرفة أهم الطرق المتبعة لتدريب المستفيدين بالأنواع المختلفة من خدمات المكتبات، والتعرف على أهم المهارات الأساسية التي يأخذها المستفيدين من خلال التدريب للتعامل مع محتويات المكتبة، ومعرفة أهم الخطوات اللازمة لإعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين داخل المكتبات؛ وذلك بالإجابة عن تساؤلات تتعلق بالقراء والمكتبة والموظفين، إضافة إلى التعرف على أهم العوائق والصعوبات التي تواجه خدمة تدريب المستفيدين، كما تناولت الدراسة تجارب حول خدمة تدريب المستفيدين في بعض المكتبات الجامعية في عدد من الدول العربية والعالمية.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، المستفيد، تدريب المستفيدين

Abstract:

The study dealt with the concept of university libraries, the beneficiary, the training of beneficiaries to access information sources within the library, the objectives of the beneficiaries of training, and the most important justifications that called for providing a training service to the beneficiaries in the university libraries. And the extent of the impact of modern technical developments on the services provided in the university libraries. It also touched on knowing the most

important methods used to train beneficiaries of the different types of library services, as well as identifying the most important basic skills that beneficiaries take through training to deal with the contents of the library, and knowing the most important steps necessary to prepare an integrated program for training beneficiaries within libraries, by answering questions related to Readers, library and staff, in addition to identifying the most important obstacles and difficulties facing the service of training beneficiaries, and the study also dealt with experiences about the service of training beneficiaries in some university libraries in a number of Arabic and international countries.

University Libraries, User, Users Training:Keywords

المقدمة:

نظراً للدور المهم للمكتبات الجامعية في النهوض والتطوير بالعميلة التعليمية والبحث العلمي داخل المؤسسات العلمية: لما تقدمه من مصادر معلومات سواء التقليدية أو الرقمية في جميع مجالات المعرفة البشرية، لذا تسعى العديد من المكتبات في التشجيع على البحث العلمي، وتقديم خدماتها لجميع المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وغيرهم، وتطوير هذه الخدمات، وذلك بتوفير المصادر المهمة والخاصة بالمعلومات وتحديثها، والتي ترتبط بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والأبحاث العلمية التي يتم إجراؤها، وتسعى إلى الاستفادة القصوى من هذه المصادر من خلال برنامج تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة بجميع مصادرها التقليدية والرقمية وخدماتها المتنوعة؛ لكي تصل المكتبة إلى الغاية التي تسعى إليها وهي توفير أكبر قدر من الاستفادة من محتوياتها، وهذا يسهم في تطوير البحث العلمي والارتقاء بمستواه.

مشكلة الدراسة:

يعد المستفيد عنصراً مهماً في المكتبات الجامعية، والعديد منها اليوم تبحث عن أهم الطرق والوسائل لاستقطاب المستفيدين وخاصة الطلبة الجدد الملتحقين حديثاً بالجامعة، ونتيجة للتطور الهائل في تقنية المعلومات؛ وتعدد مصادر المعلومات التقليدية والرقمية، فكان لابد للمكتبة من مواكبة هذا التطور، لمساعدة وتدريب المستفيد الذي لا يمتلك أي خبرة للوصول إلى هذا الكم الهائل من المعلومات للاستفادة من المكتبة، ومن هنا جاءت أهمية تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات الجامعية للحصول على المعلومات من خلال الخدمات التي تقوم بتقديمها هذه المكتبات. وتتمثل مشكلة البحث في قلة الاستخدام ونقص الخبرة في التعامل مع المكتبة ومقتنياتها من قبل الطلبة على اختلاف مستوياتهم العلمية (طلبة المرحلة الجامعية الأولى - الليسانس/البكالوريوس و الدراسات العليا)، وأعضاء هيئة التدريس بمختلف درجاتهم العلمية وتخصصاتهم.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهميتها من خلال تناولها لموضوع خدمة تدريب المستفيدين في المكتبات الجامعية، كون هذا التدريب مهم ويعود بالنفع على المستفيدين من خلال الاستفادة من مقتنيات المكتبة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

1. التعرف على مفهوم كلاً من المكتبات الجامعية،
2. المستفيد، وتدريب المستفيدين. والتعرف على أهداف تدريب المستفيدين.
3. معرفة أهم المبررات لتدريب المستفيدين.
4. التعرف على الطرق المستخدمة في تدريب المستفيدين.
5. معرفة أهم المهارات للتعامل مع محتويات المكتبة.
6. التعرف على أهم الخطوات الأساسية لإعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين.

7. الكشف عن المعوقات التي تواجه تدريب المستفيدين.

8. التعرف على تجارب بعض المكتبات الجامعية في تدريب المستفيدين.

تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما مفهوم كل من المكتبات الجامعية والمستفيد، وتدريب المستفيدين في مؤسسات المعلومات؟.
- ما أهم أهداف تدريب المستفيدين؟.
- ما أهم المبررات لتدريب المستفيدين؟.
- ما هي الطرق المستخدمة في تدريب المستفيدين؟.
- ما المهارات الأساسية للتعامل مع محتويات المكتبات؟.
- ما هي الخطوات الأساسية لإعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين؟.
- ما المعوقات التي تقف دون تدريب المستفيدين؟.
- ما أهم التجارب في بعض المكتبات الجامعية لتدريب المستفيدين؟.
- 

مصطلحات الدراسة:

المكتبات الجامعية (University Libraries):

هي تلك المؤسسات العلمية والثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة أو عموم الباحثين، وتشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا، والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسات التعليم العالي.<sup>(1)</sup>

المستفيد (User):

المستفيد لغة: هو المُستعمل أو المُستخدم.<sup>(2)</sup> اصطلاحاً: أي فرد يُشغل جهازاً أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة،

<sup>(1)</sup> زكي حسين الورد، مجيل لازم المالكي، المعلومات والمجتمع، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص 99.

كمن يستعمل المكتبة.<sup>(3)</sup>

تدريب المستفيدين (User Training):

هو لفظ يشتمل على جميع الأنشطة المخصصة لتعليم المستفيد على خدمات المكتبة وتسهيلاتهما وتنظيمها ومواردها واستراتيجية البحث، كما تتضمن تعليمات عن طريق استخدام مصدر مرجعي واحد أو أكثر، ومحاضرات استخدام المكتبة وتعليمات بيبليوغرافية.<sup>(4)</sup>

ويعرف أيضاً بأنه تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فلقد وجدت المكتبات من أجل الاستخدام للأغراض المختلفة، ولهذا فإن تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبات يعدّ قضية مهمة للطرفين على حد سواء (المستفيد والمكتبة)، وهو مهم أيضاً بالنسبة للمكتبات الجامعية والعامة بسبب حجم المباني وضخامتها وكثرة أعداد المستفيدين مقارنة مع غيرها من المكتبات.<sup>(5)</sup>

هو تعليم المستفيدين على استخدام فهرس المكتبة وكيفية الوصول إلى مصادر المعلومات، وإعطاء محاضرات لمعرفة أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة وكيفية استخدام المكتبة بكفاءة عالية؛ للوصول إلى المعلومات التي تحويها المصادر الموجودة داخل المكتبة.<sup>(6)</sup>

خدمة تدريب المستفيدين (User Training Service):

(2) عادل غزال الجزائري، "تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً". تاريخ الدخول: 2023/5/28 ، <http://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/>

(3) المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي، أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله، الرياض، دار المريخ للنشر، 1988، ص 1197.

(4) المصدر نفسه، ص 1197.

(5) محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الحامد، 2009، ص 227، 228.

(6) تعريف إجرائي.

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.<sup>(7)</sup>

أهداف تدريب المستفيدين:

يهدف الإرشاد والتدريب إلى تعريف المستفيدين بالآتي:

الإمكانيات المتاحة للحصول على المعلومات؛ ومن ذلك تعليمه استخدام فهرس المكتبة واستخدام الكتب المرجعية وغير ذلك.  
أفضل أساليب الحصول على المعلومات.  
التعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه.  
إنجاز الأعمال والجهود العلمية بطريقة تكفل سهولة تجهيزها وتنظيمها من قبل نظام المعلومات.

إعداد المراجعات العلمية عند الشروع في إنجاز بحث جديد.

خلق روح إيجابية تجاه تلقي المعلومات عامة، وتجاه خدمات المكتبات خاصة.<sup>(8)</sup>

أهم المبررات لتدريب المستفيدين:

هناك العديد من المبررات التي دعت إلى توفير خدمة تدريب المستفيدين داخل المكتبات الجامعية، أهمها ما يأتي:

تضخم الإنتاج الفكري حيث تصدر في كل لحظة ملايين المعلومات في شتى المجالات والتخصصات الجامعية، خاصة ونحن نعيش عصر الانفجار المعرفي، والزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري في كافة فروع المعرفة البشرية،

<sup>(7)</sup> غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 113.

<sup>(8)</sup> فانتن سعيد بامفلح، خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، طر، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2012، ص 74.

الأمر الذي أدى بدوره إلى خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات واسترجاعها. مما يستوجب على الطلبة والباحثين وضع استراتيجية للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها، وهذا لا يتأتى إلا عن طريق برنامج تدريب المستخدمين.

تأثير تقنية المعلومات الحديثة على المكتبات الجامعية، حيث إن التطورات التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في الفترة الأخيرة ودخول مصادر المعلومات الإلكترونية بدلاً من المصادر المطبوعة الورقية، كالأقراص المتراسة CD-ROM وقواعد البيانات وشبكات المعلومات، واستخدام الإنترنت في المكتبات تلزم على أخصائي المكتبات والمعلومات من التدريب عليها، ومن ثم تدريب المستخدمين على مهارات استخدام الحاسوب والأقراص المتراسة والإنترنت، كوسيلة من وسائل التعلم والتعليم تكسيهم معرفة العمليات التعليمية وتطورها، وذلك باعتماد المستخدم على ذاته في الحصول على المعلومات.

سياسة استقطاب المستخدمين والتي توجب على أخصائي المكتبات والمعلومات ألا يقفوا بانتظار المستخدمين يسألونهم المساعدة؛ بل من واجبهم أن يسارعوا إلى خدمة المستخدمين وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات داخل المكتبة وطرق استرجاعها واستخدامها.

عدم وعي المستخدمين بقيمة المكتبة الجامعية ودورها في مشوارهم البحثي، حيث يتمكن الطالب من خلال البرنامج الذي توفره المكتبة من التعرف على ما يأتي: مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة وكيفية استخدامها.

ما نشر وينشر في حقل اختصاصه واهتمامه.

كيفية استخدام المكتبة والاستفادة منها.

كيفية إعداد البحوث العلمية.<sup>(9)</sup>

طرق تدريب المستخدمين:

<sup>(9)</sup> كريمة مكاتي، طيبي غماري، "تدريب المستخدمين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر الثقافة المقرئية بالمكتبات الأكاديمية"، مجلة العلوم الإنسانية، مج7، ع1، 2018، ص ص 238-257.

تعددت الطرق المتبعة في تدريب المستفيدين على خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، ومن أبرزها:

الجولات الجماعية أو الفردية داخل المكتبة في أقسامها المختلفة، ويقوم بذلك ذوي الخبرة والمهارة؛ ليجيب عن أية استفسارات.

محاضرة يلقىها أخصائي المراجع أو المعلومات على المستفيدين، وخاصة الجدد منهم لتعريفهم بأقسام المكتبة وخدماتها، وكيفية الاستفادة من أوعية المعلومات فيها.

استخدام الوسائل السمعية والبصرية، كالأفلام، والشرائح، فبالإمكان الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستفيدين استخدام المكتبة بشكل جيد.

توزيع نشرات أو كتيبات (دليل) عن سياسات اللوائح ونظم استخدام المكتبة أو المركز وسبل الاستفادة من الأقسام الخدمية فيها وغير ذلك من المعلومات. ويشمل دليل المكتبة عادة على المعلومات الآتية:

ساعات فتح المكتبة أبوابها وكيفية الاستفادة منها.

خريطة عن ترتيب المجموعات والمقتنيات بالمكتبة مع وصف المواد.

نبذة عن الفهارس وأنواعها وكيفية استخدامها وكيفية ترتيبها.

الخدمات التي تقدمها المكتبة كخدمة المراجع والإعارة والتصوير ... إلخ.

القواعد أو اللوائح المتبعة في المكتبة أو المركز.

أسلوب البحث عن المعلومات وأين يتم البحث.

المقرر الدراسي، حيث تُخصص بعض الجامعات مقررًا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة وإكسابهم المهارات اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات والاستفادة منها، وينبغي أن يُدرس هذا المقرر في الفصل الدراسي الأول، ويجب أن يقوم بتدريسه مكتبي مؤهل للتدريس.

الموجزات الإرشادية هي من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف التعليم الذاتي، وهناك عدة أنواع من الموجزات الإرشادية التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال منها الموجزات العامة، والموجزات المتخصصة، فالموجزات العامة تعرف بالمكتبات من حيث أهدافها ووظائفها، وخدماتها، وإمكانات الاستفادة من هذه

الخدمات. أما الموجزات الإرشادية المتخصصة فتتناول نوعيات مصادر المعلومات من حيث طبيعتها وأنماط الإفادة منها مع الاهتمام بالأعمال المرجعية بكل فئاتها، كذلك تهتم بأنماط القراءة وإعداد البحوث.<sup>(10)</sup>

المهارات الأساسية للتعامل مع محتويات المكتبات:

من أهم المهارات الأساسية التي يأخذها المستفيد في خدمة التدريب، ما يأتي:

تهيئة المستفيد للتعامل مع مصادر المعلومات المختلفة داخل المكتبة.

تعريف المستفيد بالطرق والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.

تعليمه الأسلوب الأمثل للتعبير عن تساؤلاته بخصوص مجال بحثه وتخصصه.

تدريب المستفيد على استخدام المصادر الإلكترونية.

تعريف المستفيد بتصنيف الكتب والمراجع وأرقامها، وخاصة في مجال تخصصه.<sup>(11)</sup>

الخطوات الأساسية لإعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين:

عند محاولة التخطيط لبرنامج تدريب جديد يستهدف المستفيدين، يجب على

المهتمين بالموضوع الإجابة عن تساؤلات رئيسة تتعلق بالقراء، والمكتبة، والموظفين،

وهذه التساؤلات هي:

- لمن سيقدم البرنامج؟ وذلك بدراسة خصائص القراء الذين سيقدم لهم البرنامج وعددهم.
- ما محتوى البرنامج أو ماذا سيقدم للقراء؟ ويتم ذلك بتحديد محتوى الجوانب المختلفة ومستوياتها التي سيغطيها البرنامج.
- من سيقدم البرنامج ويشرف عليه؟ هل هي مسؤولية موظفي المكتبة فقط أم أن هناك إمكانية التعاون بينهم وبين جهات أخرى؟.
- ما المكان المناسب الذي ستقدم به المحاضرات والمهارات المختلفة من خلال التدريب؟.

<sup>(10)</sup> ينظر: غالب عوض النوايسة، مصدر سابق، ص 115-117.

<sup>(11)</sup> خدمة تدريب المستفيدين بين القديم والحديث، 2008/4/19، تاريخ الدخول: 2023/5/25،

<http://ahmadfarag-y007.com/t92-topic>

- ما الوقت المناسب لتقديم البرنامج؟ ويجب اختيار التوقيت المناسب مع مراعاة كافة الظروف ذات العلاقة.
  - ما طرق التدريب التي ستستخدم في البرنامج؟ وهنا يجب أن يتم اختيار طرق التدريس المناسبة لطبيعة القراء، ولأهداف البرنامج، وهذه الطرق لا تختلف عادة عن طرق التدريس العامة.
- وبعد الانتهاء من كافة مراحل البرنامج لا بد من محاولة تقييمه، وذلك حتى يتم تجنب أية أخطاء أو مشاكل ربما تظهر في المستقبل، ويمكن تقييم البرنامج باستخدام أساليب مختلفة كالملاحظة، وإجراء المقابلات مع بعض الذين اشتركوا في البرنامج أو عن طريق توزيع استبانة خاصة وتحليل نتائجها.<sup>(12)</sup>

#### عوائق تدريب المستفيدين:

على الرغم من توفر الإمكانيات للمستفيد من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، فإنّ خدمة تدريب المستفيدين تعترضها العديد من الصعوبات والعوائق، نذكر منها:

- صعوبة تعبير الغالبية من المستفيدين على احتياجاتهم.
- عدم مراجعة المحتوى الموضوعي لبرامج الدورات التدريبية بشكل دوري، بغرض التحديث والتطوير وإضافة بعض المواد بما يتماشى و التطورات الحديثة.
- عدم وجود عنصر التجانس بين فئات المستفيدين.
- نقص التدريب لدى المدربين أنفسهم.
- انعدام الدعم من الجهات المسؤولة فيما يخص أهمية التدريب.
- صعوبة الاستجابة لحاجات المستفيدين.<sup>(13)</sup>

<sup>(12)</sup> هاني خلف الطراونة، علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ، عمان، دار يافا العلمية، 2013،

ص 110-111.

<sup>(13)</sup> عادل غزال الجزائري، مصدر سابق، تاريخ الدخول: 2023/5/28.

تجارب حول تدريب المستفيدين في بعض المكتبات الجامعية:

مكتبة جامعة فرجينيا:

يقوم المختصون بمكتبة جامعة فرجينيا بمساعدة المستفيدين في التنقل بين مقتنيات المكتبة؛ لإنجاز مهامهم من خلال تقديم تعليمات بواسطة دورات تعليمية لمساعدة الطلاب أو الباحثين في الحصول على المواد ذات الصلة بمجال دراستهم. كما يمكن لأعضاء هيئة التدريس والموظفين طلب دورة تعليمية معينة من المكتبة، وتقدم المكتبة أدوات وخدمات لتمكين الكتابة والنشر في الجامعة، حيث تسعى مكتبة جامعة فرجينيا إلى توفير بيئة ترحيبية ومنتجة وآمنة لجميع الرواد.

كما توفر المكتبة الدعم لأعضاء هيئة التدريس الذين يرغبون في دورات تدريبية لتعزيز قدرات طلابهم على البحث عن المعلومات والبيانات وتقييمها وإدارتها واستخدامها في الأبحاث العلمية.

كما يقوم فريق الدعم داخل المكتبة بعمل زيارات وجلسات تعليمية في مكتبة المجموعات الخاصة، وهذه الزيارات يجب أن يتم التنسيق لها بتقديم طلب قبل أربعة أسابيع على الأقل. إضافة لذلك يقدم مسؤولو المكتبة دروساً عامة وبرامج تعليمية ونصائح حول كل ما تقدمه المكتبة، لمساعدة المستفيدين في استخدام المكتبة، وكذلك استخدام الوسائط والبرامج السمعية والبصرية، لدعم البحث والتدريس.<sup>(14)</sup>

مكتبة جامعة ليدز/بريطانيا:

تقدم مكتبة جامعة ليدز خدمة تطوير التعلم للطلاب عن طريق فريق تطوير التعلم (The Learning Development Team)، حيث يقوم الفريق بتقديم خدمات وموارد لمساعدة الطلاب على تطوير المعرفة الأكاديمية والرقمية، كما يقدم الفريق أيضاً دعماً فردياً وبرامج ورش عمل مفتوحة لجميع الطلاب؛ لتطوير المهارات

<sup>(14)</sup> مكتبة جامعة فرجينيا، تاريخ الدخول: 2023/8/01،

. <https://www.library.virginia.edu/services>

(Skills). كذلك تقدم المكتبة خدمة دعم التدريس عبر الإنترنت عن طريق رقمنة المواد والمجموعات المختلفة من كتب، ومخطوطات، ومطبوعات نادرة، كما تقدم أيضاً موارد عبر الإنترنت لدعم مهارات البحث الأرشيفية ومحو الأمية الرقمية، إضافة لتقديم خدمة قراءة النصوص عبر الإنترنت، ونقوم بشراء العناصر الجديدة التي يطلبها الطلاب عبر التواصل من خلال البريد الإلكتروني. كما توفر المكتبة دعماً لطلاب الدكتوراه، حيث تقدم ورش للمشرفين وطلاب الدكتوراه لمساعدتهم في معرفة المجالات العلمية، وكذلك تعريفهم بطرق حماية البيانات، كما تشمل الدورات مجال القياسات الببليومترية للمنشورات من خلال الأساليب الإحصائية التي توضح بيانات الاقتباس، ويتم حجز موعد للورش عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة، كما أن الورش السابقة تكون موجودة بتاريخها ومحتواها وهي متاحة للمستفيدين.<sup>(15)</sup> مكتبة جامعة قطر:

توفر مكتبة جامعة قطر العديد من الخدمات للمستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والزوار وكذلك للخريجين، إضافة لخدمات الإعارة وخدمات الطباعة وغيرها من الخدمات التي تتوفر بالحجز إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة، توجد خدمة التوعية المعلوماتية والتي تعمل على توفير بيئة داعمة للبرامج الأكاديمية والنشاطات البحثية لجامعة قطر، وذلك من خلال التواصل مع أعضاء هيئة التدريس لمعرفة احتياجاتهم من أجل تعزيز التوعية المعلوماتية، وتطوير المهارات البحثية. كما يقوم فريق قسم التوعية بالمكتبة بتقديم ورش عمل تدريبية لمستوى مرحلة البكالوريوس ولطلبة الدراسات العليا، حيث يتم تقديم الورش التدريبية في معامل الحاسب الآلي الموجودة في المكتبة، والتي تتيح للطلبة التطبيق العملي في البحث عن المصادر في قواعد البيانات الإلكترونية المختلفة، وذلك بالتنسيق مع القسم أو الكلية.

ويمكن لأعضاء هيئة التدريس حجز موعد لورشة تدريبية لطلابهم، ويقدم طلب الحجز إلكترونياً عبر تعبئة نموذج يحوي اسم عضو هيئة التدريس وبريده

<sup>(15)</sup> موقع مكتبة جامعة ليدز، تاريخ الدخول: 2023/5/25، <http://library.leeds.ac.uk>.

الإلكتروني والقسم والكلية، كذلك اسم المقرر واللغة المطلوبة، وعدد الطلاب واختيار أحد موضوعات الورشة التدريبية والمتمثلة في :

- البحث عن الكتب والمقالات الأكاديمية.
  - برنامج التوثيق والاستشهاد المرجعي (EndNote). (المصادر الإنجليزية فقط).
  - برنامج كشف الاحتيال (السرقة الأدبية). (لطلبة الدراسات العليا فقط).
- دورات أخرى.

ويتم بعد تعبئة النموذج إرساله إلى موقع المكتبة، ويجب أن يراعى تقديم الطلب قبل الموعد المطلوب بأسبوع على الأقل.

كما توفر المكتبة خدمة الفيديوهات التعليمية، والتي تشمل: فيديو توضيحي لكيفية حجز كتاب، فيديوهات لتعليم طريقة البحث عن دورية أو كتاب ورقي أو البحث في قواعد البيانات الإلكترونية... وغير ذلك من الفيديوهات التدريبية.<sup>(16)</sup>

المكتبة المركزية بالجامعة التكنولوجية- بغداد:

تقدم المكتبة المركزية خدمة تدريب المستفيدين من طلاب المرحلة الجامعية الأولى على استخدام المكتبة، حيث تقوم بتعليم طلاب الجامعة على كيفية استخدام فهارس المكتبة الآلية، وكيفية الإفادة من المراجع العامة والمتخصصة والأدوات الببليوغرافية ونظام التصنيف، والتعرف على مصادر المعلومات، كما يتم تعريف المستفيدين بقوانين الإعارة وسياسة المكتبة ونظامها المتبع.

كما يتم من خلال التنسيق مع قسم التدريب والمعامل/ شعبة تدريب الطلبة بالمكتبة، تقوم الأقسام العلمية بجولة توجيهية لطلابها؛ لتعريفهم بموقع المكتبة وشعبها ونظامها الداخلي، إضافة لنظام الاستعارة الإلكترونية.<sup>(17)</sup>

<sup>(16)</sup> موقع مكتبة جامعة قطر، تاريخ الدخول: 2023/5/25، <http://www.qu.edu.qa/sites/ar-QA/Library>.

<sup>(17)</sup> موقع الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية- بغداد، تاريخ الدخول: 2023/5/25، <http://gscl.uotechnology.edu.iq/index.php/en/>.

الخلاصة:

من خلال هذه الدراسة تم إلقاء الضوء على أهم خدمات المكتبة ألا وهي خدمة تدريب المستخدمين في المكتبات الجامعية، حيث تم توضيح مفهومها وأهدافها ومبرراتها للمستخدمين داخل المكتبات الجامعية، ولقد أبرزت الدراسة العوائق والصعوبات التي تحول دون تطبيق خدمة تدريب المستخدمين، ومن ثم عدم الوصول إلى الفائدة المرجوة من هذه الخدمة، وهي الاستفادة القصوى من مقتنيات المكتبة. وتظهر أهمية خدمة تدريب المستخدمين من خلال استعراض تجارب بعض المكتبات الجامعية التي تسعى لتوفير أفضل تدريب للمستخدمين سواء أكان هذا التدريب تقليدياً أم إلكترونياً، مباشراً أم مسجلاً.

المراجع:

1. بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2012.
2. الترتوري، محمد عوض، الرقب، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الحامد، 2009.
3. الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ، عمان، دار يافا العلمية، 2013.
4. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
5. الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. المعلومات والمجتمع، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
6. مكاتي، كريمة، غماري، طيبي. "تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر الثقافة المقروئية بالمكتبات الأكاديمية"، مجلة العلوم الإنسانية، مج7، ع1، 2018، ص ص 238-257.
7. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي، أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله، الرياض، دار المريخ للنشر، 1988.
8. خدمة تدريب المستفيدين بين القديم والحديث، 2008/4/19، تاريخ الدخول: 2023/5/25، -t92 http://ahmadfarag-y007.com/topic.
9. الجزائري، عادل غزال. "تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً". تاريخ الدخول: 2023/5/28، . http://adelghezzal.wordpress.com/2015/01/20/

10. موقع الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية- بغداد، تاريخ الدخول: 2023/5/25،

. <http://gscl.uotechnology.edu.iq/index.php/en/>

11. موقع مكتبة جامعة فرجينيا، تاريخ الدخول: 2023/8/01،

. <https://www.library.virginia.edu/services>

12. موقع مكتبة جامعة قطر، تاريخ الدخول: 2023/5/25،

. <http://www.qu.edu.qa/sites/ar-QA/Library>

13. موقع مكتبة جامعة ليدز، تاريخ الدخول: 2023/5/25،

. <http://library.leeds.ac.uk>