

تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر ثقافة المقروئية بالمكتبات الأكاديمية

كريمة مكاتي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

د. طيبي غماري

جامعة معسكر مصطفى اسطنبولي

مقدمة:

يعتبر القارئ المحور الرئيسي ضمن المعادلة التي أسسها العالم الهندي (شياي راماماريتا رانجاناثان) (1)، والتي سماها بالقوانين الخمسة في علم المكتبات والمتمثلة في: الكتب للاستعمال، لكل قارئ كتابه، لكل كتاب قارئه، المحافظة على وقت القارئ، المكتبة مؤسسة متطورة (2)، فاذا أمعنا التفكير في هذه المعادلة نجد أن الكتاب والمكتبة والمكتبي كلهم مجندون لهدف واحد وهو خدمة القارئ، سواء كانت قراءته لأهداف بحثية أو تعليمية أو تثقيفية أو حتى ترفيهية، فهو دائما مستهدف من طرف أخصائي المكتبة الذي من واجبه أن يستقطب أكبر قدر ممكن من الرواد للمكتبة.

إن المكتبة تقترب في طابعها من المؤسسة الاقتصادية أكثر منها إلى المؤسسة الادارية لأن لها ميزانية وكفاءات بشرية وأهداف استراتيجية تصبو إلى تحقيقها، من خلال تحسين خدماتها واستحداث خدمات جديدة، تكون في مستوى التطورات الحاصلة في المجال، وتسمح لها بتحقيق الربح المعنوي والمتمثل في رضا الرواد.

فكل الخدمات التي تحصل داخل المكتبة والمتمثلة في المجموعة الوثائقية - من التزود بالمواد المعرفية ومعالجتها وتخزينها وإتاحتها للرواد - أصبحت من الكلاسيكيات في العمل المكتبي، لأن هذه الخدمات لا تضمن استثمار هذه التكاليف والجهود وتبقى هذه الكتب قابعة على الرفوف تملأها الأثرية والبكتيريا. ولذلك كان لزاما على أهل الاختصاص من استحداث خدمات جديدة تعنى باستقطاب الرواد، واستمالتهم لاستغلال الرصيد الوثائقي والمعلوماتي الذي تزخر به المكتبة، ومن هذه الخدمات خدمة البث الانتقائي للمعلومات والاحاطة الجارية، وخدمة إرشاد المستفيدين إلى الخدمات التي تقدمها المكتبة و تدريبهم على استخدام المواد المكتبية.

خاصة إذا ما تعلق الأمر بالمكتبات الأكاديمية، باعتبار أنها على أعلى مستوى من الاهتمام والتطور والرقى، وذلك بحكم انتسابها إلى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وخدمتها للفئة الأكثر وعيا وثقافة وعلماء، وهي فئة الجامعيين من طلبة وأساتذة وباحثين.

ولذا جاءت هذه الدراسة لتعالج فكرة نشر ثقافة المقروئية، من خلال الارشاد والتوجيه والتدريب للقراء على استخدام المكتبة والاستفادة من رصيدها المعرفي، من طرف مكثبيين أكاديميين وأكفاء في مجال تخصصهم.

فإلى أي مدى تسهم خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبات الأكاديمية في استقطاب أكبر قدر من الباحثين والقراء وتشجيعهم على البحث والاطلاع؟

ومن هنا تتضح إشكاليتنا من خلال التساؤلات التالية:

1. ماهي خدمة تدريب المستفيدين؟ وما مبررات توفيرها بالمكتبات الأكاديمية؟
2. ما مدى نجاعة برامج تكوين المستفيدين في ترسيخ عادة التردد على المكتبة ونشر ثقافة المقروئية في الوسط الأكاديمي؟
3. ماهي أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها مسؤولية تدريب المستفيدين؟
4. ما الشروط الواجب توافرها أثناء تصميم برنامج لتدريب المستفيدين من المكتبات الأكاديمية؟

حيث نحاول من خلال هذا العمل إدراج المفاهيم المتعلقة بخدمة تدريب المستفيدين، كفلسفة جديدة لاستقطاب القراء واستراتيجية مدروسة تنتهجها المكتبات الأكاديمية بهدف نشر ثقافة المقروئية، سواء لأغراض بحثية أو تثقيفية أو حتى ترفيهية بالأوساط الأكاديمية.

1- تعريف خدمة تدريب المستفيدين:

"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" (3)

حيث تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أهم الخدمات المعلوماتية التي توفرها المكتبات الأكاديمية على غرار خدمة الاحاطة الجارية والبلث الانتقائي للمعلومة، خاصة ونحن نعيش عصر قد وسم بعصر الانفجار المعرفي، فسمي مجتمعنا بمجتمع المعلومات "أين يشكل إنتاج ومعالجة ونشر واستعمال المعلومات المصدر الأساسي للتطور والنماء" (4)

فالتدريب المناسب للمستفيدين من المكتبات الأكاديمية يعد من الأمور الضرورية بالنسبة للاستخدام الواعي للمواد المعرفية داخل المكتبة وما يصاحبه من تطبيق الطرق الفنية للتوثيق. ما ينتج عنه باحثين متدربين وفاعلين في نظام المعلومات من أجل تحقيق هدفهم المزوج كمستخدمين للمعلومات ومنتجين لها.

لذلك ينبغي التغلب على نقص وعي المستفيدين بالدور الذي يمكن ان تقوم به المكتبة الأكاديمية، كأداة فعالة في حل الكثير من مشكلاتهم، بالحملات الإعلامية والتوعية المكثفة المنظمة، بهدف الإفادة القصوى من خدمات المعلومات للمستفيدين من المكتبة الأكاديمية وهم "الطلبة والطالبات وأعضاء هيئة التدريس والباحثين و كذلك أعضاء الهيئة الادارية على اختلاف تخصصات جميع هؤلاء، تبعا لتخصص الكلية أو المعهد" (5)

2- مبررات توفير خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبات الأكاديمية:

تعتبر المكتبة الأكاديمية جزءا لا يتجزأ عن الجامعة، والمستفيدون منها هم أنفسهم الطلبة والأساتذة والباحثون المنتمون إلى مؤسسة الجامعة، ولكن ما يلاحظ خلال التركيز على علاقة الطالب بالمكتبة عموما والمكتبة الجامعية على وجه الخصوص، هو أن هناك طلبة جامعيين يدرسون في الجامعة ولا يترددون على المكتبة الجامعية أبدا، ولا يستخدمونها طوال مشوارهم الدراسي، لدرجة أنهم لا يعرفون حتى مكان تواجدها، كيف ذلك والجامعة كما وصفها الدكتور السعيد مبروك إبراهيم " عبارة عن أستاذ وطالب ومكتبة، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائهما، تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منهما" (6)

ومن أبرز الأسباب والمبررات التي دعت إلى توفير خدمة تدريب المستفيدين بالمكتبات الأكاديمية ما يلي:

2-1- تضخم الانتاج الفكري:

تصدر في كل لحظة ملايين المعلومات في شتى الميادين والتخصصات الأكاديمية، خاصة ونحن نعيش عصرالانفجار المعرفي، والزيادة الهائلة في حجم ما ينشر من إنتاج فكري في كافة حقول المعرفة البشرية، الأمر الذي أدى بدوره إلى خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات، واسترجاعها وخاصة في المكتبات الأكاديمية. مما يستوجب على الطلبة والباحثين انتهاز

استراتيجية مدروسة للوصول الى المعلومات التي يحتاجونها، ولن يتأتى ذلك إلا عن طريق برامج تدريب المستخدمين، التي تعلم الباحث السبل الصحيحة للوصول إلى المعلومات المطلوبة، في أقل وقت و جهد ممكنين(7).

2-2- تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة على المكتبات الأكاديمية:

إن التغييرات التي طرأت على المكتبات الأكاديمية، بفعل التطور التكنولوجي في مجال المكتبات والمعلومات، من حيث التقنيات المطبقة والخدمات المستحدثة، تلزم أخصائيي المكتبات والمعلومات من التدريب عليها، ومن ثم تدريب المستخدمين من المكتبة على طرق استخدامها. حيث أن "التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في الفترة الأخيرة، مثل استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، ودخول مصادر المعلومات الالكترونية بدلا من مصادر المعلومات المطبوعة والورقية، كالأقراص المتراصة CD-ROM وقواعد البيانات وشبكات المعلومات، وكذلك استخدام الانترنت في المكتبات، كل تلك التطورات تستدعي من المكتبات ومراكز المعلومات، تدريب المستخدمين على مهارات استخدام الحاسوب والأقراص المتراصة والانترنت، كوسيلة من وسائل التعلم والتعليم تكسبهم معرفة وتطور العمليات التعليمية، وذلك باعتماد المستفيد على ذاته في الحصول على المعلومات"(8) .

2-3- سياسة استقطاب المستخدمين من المكتبات الأكاديمية:

وهي فلسفة جديدة تنتهجها المكتبات الأكاديمية "والتي توجب على أخصائيي المكتبات والمعلومات ألا يقفوا بانتظار المستخدمين يسألونهم المساعدة، بل من واجبه أن يسارعوا إلى خدمة المستخدمين وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات داخل المكتبة الأكاديمية وطرق استرجاعها واستخدامها"(9) ويشترط هنا في أخصائي المكتبة أن يتحلى بالصبر واللباقة مع المستفيد، وأن يأخذ بالحسبان الاعتبارات النفسية لدى المستخدمين، فكلما كان أخصائي المكتبة متفهما ومتساهلا وميسطا للأمور كلما شعر المستفيد بأريحية أكبر أثناء استخدام المكتبة الأكاديمية، وبالتالي يمكن استقطاب أكبر قدر ممكن من الباحثين للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة الأكاديمية.

2-4- عدم وعي المستخدمين بقيمة ودور المكتبة الأكاديمية في مشوارهم البحثي:

فالطالب الجامعي يصبح باحثا مجرد التحاقه بالجامعة، بحيث ينتقل من مرحلة التلمذة على يد أساتذته في الأطوار ما قبل الجامعي، إلى مرحلة الطلب والبحث في الجامعة، وعدم الاكتفاء بالمحاضرات التي يقدمها الأستاذ الجامعي، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق استخدام المكتبات بأنواعها، والمكتبة الأكاديمية على وجه الخصوص، حيث يتمكن الطالب من خلال برامج تدريب المستخدمين التي توفرها له المكتبة الأكاديمية من "التعرف على:

- مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة وكيفية استخدامها.
- ما نشر وينشر في حقل اختصاصه واهتمامه.
- كيفية استخدام المكتبة والاستفادة منها.
- كيفية إعداد البحوث العلمية"(10).

3- أهمية برامج تدريب المستخدمين:

إن خدمات تدريب وتعليم المستخدمين داخل المكتبات الأكاديمية، ذات أهمية بالغة بالنسبة للمستفيد بالدرجة الأولى وكذلك بالنسبة لأخصائي المكتبة.

3-1- برامج تدريب المستفيدين في خدمة الباحث:

تمكن برامج تدريب المستفيدين من تلقين رواد المكتبات الأكاديمية، الأساليب الصحيحة لإنجاز البحوث والمشاريع العلمية، وذلك من خلال تهيئتهم على التعرف على كافة الإمكانيات المتاحة لهم للحصول على المعلومات، ويقصد بذلك وسائل الإتاحة، من فهارس تقليدية ومتطورة، وكشافات ومستخلصات، وحتى خدمات المعلومات من الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات، والبحث عن المعلومات عبر الخط المباشر، كل هذه الخدمات التي تمشي جنباً إلى جنب مع خدمة تدريب المستفيدين والتي تكفل للمستفيد الوصول السريع للمعلومة.

كما تعرف المستفيد بأنواع الكتب والوثائق والمراجع العلمية داخل المكتبة، من كتب في شكلها المطبوع والالكتروني والمجلات العلمية، والقواميس والمعاجم والأطالس والموسوعات، وغيرها من الكتب المرجعية التي يجد المستفيد صعوبة في التعامل معها ويجهل طريقة استخدامها، ومن هنا جندت خدمات تدريب المستفيدين، لتكفل للباحثين التعرف على الأسلوب الأمثل لطرح استفساراتهم، من أجل تسهيل وتسريع استرجاع المعلومات من المكتبات الأكاديمية، ذلك ما يخلق لدى المستفيد الشعور بالراحة والرضا أثناء استخدام المكتبة، فكلما سهل عليه الوصول إلى المعلومة، كلما شعر الباحث بالرغبة في انجاز المزيد من البحوث العلمية، والرغبة أيضاً في التردد على المكتبة الأكاديمية، فتوفير خدمات تدريب المستفيدين من طرف أخصائي المكتبات الأكاديمية، يهدف أساساً إلى استقطاب أكبر قدر ممكن من الباحثين الذين يترددون باستمرار على المكتبة الأكاديمية. وذلك لضمان استثمار التكاليف والجهود المبذولة في سبيل تقديم المعلومة لطلابها في أحسن صورة.

3-2- برامج تدريب المستفيدين في خدمة أخصائي المكتبة:

مما لا شك فيه أن وظيفة المكتبي كغيرها من الوظائف الحساسة، التي تتطلب من شاغلها أن يكون على قدر من العلم والكفاءة والخبرة المهنية، ليقوم بعمله على أكمل وجه، كيف لا وهو يسير المعلومة في عصر قد وسم بـ "عصر المعلومات". فالتطور المستمر في إنتاج المعلومة، وفي تقنيات الوصول إلى المعلومة، يلزم أخصائي المكتبة أن لا يبقى محتفظاً بما حصله في الجامعة وأن لا يكفي أبداً بالمعارف والخبرات التي تعلمها آنذاك، والتي كانت في أغلبها معارف نظرية، بل يفترض به أن يطور نفسه باستمرار وأن يكون مواكباً لكل جديد في ميدان المكتبات والمعلومات، بما يتماشى وتطور تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

فكل ما يستجد في الميدان من معايير جديدة وتقنيات حديثة لتسيير المعلومات، يلزم أخصائي المكتبة على مواكبتها، ولن يتأتى ذلك إلا عن طريق التكوين المستمر أو التكوين مدى الحياة، الذي يضمن لأخصائي المكتبة مسايرة التطور التكنولوجي في مجال المعلومات، كما يسمح للمستفيد بدوره التعرف على الخدمات المستحدثة في المجال، والتي تضمن له الوصول والحصول السريع على المعلومة، لأن برامج التكوين المستمر لأخصائي المكتبة تتحول بدورها إلى برامج لتدريب المستفيدين، على كل ما هو مستحدث في مجال المكتبات والمعلومات. وهنا نجد أن تسهيل طريقة البحث على المستفيد يضمن في نفس الوقت تسهيل مهام أخصائي المكتبة، فكلما كان المستفيد متدرباً على استخدام المكتبة الأكاديمية بشكل صحيح، كلما خف العبء على أخصائي المكتبة وسهلت مهامه، وتوفر له بعض الوقت لتطوير نفسه، وتطوير المستفيدين من المكتبة على حد سواء.

4- المؤسسات المنوطة بتوفير خدمة تدريب المستفيدين:

تقع مسؤولية تدريب المستفيدين على عاتق المؤسسات التي تقدم المعلومات أو تهتم بمجال المعلومات، ويمكن أن يبدأ ذلك عند أول اتصال للمستفيد مع المكتبة، ممثلة في المكتبة المدرسية إلى غاية المكتبة الجامعية أو المكتبة الوطنية، ويمكن إدراج المؤسسات المنوطة بتوفير خدمة تدريب المستفيدين في ما يلي:

4-1- المكتبات المدرسية:

إن المكتبة المدرسية تمثل النموذج الأول لمؤسسات المعلومات الواجب التعامل معها من طرف المستفيد ، حيث يواجه هذا المستفيد الصغير وفي مرحلة عمرية مبكرة، زخم من الكتب والمراجع المختلفة، والتي تستوجب طريقة سليمة لاستخدامها، مما يلزم أمين المكتبة المدرسية أن يكون ملما بالجوانب العلمية والفنية الخاصة باستخدام المكتبة، بالإضافة إلى الجوانب النفسية والاجتماعية التي تأهله للتعامل الصحيح مع هذا المستفيد الصغير، وتسمح له بتدريبه على استخدام المكتبة بشكل يكفل له التواصل الأمثل مع المكتبات ومؤسسات المعلومات، كما يمكنه من إنجاز البحوث العلمية بسهولة ويسر في المستقبل.

4-2- المكتبة الوطنية :

حيث تقوم المكتبة الوطنية بوضع وتنفيذ البرامج التدريبية، التي تعرف ببعض الخدمات المستحدثة في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك اعتمادا على مواردها من مصادر المعلومات، بالإضافة إلى مسؤوليتها عن توفير الأدلة الإرشادية للهيئات الأخرى، بما فيها المكتبات الأكاديمية.

4-3- معاهد المكتبات والمعلومات:

يفترض بالمعاهد والأقسام التي تدرس علم المكتبات، وتعنى بمجال المكتبات والمعلومات، أن تأخذ على عاتقها مسؤولية تدريب المستفيدين، وهذا يتوقف على مدى توفر لديها من نماذج الخدمات والمصادر وغيرها من مقومات التدريب العملي. كما يمكن ان تتعاون في وضع البرامج التدريبية للمستفيدين مع المكتبات الأكاديمية، ويمكن أن تنفرد بها.

4-4- الجمعيات العلمية والاتحادات المهنية:

وهذه موجودة أساسا من أجل تدريب المهنيين بالمجال، ولكن هذا لا يمنع من وضع برامج لتدريب المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك من أجل تسهيل عمل المهنيين في الميدان.

4-5- مؤسسات البحث والتطوير:

هذه المؤسسات تتولى مهمة تدريب العاملين بالبحوث التطبيقية وجهود التطوير، بعيدا عن الهيئات الأكاديمية، حيث تلتخص مهمتها في التدريب على الجانب الميداني والتطبيقي من العمل.(11)

4-6- المكتبات الأكاديمية:

"حيث تضطلع كل مكتبة على حدة أو كل مجموعة من المكتبات المتعاونة، بمسؤولية تدريب طلبة المرحلة الجامعية الأولى (ما قبل التدرج)، وطلبة الدراسات العليا (ما بعد التدرج)، فضلا عن أعضاء هيئة التدريس"(12)

خاصة وأن المكتبة الأكاديمية هي أساس الجامعة، لأن كل المجالات والتخصصات الجامعية تستلزم إنجاز البحوث العلمية، ولذلك وجب توفير خدمات تدريب المستفيدين لرواد المكتبات الأكاديمية، لأنهم في أمس الحاجة إلى ضرورة الوصول السريع للمعلومة. ويمكن تكثيف هذه البرامج للطلبة الجدد أو طلبة السنة أولى جامعي، باعتبار أنهم لا يزالون في مرحلة أولية للبحث والاتصال مع المعلومة، خاصة في الوقت الحالي والتطور الحاصل في مجال المكتبات والمعلومات، فقد تعود الطلبة في الأطوار التي تسبق الجامعة على الاكتفاء بإنجاز البحوث في مقاهي الأنترنت، دون حسيب أو رقيب على صحة ومصداقية هذه المعلومات، كما أنهم لم يكونوا ليفقهوا شيئا عن منهجية البحث العلمي، ووضع الإحالات للمراجع المستخدمة، لضمان الأمانة العلمية، وسبل استخدام المكتبات أثناء إنجاز البحوث، فكل هذه المعارف والتقنيات يمكن تعلمها والتدرب عليها من خلال برامج تدريب المستفيدين، التي تبتناها المكتبات الأكاديمية.

5- طرق تدريب المستفيدين:

تعددت الطرق المتبعة لتعليم المستفيدين وسائل الافادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وبرز هذه الطرق هي:

5-1- المحاضرة:

المحاضرة هي أهم الوسائل التقليدية للتعليم، وهي الطريقة الأكثر شيوعا للمتعلمين في كثير من الأحيان، ومع ذلك فهي تعتبر من أقل الطرق الفعالة في التعليم، وقد تسند مهمة إلقاء المحاضرة لأخصائي المراجع والمعلومات لفائدة المستفيدين وخاصة الجدد منهم، لتعريفهم بأقسام المكتبة الأكاديمية، وخدماتها وكيفية الإفادة من أوعية المعلومات فيها، ولكي لا تغطي الجوانب النظرية على وقت المحاضرات، فإنه يجب أن تكون المحاضرة مصحوبة بوسائل العرض البصري، كالرسوم التوضيحية والأفلام.

ومن الايجابيات في المحاضرة انها لا تستلزم الكثير من الوقت لتعليم وتدريب المستفيدين مقارنة مع أساليب التدريب الأخرى، وهي توفر الكثير من المعلومات بسرعة، عندما يكون أقل أهمية عند المستفيدين أن يحتفظوا بالكثير من التفاصيل.

أما عيوب المحاضرة فتتمثل في أنها لا تنطوي على مساهمة فعالة من المتدربين في عملية التدريب، حيث ينسى المستفيدون الكثير من المعلومات في حالة العرض الشفوي فقط، بالإضافة إلى أن المحاضرة لا تفيد كثيرا في توصيل المعلومات التقنية الخاصة باستخدام الفهارس والكشافات والمستخلصات، والتي يلزم لها تدريب عملي.

ولكي تحقق هذه الطريقة في التدريب أهدافها المرجوة، فإنه يفضل أن يكون بين أيدي المستفيدين الحضور بعض المواد التي يمكنهم الاحتفاظ بها الرجوع إليها عند الحاجة، كموجز المحاضرة، ودليل المكتبة، وبعض الرسوم التوضيحية، كذلك لا بد أن يتبع برنامج المحاضرات بعض الجهود الرامية لحث المستفيدين على التعامل مع المكتبة، واختبار مدى نجاحهم في الإفادة من خدماتها، ومدى نجاعة هذا الأسلوب في تدريب المستفيدين. (13)

5-2- التعليم الفردي:

يعتمد هذا النوع على المستفيد، في اكتشاف المكتبة واللجوء إلى أخصائي المكتبة للإجابة على استفساراته، وقد يقدم للباحث أثناء هذا التعليم الذاتي بعض المواد المطبوعة أو المسموعة، وأيضا التدريبات والتمارين الملائمة، التي توضح كيفية الوصول إلى أماكن المواد المطلوبة، ومن الممكن أن يكون التعليم الفردي هو أكثر الأساليب فعالية وتأثيرا في المستفيد، وهذا إذا توفرت فيه عدة شروط:

- أن يكون أخصائي المكتبة متعاوناً ومستعداً للإجابة على الاستفسارات في جميع الأوقات.
 - أن يتفهم أخصائي المكتبة احتياجات المستفيدين.
 - أن يكون المستفيد قادراً على تحديد المعلومات التي يحتاجها وأن يكون حريصاً على الاستمرار وطلب المساعدة.
 - أن تكون هناك طرق مختلفة لتلائم الاحتياجات المختلفة للمستفيدين من المكتبة الأكاديمية.
- وهذا يستدعي تعيين عدد من أخصائيي المكتبات الجامعيين المؤهلين تأهيلاً علمياً ومهنياً، في مجالات موضوعية في الإنسانيات أو العلوم الاجتماعية أو العلوم التطبيقية أو البحتة، مع مؤهل في المكتبات والمعلومات. (14)

5-3- الجولة الموجهة:

تحرس معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص بالطلبة، جولات تعريفية أو إرشادية في أرجاء المكتبات الأكاديمية بصحبة أحد العاملين بالمكتبات، من خلالها يمكن للمستفيد التعرف على توزيع مكتبات الجامعة، وامكاناتها ومرافقها، ونشاطاتها، والخدمات التي تقدمها، وكيفية الإفادة منها، كما تمكن هذه الطريقة من ضمان احتكاك المستفيدين مع الموظفين في المكتبة، وكذا ربط علاقات ودية معهم، تضمن التواصل الجيد بين المكتبة والباحث، ومن الممكن ان تحقق هذه الجولة الأهداف التالية:

- التعرف على القانون الداخلي للمكتبة.
- التعرف على التنظيم الداخلي للمقتنيات والخدمات.
- التعرف على أماكن وجود المواد المتصلة بموضوع معين.
- الاتصال المباشر بين المستفيدين والعاملين بالمكتبات.
- إثارة الاهتمام بالمكتبة كمصدر أساسي للمعلومات، وبالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
- توضيح الرموز والمصطلحات المستخدمة في العمليات الفنية، كالفهرسة والتصنيف وطريقة استخدام الفهارس، بالإضافة إلى إجراءات الإعارة والبحث عن المواد.
- تصحيح بعض الانطباعات الخاطئة عن المكتبات.
- تنمية قدرة العاملين بالمكتبات على الاستماع إلى رأي المستفيدين.(15)

5-4- المساق الدراسي المستقل:

حيث تخصص بعض الجامعات مساقاً لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة، وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات، وتحقيق الاستفادة الفعالة من هذه المصادر، واستخدام التقنيات الحديثة في عملية البحث عن المعلومات. وينبغي أن يدرس هذا المساق في الفصل الدراسي الأول، ويجب أن يقوم بتدريسه مكتبي مؤهل للتدريس. ويمكن أن يكون على الأشكال التالية:

- تدريس مقياس مناهج البحث في بعض برامج الدراسات العليا.
 - التعريف بالإنتاج الفكري المتخصص في المداخل والمقاييس التمهيدية في هذه التخصصات.
 - تدريس مقياس المكتبة والبحث في السنوات الأولى للمرحلة الجامعية.
 - تخصيص ساعات مكتبية يقوم خلالها المدرس بمصاحبة طلابه إلى المكتبة، لتعريفهم بالأوعية التي تهم دراستهم.
- فهذه البوادر تدل على اهتمام واقتناع بضرورة تكوين الطلبة على استخدام المكتبة الأكاديمية، لكن ذلك لم يؤدي حتى الآن إلى سياسة واضحة محددة لتحقيق هذا الهدف.(16)

5-5- الأدلة والموجزات الإرشادية:

وتتمثل أساساً في إعداد دليل موجز للمستفيدين من خدماتها، ويشمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها مع التركيز بوجه خاص على ما تقدمه من خدمات، ويهتم الجانب الخاص بالتنظيم بنظم التصنيف المتبعة في ترتيب الأوعية الفكرية والفهارس المستخدمة، وكيفية الاستفادة منها، أما الجانب الخاص بالخدمات فيتناول جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة واللوائح والشروط التي تنظمها، ويطلع هذا الدليل بعدد لأبى من النسخ، ما يكفي لتوزيعها على المستفيدين، كما يمكن إلحاق هذا الدليل بنشرات خاصة لمصادر معلومات معينة، مثل الأطروحات والتقارير وغيرها، وكذلك تعرف هذه النشرات ببعض الخدمات الحديثة كالاسترجاع على الخط المباشر. وعادة يشتمل دليل المكتبة على المعلومات التالية:

- 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 أو مركز المعلومات كخدمة المراجع والإعارة والتصوير... إلخ.
- القواعد المتبعة في المكتبة الأكاديمية.
- مصادر المعلومات وكيفية الاستفادة منها.

- أسلوب البحث عن المعلومات وكيفية البحث وأين يتم البحث.

أما بخصوص الموجزات الإرشادية فهي تعتبر من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف التعليم الذاتي، وهناك فئتان من الموجزات الإرشادية التي يمكن الاعتماد عليها في العملية التكوينية للمستفيدين، موجزات عامة أو شاملة والتي تعرف بالمكتبات من حيث أهدافها ووظائفها والخدمات التي تقدمها، كما يتناول هذا النوع من الموجزات نوعية مصادر المعلومات من حيث طبيعتها وأنماط الإفادة منها بالإضافة إلى أنماط القراءة، وتسجيل المذكرات وإعداد البحوث. أما الموجزات الإرشادية المتخصصة فلا تهتم بأجهزة المعلومات قدر اهتمامها بالإنتاج الفكري المتخصص، في مجالات موضوعية معينة فضلا عن خدمات المعلومات التقليدية وغير التقليدية المتخصصة. (17)

5-6- الاحاطة الجارية:

وتعتمد هذه الطريقة على معرفة أخصائي المكتبة باحتياجات المستفيدين، فمن خلال صلتهم المباشرة بأعضاء هيئة التدريس، يمكنهم عمل قوائم بالكتب، والمقالات، والدوريات المتاحة داخل المكتبة، والتي تخدم موضوعات معينة، وذلك حتى يكون المستفيد ملما بما هو متاح في المكتبة وخاص بموضوع دراسته أو بحثه، ويعني ذلك تعدد المصادر التعليمية وتعدد أشكالها بما يخدم المنهج الدراسي، بدلا من النظام التعليمي التقليدي الذي يعتمد على كتاب واحد مقرر. (18)

كما يمكن استخدام الوسائل السمعية البصرية كالأفلام والشرائح، فبالإمكان الافادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستفيدين استخدام المكتبة بشكل جيد، حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها إلى المستفيدين بطريقة مبسطة على شريط ناطق أو شريحة فلمية، وعرضها على المستفيدين بشكل دائم ومستمر، على الشاشات الضخمة أو اللوحات الإلكترونية.

6- الشروط الواجب توافرها أثناء تصميم برنامج تدريبي لفائدة المستفيدين من المكتبات الأكاديمية:

6-1- التعرف على المستفيدين من المكتبات الأكاديمية ومتطلباتهم:

لكي تتمكن المكتبة الأكاديمية من تقديم البرامج التدريبية الملائمة والفعالة للمستفيدين، لابد من جمع المعلومات الكافية حول المستفيدين من حيث:

- الاهتمامات الموضوعية.
- التأهيل والتدريب والخبرات الخاصة.
- المقدرة على استخدام اللغات الأجنبية.
- لوظائف والأنشطة والمسؤوليات داخل المؤسسة الجامعية.
- أنواع مصادر المعلومات المطلوبة.
- أنواع خدمات المعلومات المفضلة لدى المستفيد. (19)

6-2- التقدير الفعال للاحتياجات التدريبية للمستفيدين من المكتبات الأكاديمية:

هي العملية التي يتم من خلالها تحديد وترتيب الاحتياجات التدريبية للمستفيدين من المكتبات الأكاديمية، فالاحتياج يعبر عن الفجوة بين الوضع الراهن (ما هو كائن)، والوضع المأمول أو المثالي (ما يجب أن يكون)، مما يستلزم اتخاذ القرارات، ووضع الخطط بشأن تلبية الاحتياجات فيما يلي:

- تحديد الفئة المستهدفة.
- تحديد الاحتياجات.

- قياس مستوى القصور، ومعوقات الأداء.
- ترتيب الاحتياجات حسب الأولوية.
- تحديد أهداف التدريب، بناء على نتائج تقدير الاحتياجات. (20)

6-3- إعطاء الأولوية للإتاحة:

لابد من جعل الهدف الأول للمشرفين على التدريب، والأولوية الكبرى لهم هي لإتاحة المكتبات للمستفيدين من المكتبات الأكاديمية، وليس للمحافظة عليها فقط، لأن المحافظة على الرصيد المكتبي تأتي في المرتبة الثانية. (21)

6-4- لا مركزية التدريب:

إن تطبيق اللامركزية في التدريب، يوجد طبقة من القادة القادرين على تصريف الأمور في سهولة ويسر، دون الرجوع إلى الهيئات العليا في كل صغيرة وكبيرة، وبذلك تخفف الأعباء عليها، فيتوفر لها الوقت للتخطيط لمسائل أخرى تعنى بتطوير المكتبات الأكاديمية. (22)

كما تمكن اللامركزية في التدريب القائم على المكتبة الأكاديمية، من سن القوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة التي يسيرها، والانفراد ببرامجه التدريبية التي تتلاءم مع المجتمع الذي يخدمه، وبحسب الاحتياجات التدريبية مستفاديه.

6-5- التزام البرنامج التدريبي بمعايير الجودة الشاملة:

يعتبر التدريب من أهم الآليات أو التقنيات العاملة على إعداد الموارد البشرية القادرة على استيعاب وتطبيق تقنيات الجودة الشاملة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، لأنه يعتبر نظام فرعي من نظام تنمية الموارد البشرية، الذي يتفرع بدوره من نظام إدارة الموارد البشرية، والغرض منه هو معرفة نقاط القوة من أجل تعزيزها، واستئصال نقاط الضعف إن وجدت. (23) فإن تقييد البرنامج التدريبي بمعايير الجودة الشاملة ينتج عنه باحثين متدربين وفاعلين في نظام المعلومات، من أجل تحقيق هدفهم المزدوج كمستخدمين للمعلومات ومنتجين لها.

6-6- التسليم بأهمية التدريب والحاجة إليه:

الحقيقة أن التدريب في العصر الحديث أصبح ضرورة لا غنى عنها، بسبب تسارع التغيرات والتطورات، والانفجار المعرفي والتقدم التقني، في جميع مجالات الحياة، وحل التخصصات الأكاديمية. (24) الأمر الذي يلزم المستفيدين من المكتبات الأكاديمية من التسليم بأهمية البرامج التدريبية التي تنظمها المكتبات الأكاديمية، والالتزام بما لضمان تعلم سبل الوصول السليم والسريع للمعلومة.

6-7- تكوين عادة التردد على المكتبة:

عادة ما تستخدم المكتبة الأكاديمية من أجل أهداف بحثية أو تعليمية، حيث لا يزورها الرواد إلا عند حاجتهم إلى المعلومات لإنجاز بحوثهم، ولكن هذا لا يلغي الدور الترفيهي للمكتبة الأكاديمية، الأمر الذي ركز عليه رانجاناثان، واعتبره عاملاً مهماً في استقطاب القراء وتكوين عادة التردد على المكتبة لديهم، من خلال تركيز البرامج التدريبية على الجانب الترفيهي في المكتبة علاوة على الجانب البحثي. (25) حيث يضمن ذلك التردد الدائم على المكتبة الأكاديمية، والاستخدام المتواصل لمقتنياتها المختلفة شكلاً ومضموناً، بالإضافة إلى استثمار وقت الفراغ في القراءة والمطالعة، بدلا من القيام بأعمال غير مفيدة. مادامت المكتبة وسيلة للتعلم الذاتي، فإن عادة استعمالها عادة مفيدة، بل تستطيع المكتبة الأكاديمية أن تكون وسيلة للتسلية والترويح عن النفس، على غرار أهدافها البحثية والتعليمية.

6-8- إكساب المستفيدين مهارات الوعي المعلوماتي:

حيث يمكن للمستفيدين أن يكونوا على وعي معلوماتي عندما يصبحون قادرين على:

- تكوين أسئلة واضحة عند القيام بعملية البحث.
- تحديد مكان المعلومات المطلوبة وجمعها من مصادر مختلفة.
- إدراك المعلومات التي توصلوا إليها، وإعادة عرضها بطريقة مناسبة للغرض منها.
- تحليل وتفسير المعلومات المحصل عليها، واستنتاج ما يمكن الاستدلال به.
- استخدام ومشاركة المعلومات مع الآخرين.(26)

6-9- ترسيخ مفهوم التعلم المستمر للمستفيدين:

في ظل تأثير التقدم العلمي والتكنولوجي الهائل، وسطوة الاتصال العابر للقارات، تغيرت أدوار الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية، حيث أصبح "المتعلم هو محور العملية التعليمية"، وهو المسؤول عن استمراريته في التعلم، من خلال ترسيخ فكرة التعلم المستمر، الذي يفترض به أن يصبح جزءا أساسيا من حياة المتعلم، حتى بعد أن يغادر المجتمع الجامعي.(27) ولن يتأتى ذلك إلا من خلال الاستخدام المستمر للمكتبات في شكلها التقليدي أو الافتراضي.

6-10- تحسين نظرة المستفيد نحو المكتبة والمكتبي:

إن احترام الطبيب أو المهندس أو المحامي، يأتي من منظور أن كلا من هؤلاء له دور مؤثر في حياة الإنسان، وعلى ذلك فإن احترام أخصائي المكتبة، يتوقف على دوره المؤثر في حياة المستفيدين من المعلومات، التي يسهر على تأمينها لهم، ومن هنا يجب أن يؤدي ذلك الدور الذي يجعل من فقد المعلومات المناسبة، في موقف معين، بمثابة خسارة فادحة، أو حتى كارثة. وباختصار فإن على أخصائي المكتبة، أن يجعل من المعلومات مصدرا للنجاح والقوة والأمان، في حياة المستفيد من المكتبة الأكاديمية.(28)

6-11- تخفيف العبء على أخصائي المكتبة:

لقد أثبتت الدراسات أن تحديد المهن التي تتسم بدرجة عالية من ضغوط العمل، يتوقف على خصائصها، وهذه يمكن الاستدلال عليها من خلال الأنشطة الآتية: اتخاذ القرارات، تبادل المعلومات مع الآخرين. العمل في مناخ وظيفي ضاغط بطبيعته، العمل في ظل ظروف تتسم بالتغير المستمر.(29) والمهنة المكتبية تتسم بكل هذه الخصائص حيث يشعر أمين المكتبة بالضغوط المهنية من كل صوب وحذب، ولذلك فهو بحاجة إلى التخفيف من هذه الأعباء عن طريق برامج تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة الأكاديمية، وتلقينهم سبل الوصول الصحيح إلى المعلومة، مما يخفف الحمل قليلا عليه.

6-12- تطوير المكتبي والمستفيد على حد سواء:

تتطلب المهنة المكتبية الحديثة اليوم، مهارات جديدة، وعلى المكتبي أن يتعلم بصورة مستمرة، ومن أهم هذه المهارات، نذكر خبرات الأنترنت، وفي مقدمتها قواعد البيانات على الخط، والبحث في النصوص الكاملة، وإدارة قواعد البيانات، واستخدام الأجهزة والبرمجيات، ومهارات الاتصال الحديثة، وخدمات المعلومات، إلى غير ذلك من المهارات التي تحتاج إلى الذكاء والقدرة على الإبداع، فضلا عن الحضور الواعي، والديناميكية، والشخصية القوية.(30) وهنا نقول أن على المكتبي معرفة حاجات الانتقال من المكتبة القديمة إلى المكتبة الحديثة، وإدراك حاجات العصور إليها حتى يتمكن منها، ويستخدمها لما يكفل تحقيق ذلك. ولكي يتسنى له الاطلاع على كل ما هو جديد في الميدان، وللحاق بركب التطور المتواصل، لا بد له من توفير بعض الجهد والوقت لذلك،

والالتزام ببرامج التكوين المستمر، ومن ثم تحويلها إلى برامج لتدريب المستفيدين، وإطلاعهم على كل ما هم جديد في مجال المكتبات والمعلومات، من خلال تدريبهم على التقنيات المطبقة والخدمات المستحدثة في المكتبات الأكاديمية

خاتمة:

عالجنا في هذه الدراسة النظرية، موضوع استقطاب الباحثين ونشر ثقافة المقروئية، من خلال توفير خدمة تدريب المستفيدين من المكتبات الأكاديمية. حيث عرضنا مختلف المفاهيم المتعلقة بخدمة تدريب المستفيدين ومبررات تطبيقها، وأهميتها بالنسبة للباحث والمكتبي على حد سواء، وكذا السبل والطرق المستخدمة في تدريب المستفيدين، علاوة على المؤسسات المنوطة بتوفير هذه الخدمة، وعلى رأسها المكتبات الأكاديمية، ثم خلصنا إلى أهم الشروط الواجب مراعاتها أثناء تصميم برامج تدريب المستفيدين من المكتبات الأكاديمية، والمتعلقة بضرورة ترسيخ فكرة التعلم المستمر للمستفيدين، من خلال التسليم بقيمة المكتبة الأكاديمية، والدور الهام الذي يقوم به أخصائي المكتبة، في إكساب المستفيدين مهارات الوعي المعلوماتي، ببرامج تدريبية تلتزم بمعايير الجودة الشاملة، وتتسم باللامركزية في تطبيقها، بل لا بد من الانفراد بتصميمها بما يتلاءم والاحتياجات التدريبية للمستفيدين وبهذا نضمن استقطاب أكبر قدر ممكن من الباحثين للتردد على المكتبة الأكاديمية، ونشر لثقافة المقروئية في مجتمع قد شاع عنه أنه لا يقرأ.

الهوامش والإحالات:

1. شيالي راماماريتا رانجاناثان (1892-1972): وهو عالم المكتبات الهندي الذي توفي عن ثمانين عاما، وإنه لشخصية فذة في عالم الأدب والتربية ومصمم بارع لنظام تصنيف الكتب، وأستاذ في علم المكتبات، ومؤسس الحركة المكتبية في الهند، وقد ألف ما يزيد عن العشرين كتابا في علم المكتبات من بينها كتاب القوانين الخمسة في علم المكتبات.

2. شيالي راماماريتا رانجاناثان. تنظيم المكتبات. الرياض: دار المريخ، [د.ت]. ص 5

3. غالب عوض النوايسة.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دارصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص 113.
4. عبد الحميد أعراب.دراسات في المكتبات والمعلومات. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2013. ص 7.
5. حافظي زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر، 2006، المجلد 3، ع 1. ص 163.
6. السعيد مبروك إبراهيم.المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية : دار وفاء للطباعة والنشر، 2009. ص 11 .
7. عمر أحمد همشري؛ ربحي مصطفى عليان.المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997. ص 294.
8. غالب عوض النوايسة.المرجع السابق. ص 115.
9. غالب عوض النوايسة.المرجع نفسه.ص 115.
10. عمر أحمد همشري؛ ربحي مصطفى عليان.المرجع السابق. ص 294.
11. حشمت قاسم.خدمات المعلومات: مقوماتها، أشكالها، . القاهرة : مكتبة غرب، 1984. ص 507.
12. حشمت قاسم. نفس المرجع. ص 508.
13. عثمان فريد رشدي.التدريب المهني. عمان : دار الياقوت للنشر والتوزيع، 2014. ص.ص 24-25.
14. نبيل عنكوش. التعليم البليوغرافي بالمكتبات الجامعية ودوره في دعم البحث العلمي. مجلة المكتبات والمعلومات. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر، 2006، المجلد 3، ع 1. ص 137 .
15. حافظي زهير. المرجع السابق ، ص 171.
16. مقناني صبرينة. دراسات تكوين المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبات الجامعية مع إشارة إلى الثقافة المكتبية لدى طلبة جامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر، 2006، المجلد 3، ع 1. ص ص 71-72.
17. حافظي زهير. المرجع السابق ، ص 172.
18. عنكوش نبيل. المرجع السابق، ص 138 .
19. محمد فتحي عبد الهادي.مقدمة في علم المعلومات: نظرة جديدة. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2015. ص 18.
20. عثمان فريد رشدي.المرجع السابق، ص ص 27-29 .
21. حمدي عبد العليم البدوي.أخصائي المكتبات والمعلومات: المهنة والرسالة. القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2011. ص 208.
22. طارق عبد الرؤوف عامر.النمو والتنمية المهنية للمعلم: التدريب أثناء الخدمة.القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2011.ص.ص 96-97.
23. فايز الخاطر.إستراتيجية التدريب الفعال. عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010. ص.ص 23-24.
24. محمد محمد شرقاوي.التعلم المبدع: ومعايير الجودة الشاملة والاعتماد. القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية، 2012. ص 156.
25. شيالي راما مريتا رانجاناثان.المرجع السابق، ص 18 .
26. حمد بن ابراهيم العمران؛ منيرة بنت سيف الصلال.مراكز مصادر التعلم. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2009. ص 125.
27. عبد الرؤوف أحمد عبد العاطي.مهارات التعامل مع أوعية المعلومات الإلكترونية بالمكتبات. الاسكندرية : دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، 2017. ص 335.
28. محمد فتحي عبد الهادي.المعلومات ومؤسستها: في البيئة الرقمية. القاهرة : دار العالم العربي، 2012. ص 204.
29. ثناء ابراهيم موسى فرحات.إدارة المكتبات ومراكز المعلومات: من منظور حديث . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2011. ص 221.
30. مكاتي كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية. مذكره تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية الجزائر : جامعة وهران، 2009-2010. ص 48.

