



## "خدمة تدريب المستفيدين:-"

لعل من أبرز الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام، والضخمة منها بشكل خاص خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم. لقد وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من أجل الاستخدام للأغراض المختلفة. ولهذا فإن تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام يعد قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة). وتعد برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية والعامية بسبب ضخامتها وضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات.

### اهداف تدريب المستفيدين

- إن تدريب وتعليم المستفيدين المهارات المكتبية والمعلوماتية المختلفة يهدف إلى تحقيق ما يلي:
1. تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.
  2. تعريف المستفيد بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.
  3. تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجده وتوفر هذه المعلومات في المكتبة أو مركز المعلومات.
  4. خلق روح إيجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات بشخصيات كل خاص.
  5. تعليم المستفيدين كيف يقومون بإجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.
  6. تعريف المستفيدين بمسؤوليتهم عن إعداد المراجعات العلمية كل ما شرعوا في بحث جديد.
  7. تعريف المستفيد في سبل تقديم ما يتوصلون من نتائج ومايكتسبون من خبرات لغيرهم من المتخصصين.

## مسوغات تنظيم برامج تدريب المستفيدين

هي كثيرة ومتعددة ويمكن حصرها في النقاط التالية:

1. يأتي المستفيدون وبخاصة الجدد منهم إلى المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها. لذا فإن هذه البيئة الجديدة وضرورة التكيف معها تبرزان مدى الحاجة إلى مثل هذه الدورات.
2. النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما خلفه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.
3. الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألوهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أم كبيرة، بل من واجبهم تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات.
4. معظم المستفيدين وبخاصة من مجتمع المكتبات الأكاديمية والعامّة يجهلون تماماً مصادر المعلومات المختلفة وسبل تنظيمها وطرائق استرجاعها وكيفية استخدامها للأغراض المختلفة. كما أنهم من خلال تدريبهم على مثل هذه الموضوعات سيتركون المجال واسعاً للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ليتفرغوا لأعمالهم الفنية الضرورية.



## مستويات برامج تدريب المستفيدين

يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تنظم برامج لتدريب المستفيدين من مستويات مختلفة وذلك وفقاً لطبيعة المكتبة أو مركز المعلومات وخصائص المستفيد. وهذه المستويات أو المراحل هي:

- المستوى الأول: ويبدأ مع أول زيارة للمستفيد وفيه يعطى مقدمة عامة عن المكتبة ومركز المعلومات، وتنظيمها العام، وساعات الدوام، وكيفية الاشتراك، واستعارة المواد المطلوبة.
- المستوى الثاني: ويهدف إلى إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوفرة، وكيفية تنظيمها في أقسامها المختلفة، وكيفية التعامل مع الخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة أو مركز المعلومات، وكيفية استخدام الفهارس للوصول للمادة المطلوبة. وفي هذا المستوى يمكن التركيز على تخصص المستفيد وطبيعة حاجاته.
- المستوى الثالث: وعادة يقدم للقراء ذوي المستويات الأكاديمية العليا بهدف إعطائهم معلومات كافية عن أهمية وطرائق البحث في المواد التي تقدم معلومات حديثة كالدوريات، بالإضافة إلى تعريفهم

## الأنشطة التي تقوم بها المكتبة:-

وتقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وامكاناتها منها  
الأنشطة التالية

\*\*\*\*\*

• إعداد اللوحات الإرشادية المناسبة لمكان المكتبة ومبانيها وأقسامها ومجموعاتها وتشمل تلك اللوحات ما يكون منها خارج المكتبة ليشير إلى مكان وجودها وكذلك ما يكون منها خارج المكتبة ليشير إلى مكان وجودها وكذلك ما يكون في مدخل المكتبة ليبين مخطط المبنى وطوابقه وأقسامه المختلفة بالإضافة إلى اللوحات المختلفة التي تشير إلى أقسام أو مجموعات أو خدمات معينة

• إعداد الوريقات والمطويات حول المكتبة ومجموعاتها وإمكاناتها وخدماتها وتتنوع مثل تلك الإصدارات عن المكتبات اليوم بشكل كبير فتتناول التعريف بالمكتبة وموقعها ومجموعاتها وخدماتها بشكل عام في وريقات ومطويات بسيطة تزود بالصور والمخططات والجداول كما تصدر كذلك الإصدارات المتخصصة للتعريف بمجموعات تخصصية معينة في المكتبة وقواعد البيانات وطرق استخدامها والبحث فيها بالإضافة إلى التعريف بخدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات

• إعداد الكتيبات والموجزات الإرشادية الموجزة والتفصيلية حيث تصدر معظم المكتبات الحديثة كتيبات تبين أهدافها وتوضح مخططات ومباني وأقسام ومجموعات المكتبة وخدماتها بالإضافة إلى شرح موجز يبين طرق البحث والوصول للمعلومات فيها بينما قد تصدر أحيانا موجزات إرشادية لأغراض معينة تتناول على سبيل المثال مجموعات خاصة في تلك المكتبة أو سبيل البحث والوصول للمعلومات بتفاصيل أكثر دقة

• تقديم المحاضرات التعريفية العامة والمتخصصة حيث تضع المكتبات برامج منظمة لتحقيق هذا الغرض حسب أهداف ونوع وظروف وامكانات المكتبات

• التعليم المنظم والمقررات الإلزامية والاختيارية التي تطرحها بعض المؤسسات الأكاديمية بهدف إكساب المستفيدين المهارات والكفاءات التي تعتبرها أساسية للنجاح في الحياة المدرسية والجامعية والتي تتضمن المهارات الأساسية في مجال المكتبات والمعلومات والتعلم الذاتي المستمر والإفادة من مصادر المعلومات وخدماتها



## الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين-

### 1- خدمات الإعارة

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وتشمل خدمات الإعارة في المكتبات مايلي:المطالعة

الإعارة الخارجية

تجديد الإعارة

حجز الكتب

متابعة المواد

الإعارة المتبادلة

### 2- الخدمات المرجعية

تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس :-

- الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر . وإرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة . وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة . وتقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة

ب- الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل : اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم . وترتيب المراجع على أرفف و أعاده المراجع إلى مكانها الصحيحة . وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة

### 3- خدمات الإحاطة الجارية

وهي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات . واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل اعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعتبر خدمة البث الانتقالي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية . وتهدف إلى أبقاء المستفيد متمشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدها بين الحين والآخر . وأن ما يميز خدمة البث الانتقالي خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استخدام الحاسب الآلي لتقديمها

### - خدمات البحث بالاتصال المباشر

وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة ألياً

### 5- خدمة التصوير والاستنساخ

وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستخدمين وتساهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وتقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي من أجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة

