الفصل الثامن
تأهيل المستفيدين

obeikandl.com

obeikandl.com

تأهيل المستفيدين

مقدمة:

لا ريب أن الاعتماد على المعلومات المقننة أصبح سمة من سمات المجتمع المتقدم فى هذا الزمان. لأن المعلومات تعتبر حجر الأساس. وبزيادة المعلومات إلى حد التضخم كما هو معلوم لدى الجميع أصبحت الحاجة ملحة إلى تنظيم هذا الكم الهائل من المعلومات. وهذا التنظيم يتطلب تدريبا مركزا وزيادة فى عدد المشتغلين بهذا القطاع، قطاع المكتبات والمعلومات.

وإذا حرصنا على مواكبة هذا التقدم العلمى المتسارع، علينا أن نعمل على تدريب المشتغلين بهذا القطاع تدريبا متواصلا أو على فترات متقاربة لأن هذا التسارع يصاحبه تطور تقنى متواصل علينا كمشتغلين بهذه المهنة أن نواكبه.

وهذا لا يغنى إطلاقا عن وضع برامج منظمة لتدريب المستفيدين وتكوينهم فى قطاع المكتبات والمعلومات لإكساب هذا المستفيد المهارة التى تمكنه من التعامل مع أدوات التحكم فى أوعية المعلومات المختلفة وعلى رأسها الحواسيب التى يمكن أن توفر له المعلومات بسرعة وسهولة، ومن أجل ذلك أصبح تعليم المستفيد كيفية إستخدام مؤسسات توفير المعلومات ضرورة ملحة يفرضها عصر المعلومات. إذ تؤكد الدراسات الحديثة على حرية الوصول إلى المعلومات، وضرورة رفع الرقابة عن المطبوعات، وحماية حقوق المستفيد إضافة إلى كمية الخدمات المقدمة للمستفيد، فالمستفيدون هم الحلقة النهائية من سلسلة إنتقال المعلومات وجزء لا يتجزء منها. وهؤلاء هم الغاية الرئيسية لكل استثمار يهدف إلى تحسين تخزين المعلومات ومعالجتها وإسترجاعها وفى كل قطر بدءا من الأقل نموا إلى الأكثر تقدما فإن الكمية المحرزة من المعلومات العلمية والتقنية المنتجة محليا أو دولية المنشأ يتم تخزينها ومعالجتها لمساعدة المستفيدين. وإذا لم يعرف هؤلاء المستفيدين الذين يستخدمون

هذه المعلومات طريقة الوصول المناسبة من المتاح لهم فإن جهاز المعلومات سيكون قاصرا عن أن يؤدى غرضه الرئيسى.

وقد أشار نايرن "K.Nyren" إلى أن اهتمام المكتبين قد انتقل من الإهتمام بالمواد المكتبية إلى الإهتمام بالمستفيدين (6) فالمستفيد ينبغى أن يكون محور النشاط المكتبى. إذ ان الإستخدام الفعال للإنتاج الفكرى المتوفر يتطلب مهارات يجب ان يتعلمها المستفيد ويقع عاتق هذا التعليم على أمناء المكتبات وإخصائيى المعلومات والعلماء والأساتذة. ومن هنا كان حرص المكتبات على تدريب المستفيدين من خدماتها بخاصة إذا علمنا أن كثيرا من المستفيدين يعزفون عن اللجوء إلى العاملين بالمكتبات أو يتحرجون من ذلك.

ويقصد بتدريب المستفيدين كل ما يبذله العاملون بالمكتبة لإكساب المستفيد المهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة وما تقدمه من خدمات، أو بعبارة أخرى كل ما يشتمل على جميع أنواع الأنشطة المخصصة لتعليم المستفيد من خدمات المكتبة وتسهيلاتها وتنظيمها ومواردها واستراتيجية البحث كما تتضمن تعليمات عن طريق استخدام مصدر مرجعى واحد أو أكثر ومحاضرات عن استخدام المكتبة وتعليمات ببليوغرافية.

وفى السنوات الأخيرة، ظهرت حركة تستهدف التركيز على مستخدمى المكتبات والمترددين عليها وكذلك احتياجاتهم بتعليمهم وتعريفهم بمصادر المعلومات المتاحة فى مكتباتهم، وتوفير التدريب على أساليب استرجاع المعلومات ويعتبر هذا من أهم الوظائف التى يتوقع ان تضطرد أهميتها بسرعة فى السنوات القادمة، وسوف يعتمد نجاح برامج تعليم المستفيدين على الدرجة التى يمكن أن تتكامل بها هذه البرامج مع برامج التعليم الأكاديمى المتاحة وتندمج فيها إذ لا يمكن أن يكون هناك تعليم دون دفع الطالب للتفكير والإختبار والتقييم. ومن ثم فإن المكتبة لابد أن تكون أداة أساسية فى العملية التعليمية.

ولقد أصبح من المتفق عليه الآن وبصفة عامة أن إعداد المستفيدين يبدأ فى

المدرسة. وأنه يكون جزءا لا يتجزأ من الإعداد الأساسى الذى يمكن إكماله فيما بعد وفى الوقت المناسب بأنواع أخرى من الإعداد المتخصص.

الدراسات السابقة:

يرجع الإهتمام بتدريب المستفيدين من المكتبات وخدمات المعلومات إلى العقد الخامس من القرن التاسع عشر حين دعا الفيلسوف الأمريكى رالف والدو امرسون "Emerson" الجامعات الأمريكية التى كان معظمها وقتئذ فى المهد إلى تعيين «أساتذة للكتب». حيث كان يرى أن حاجة هذه الجامعات الناشئة إلى هؤلاء الأساتذة لا تعادلها حاجة.

وقد تطور الوضع حينما بدأت جامعة جونز هوبكنز "J.Hopking" بتدريب المستفيدين بمكتبة الجامعة عام 1876 م فى شكل حلقات بحث شارك فيها الطلبة والأساتذة. وخلال نفس السنة 1876 م بدأت تتبلور فكرة المكتبى كمعلم. حيث بدأت صورة المكتبى فى المجتمع كمعلم تحل محل صورته كحارس للكتب.

ولقد كتب ميلفل ديوى «إن الوقت قد حان لاعتبار المكتبة كمدرسة قائمة بذاتها، ولاعتبار الأمين ـ فى أعلى درجات عمله ـ كاستاذ ومرب ولاعتبار رواد المكتبة كقراء بين الكتب شأنهم فى ذلك شأن العامل أو المهندس بين أدواته».

ومع ذلك فإن هذا التدريب لم تبدأ تتحدد ملامحه بوضوح الا فى مطلع العقد الثانى من القرن العشرين حين حرصت وزارة التربية على حث الجامعات والمعاهد على التفكير بشكل جدى فى هذا النشاط. ولعل الرغبة فى التعرف على طبيعة استخدام أو عدم استخدام المكتبة يعود إلى أوائل الثلاثينات فى الولايات المتحدة بجامعة شيكاغو عام 1928 م.

وفى عام 1963 م أوصت لجنة مستشارى رئيسى الولايات المتحدة الأمريكية للعلوم أن تنظم المعاهد والجامعات برامج لتعليم الطلبة كيفية استرجاع المعلومات والإستفادة من المعلومات المنشورة بحيث أصبح تدريب المستفيدين من أهم مهام مراكز المعلومات بكل أنواعها.

أما فى بريطانيا فيرى بعض المتخصصين فى هذا المجال أن أول دراسة عن موضوع تعليم المستفيد استخدام المكتبة قد نوقشت فى مؤتمر «جمعية المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات» ASLIB عام 1926 م. وفى سنة 1938 م تم تشكيل لجنة لإعداد تقرير فى هذا الموضوع. ولقد استجابت المعاهد التقنية التى تحول معظمها الآن إلى جامعات لاتخاذ التدابير اللازمة للعمل على تدريب المستفيدين حيث بدأت مكتبات هذه المعاهد فى الخمسينات تستقطب فئة متميزة من العاملين وهى فئة المكتبيين المعلمين "Tutor Librarians" للإضطلاع بمهمة تدريب الطلبة وتوجيههم فى التعامل مع المكتبات ومصادر المعلومات.

وفى الستينات شهدت الجامعات البريطانية تطورات أثرت على فكرة تدريب المستفيدين كان من بينها أن وضعت بعض الجامعات «طرق استخدام المكتبة» ضمن برامجها الدراسية، إلا أن أبرز علامة للإهتمام فى هذا المجال كانت فى عقد مؤتمر «بات» لتعليم المستفيدين عام 1973 م. وقد أعقب هذا المؤتمر تشكيل لجنة للمتابعة فى هذا الموضوع والتى نشر تقريرها عام 1977 .

وبالنسبة للدول الأخرى تبين من دراسة أجريت عام 1965 م. أن الغالبية العظمى من الجامعات فى دول وسط أوربا وهى النمسا والمانيا وهولندا وسويسرا كانت تنظم برامج للتعريف بالإنتاج الفكرى الكيميائى وكيفية الإستفادة منه، وكان أعضاء هيئة التدريس بأقسام الكيمياء يضطلعون بمهمة التدريس فى هذه البرامج.

وفى اليابان شهدت السنوات الأخيرة اهتماما واضحا ومتزايدا بتعليم استخدام المترددين والمستفيدين من المكتبات ومما يؤكد ذلك تلك الحلقة الدراسية التى عقدت فى عام 1982 م وحضرها ممثلون من المكتبات الأكاديمية والمكتبات المتخصصة وبعض مستخدمى المكتبات. ولقد أكد المجتمعون على عدة قضايا أهمها أن نجاح برامج تعليم المترددين على المكتبات يعتمد بالدرجة الأولى على مدى التعاون والتكامل بين أهداف تلك البرامج وأهداف التعليم الأكاديمى.

كما تبين من دراسة أجريت فى أستراليا أن 100% من الجامعات و 98% من المعاهد العليا التى شملتها الدراسة تنظم برامج توجيهية للمستفيدين من المكتبات.

وان جميع الجامعات و 98% من المعاهد العليا تنظم مسابقات دراسية فى استرجاع المعلومات لطلبة المرحلة الجامعية الأولى وان 65% من الجامعات تنظم مسابقات دراسية فى استرجاع المعلومات لطلبة الدراسات العليا.

أما توماس سوبرنينت "T. Supprenant" فقد ركز على أهمية معرفة المستفيدين بالأدوات والوسائل التى تمكنهم من الإستفادة القصوى من المجموعات المكتبية. وشدد على دور المكتبة فى إتباع المنهج التعليمى المبرمج لتعريف الطلاب بتلك الأدوات والوسائل.

وأكد كل من بيفرلى لينج وكارن سيبرت "B.Lynch Karen Seibert" على أهمية أن توفر المكتبة البرامج الكافية لإكساب الطلاب المهارة على استخدام المكتبة وكيفية استخدام الأدوات والوسائل التى تمكنهم من الوصول إلى المجموعات المكتبية، كما ركزت على ضرورة تقديم هذه البرامج فى الوقت المناسب وطالبت بقيام علاقة قوية بين عضو هيئة التدريس وأمين المكتبة لتنفيذ هذه البرامج.

وأبرز شارلز بنج "C. Bunge" أهمية إكتساب مهارة الوصول إلى ومن ثم استخدام مصادر المعلومات المختلفة التى توفرها المكتبة. ويضيف أن إجادة الطالب لهذه المهارة تعادل نجاحه فى تخصصه العلمى. لأن ذلك سيؤهله للوصول إلى المعلومات واستخدامها فى حياته العلمية بعد تخرجه من الجامعة.

أما بالنسبة للوطن العربى فقد لوحظ أن الجامعات العربية بدأت تولى نوعا من الإهتمام بهذا الموضوع حينما طرحت لأول مرة قضايا تدريب المستفيدين وتأهيلهم فى الندوة الأولى لأمناء ومديرى المكتبات بالجامعات العربية التى نظمها إتحاد الجامعات العربية بجامعة بغداد عام 1972م ومن جملة الأبحاث التى قدمت فى تلك الندوة حظى الموضوع ببحثين.

وعليه فإن الدراسات الميدانية التى تتعلق بدرجة إفادة المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات بالوطن العربى تكاد تكون ضئيلة جدا بخاصة ما نشر منها وعلى سبيل المثال:

1 ـ الدراسة التى أجريت على طلبة جامعة الخرطوم التى بينت أن حوالى 65% من الطلبة غالبا ما يترددون على مكتبة الجامعة بهدف مذاكرة دروسهم فقط.

2 ـ الدراسة التى أجريت على طلبة جامعة بغداد والتى تبين منها أن حوالى 70% من الطلبة لا يترددون على مكتبة الجامعة، وان حوالى 47% منهم يجدون صعوبة فى التعامل مع مواد المكتبة وخدماتها.

3 ـ الدراسة التى أجريت على طلبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة «تعليم استخدام الطلاب للمكتبات الجامعية» دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة بهدف التعرف على مدى التفاوت فى استخدام المكتبة باختلاف المستويات الدراسية ومدى أداء المكتبة المركزية لخدماتها بخاصة تلك الخدمات المتعلقة بتعليم استخدام المكتبة. وكان من بين أهم نتائجها ان تكون مادة مناهج البحث بما تحتويه من موضوعات تعليم استخدام المكتبة والمصادر مادة إجبارية بالنسبة لجميع طلاب الجامعة ورأت أنه من الأفضل اجتيازها فى المستوى الأول الدراسى.

4 ـ الدراسة التى أجريت بالجامعة الأردنية حول أثر مساق المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات فى مجال استخدام المكتبة لدى عينة من طلبة الجامعة عام 1991 وذلك بإجراء دراسة مقارنة بين مجموعتين من الطلبة مجموعة درست المساق، ومجموعة ضابطة درست مساقا اختياريا (مدخل لعلم النفس) وكانت النتيجة المتحصل عليها وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط أداء المجموعتين حيث وجد ان متوسط أداء المجموعة التجريبية قد ارتفع بشكل كبير بعد نهاية دراستهم لهذا المساق بعكس أداء المجموعة الضابطة الذى انخفض مما يعنى ان لتدريس مساق المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات أثر كبير فى تحسين مهارات استخدام المكتبة.

5 ـ الدراسة الميدانية حول خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لإستطلاع آراء الطلاب حول الخدمات التى تقدمها المكتبة المركزية والمشكلات

التى تواجههم لـلإستفاد منها. وقد شـارك فيها 185 طالبـا قرر 60% منهـم أنهم يلجأون إلـى أسلوب استعراض الـرفوف للوصول إلى المـادة المطلوبة فى المـكتبة. كما اشار 47% من الطلاب انهم يستعينون بموظف المكتبـة بينما آشار 28% إلى انهـم يسـتخدمـون بطـاقات الفـهارس. وقـد أوصت الـدراسة بضـرورة توفـير الخدمات الضرورية التى تمكن الطلاب من الإستفادة من المجموعات المكتبية.

6 ـ دراسة «فرحات بهجت تـوما» التى استهدفت الوقوف على دور المكـتبة الجامعية فى عصـر الإنفجار المعرفـى. ومن أهم التائـج التى توصلـت إليها ضرورة تغـيير النظـرة الضيقه التـى درج عليها المـكتبيون، والـنظرة إلى المكتبـة الجامعيـة فى إطار العمل الجامعى ـ داخـل أسوار الجامعة ـ باعتبار ان العمل الجـامعى قد قفز خارج اسوار الجامعـة إلى افاق ونشاطات المجتمـع. وهذا يستوجب عدم الإقتـصار على تزويد الباحـث بالمعلومات. بل يتعدى ذلـك إلى تعريفه بفن اسـتخدام واستغلال الإنتاج الفكرى.

7 ـ دراسة هشام بـن عبدالله عبـاس وهى دراسة تطبيقـية حول اتجاهات اعضـاء هيئة التدريس بـكلية الآداب والعلوم الإنسـانية بجامعة الملـك عبد العزيز نحو مـكتبة الكلية ومن أهم نتائجها:

أ ـ قصور الخدمات والنشـاطات التى تقدمها المـكتبة ومعاناتها من عدم توفر العدد الكـافى والـكفـء مـن الايدى الـعامـلة المتخـصصـة والمدربـة فى مـجال المـكتـبات والمعلومات.

ب ـ جهل الطلاب بـكيفية استخدام المكتبة ومصادرها. حيث أكدت نسـبة عالية من أعـضاء هيئة التـدريـس 80.18% علـى عدم معـرفة الطـلاب استخـدام المكتـبة ومصادرها. لذلك فقد أجمع الكل على ضرورة تضمين المنهج الدراسى بالكلية مادة لتعليم المكتبة ومصادرها.

8 ـ دراسة محمد صـالح جميل عاشور «دكتوراه 1978 م» التى درس فيها انطباعات أعضاء هـيئة التدريـس والطلاب فى ثلاث جـامعات سعـودية هى: جامعـة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن تجاه مكتبات

تلك الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة أن 70% من الطلاب لا يعرفون وجود برنامج ارشاد أو منشورات ارشادية حول استخدام المكتبة.

9 ـ دراسة ربحى مصطفى عليان «ماجستير 1980» بهدف البحث فى سلوك التربويين فى البحث عن المعلومات (أعضاء هيئة التدريس والطلبة بكلية التربية فى الجامعة الأردنية) وقد شارك فى عينة الدراسة 324 طالبا و13 عضوا من أعضاء هيئة التدريس. حيث تعالج الدراسة جميع المجالات ذات الصلة بسلوك المستفيدين فى البحث عن المعلومات والصعوبات التى تواجههم فى استخدام المكتبة وكان من أهم النتائج التى توصلت إليها:

أ ـ عدم توفر مصادر المعلومات بشكل كاف وصعوبة الحصول عليها.

ب ـ النقص فى خدمات المعلومات المتطورة.

ج ـ غياب برامج تعليم استخدام المكتبة.

10 ـ دراسة ابراهيم كمال الدين عارف «ماجستير 1974» تناول فيها موضوع تعليم استخدام الطلاب للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وقد وجدت الدراسة ان 77% من عينة البحث المكون من 553 طالبا يستخدمون بطاقات الفهارس للوصول إلى المراجع والمصادر المطلوبة، كما وجدت الدراسة ان هناك علاقة وثيقة بين استخدام المكتبات والتسجيل فى مادة مناهج البحث العلمى التى تتضمن تعريف الطلاب بالمكتبة وخدماتها.

11 ـ دراسة خديجة محمود زكى «ماجستير 1984م» التى استهدفت التعرف على دور التعليم الجامعى فى توجيه طلاب وطالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة للإطلاع والبحث من خلال الأستاذ الجامعى والمكتبة الجامعية. وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها:

وجود مقرر كمتطلب جامعة أو كلية عن أساسيات البحث العلمى وكيفية كتابة تقرير البحث فى الكليات النظرية فى حين افتقرت الكليات العلمية لوجود مثل هذا المقرر.

وبالرغم من عدم وجود تعليم رسمى منهجى شامل فى الوطن العربى يستهدف تعليم المستفيدين استخدام المكتبات ومراكز المعلومات وما صاحبها من إدخال التقنيات الحديثة «تقنيات المعلومات» لتيسير وتسهيل استخدامها. إلا أن المكتبات الجامعية والمتخصصة تساعد أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون باصطحاب الطلاب فى جولات تعريفية داخل المكتبات، وحيث يتولى المكتبيون شرح وظائف اقسام ووحدات مكتباتهم، وتوضيح قواعد استخدامها كالإعارة والمراجع وغيرها من الخدمات التى توفرها المكتبات الجامعية، متوخين القول بأن المكتبات ومراكز المعلومات بدون استخدام مصادرها لا فعالية لها. حيث تقاس بمدى ما يستفاد منها، وليس بما تحتويه من مصادر.

لذلك كان حتما على أعضاء هيئة التدريس التعاون مع المكتبيين والعمل سويا فى تشجيع استخدامها.

هذا إلى جانب قيام أغلب الجامعات العربية باستحداث مقرر خاص بطرق البحث العلمى أو استخدام المكتبة والبحث كأحد مقررات المتطلبات الجامعية العامة. ويتضمن هذا المقرر دراسة كيفية استخدام المكتبات والمراجع كجزء أساسى من محتواه كما يتعلم الطلاب ـ فى مختلف مكتبات الكليات ـ كيفية استخدام الفهارس ونظم التصنيف. فضلا عن ارشادهم للمصادر المرجعية والكتب التى تخدم مناهجهم الدراسية بما يساعدهم فى اعداد بحوثهم. ولذلك فإن محاولة تدريب المستفيدين على الاستفادة من المعلومات بدأت تخطو خطوات معقولة رغم أنها تقتصر فى معظم الأحيان على التعريف بمحتويات وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات، مما يدفع بالباحث العربى ومنذ البداية إلى أن يعتمد على نفسه اعتمادا كاملا فى عملية الحصول على المعلومات لأن هذا يشعره بالحرية وعدم الارتباط بشخص ما، أو برنامج محدد. وتبدو هذه العملية معقولة لأن موضوع الاهتمام بتدريب المستفيدين فى الوطن العربى حديث العهد. لكنه باستمرار الوقت واعداد البرامج المنظمة سيجد المستفيدون بخاصة الباحثين منهم ضرورة الانخراط داخل هذه البرامج الجديدة.

الهدف من التدريب:

الهدف الأساسى لجميع جهود تدريب المستفيدين كما نعلم هو تنمية المهارات الاساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الافادة الفعالة من مصادر المعلومات.

فمن المؤكد أن الجهود التى تبذل حديثاً فى مجال تدريب المستفيدين بالمكتبات ومراكز المعلومات التخصصية جهود عظيمة رغم الصعوبات المالية بخاصة برامج التدريب بالوطن العربى التى اتجهت ولفترة زمنية قريبة إلى التركيز على التدريب لاكتساب الخبرة العلمية بدلا من التركيز على التوعية التى تساعد على اكتساب معرفة عامة. وربما كان السبب فى ذلك نظام المكتبات السابق الذى كان يقتصر فيه على تدريب المستفيدين على التوصل إلى كيفية استعمال المصادر المتوفرة أو التدريب الذى يسمح باستعمال خدمة خاصة.. إلخ.

ونتيجة للتطور العلمى الكبير فى مختلف مجالات الحياة بات من المؤكد أن تهتم المكتبات ومراكز المعلومات بتوعية المستفيدين بأهمية المعلومات فى حياتنا اليومية. وبذلك أبرز هنا وبإيجاز أهم الأهداف لبرامج التدريب:

1 ـ ترسيخ الإيمان بأهمية المعلومات لحياتنا المعاصرة لدى المستفيدين فكريا أو إقتصاديا.

2 ـ تدريب المستفيدين على تحديد حاجتهم من المعلومات وبالتالى اكتسابهم القدرة للوصول إليها عند الحاجة.

3 ـ الاهتمام باكساب المستفيدين المهارات الضرورية للاستفادة من المعلومات التى تقدمها هذه المكتبات ومراكز المعلومات. ولذلك عليهم اعلام مراكز خدمات المعلومات بنتائج تقييمهم للمعلومات.

4 ـ تدريب المستفيدين من فئة الباحثين على تقديم أعمالهم الفكرية بصورة تكفل سهولة تجهيزها من جانب أى نظام للمعلومات حتى يضمن هذا النظام سهولة استرجاعها عند الحاجة.

5 ـ تدريب فئة المستفيدين من الباحثين على إعداد المراجعات العلمية عند الشروع فى بحوث جديدة.

طرق التدريب:

أما فيما يتعلق ببرامج التدريب على الافادة من مصادر المعلومات فإن ذلك يحتاج إلى الاستغلال الأمثل لموارد المكتبة لصالح العملية التعليمية ولصالح البحث العلمى والتعليم المستمر والتنمية المهنية، والتأقلم مع المكتبة كمؤسسة، والتعرف على مواردها وخدماتها وسبل التعامل مع هذه الموارد والاستفادة من هذه الخدمات ومن هنا كان على المكتبة توفير امكانات العملية التى تكفل تحقيق هذا الهدف.

وفيما يلى أهم الطرق المتبعة فى تكوين المستفيدين وتدريبهم:

أ.الجولة الموجهة:

حرصا من أغلب المكتبات ومراكز المعلومات على رفع مستوى كفاءة المستفيدين من أوعية المعلومات المختلفة الموجودة بهذه المؤسسات، نجدها تعمل على اعداد برنامج جولات منتظمة تتمثل فى تمكينهم من الأطلاع على بعض النشرات الارشادية والاشرطة المرئية التعليمية وغيرها من الوسائل التعريفية الإعلامية.

ب.المحاضرات:

تعتبر المحاضرات من الوسائل الهامة لرفع كفاءة مستوى المستفيدين، ولذلك نجد أغلب المؤسسات المعنية بخدمات المعلومات تحرص على وضع جدول منظم لبعض المحاضرات التثقيفية وربما يكون من الأجدى الاهتمام بهذه المحاضرات قبل البدء فى برنامج الجولات الموجهة.

ج.الارشاد الفردى:

عادة ما يتبع هذا الأسلوب فى أغلب المكتبات ومراكز المعلومات. اذ يعتبر هذا الأسلوب من الوسائل المتبعة منذ أن وجدت المكتبات أساسًا. وهو يتمثل فى توجيه المستفيد إلى ما يرغب من معلومات أو مواد معينة. وقد تطور هذا الأسلوب بتقديم

خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات فتحول إلى لوحات ارشادية أو نشرات إعلامية... إلخ.

د. المساق الدراسي المستقل:

وتقصد به المكتبات ومراكز المعلومات اكساب المهارات الاساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وكيفية الاستفادة منها.

ومن الملاحظ الآن أن أغلب الجامعات تحرص على وضع هذا النمط الدراسي ضمن برامجها التعليمية، ويصل إلى درجة اعتبارها من ضمن متطلبات التخرج. رغم أن بعض المستفيدين بهذه الجامعات يختلفون في وجهات النظر بخصوص تقييم هذا البرنامج وذلك راجع إلى تضارب تخصصات المستفيدين الموضوعية داخل مركز المعلومات بالجامعة.

هـ. الأدلة:

تعتبر الادلة من الوسائل الارشادية الأساسية التي تهتم بها المكتبات ومراكز المعلومات، وعادة ما يكون الدليل تعريفا بالمكتبة وما تحويه من أوعية المعلومات المختلفة والمتعددة مع عرض موجز لما تقدمه من خدمات.

وفي بعض المراكز المعنية بالمعلومات ـ ومنها الجامعات ـ غالبا ما تعد أدلة تخصصية تعرف المستفيدين بمصادر المعلومات المتخصصة الدقيقة. كما تلحق هذه الادلة غالبا بنشرات تعريفية تعرف المستفيد بطريقة التعامل مع الأجهزة التقنية الموجودة بهذه المؤسسات.

و. الموجزات الارشادية:

تعتبر هذه الموجزات من أهم الوسائل التي يعتمد عليها في برنامج التعليم الذاتي الذي تحرص عليه الجامعات والمكتبات ومراكز المعلومات بخاصة إذا كانت هذه الموجزات متخصصة في مجالات موضوعية معينة مثل النشرات الخاصة بالتعريف بالببليوغرافيات وخدمات التكشيف والاستخلاص... إلخ.

ز. الاشرطة المرئية التعليمية:

تستخدم أغلب المكتبات ومراكز المعلومات الاشرطة المرئية التعليمية كوسيلة ارشادية للتعريف بمحتوى هذه المراكز أو الخدمات التى تقدمها، وكوسيلة لتعليم المستفيدين طرق الاستفادة من مقتنيات هذه المراكز خصوصا المقتنيات التقنية الحديثة كنظم الاسترجاع على الخط المباشر، وتتحقق الفائدة من هذه الاشرطة سواء قامت هذه المؤسسات بانتاجها ذاتيا أو عن طريق الاقتناء.

ومن الجدير بالذكر ان استخدام أى من الطرق التى تعرضنا لها لا يغنى عن استخدام غيرها فى معظم الأحيان حيث تكمل هذه الطرق بعضها البعض. وكما هو الحال فى جميع أنشطة المكتبات ومراكز المعلومات فإن التقييم لاغنى عنه للإطمئنان والتعرف إلى مدى أى كان نجاح الطرق المتبعة فى تحقيق الأهداف المرجوة وربما يكون من الأجدى أن يتم البدء بهذا النوع من التعليم منذ المرحلة الدراسية الثانوية ويستمر مع مراحل الدراسة التالية. كأن تقام دورات تدريبية وتعطى بعض الدروس عن كيفية استرجاع المعلومات فى موضوع معين. ويمكن ان تعطى مثل هذه الدروس ضمن برامج التعليم المستمر "Continuing Education" وللموظفين للوصول إلى البرنامج المثالى لتكوين المستفيدين يرى "A. Kemp":

1 ـ أن يأخذ البرنامج فى اعتباره خلفية هؤلاء المتدربين من حيث المكان الذى كانوا يعملون به ومن حيث مجالات دراساتهم وخبراتهم ومهاراتهم.

2 ـ ان يأخذ البرنامج فى اعتباره ما سوف يقوم به المتدربون على أساس المدى البعيد والأهداف العامة وليس على المدى القصير والأهدف المحلية الخاصة بزيادة كفاءة الاستخدام.

3 ـ أن يجمع البرنامج بين متطلبات الحاضرين ومتطلبات المتدربين التى قد تختلف فيما بينها.

4 ـ تشجيع وتطوير عادة التفكير قبل محاولة حل المشكلات.

5 ـ الأعتراف بأنه من الأمور العادية الأحساس بالمشكلة والحاجة للمعلومات وعدم امكانية التعبير بوضوح عن المعلومات المطلوبة على وجه التحديد قد يكون أمرا محرجا ومزعجا.

6 ـ عملية البحث عن المعلومات ستؤدى إلى فهم أفضل للحاجة المحددة للمعلومات.

7 ـ يجب أن يكون البرنامج مرنا ومتلائما مع ضرورة أن يأخذ فى الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين وصفاتهم.

8 ـ أن يقدم البرنامج على مراحل تتلاءم مع تطور احتياجات المتدربين ومتطلبات المقررات المطلوبة منهم.

9 ـ الاعتراف بأن الافراد والجامعات المختلفة لها اتجاهات وأغراض مختلفة بما فى ذلك الادراك المختلف لقيمة المعلومات بالنسبة لهم.

وفى الختام وكما نفعل دائما فى كل لقاءاتنا العلمية نجدد النداء والدعوة بالحاح إلى المكتبات ومراكز المعلومات فى الوطن العربى بأن تضع ضمن أولوياتها قضية تعليم وتكوين المستفيدين والبحث عن أنجح الوسائل لتلبية احتياجاتهم من المعلومات وتقديمها لهم بوسائل مبسطة وسهلة حتى تكون هذه المكتبات ومراكز المعلومات منارة تتجه إليها أنظار الباحثين والخبراء فى شتى مناحى المعرفة، وبذلك تضمن أقصى استخدام لمصادر المعلومات المتوفر بها.

المراجع

كتب:

(1) أحمد بدر، التنظيم الوطني للمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988.

(2) أحمد بدر، مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ 1988.

(3) حشمت قاسم، خدمات المعلومات/ مقوماتها وأشكالها، القاهرة، مكتبة غريب 1984.

(4) حشمت قاسم، المكتبة والبحث (ط 2) القاهرة، مكتبة غريب. 1993.

(5) كلير غينشا، ميشال مينو، علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق/ مدخل عام، تونس، اليكسو، اليونسكو 1987.

مقالات:

(6) أحمد بدر، أحمد محمد القطان: تعليم المستفيدين في المكتبات الأكاديمية مع دراسة حالة عن مكتبات جامعة قطر ورقة قدمت للندوة العربية الرابعة للمعلومات حول: المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي، زغوان 4-1993/12/7.

(7) آمنة أيوب سعيد خليل، «تدريب المستفيدين» رسالة المكتبة مج 23، ع 2، 1988، ص31-39.

(8) حسين الهايلي، «التجربة التونسية في تأهيل المستفيدين من المعلومات بمعهد بورقيبة للغات الحية»، أعمال الندوة العربية الثانية حول المستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز التوثيق العربية، جمع وتقديم وحيد قدورة، تونس: منشورات مركز البحوث في علوم المكتبات والمعلومات، ع 15 ،1986 ص 195 و ص202 .

(9) فوزية مصطفى عثمان «ثورة المعلومات وحتمية تعليم المستفيدين استخدام مكتبات المؤسسات التعليمية»، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج 7، ع 4، 1987، ص 28-83.

(10) عبد الرشيد عبد العزيز حافظ، «سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس»، عالم الكتب مج 12، ع 4، 1991 ، ص 490-498.

(11) عمر أحمد همشري، «دراسة أثر مساق مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات في استخدام المكتبة لدى عينة من طلاب الجامعة الأردنية»، مجلة دراسات (السلسلة أ. العلوم الإنسانية). مج 18، ع 2، 1991 ص 237 ص 249.

(12) نانسي فجالبرانت، «حول تعليم المترددين على المكتبات في اليابان والاتجاهات الحديثة في معاهد التعليم العالي»، ترجمة بهجت عبد الفتاح عبده، مجلة اليونسكو للمعلومات والمكتبات والأرشيف، س 14، ع 56، 1984، ص 44-52.