



خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء (دراسة حالة)

د. علي مطهر العلماني

أستاذ المكتبات وعلم المعلومات المساعد

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة صنعاء

عنوان المراسلة: alielmani2014@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لبيئة خدمات التدريب والتأهيل المهني، كونه لا يقل أهمية عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء؛ وذلك من خلال الموظفين فيها، وفروعها، والمستفيدين منها، بوصفها نموذجاً للجامعات الحكومية في اليمن فضلاً عن التعرف على أثر مجموعة من العوامل العامة لمجتمع الدراسة كالمؤهل والتخصص وغيرها من المتغيرات، بالإضافة إلى التعرف على طرق التدريب والتأهيل الرسمي وغير الرسمي والوسائل التي تقدمها المكتبة للموظفين والمستفيدين، واحتياجاتهم إليه، وكذلك أنواعه التي يفضلونها. وقد استخدم منهج دراسة الحالة، واعتمد الاستبيان كأحد أدوات جمع المعلومات فضلاً عن المقابلة مع مدير المكتبة ونائبه وأميني المكتبة الفرعية وبعض رؤساء الأقسام والموظفين فيها وفروعها، واعتمد أيضاً الملاحظة المباشرة، وتم توزيع الاستبيان على الموظفين والمستفيدين من طلبة الدراسات العليا، وبلغ مجموع عينة الدراسة (60) مستقيداً كعينة عشوائية ونسبة بلغت 66.7٪، وقام الباحث بجمع المعلومات المتعلقة بالموظفين والمستفيدين يدوياً وتحليلها. واستطاع أن يتوصل إلى عدد من النتائج أهمها: أن الهدف الرئيسي من تدريب الموظفين والمستفيدين هو تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبة. ويلاحظ أن الموظفين يركزون على ضرورة تدريبهم على مختلف أنواع التدريب. كما يلاحظ أن نسبة المستفيدين الذين استفادوا من التدريب والتأهيل بلغت 75٪.

الكلمات المفتاحية: التدريب، التأهيل، التدريب والتأهيل، المهارات، المكتبات، الموظفين، المستفيدين.

Training and rehabilitation services in Sana'a University Central Library (A Case Study)

Abstract:

This study aims to investigate the actual reality of the vocational training and rehabilitation services as being at least as important as the information provided by the Central Library at Sana'a University services, its staff and branches, and beneficiaries, as a typical government university in Yemen. The study also aims to identify a set of general factors for the case study such as rehabilitation, specialization and other variables, in addition to the formal and non-formal training and rehabilitation methods, and the means provided by the library to the staff and beneficiaries and their needs and types of training they prefer to obtain. The researcher used the case study method and the questionnaire was also adopted as one of information gathering tools, as well as the interview with the director of the library, and his vice and with two librarians of the sub Library and some heads of departments and staff of its branches. The researcher also adopted the direct observation and the questionnaire was distributed to the employees and beneficiaries of the post-graduate students, with a total sample (60) beneficiaries as a random sample which amounted at 66.7%. The researcher collected data information about staff and beneficiaries and analyzed them manually. After the analysis, the researcher reached to a number of conclusions. The main objective of training staff and beneficiaries is to develop their basic skills to be able to use the library. It is noted that the staff focus on their need for various types of training. The proportion of the beneficiaries who benefited from the training and rehabilitation was 75%.

Keywords: Training, Rehabilitation, Training & rehabilitation, Skills, Libraries, Employees, Beneficiaries.



المبحث الأول: الإطار العام للدراسة:

1/1 تمهيد:

ولعل أهمية التدريب والتأهيل كخدمة تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء لا تقل عن غيرها من الخدمات الأخرى. ولقد انقضى الوقت الذي كان فيه القليل من الإرشاد كافياً بوصفه أحد الأساليب المختارة لمعالجة الوثائق واستخدامها من قبل الموظفين أو المستفيدين. ويتزايد حالياً استخدام وحدات المعلومات في المكتبات والمؤسسات الأخرى للتكنولوجيا والتجهيزات زيادة مقرونة بالإتقان يوماً بعد يوم، فتزداد أنشطتها بقدر الاحتياج إلى العنصر البشري المدرب لإعداد المواد المكتبية إعداداً ملائماً، أو لاستخدامها بطريقة أفضل، واسترجاع ما هو مطلوب بدقة وسرعة من قبل المستفيد، ولا شك أن حسن سير الخدمات المكتبية، وكذلك درجة الرضا الشخصي الموجود لدي الموظفين والمستفيدين في المكتبة ترتبط بما يتلقونه من تدريب.

2/1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعد التدريب والتأهيل من الموضوعات القديمة المتجددة التي نالت وستنال اهتمام الباحثين على اختلاف هوياتهم على مر العصور؛ إلا أن التدريب والتأهيل الذي تسعى الدراسة إلى التركيز عليه وتأصيله، هو التدريب والتأهيل المهني الخاص بالموظفين والمستفيدين في المجالات المكتبية، والذي يندر أن يتناوله الباحثون في دراستهم، أو المتخصصون في محاضراتهم التي يلقونها إلى طلاب هذا العلم لتوعيتهم بنوعية مشكلات التدريب والتأهيل التي قد يواجهونها في حياتهم المهنية بعد التخرج. صحيح أنه يوجد كثير من الجامعات التي تقرر مادة التدريب ضمن مقرراتها الدراسية ومتطلبات التخرج، إلا أن التدريب والتأهيل المقصود هنا للتدريس هو ذلك الذي يعطى للطالب المهارات التي تساعده فيما بعد على تحمل ضغط العمل. وحيث يفترض أن التدريب والتأهيل أساس أي عمل، فهو يدخل في دائرة المسلمات التي تحسن من جودة الخدمات التي تقدمها أي مكتبة وتتميزها، إلا أنها تختلف حسب طبيعة الأنشطة المرتبطة بالمكتبة ومهامها.

ويناط بهذه الدراسة التعرف على بيئة التدريب والتأهيل المهني من خلال ما تم الإشارة إليه في مطلع المستخلص.

وتكمن مشكلة البحث في الإجابة عن هذا السؤال: هل المكتبة المركزية بجامعة صنعاء تقدم خدمات التدريب والتأهيل للموظفين والمستفيدين بالطريقة المباشرة (الرسمية) وغير المباشرة (غير الرسمية) ؟
وانبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما طبيعة خدمات التدريب والتأهيل التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء؟
2. ما مستوى هذه الخدمات من حيث تلبيتها لاحتياجات الموظفين والمستفيدين؟
3. ما أسباب عدم شمول كافة المستفيدين في المكتبة بهذه الخدمات؟
4. ما أهمية التدريب والتأهيل للموظفين في المكتبة وما ضرورة الالتزام بهما؟
5. ما القدرة على استخدام المصادر والخدمات المناسبة في المكتبة المركزية لتحديد المواد واختيارها سواء المطبوعة أو غير المطبوعة، وذلك بالنسبة لمختلف الموضوعات التي تهتم المستفيد؟
6. كيف يتسنى لنا وضع الحلول المناسبة لتقديم هذه الخدمات بالشكل الأمثل وتوفيرها لكافة المستفيدين من المكتبة؟

3/1 أهمية الدراسة:

أصبحت خدمات التدريب والتأهيل من الخدمات المهمة في الوقت الحالي؛ وذلك للزيادة الكبيرة في أنواع المواد المكتبية والتطور المستمر في أساليب و معالجة هذه المواد وطرقها، وكذلك لضعف الوعي الجيد لدى الكثير من الطلبة، ولعدم معرفتهم بأنظمة المكتبة وكيفية الوصول إلى المواد المكتبية المطلوبة. ولذلك فقد ذهب الوقت الذي كان فيه القليل من الإرشاد والتوجيه كافياً لتحقيق غاية الموظف والمستفيد من الحصول على معلومات معينة من المكتبة أو لأداء عمل معين فيها، فضلاً عن كونها الأولى في مجالها على مستوى اليمن.



4/1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الجوانب الآتية:

1. طبيعة خدمات التدريب والتأهيل التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء.
2. تحديد مستوى هذه الخدمات من حيث تلبيتها لاحتياجات الموظفين والمستفيدين.
3. تحديد أسباب عدم شمول كافة المستفيدين في المكتبة بهذه الخدمة.
4. القدرة على استخدام المصادر والخدمات المناسبة في المكتبة المركزية لتحديد المواد واختيارها سواء المطبوعة أو غير المطبوعة، وذلك بالنسبة لمختلف الموضوعات التي تهتم المستفيد.
5. محاولة وضع الحلول المناسبة في سبيل تقديم هذه الخدمة بالشكل الأمثل من أجل توفيرها لكافة المستفيدين من المكتبة.

5/1 الفرضيات:

يعود ضعف ونجاح هذه الخدمة ومحدوديتها إلى:

1. عدم شمول كافة الموظفين في المكتبة المركزية نفسها بهذه الخدمة وكذلك المكتبات الفرعية التابعة للجامعة.
2. عدم إشراك كافة الطلبة والمستفيدين بهذه الخدمة وذلك بسبب:
 - ضعف الوعي من قبل المستفيدين بأهمية هذه الخدمة.
 - عدم تفهم بعض إدارات الأقسام العلمية في عدد من الكليات التابعة للجامعة لأهمية هذه الخدمة ومدى فائدتها.
 - ضعف التنسيق بين الأقسام العلمية في الجامعة وإدارة المكتبة المركزية.

6/1 منهج الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي: دراسة حالة الذي يعد منهجاً متعمقاً ملائماً لدراسة بيئة خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة قيد الدراسة لكونه يحتاج إلى جمع المعلومات المرتبطة بهذه الخدمات، بهدف التعرف على أنواعها وفئات المستفيدين منها وأفضلية احتياجاتهم ومقترحاتهم كأساس لاقتراح النتائج والتوصيات للنهوض بالخدمات وغيرها.

7/1 أدوات جمع المعلومات:

1. الملاحظات الشخصية للباحث والزيارات.
2. المقابلات الشخصية مع الموظفين في المكتبة المركزية وفروعها والمسؤولين عن التدريب.
3. توزيع الاستبيان على الموظفين والطلبة.
4. أدبيات الموضوعات ذات الصلة.

8/1 عينة الدراسة:

العينة المختارة في هذه الدراسة: عينة عشوائية بلغ قوامها (60) مستقيماً، وينسبة بلغت (66.7%) مختارة من موظفي المكتبة المركزية وموظفي المكتبات الفرعية في كليتي الآداب والعلوم فضلاً عن طلبة الدراسات العليا حصراً في الكليتين الأنفة الذكر.

9/1 حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء.
2. الحدود المكانية: المكتبة المركزية بجامعة صنعاء.
3. الحدود الزمنية: شملت دراسة الخدمات المقدمة من عام 2010 - 2015م.

10/1 الدراسات السابقة:

لم يحظ موضوع التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء: دراسة حالة بالنصيب الوافي من الدراسات الأكاديمية سواءً على مستوى الماجستير أو الدكتوراه أو الأبحاث. ولم يعثر على أي دراسة أكاديمية تناولت التدريب والتأهيل في مجال المكتبات المركزية الجامعية في اليمن باستثناء دراسة للباحثة تهاني موسى الموسومة بـ "التنمية المهنية للعاملين في مكتبات جامعة صنعاء: الواقع ومجالات التطوير" إلا أن موضوع التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية نادر جداً لدرجة أن الباحث مستخدماً أدوات استرجاع المعلومات التقليدية والمحوسبة لم يتمكن من الوصول إلى دراسات منشورة في هذا المجال. وسوف نستعرض



الدراسات التي تمكن الباحث من الحصول عليها متسلسلة من الأقدم فالأحدث على الآتي:

1. دراسة أمينة مصطفى صادق (1996م) التدريب في مجال المكتبات واحتياجات المستقبل

تناولت الدراسة حاجة العمل اليومي بالمكتبات للتدريب ومواصفات أمين المكتبة في مجتمع المعلومات ونظرية التعلم وعلاقتها بالتدريب ومحاورة العامة والخاصة وأقسام العمل بالمكتبة واحتياجاتها من التدريب وقضايا التدريب في مجال المكتبات بمصر والتدريب التحويلي لتخصص أمناء المكتبات والتدريب المستمر وابعاده واستخدام التكنولوجيا فيه، وتدريب المدرب والهيئات المشرفة عليه، وتنفيذ الدورات التدريبية وأخيراً المستقبل والتدريب. وتوصلت إلى نتيجة عامة هي: أن هيكل العمالة في مكتبات البحث ومراكز المعلومات يتكون غالبية من الإناث وبنسبة (65.1%)، وأن الذكور يمثلون نسبة صغيرة من إجمالي العاملين في تلك المكتبات (34.9%) وهو ما يمثل أحد معوقات العمل في تلك المكتبات والمراكز.

2. دراسة عبدالوهاب بن محمد أبا الخيل (2006م) تنمية المهارات المهنية للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التنمية المهنية في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، ومدى الاهتمام الذي يلقاه المكتبيون في هذا الاتجاه فضلاً عن معرفة الإجراءات الإدارية والمعايير والسياسات المتبعة في تنظيم عمليتي التدريب والتطوير، واستخدام الباحث المنهج المسحي، واعتمد الاستبانات بنوعيتها كأحد أدوات جمع المعلومات، إضافة إلى الزيارات والمقابلات والملاحظات، وقد وزع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (190) موظفاً وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عامة تصف في مجملها واقع التنمية المهنية، وتعكس جانباً من الوضع الراهن للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية.

3. دراسة محمد إبراهيم المدهون، ومنصور محمد على سعدية (2008م). تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر

المتدربين

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم عملية تدريب العاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر المتدربين، والكشف عن الاحتياجات التدريبية، والتعرف على الفروق في دراسة تقييم برامج تدريب العاملين في الكليات التقنية وفقاً لمتغير: الجنس، والمؤهل العلمي، ومجال العمل وسنوات الخبرة والكلية وتكون مجتمعها من جميع العاملين في ست كليات تقنية، للعام الدراسي (2004/2005م). وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج، واعتمد على الاستبانة التي طبقت على عينة عشوائية طبقية مقدارها (186) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: هناك قصور واضح في تحديد الاحتياجات التدريبية، كما تبدي إدارة الكليات التقنية اهتماماً ضعيفاً في تقييم العملة التدريبية. في حين لا تتبع إدارة الكليات التقنية سياسات تشجيعية وتحفيزية للمشاركة في العملية التدريبية.

4. دراسة سعاد بو عناق حرم جديدي (2013م) التكوين المستمر لإخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الفرص والتحديات

تناولت هذه الدراسة موضوع التكوين المستمر للعاملين بمكتبات جامعة قسنطينية²، وكذا واقعه وتأثيراته على العمل المكتبي، والتبنيه إلى ضرورة ربط برامج التعليم والتدريب بالاحتياجات الفعلية للوظائف والمهن، وتوجيه أنظار المعنيين إلى ضرورة أن تكون برامجها على مستوى عالٍ، والوقوف على أهم الصعوبات التي تحد من نجاح هذه البرامج، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أثبتت الدراسة من خلال مجتمعها أن مفهوم التكوين المستمر هو تنمية للقدرات المهنية للعاملين، ويلعب التكوين دوراً كبيراً في تنمية قدرات العاملين وتطوير مهاراتهم ورفع مستوى أدائهم حسب وجهة نظر 48.93% من الباحثين. كما أن أكبر نسبة بلغت 61.70% من موظفي مكتبات جامعة قسنطينية² لم يستفيدوا من أي تكوين وأن هذه الدورات تمنح فقط لمن هم في مناصب المسؤولية في هذه المكتبات.

5. دراسة تهاني محمد حسن موسى (2015م). التنمية المهنية للعاملين في مكتبات



جامعة صنعاء: الواقع ومجالات التطوير

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التنمية المهنية للعاملين في مكتبات جامعة صنعاء، وكذا الأساليب المتبعة في تقديم برامج التنمية، ودوافع العاملين من التحاقهم بها، ودور جامعة صنعاء في تحقيقها، كذلك معرفة وجهة نظر العاملين المتدربين حول البرامج المقدمة. واستخدمت المنهج المسحي، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، والمقابلات الشخصية وأدبيات الموضوع، وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (119) مستفيداً، وتمكنت الباحثة من الحصول على (110) استبانة وبنسبة (92.6%) من المجتمع الكلية، مثلت العينة الفعلية. وتوصلت إلى جملة من النتائج أهمها: كشفت الدراسة أن نسبة (71.8%) من العاملين الحاصلين على برامج في التنمية المهنية. وأفاد نسبة (73.4%) من العاملين الحاصلين على برامج للتنمية المهنية بقصور في تطوير برامجها. كما أظهر معظم العاملين في المكتبات انطباعاً متوسطاً عن مستوى تقديم برامج التنمية المهنية.

تعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أنها تناولت التدريب أو تنمية المهارات أو تقييم عملية التدريب أو التكوين المستمر أو التنمية المهنية للعاملين في المكتبات بشكل عام وأثرها على العاملين، ومدى رضاهم على التدريب. وفي اعتقادي أن ما يميز هذه الدراسة عن تلك الدراسات السابقة ما يلي:

- أن تلك الدراسات لم تقدم التدريب أو تنمية المهارات للمستفيدين.
- معظم تلك الدراسات أجريت في دول عربية.
- إن تلك الدراسات لم تتناول موضوع التدريب والتأهيل، والتأصيل لهما.
- إن تلك الدراسات أغفلت التأصيل لعمليتي التدريب والتأهيل، الذي تتميز بها هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بشكل خاص فضلاً عن تقديمها التدريب والتأهيل للموظفين والمستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والاستفادة منه.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة: 1/1/2 مفهوم التدريب (Training):

يقصد بعملية التدريب تلك الجهود المبذولة لتزويد الموظف بالمعارف النظرية، وإكسابه المهارات العملية التي تساعد على أداء ما يوكل له من أعمال، وما يكلف به من مهام، ومما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي، أو ما يتوقع أن يقوم به في المستقبل (الهيبي، 2004، 89).

ويمكن القول: إن المنهاج لمفهوم التدريب هو العنصر الأساسي الذي يتضمن سلسلة من المواد الدراسية و الخبرات التعليمية والمصممة لتحقيق الأهداف المحددة للبرنامج سواء عن طريق برامج الدراسة المنظمة أو برامج الدورات التدريبية والبرامج التطويرية، ويتم التأكيد على مواضيع أساسية معينة فضلاً عن مواضيع اختيارية أكثر تخصصاً.

2/1/2 تعريف التدريب:

لقد تناول الكثير من الباحثين والكتاب في مجالي الإدارة والمكتبات تعريف التدريب والتأهيل، وذلك من زوايا مختلفة ولكنها جميعها اتفقت في النهاية على دوره في رفع كفاءة الموظفين والمستفيدين في المكتبة، حيث يرى خالد الهيبي بأن التدريب "عمل أو نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية والذي يعمل على تقرير حاجة الأفراد - الموظفين - في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل، في ضوء نقاط الضعف والقوة الموجودة في أدائهم وسلوكهم خلال العمل" (الهيبي، 2004، 89).

ومن الجدير بالذكر بأن التدريب والتأهيل نوع من التعليم العملي للموظفين والمستفيدين للحصول على الحد الأدنى من المهارات اللازمة لأداء عمل أو أعمال معينة أو لاستخدام مصادر المعلومات والتعرف على أنظمة المكتبة والطرق المتبعة في إعداد وتنظيم موادها المكتبية وتسهيل الوصول إليها بالنسبة للمستفيدين والموظفين.



3/1/2 تعريف التأهيل:

عرف التأهيل بأنه " التعليم الذي يؤدي للحصول على المعرفة المطلوبة للقيام بواجبات معينة ويتم التدريب والتأهيل عبر برامج الدورات التدريبية وبرامج الدراسة المنتظمة والبرامج التطويرية. (الدواف، 15,1990).

4/1/2 تعريف التدريب والتأهيل:

عرف بأنه " تلك العملية المنظمة والمستمرة والتي تهدف إلى إيصال الفرد إلى درجة ممكنة من النواحي الطبية والاجتماعية والنفسية والتربوية والاقتصادية والمكتبية التي يستطيع الوصول إليها حيث تتداخل خطوات هذه العملية (المدادحة، 25, 2009).

5/1/2 مدارس علم المكتبات والمعلومات:

هي الأقسام العلمية التي تقوم في الجامعات والمعاهد والتي يقع على عاتقها توفير الطاقات البشرية المدربة والمؤهلة واللازمة لتنظيم المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، وتمنح الجامعات الدرجات العلمية البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه وتمنح المعاهد درجة الدبلوم (نور، 2007, 209)، إذن على عاتق تلك الأقسام تقوم مهمة التدريب والتأهيل للطلبة والموظفين والمستفيدين.

6/1/2 البرامج الدراسية:

هي المستويات الدراسية لإعداد الطاقات البشرية المدربة والمؤهلة للعمل في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات مثل: إعداد برامج على مستوى البكالوريوس أو إعداد برامج على مستوى الماجستير والدكتوراه أو هي البرامج التي تعد ضمن منهاج الدورات التدريبية كخطة عمل تعمل هذه الدورات على أساسها وتكون منسقة ومنظمة بشكل يؤدي إلى التدريب والتأهيل الأمثل للموظفين والمستفيدين (عبد الهادي، 2000, 90).

6/1/2 أهمية التدريب:

هناك بعض المزايا التي تعود على المستفيد المتدرب، ومزايا أخرى تعود على المكتبة نتيجة قيامها بتدريب الموظفين بها، ومزايا التدريب للمستفيد ثلاثة جوانب رئيسية هي (سهيلة، علي، 2003, 109):

- أ. زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي من خلال الوضوح في الأهداف، وطرق انسياب العمل، وتعريف الموظفين بما هو مطلوب منهم، وتطوير المهارات لديهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة ويساهم في ربط أهداف الموظفين بأهداف المكتبة.
- ب. يساهم في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية نحو المنظمة ويساهم في انفتاح المكتبة على المجتمع الخارجي؛ وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها وتجديد المعلومات التي يحتاجها لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها.
- ج. يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمكتبة وتطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية وبناء قاعدة فعالة للاتصالات الداخلية.

7/1/2 أهداف التدريب والتأهيل:

- تتعدد أهداف التدريب والتأهيل، ويمكن توضيح بعضها في الآتي (عنة، الحبوشي، 2001، 357).
1. مساعدة الموظف على اكتساب المعارف والمهارات واللازمة لإنجاز ما يسند إليه من أعمال على أكمل وجه وفي أقصر وقت.
 2. مساعدة الموظف على فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين والعلاقة بين عمله وأهداف الجهة التي يعمل بها كجهاز كبير يقوم على تحقيق هذه الأهداف.
 3. مساعدة الموظف على التعرف على كل ما قد يطرأ على الجهة التي يعمل بها من تطورات، وخاصة التطورات التي تتصل مباشرة بما يقوم بها من أعمال.
 4. تدريب الموظفين الجدد، أو المنقولين إلى مناصب جديدة، أو من أسديت إليهم أعمال جديدة.
 5. تعليم الموظفين المهارات، والمعارف الجديدة اللازمة لتأدية مهام المناصب التي رُقوا إليها بالفعل، أو التي سيقرون إليها.
 6. رفع كفاية الموظفين عن طريق تطوير مهاراتهم المكتسبة من قبل.
 7. تقييم وتطوير المهارات والمعارف التي يتمتع بها الموظفون لمواجهة التعديلات الجديدة التي قد تطرأ على الإجراءات المعمول بها في الجامعة، أو لمواجهة الأعباء الجديدة التي أضيفت إلى أعباء منظماتهم.



8/1/2 مزايا التدريب:

- هناك بعض المزايا التي يعود نفعها على المستفيد المتدرب، ومزايا أخرى يعود نفعها على المكتبة ومنها (عبدالباقي، 2000، 210) :
1. اكتساب المستفيد خبرات جديدة تؤهله لشغل المناصب القيادية.
 2. اكتساب المستفيد الصفات التي تؤهله لشغل المناصب القيادية.
 3. زيادة ثقة الموظفين بأنفسهم نتيجة لاكتساب معلومات وخبرات وقدرات جديدة.
 4. تنمية كفاءات وخبرات الموظفين وزيادة مهاراتهم لزيادة قدراتهم على تطوير العمل.
 5. إعداد أجيال من المستفيدين لشغل الوظائف القيادية على جميع مستويات العمل داخل المكتبة.

2/2 فرص التدريب:

لقد واكبت فرص التدريب والتأهيل في علوم المكتبات والمعلومات حول العالم التطور الذي حدث في نظم وأساليب معالجة المعلومات من الناحية الكمية والكيفية، فعن طريق خدمات التدريب والتأهيل والأنشطة المتنوعة وتلاحمها مع البرنامج التعليمي وتكاملها مع المناهج الدراسية يمكن أن تعمق أهداف الجامعة وتزود المستفيدين بكثير من الخبرات والمهارات التي تؤدي إلى تعديل سلوكهم وتكوين عادات اجتماعية جديدة مرغوبة ومن هنا ينبغي على المكتبة الإسهام الإيجابي في تعليم المستفيدين كيفية استخدام أوعية المعلومات والاستفادة منها واستخدام الأدوات الببليوغرافية والفهارس ونظام التصنيف المتبع بالمكتبة (أمل، 2000، 52)، حيث أصبح تعليم كيفية استخدام المكتبة الجامعية والمصادر المطبوعة والمحوسبة ضرورة ملحة فرضتها ثورة المعلومات فالزيادة المستمرة في كم ونوعية أوعية المعلومات وعمق ما ينشر من أوعية المعلومات يرجع بالتالي إلى الزيادة في عدد المستفيدين فضلا عن التطور في أساليب الطباعة والتنظيم والاختزان والاسترجاع، كما أن التحالف أو التزاوج بين ثورتي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات له بالغ الأثر في جميع مراحل دورة المعلومات، كما يعد تعليم استخدام المكتبة المدخل الأساسي إلى التعليم الذاتي، حيث يهتم هذا المدخل بإكساب

المستفيدين المهارات اللازمة لاستخدام كافة أوعية المعلومات المطبوعة والمحوسبة بغية الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها سواء لمساندة البرامج الدراسية أو البحث والتطوير، فمن خلال استخدام المستفيدين لتلك المصادر يستطيعون أن يصلوا بأنفسهم إلى المعلومات (وفاء، 1995، 128).

ولابد من الإشارة إلى وجود دراسات عن الإرشاد وتعليم المستفيدين ومن ضمن الدراسات التي يشير الباحث إليها دراسة الكيلاني وهمشري (1990) وهي دراسة مسحية للكشف عن مهارات استخدام المكتبات لدى الطلبة الجامعيين وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي. وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت (344) طالباً وطالبة من ثلاث جامعات أردنية ونظراً لما كشفته الدراسة من أهمية خدمات الإرشاد وتعليم المستفيدين، فقد أوصت بضرورة إيجاد مادة إجبارية لجميع طلبة الجامعات على مستوى السنة الأولى تتعلق بمهارات استخدام المكتبات وأوعية المعلومات. كما أوصت الدراسة بضرورة تعيين موظفي إرشاد من ذوي الخبرة في المكتبات واسترجاع المعلومات للعمل في المكتبات بالجامعة التي تتم فيها الدراسة لتكون وظيفتهم الأساسية إرشاد الطلبة إلى كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبليوغرافيات والمستخلصات للاستفادة منها لأغراض الدراسة والبحث (العسيري، 2004، 10)؛ والدراسة الأخرى لسالم السالم (2000) عن الخدمات المقدمة للمستفيدين من المكتبات الجامعية السعودية. وكان مما كشفت عنه الدراسة جهل غالبية المستفيدين بما يوجد في مكتبات الجامعات التي ينتمون إليها من إمكانات وخدمات وعزى الباحث ذلك إلى ضعف عملية الاتصال بين المكتبات والمستفيدين، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المكتبات الجامعية بدورها في التعريف بخدماتها وعدم الاقتصار على الطرق التقليدية في التعامل مع المستفيدين (العسيري، 2004، 11).

يمكن القول إن الهدف من التدريب لاستخدام أوعية المعلومات ينصب في بناء علاقة حميمة وقوية بين المكتبات الجامعية والمستفيدين في دعم البحث العلمي من أجل النهوض بالتنمية الشاملة لمختلف شرائح المجتمع وفي مختلف مجالات الحياة.



3/2 أنواع التدريب وبرامجه:

يمكننا أن نقسم أنواع التدريب والتأهيل وبرامجه بحسب نوع المستفيدين من هذه الخدمات إلى نوعين رئيسيين هما: تدريب وتأهيل الموظفين وتدريب وتأهيل المستفيدين، وسنتناول كلا من هذين القسمين بشيء من التفصيل على النحو الآتي:

1/3/2 تدريب وتأهيل الموظفين:

كثيراً ما يعطى تجديد العمل وتحديثه تجديدا لروح الموظف على الإنتاج بفعالية أكثر وأكبر. ولا يتحقق هذا التجديد والتحديث إلا بالتدريب على الجديد بشكل مستمر. ويعتبر التدريب من أوثق الأمور ارتباطاً بالسياسة الوظيفية التي تنتهجها المكتبة، كما يعد أيضاً أحد العناصر الأساسية لتحديد مدى صلاحية المكتبة ودقة أدائها المكتبي.

ولعل من نافذة القول أن يعرف تدريب الموظفين بأنه " الجهود الإدارية أو التطبيقية التي تهدف إلى تحسين قدرة الإنسان على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد في المكتبة التي يعمل فيها" (شاوش، 1990، 37).

في حين تعرف كل من (عنية، الحبيشي، 2001، 355) تدريب وتأهل الموظفين بأنه " النشاط الخاص بزيادة معرفة ومهارة المستفيد لترشيد أدائه للوظيفة المرتقبة أو الحالية".

ويهتم التدريب بالتأثير في سلوك الموظفين ومحاولة إقناعهم بتطبيق طريقة معينة قد تختلف عن الطريقة التي تعلموها أو تعودوا عليها. وهو مؤشر الحاجة إلى التدريب الذي يتم في ضوء دراسة أداء الموظفين في مهنة معينة أو مجال معين، فإذا كان أداء الموظفين أقل من المطلوب أو يحتاج إلى تحسين في المستوى، فإنه يشير إلى حاجة الموظفين إلى التدريب، فالتدريب يستهدف استكمال النقص الذي يظهر أثناء العمل أو قبل أن يقوم الموظف بممارسة عمله عند استلامه لوظيفة، كما يهدف إلى اطلاع الموظفين على الخبرات الجديدة والعالمية في مجال عملهم وكيفية استخدام الأساليب الجديدة في مهنتهم (بولين، 1996، 371).

ويمكن أن نخرج بخلاصة لما ورد في التعريفين عن تدريب وتأهيل الموظفين على أنواع التدريب الخاصة لتأهيلهم للعمل المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات نوجزها في الآتي:

1. التدريب الأساسي في علوم المكتبات والمعلومات على مختلف المستويات.
2. التدريب الأساسي في مجال أو اختصاص يليه أو ربما يسبقه تدريب متخصص في علوم المعلومات.
3. التدريب المتخصص في إحدى مجالات المكتبات والمعلومات مثل: الإجراءات الفنية، استخدام المعلوماتية في مجال التوثيق.
4. التدريب في مجال محدد على إحدى التكنولوجيات أو إحدى مجالات المعلومات مثل: التكشيف، واستخدام نظام معين.
5. التدريب والتأهيل المستمر.
6. التدريب أثناء العمل.

ويوافق كل نوع من أنواع التدريب والتأهيل التي أوجزناها أعلاه نوعاً محدداً من التعليم وبرنامجاً خاصاً وتأهيلاً معيناً ويمكن تمثيل أنواع أساليب التدريب والتأهيل على النحو الآتي (بولين، 1996، 372):

1. برنامج خاص يتم تنظيمه بعد مواعيد العمل الرسمي مستقلاً تمام الاستقلال عن البرنامج الأكاديمي العادي، لصالح الموظفين بالحكومة أو الموظفين في مركز بعينه.
2. برنامج للمتفرغين للحصول على درجة علمية أو برنامج للحصول على الدبلوم، وتتراوح مدته ما بين بضعة أشهر وعامين كاملين، يعطي خلفية عريضة في التوثيق وإدارة المكتبات أو المجالات المتصلة أو كليهما معاً. ومثل هذا البرنامج كثير من الخصائص المماثلة لخصائص برنامج الحصول على درجة علمية.
3. تكليف هيئة التدريس، على أساس الانتداب أو الإعارة المؤقتة، بمساعدة أحد الهيئات في برنامجها الخاص بالتدريب أثناء الخدمة.
4. برنامج قصير الأجل للمتفرغين، تتراوح مدته ما بين أسبوع واحد وشهرين أو



- ثلاثة أشهر، للإعداد المركز للوظيفة في مجال بعينه أو لمجموعة معينة من المتخصصين.
5. الحلقات الدراسية الخاصة بدراسة أسلوب بعينه أو مناقشة قضية بعينها، وتستغرق ما بين عدة أيام وبضعة أسابيع، لتطوير قدرات أو مهارات خاصة في بعض جوانب الإدارة، أو التنظيم أو الإجراءات أو الخدمات.
 6. من الممكن تحقيق أهداف التدريب على أساس عدم التفرغ، عن طريق جلسات دراسية تعقد في أمسية واحدة أو أمسيتين أو ثلاث أمسيات في الأسبوع، أو طول يوم كامل كل أسبوع.
 7. ندوات خاصة برجال الإدارة العليا أو مديري المشروعات، أو مديري التدريب، أو غيرها من المجموعات المتجانسة، لإحاطتهم بالاتجاهات الحديثة في خدمات المعلومات أو الإدارة، أو المتطلبات الإدارية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، أو استراتيجية الإصلاح الإداري، أو غير ذلك من الموضوعات ذات الأهمية.
 8. مؤتمرات تدريبية تستغرق نصف يوم أو أكثر، لمجموعات بعينها بهدف التعريف بأفكار أو مناهج أو أساليب جديدة، والحث على استخدامها.
 9. مؤتمرات مهنية لإتاحة فرصة اجتماع ذوي الاهتمامات المهنية المشتركة، وتمكينها من تبادل خبراتها، والتعرف على الأفكار الجديدة، والاطلاع على الإنجازات الهامة للطرق الحديثة، والحث على الارتقاء بمستويات الأداء المهني.
 10. برنامج دراسي متقدم قصير الأجل، يتم فيه عرض معين يتم تحديده بعناية، وذلك في شكل برنامج نسقي منظم بطريقة منطقية، ومعالجة هذا الموضوع بقدر لا يستهان به من التعمق على أيدي محاضرين مقتدرين في تخصصاتهم.

2/3/2 تدريب المستفيدين:

1/2/3/2 مفهوم تدريب المستفيدين:

هي برامج تعدها المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات تهدف إلى تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين وإكسابهم القدرة على الاستفادة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية والقيام بكافة خدمات البحث العلمي (المداحة، 2009، 101).

إذاً تعتبر خدمات تدريب المستفيدين هي الثمرة التي تقدمها المكتبات الجامعية نتيجة لتفاعل عناصر المدخلات، فالمستفيدون هم أساس أي تخطيط أو تطوير لخدمات المعلومات بأشكالها وبقدر ما تستطيع خدمات المعلومات من تلبية احتياجاتهم يكتب لها النجاح والتطور والاستمرار، وإذا كانت خدمات المعلومات تهدف إلى توفير المعلومات للمستفيدين في الوقت المناسب وبالشكل المناسب ووفقاً لاحتياجاتهم فإن خدمة تدريب المستفيدين تختلف عن خدمات المعلومات الأخرى في أنها تهدف إلى إكساب المستفيدين مهارات الاستخدام الواعي لهذه المعلومات في المكتبات لتحقيق أعلى معدلات الإفادة من المعلومات المتاحة ومواصلة الأنشطة المرتبطة بمجالاتهم واهتماماتهم، وإن التدريب المناسب من الأمور الضرورية لتحقيق الاستخدام الواعي والفعال للمكتبات الجامعية بغية الاستفادة القصوى من خدماتها وأوعية المعلومات التي توفرها (الوردي، المالكي، 2002، 289)، فقد يواجه المستفيدون منظومة جديدة عند التحاقهم بالجامعات تتمثل في الأساتذة ووسائل التعليم المتنوعة ومن أهمها المكتبات الجامعية التي يجدون صعوبة في التعامل معها بسبب تنوع أوعيتها وأدواتها التقليدية والآلية (دليلة، 2003، 29).

وعليه يمكن تعريف خدمة تدريب المستفيدين بأنها "مجموعة من الخبرات والنشاطات والفعاليات المخططة والمبرمجة والتي يتم تصميمها استناداً إلى نظريات التعلم والتعليم ويتعرض لها المتدرب ويمارسها لتمكينه من اكتساب المعارف والمهارات وأنماط السلوك والاتجاهات التي يؤدي اكتسابها إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الوظيفية للمستفيدين وتحقيق الأهداف للمؤسسات" (قتديل وآخرون، 2000، 99).

وأما عن الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها خدمة تدريب المستفيدين فتتمثل

في الآتي (الوردي، المالكي، 2002، 289):

1. تعليم المستفيدين كيفية الإفادة من أوعية المعلومات وخدماتها.
2. تعليم المستفيدين كيفية استخدام الفهارس وقوائم المؤلفات وقواعد البيانات.
3. تشجيع المستفيدين على كيفية القيام بإنجاز البحوث والدراسات.



4. تطوير القدرات وتنمية المهارات في البحث عن المعلومات.
 5. تعليم المستخدمين كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها.
- وأما أسباب تنظيم برامج تدريب المستخدمين فتتمثل في الآتي (عليان، 1999، 219):
1. يأتي المستخدمون لاسيما الجدد منهم إلى المكتبات وليس لديهم فكرة كافية عن أوعيتها وتنظيمها وخدماتها.
 2. النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما خلفه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.
 3. الفلسفة الجديدة للمكتبات توجب على الموظفين تدريب المستخدمين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات.
 4. معظم المستخدمين يجهلون تماماً أوعية المعلومات المختلفة وسبل تنظيمها وطرق استرجاعها.
 5. جهل بعض المستخدمين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية (الوردي، المالكي، 2002، 290).
 6. جهل العديد من المستخدمين بكيفية إعداد البحوث وطرق الاستفادة من أوعية المعلومات وخدماتها المتاحة.
 7. ضعف إقبال المستخدمين على المكتبات الجامعية سواء كانوا من الدارسين في المراحل الأولى من الدراسة أو في المراحل اللاحقة من الدراسات العليا.
 8. ينبغي إعادة النظر نحو المستخدمين فالمكتبات والموظفون وجدا لخدمتهم (دليلة، 2004، 30).
 9. استقطاب المستخدمين بمختلف السبل المتاحة وتسهيل وصولهم إلى خدمات المعلومات.
 10. وضع تعليمات إرشادية لكيفية استخدام فهارس المكتبات سواء كانت تقليدية أو آلية بغية الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة.

ويمكن القول إن تدريب المستفيدين على التعامل أو استخدام المكتبات له ثماره التي تعود على المستفيدين والمكتبة المركزية قيد الدراسة في آن واحد. أما فائدته للمستفيدين فتتمثل في إكسابهم خبرة التعامل مع أوعية المعلومات ومهارة البحث وكسر الحاجز النفسي الذي يقف عائقاً دون تكييفهم مع المكتبات وتوفير الوقت لهم وزيادة رغبتهم في الدراسة والبحث. وأما بالنسبة لفائدته للمكتبات فتتمثل في اكتساب مستفيدين جدد وعلاقات أكثر إيجابية فضلاً عن توفير وقت القائمين على التدريب.

وهنا ينبغي الإشارة إلى أهمية التدريب المستمر للموظفين بمختلف برامج وأهدافه وأسبابه وأنواعه ومكوناته الأساسية في المكتبة المركزية من قبل الاختصاصيين في مجال علم المكتبات والمعلومات لتطوير كفاءات الأفراد القدامى أو من التحق بالوظيفة حديثاً.

ويعود التدريب بالفائدة على الموظفين والمكتبة وشرائح المستفيدين ويؤدي إلى تقوية الأواصر بين الموظفين من جهة وبينهم وبين إدارة المكتبة من جهة أخرى وترتفع بواسطته الفعالية في الوظيفة وتزداد الإنتاجية والمخرجات، وبالتالي تقدم خدمات المعلومات بالشكل المرضي والأمثل للمستفيدين.

وما يمكن قوله هنا: إن برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تعليمهم كيفية استخدام الفهارس وكيفية الاستفادة من المصادر المتوفرة في المكتبة وتشجيع المستفيدين على كيفية الوصول للمواد المطلوبة وعلى طلب يد المساعدة من موظفي المكتبة عندما يحتاجون إليها، وتشجيعهم على كيفية القيام بإجراء البحوث والتقارير.

وينبغي مراعاة الأمور الآتية عند محاولة وضع الأهداف السابقة (سلامة،

1997, 135):

1. التفريق بين الأهداف الخاصة والعامة للبرنامج.
2. تحديد مجتمع المستفيدين من حيث العدد والخصائص.
3. دراسة إمكانية المكتبة من حيث المصادر والموظفين والخدمات.
4. تحديد حاجات المستفيدين لهذه البرامج.



5. وضع أهداف سلوكية يمكن تحقيقها من خلال البرنامج. ومن ثم هناك عدة مستويات لخدمة تدريب المستفيدين يمكن تصنيفها إلى ثلاثة مستويات (سلامة، 1997، 136؛ حشمت، 1985، 505) هي:
1. المستوى الأول: إعطاء فكرة عامة عن المكتبة وأهميتها وتنظيمها وكيفية الاستفادة منها.
 2. المستوى الثاني: يهدف إلى إعطاء معلومات عن تنظيم الكتب والدوريات على الرفوف وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة، واستخدام الفهارس وغيرها، والاهتمام الخاص بتنظيم المواد المتخصصة في مجال تخصص المستفيد.
 3. المستوى الثالث: يختص بطلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) والمستفيدين، ويوفر لهم معلومات عن البحث العلمي والجامعي، والاستخدام الأمثل والفعال للمصادر الأولية والثانوية في ميدان التخصص.
- 4/2 التدريب والتأهيل على الوسائل التكنولوجية والتطبيقات الآلية في المكتبة:**
- يعد التدريب والتأهيل على التطبيقات والوسائل الآلية في المكتبة أسلوباً منطقياً لكسر حاجز الخوف وتهيئة المناخ المناسب لتأقلم الموظفين والمستفيدين، وتختلف هذه البرامج تبعاً للقدرات المالية وقدرات الموظفين والمستفيدين أنفسهم وطبيعة الأنظمة والتطبيقات الآلية في المكتبة وطبيعة الخدمات التي تقدمها وأنواعها. وقد تكون هذه البرامج والخدمات على شكل دورات أثناء العمل أو من خلال دورات متخصصة لإتقان مهارات معينة، وقد تكون للموظفين على التطبيقات الآلية بشكل خاص أو للموظفين بشكل عام، وهذه إما أن تكون مكثفة أو حسب الأهمية والأولية المدرجة في برامج التدريب. وقد تكون أحياناً على شكل جولات تعريفية مع عرض للتطبيقات الآلية ووسائل استخدامها من قبل المستفيدين أو من خلال ندوات خاصة للطلبة يتم فيها عرض التطبيقات الآلية وكيفية الاستخدام أو ربما تكون عن طريق تعليمات خاصة تعرض بشكل نشرة جدارية تعرض للمستفيدين من المكتبة.
- وينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار زيادة التركيز على التدريب والتأهيل العلمي



ليكون المتخرجون من هذه الدورات أو المستفيدون والموظفون أنفسهم مستخدمين ناجحين للتكنولوجيا، وليسوا مجرد مثقفين تكنولوجيا فقط (بدر، عبدالهادي، 2001، 255؛ عليان، 2005، 206).

5/2 الانترنت والتدريب في علوم المكتبات والمعلومات:

الانترنت تلك الشبكة التي برزت إلى الوجود واحتلت موقعاً متقدماً في مجال المعلومات والاتصالات والإعلام والتعليم والتدريب والتأهيل والتسويق وغيرها من المجالات التي لا تحصى، بل إنها أصبحت همزة وصل بين مختلف شعوب العالم ولا يستغني عنها كائن من كان، وكل حسب تخصصه واهتماماته البحثية، ويمكن استخدام الانترنت كأداة رئيسية في تصميم برامج التدريب والتأهيل وطرقها، حيث تقوم جهة ما بتنظيم دروس تدريبية موجهة عبر الانترنت يتم بث محتوياتها على موقع يتم الدخول إليه لمن يرغب دون التقيد برقعة جغرافية أو جنسية محددة (عبدالهادي، 2002، 108).

ومن هنا يمكن أن نعرف الانترنت بأنه: " مجموعة من الشبكات موزعة حول العالم متصلة ومتراصة مع بعضها البعض لأغراض تراسل المستفيدين بواسطة الحواسيب " (نور، 2007، 8)، إذاً فهي تمثل شبكة ضخمة من الحواسيب الممتدة عبر الكرة الأرضية لمؤسسات وأفراد بهدف نقل البيانات والحصول على المعلومات، وهي شبكة الشبكات اللامحدودة حيث تضاف إليها في كل يوم المئات والألوف بل الملايين من المعلومات وينضم إليها المئات بل الألوف من المستخدمين الجدد وتعتبر الانترنت وسيلة وليست غاية في حد ذاتها فهي وسيلة من وسائل الاتصالات للحصول على المعلومات.

ومن نماذج البرامج التدريبية التي تتيحها شبكة الانترنت البرنامج التدريبي لأمناء المكتبات بالملكة المتحدة (1997 - 1998)، فقد اعتمد البرنامج بالكامل على استخدام الويب الذي طرح من خلاله مفردات البرنامج دون أي مواجهة حقيقية بين المشاركين.

ومنها أيضاً سلسلة الدروس الحادية والعشرين التي نظمتها جامعة كارولينا بعنوان تدريب المكتبيين على استخدام الانترنت، وقد زاد عدد المتدربين على





- خمسـة آلاف متدرب على مستوى العالم (عبدالهادي، 2002، 108).
- وترجع زيادة العدد إلى أسباب عديدة تنطبق على جميع الدورات التي يمكن بثها عبر شبكة الانترنت، وتتمثل في الآتي (عبدالهادي، 2002، 109):
1. عدم التقيد بمكان محدد يتم فيه التدريب الفعلي، إذ أنه يمكن أن يتم في مكان العمل للمشاركين أو من خلال الجهاز المتوفر بالمنزل.
 2. عدم التقيد بموعد محدد لتلقي التدريب حيث يتم بث المنهج المقرر بأجزائه المختلفة على شبكة الانترنت في مواعيد تتناسب مع المستهدفين أو المستفيدين من تلك الدورات وبإمكان من تعارض وجوده مع موعد بث درس ما أن يستدعي مادته حال اتصاله بشبكة الانترنت.
 3. احتواء التدريبات على تمارين عملية يتم القيام بها من قبل المتدرب في الوقت الذي يناسبه وفي المدة التي يحتاجها دون تعارض بين المستويات المختلفة.
 4. يصاحب الدورة التدريبية عنوان إلكتروني يتم من خلاله إرسال الأسئلة أو الاستفسارات أو المشاكل التي قد تحدث أثناء التدريب، ويتم الرد على هذه الأسئلة بطريقة البث الجماعي والتي يمكن أن يستفيد منها أكبر عدد ممكن من المستفيدين.
 5. يستطيع المتدرب الانسحاب من الدورة والعودة إليها متى ما أراد إذا كان متردداً دون الشعور بالإحراج من الزملاء المشتركين في نفس الدورة أو بالإحراج من المدرب.
 6. عدم التقيد بأعمار المتدربين أو خبرتهم العلمية أو العملية وتقرير ذلك يرجع في المرتبة الأولى إلى المتدرب نفسه.
- وخلاصة ما ورد يمكن القول: إن التدريب يتم دون حضور المتدرب أو دون تخصيص مكان التدريب الموظفين؛ فيمكن للمتدرب الالتحاق بالدورة من مقر عمله أو من منزله.

1/5/2 أشكال التدريب على الانترنت:

إن شبكة الانترنت بكل ما تحمله من معلومات، سواء كانت مفيدة أو مضرّة هي وسيلة العصر في الحصول على المعلومات، وبافتراض لو أن مكاتب



عصر ما بعد (جوتبرغ) قد أحجمت عن اقتناء المطبوع لكل أوعية المعلومات، وتمسكت بالمخطوط فقط في عصر ظهور الطباعة لكان ذلك خطأ كبيراً لا يغتفر ولكانت عواقبه وخيمة في تأخير تطور البشرية التي تعتمد على تطور الخدمات، الأمر الذي يستوجب معه ضرورة الاهتمام بتدريب المستفيد على القراءة في وعاء حديث يستلزم قراءته والتدريب والإرشاد على استخدام جهاز محدد هو جهاز الحاسوب وأيضاً برامج الملاحظة الخاصة بالشبكة. وقد أظهر موضوع خدمة التدريب في بيئة الانترنت أشكالاً عديدة من التدريبات التي يمكن لأقسام علوم المكتبات ومؤسسات المكتبات والمعلومات توظيف الانترنت في نشاطها وبرامجها مثل: التدريب المفتوح، وتدريب أمناء المكتبات واختصاصيي المعلومات وتدريب المستفيدين وتوضح ذلك على النحو الآتي: (الزيبيدي، 2000، 65):

1/5/2 التدريب المفتوح على الانترنت:

ليس الخوض في غمار الانترنت ودهاليزها عملية سهلة، فقد يبدو فتح الشبكة وإجراء العمليات الأولية بسيطاً، ولكن الاستفادة الحقيقية منها بأسرع وقت ممكن وبتكلفة معقولة تتطلب تمرساً من المستخدم لها، وسواء أكان مستفيداً من المترددين على المكتبة أو مستفيداً في المنزل أو في المكتب أو كان أخصائياً للمكتبات يمارس هذا العمل بنفسه لصالح العمل الذي يقوم به أو نيابة عن أحد المستفيدين (عبدالهادي، 2003، 29).

وقد استعرض ماجد الزيبيدي بعض نماذج التدريب مثل: التدريب المفتوح على الانترنت واستخدامها، وتعرض لتدريب أخصائي المكتبات والمعلومات والمستفيدين من جانب المكتبات مع تقديم نماذج من برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها بعض المكتبات في الخارج، كما أنه أشار إلى إمكانية استخدام الانترنت كوسيط تدريبي أو كوسيلة تدريبية، إذ يمكن قيام جهة ما بتنظيم دروس عن التدريب والتأهيل موجهة إلى أخصائي المكتبات أو المستفيدين وأي مهن أخرى عبر مواقع الانترنت يتم بث محتوياتها، ويتم الدخول إلى المواقع مجاناً لمن يرغب، دون تقيد برقعة جغرافية معينة أو جنسية محددة (الزيبيدي، 2000، 66)





2/5/2 تدريب أمناء المكتبات على الانترنت:

يخضع تدريب أمناء المكتبات لمبدأ التعلم المستمر من أجل الإلمام بتقانة العصر لاسيما في مجال المكتبات، وهو ما أدى إلى قيام مشروع " تطوير المهنة المستمر" (Continous Professional Development) الذي بدأ من قبل جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) في عام 1992م، حيث قابل نجاحاً كبيراً في هذا المضمار حيث إن تدريب أمناء المكتبات يتضمن مستويين، أولهما: التعرف على إمكانيات الشبكة واستخدامها وهو مطلوب بشكل عام غير متخصص، في حين أن المستوى الثاني: مطلوب بشكل متخصص للمهام المطلوبة من أمين المكتبة، من ذلك على سبيل المثال: أن اختصاصي التزويد مطلوب منه التدريب المتقدم على إرسال الملفات الإلكترونية من أجل الاستفادة الكاملة من إمكانيات البريد الإلكتروني في إرسال أوامر الشراء والتخاطب مع الموردين والناشرين (الزيبيدي، 2000، 68).

3/5/2 تدريب المستفيدين على الانترنت:

يعد التدريب والتأهيل للمستفيدين من الأمور الضرورية لتحقيق الاستخدام الأمثل والواعي والفعال للمكتبة المركزية لغرض الاستفادة القصوى من خدمات هذه المكتبة ومصادر المعلومات التي توفرها (الوردي، المالكي، 2002، 289)؛ بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات، وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات (عليان، 2010، 422)؛ واستخدام الحاسوب ودخول مصادر المعلومات الإلكترونية بدلاً من مصادر المعلومات المطبوعة والورقية كالأقراص المكنزة CD-ROM وقواعد البيانات وشبكات المعلومات، وكذلك استخدام الانترنت في المكتبات وكل تلك التطورات تستدعي من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء تدريب المستفيدين على مهارات استخدام الحاسوب والأقراص المكنزة والانترنت كوسيلة من وسائل التعلم والتعليم لتكسيبهم معرفة وتطور العمليات التعليمية، وذلك باعتماد المستفيد على ذاته في الحصول على المعلومات (عليان، 2010، 424)؛ وتحت إلهام كل من المستفيدين من جانب وحجم المعلومات المتوفرة على شبكة الانترنت من جانب

آخر رأت المكتبات لا سيما الجامعية منها، تنظيم دورات تدريبية على استخدام الشبكة، هي أقرب ما تكون إلى الدورات التعريفية، إلا أنها ليست النوعية الوحيدة التي تتلاءم مع احتياجات المستفيد، إذ أن بعض المكتبات رأت أن أفضل الفرص لتدريب المستفيد تتمثل في إتاحة جهاز متصل طوال الوقت في موقع متميز من المكتبة يتم من خلال التعرف على شبكة الانترنت للمستفيد الذي تتقنه الخبرة، وفي حين أن المستفيد الذي لديه فكرة عن إمكانيات الشبكة يكون استخدامه لها في حد ذاته نقطة جذب للعديد من المستفيدين والموظفين أيضاً الذين لم يتجرؤوا على طلب التعرف على الشبكة وإمكانياتها بالطرق الرسمية، والطرق المباشرة حيث كانت فكرة نقل المعلومات بين المستفيدين تطبق في أحسن صورها (الزيبيدي، 2000، 69).

وللتعرف على مدى وجود حاجة للتدريب والتأهيل من عدمه، نجد أن هناك عدداً من الظواهر التي تدل على هذه الحاجة والتي يجب على المكتبة أن تلاحظها جيداً. وهذه الظواهر تتمثل في الآتي (عنبة، الحبيشي، 2001، 358):

1. انخفاض الإنتاج سواء من ناحية الجودة أو الكمية.
2. زيادة معدل الإجازات والغياب والتقلبات بين الموظفين.
3. ضعف العلاقة بين الموظفين والمستفيدين.
4. الإهمال المتزايد بالنسبة لأوعية المعلومات والأجهزة.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية:

1/3 المكتبة المركزية بجامعة صنعاء:

تأسست المكتبة المركزية بجامعة صنعاء في نوفمبر من عام 1970م (المحففي، 1985، 99) وأطلق عليها اسم المكتبة العامة وذلك في نفس العام الذي تأسست فيه الجامعة، ومع تزايد أوعية المعلومات في المكتبة وتضاعفها تم إنشاء مبنى كبير لها باسم المكتبة المركزية عام 1981م ضمن مباني ومنشآت الجامعة الجديدة بين كليتي التجارة والاقتصاد وكلية الشريعة والقانون، وتم إعدادها وتجهيزها لكي تضم الكتب والمطبوعات في كافة المجالات وفضلاً عن المخطوطات والمجلات والصحف والوثائق والنماذج والصور والأفلام والشرائح



المصورة وغير ذلك من المواد والأدوات العلمية والوسائل التعليمية المساعدة على إعداد الأبحاث العلمية. وفي نفس العام تم إعداد مبنى المكتبة العامة سابقاً ليصبح ثاني مكتبة فرعية لغرض خدمة أعضاء هيئة التدريس وطلاب وباحثي كلية الآداب.

وتعتبر المكتبة المركزية الدينامو المحركة لكافة المراكز العلمية والكلية الأخرى في بقية المحافظات كالمحويت ومأرب وخولان وأرحب. . . وغيرها من الكليات، ولقد تجاوزت مجموعات المكتبة المركزية حوالي 250 ألف (عبدالمك، 2015/1/26م) وعاء في مختلف أنواع أوعية المعلومات مرتبة على رفوف المكتبة وفي مخازنها حسب خطة تصنيف ديوي العشري، ورتبت فيها الكتب العربية والأجنبية سوية حسب الترتيب الهجائي وترقيم خطة التصنيف المعنية في ترقيم واحد (دليل القبول بالجامعة، 2008، 3)

تقوم المكتبة المركزية بخدمة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم والمستفيدين من مختلف الاختصاصات الإنسانية فضلاً عن منتسبي الجامعة من الموظفين؛ وكذا تقدم خدماتها إلى مختلف شرائح المجتمع.

وبلغ العدد الكلي للموظفين في المكتبة المركزية والمكتبتين الفرعيتين لكليتي الآداب والعلوم الإنسانية وكلية العلوم وهما في المبنى القديم لجامعة صنعاء (85) موظفاً وموظفة، حيث حظيت المكتبة المركزية بعدد الموظفين بها من حيث الكم وكان هذا على النحو الآتي: عدد الموظفين المثبتين 49 موظفاً وموظفة وعدد الموظفين المتعاقدين 26 موظفاً وموظفة.

في حين بلغ عدد الموظفين في مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية ما يأتي: عدد الموظفين المثبتين ثلاثة (3) موظفاً وموظفة وعدد الموظفين المتعاقدين موظفان اثنان (2) فقط.

وبلغ عدد الموظفين في كلية العلوم بموظفيها على النحو الآتي: عدد الموظفين المثبتين واحد فقط وعدد المتعاقدين موظفان اثنان وموظفة، وعدد الموظفين بنظام الساعات اثنان، وقد انفردت هذه الكلية بتوظيفها من طلبة كلية الآداب بنظام الساعات.

ويمكن تقسم الموظفين في المكتبة إلى ثلاث فئات على النحو الآتي:
الفئة الأولى الإدارية: وتشمل هذه الفئة الموظفين الذين تتناط بهم مسؤولية تخطيط وتنظيم الأعمال وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها.
الفئة الثانية الفنية: وتقوم بإنجاز وأداء الوظائف الفنية كالفهرسة والتصنيف وغيرها؛ وهؤلاء من حقل التخصص في علوم المكتبات فضلاً عن الخبرات والممارسة.

الفئة الثالثة: وتشمل الموظفين غير الفئتين السابقتين الذين يمارسون الأعمال الكتابية والروتينية أو المساعدة في بعض الوظائف الخدمية كمناولة الكتب وإعارتها واسترجاعها وتنظيمها فضلاً عن أن المكتبة تقدم عدداً من الخدمات الأخرى مثل: خدمات المراجع وخدمات الإعارة بنوعيتها وخدمات البحث الآلي - رغم عدم تلبيتها لاحتياجات المستفيدين بشكل كافٍ - وعدد من الخدمات الأخرى.

وتتكون المكتبة المركزية من مبنيين، كل مبنى مكون من طابقين تتوزع فيهما أقسام وقاعات ومخازن المكتبة على النحو الآتي:

المبنى (أ) الدور الأول: يحتوي على البوابة الرئيسية والاستعلامات وقاعة الرسائل العلمية وقاعة الدوريات والمصلى وقاعة المخطوطات والفهارس التقليدية والآلية وقسم التصوير وقسم التزويد وقسم التبادل والإهداء وإدارة الشؤون الفنية وقسم التجليد ودورات مياه للطلاب.

المبنى (أ) الدور الثاني: يتكون من قسم المراجع وقسم الإعارة وغرفة المراقبة وقسم المطبوعات الحكومية وقسم المكتبات الخاصة كمكتبة الدكتور أحمد البشاري والأستاذ عبدالغني... وقاعة المطالعة (2+1) ودورة مياه للطالبات.

المبنى (ب) الدور الأول: ويحتوي على قسم البرمجة وصيانة الشبكة وقاعة التدريب وقاعة الوسائط المتعددة وقاعة البحث التقني (2+1) والمركز الثقافى للمكفوفين والشؤون المالية والخزينة ودورة مياه للطلاب.



المبنى (ب) الدور الثاني: ويتكون من جناح سلطنة عمان، وقسم الإعلام الكوري وقسم مطبوعات الأمم المتحدة ووحدة معلومات البنك الدولي وقاعة المطالعة (3) وإدارة المكتبات الجامعة. . .

1/3 خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية:

خدمات التدريب والتأهيل المباشرة وغير المباشرة في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء هي إحدى الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لمختلف شرائح المستفيدين، حيث يتم الاستعانة بخبرات بعض موظفي المكتبة المركزية في تدريب الموظفين والمستفيدين بشكل يساعدهم على تفهم العمل المكتبي ولو في أبسط الأمور، لاستخدام المكتبة بالشكل الأمثل، وهذا ما لمس الباحث فعلاً في تقدم التدريب والتأهيل غير المباشر بين فينة وأخرى، وكل يوم بدءاً من الاستعلامات ومن أقل موظف إلى أعلى موظف في المكتبة.

2/3 خدمات تدريب الموظفين:

حيث تقوم المكتبة بتدريب الموظفين وإعدادهم بشكل يساعدهم على العمل في مجال معين، ويتمثل ذلك في الآتي:

1. تدريب موظفي المكتبة المركزية: حيث يجري تدريب الموظفين في المكتبة المركزية بعدة طرق منها التدريب الخاص بالموظفين الجدد، حيث يتم تدريبهم في الأقسام التي يعملون فيها عند تعيينهم وذلك لتعريفهم بالإجراءات والأعمال التي يقوم بها القسم المعني، وتختلف نوعية وفترة تدريب الموظفين الجدد تبعاً للشهادات التي يحملونها، ومستوى خبرتهم السابقة - إذا ما توفرت - في مجال المكتبات والمعلومات أو الأقسام التي يعملون فيها مثل: الإدارة، وحدة المعلومات؛ كما ويتم تدريبهم في مواقعهم في أثناء خدمتهم في المكتبة على الإجراءات والطرق التي يستخدمها القسم المعني في أداء وتقديم خدماته للمستفيدين (مقابلة مع رؤساء الأقسام بالمكتبة، 26/1/2015).

2. خدمات تدريب موظفي المكتبات الفرعية: حيث تجري عملية تدريب موظفي المكتبات الفرعية بصورة شخصية على الأعمال المكتبية ويكون نوع التدريب مختلفاً باختلاف شهادة الموظف أو مدى خبرته في مجال المكتبات والمعلومات،

وعلى الرغم من أن أغلب الموظفين الحاليين في المكتبات الفرعية لم يتلقوا هذا النوع من التدريب، إلا أن هنالك قسم منهم قد تدرب على يد موظفي المكتبة المركزية أو الموظفين الذين سبقوهم في المكتبات الفرعية والذين تدربوا في المكتبة المركزية سابقاً (العلفي، 2015/1/15).

3/3 خدمات تدريب المستفيدين:

حيث تقوم المكتبة المركزية بتدريب المستفيدين في المكتبة من طلبة وباحثين من طلبة الجامعة وعدد من المؤسسات التعليمية الأخرى وكما يأتي:

أ. **تدريب الطلبة في الجامعة:** حيث يجري تدريب طلبة الجامعة على استخدام المكتبة واستخراج ما يحتاجون من المواد المكتبية المناسبة لاحتياجاتهم الدراسية والبحثية وتعريفهم بالأنظمة المتبعة في ترتيب الأوعية الثقافية المختلفة في المكتبة والخدمات الأخرى وكيفية الاستفادة من هذه الخدمات من قبل المستفيدين وكيفية طلبها وما يترتب عليها من تفاصيل. ويكون تدريب المستفيدين من طلبة الجامعة بطريقة أو أكثر من الطرق الآتية:

1. الجولات التعريفية: ويتم ذلك بأخذ الطلبة الجدد من طلبة المرحلة الأولى في جولات تعريفية في الأقسام المختلفة للمكتبة ويتم من خلال استعراض الخدمات والأنظمة المتبعة من تلك الأقسام لتعريف الطلبة بوسائل وطرق الحصول على هذه الخدمات.

وعلى الرغم من أن هذه الخدمة من الخدمات الجيدة التي تقدمها المكتبة والتي تبرز دور المكتبة والخدمات التي تقدمها إلا أننا لاحظنا عدم تفعيل وإعطاء بعض الأقسام الدراسية في عدد من الكليات الاهتمام الكبير بهذه الخدمة والتي تساعد الطلبة - لاسيما الجدد - على معرفة عدة جوانب مهمة من خدمات المكتبة والوسائل التي يتم فيها تقديم هذه الخدمات والتي تساعد الطالب على معرفة السبل الكافية لحصوله على المصادر والمعلومات التي تساعد على تفهم المناهج الدراسية أو إعداد البحوث والتقارير الخاصة بدراسة وزيادة تثقيفهم ومعلوماتهم العامة (باصيد، 2015/1/25).



2. إدخال مادة تدريب المستفيدين ضمن المناهج الدراسي لقسم المكتبات والمعلومات، حيث تقوم المكتبة بتدريب الطلبة تدريباً علمياً للمستوى الثالث، ويتم من خلالها تدريب الطلبة على أداء عدد من الإجراءات الفنية والأعمال المكتبية، والتطبيقات العلمية التي تناولوها في دراستهم نظرياً، ويتوزع الطلبة على الأقسام المختلفة في المكتبة للعمل والتدريب تحت إشراف الموظفين في تلك الأقسام وعضو هيئة التدريس المشرف على مادة التدريب، وليوم محدد من كل أسبوع كمادة عملية من ضمن المقررات الدراسية في القسم (دفتر، 2015/1/27م).
3. الإرشاد الفردي عن طريق أخصائي المعلومات أو اللوحات والوسائل الإرشادية: حيث يتم تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى المواد المكتبية المطلوبة وطريقة استخدام الفهرس واستخدام المراجع والبحث عن المعلومات من قبل موظفي الأقسام المختلفة وكل حسب اختصاصه، ويتم مساعدة الطالب أو المستفيد في البحث عن المواد المكتبية في الفهرس البطائقي من قبل موظف مختص يوجد قرب الفهرس العام ويساعد الطلبة والمستفيدين على إيجاد المواد المطلوبة في الفهرس البطائقي إذا ما تعذر على المستفيد الوصول إليها بنفسه، ويتم إرشاده إلى المواد المطلوبة في الأقسام المختلفة من قبل الموظفين في الأقسام ويساعده أحياناً في إيجاد المواد التي تفي حاجته من المواد المكتبية والتي قد يتعذر عليه معرفتها، كما ويتم مساعدته عن طريق عرض بعض المصادر لتسهيل وصوله إليها والاطلاع عليها في رفوف خاصة - وخاصة الحديث منها- وعارضات ولا فتات مخصصة لهذا الغرض.
4. يناط على المكتبة أن تقوم بإعداد أدلة خاصة بالمكتبة لكي تساعد المستفيدين على معرفة أنشطتها وخدماتها والمواد المكتبية الحديثة التي وردت إليها، ولكن هذه الوسائل قد انحسرت وتلاشت بسبب الظروف الحالية ليمتنا الحبيب والتي أثرت سلبياً على بعض الخدمات التي تقدمها المكتبة بصورة عامة (مهوب، 2015/1/28).

ب. **تدريب الطلبة والمستفيدين من مؤسسات أخرى:** حيث توفر المكتبة هذه الخدمة للطلبة والمستفيدين من تلك المؤسسات بالطريقة غير المباشرة ولو في أبسط سلم التدريب والتأهيل، على الرغم من الإمكانيات المتواضعة، وذلك من خلال تعريفهم بالمكتبة وطرق الوصول إلى أوعية المواد المكتبية والإرشاد إلى الأقسام المختلفة بالمكتبة. . .

المبحث الرابع: تحليل الاستبيان:

لغرض التعرف على مستوى خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، ومعرفة مدى فائدتها وملاءمتها لحاجات المستفيدين منها من الموظفين والطلبة والباحثين فقط، جرى توزيع استمارة استبيان على عينة مكونة من موظفين في المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية في كلية الآداب والعلوم الإنسانية وكلية العلوم وعدد من الطلبة الباحثين في الكليتين الأنفذ الذكر في مختلف الأقسام العلمية والمراحل المختلفة (معيدين ودراسات عليا) لمعرفة مدى تلبية هذه الخدمة لحاجاتهم من وجهة نظرهم الخاصة، وبناءً على ما تم التوصل إليه من إجاباتهم وتحليل نسبة هذه الإجابات ومعرفة مدى مطابقتها مع ما تم التوصل إليه من خلال الملاحظات والزيارات والمقابلات الشخصية والمتابعة التي قام بها الباحث، وقد جرى فصل الاستبيانات الموزعة على الموظفين عن الاستبيانات الموزعة على المستفيدين لغرض التعرف على وجهة نظر كل من الطرفين على حده وذلك للاختلاف في نوع التدريب والوسائل المتبعة في كل من الحالتين (تدريب الموظفين والمستفيدين)، وبحكم صغر العينة فضلاً عن أن الدراسة تعد استكشافية ولا تحتاج إلى عمليات إحصائية معقدة أو متقدمة، فقد اعتمد على الأساليب الإحصائية البسيطة المتمثلة في النسبة المئوية والتكرارات. وقد كانت نتائج تحليل أسئلة الاستبيان كما هو مبين على النحو الآتي:

تم توزيع (90) استمارة استبيان على العينة التي تم اختيارها وبواقع (30) استمارة للموظفين في المكتبة المركزية وموظفي المكتبات الفرعية في كل من (الآداب والعلوم)، (60) استمارة استبيان على طلبة الدراسات العليا حصراً في الكليتين المذكورة سلفاً ولمختلف الأقسام وكان الراجع منها (20) استمارة



للموظفين و(40) استمارة للمستفيدين، وقد بلغت النسبة الكلية لعدد الاستمارات الراجعة للمكتبة قيد الدراسة (6607%) وبعدها بلغ (60) استمارة، وقد كانت الإجابات على النحو الآتي:

1. فيما يخص السؤال الأول والذي يتعلق بكون الشخص قد تلقى التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بإحدى الوسائل المذكورة في التعريفات الواردة في أعلى الاستمارة كانت النتائج كما يأتي:

جدول رقم (1) يوضح التدريب في المكتبة للموظفين

نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	المجموع الكلي
14	70%	6	30%	20

نلاحظ من جدول رقم (1) الذي يوضح التدريب في المكتبة للموظفين أن بعض الموظفين - وخاصة موظفي المكتبات الفرعية - لم يتلقوا أي نوع من التدريب من قبل المكتبة المركزية بالجامعة، ومثلت نسبتهم (30%)، في حين الذين تلقوا بإحدى وسائل التدريب و التأهيل بلغ قوامها (14) مستفيداً وبنسبة بلغت (70%)، مع مراعاة إعادة النظر لتلك النسبة التي لم تحظ على أي نوع من التدريب والتأهيل.

جدول رقم (2) يوضح التدريب في المكتبة للطلبة والمستفيدين

نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	المجموع الكلي
30	75%	10	25%	40

ونلاحظ من جدول رقم (2) الذي يوضح التدريب في المكتبة للطلبة والمستفيدين بأن هناك نسبة غير بسيطة من الطلبة لم يتلقوا أي نوع من التدريب في المكتبة المركزية، ومثلت نسبتهم (25%)، بينما نسبة المستفيدين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من التدريب والتأهيل بمختلف أنواعه في أداء عمل معين أو في استخدام المكتبة وموادها بشكل أفضل بلغت (75%).

2. فيما يخص نوع التدريب والتأهيل فقد كانت الإجابات كالآتي:

جدول رقم (3) يوضح نوع التدريب للموظفين

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	تدريب أثناء الخدمة	النسبة المئوية	محاضرات عامة	النسبة المئوية	دورات خاصة	النسبة المئوية	إرشاد وتوجيه فردي	النسبة المئوية	الجولات التعريفية الجماعية
20	30%	6	40%	8	-	-	10%	2	20%	4	-	-

نلاحظ من جدول رقم (3) الذي يوضح نوع التدريب للموظفين أن عدد المشتركين في دورات تدريبية خاصة من عينة الموظفين هم بنسبة قليلة وهي (10%) فقط، بينما نلاحظ أن النسبة الأعلى للتدريب أثناء الخدمة والإرشاد والتوجيه للموظفين حيث بلغ مجموعهما معاً ما نسبته (60%) من العينة المختارة. وقد استثنينا من الجدول الموظفين الذين لم يتلقوا التدريب وعددهم (6). وبنسبة بلغت (30%).

جدول رقم (4) يوضح نوع التدريب للطلبة

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	محاضرات عامة	النسبة المئوية	دورات خاصة	النسبة المئوية	إرشاد وتوجيه فردي	النسبة المئوية	الجولات التعريفية الجماعية
40	25%	10	-	-	-	-	25%	10	50%	20

ونلاحظ من جدول رقم (4) الذي يوضح نوع التدريب للطلبة أن ما نسبته (50%) فقط من الطلبة قد استفادوا من الجولات التعريفية الجماعية، ويعود ذلك



كما أشرنا إلى عدم إعطاء الاهتمام الكافي من قبل بعض الأقسام العلمية في الكليات بهذه الخدمة التعريفية المهمة أو لعدم مشاركة بعض الطلبة فيها لأسباب مختلفة. في حين ما نسبته (25%) يتلقون الإرشاد والتوجيه الفردي من قبل الموظفين في المكتبة المركزية، بينما ما نسبته (25%) لم يتلقوا أي نوع من أنواع التدريب المذكور.

3. فيما يخص السؤال الثالث والذي يتناول مدة التدريب كانت الإجابات كما يلي:

جدول رقم (5) يوضح مدة التدريب للموظفين

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	استفسارات واستشارات بسيطة	النسبة المئوية	دورة مكثفة لعدة أيام	النسبة المئوية	دورة مكثفة ليوم واحد	النسبة المئوية	جولة تعريفية ليوم واحد
20	40%	8	50%	10	5%	1	5%	1	-	-

يلاحظ من جدول رقم (5) الذي يوضح مدة التدريب للموظفين أن نسبة الموظفين المشتركين في الدورات الخاصة هم قلة في كل الدورات ليوم واحد أو لعدة أيام معاً، وهم لا يتجاوزون نسبة: (10%) من العينة، وأن ما نسبته (50%) يتلقون تدريباً عن طريق استفسارات واستشارات بسيطة. ولم ننظر إلى التدريب أثناء العمل هنا لكونها غير محددة بفترات زمنية معينة بل هي قد تعتبر من ذات المدة المفتوحة في التدريب المستمر، كما أننا لم نتطرق إلى الموظفين الذين لم يتدربوا أصلاً بوحدة من الوسائل المذكورة، ومجموع عددهم (8) وبنسبة بلغت (40%).

جدول رقم (6) يوضح مدة التدريب للطلبة والمستفيدين

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	استفسارات واستشارات بسيطة	النسبة المئوية	دورة مكثفة لعدة أيام	النسبة المئوية	دورة مكثفة ليوم واحد	النسبة المئوية	جولة تعريفية ليوم واحد
40	%25	10	%25	10	-	-	-	-	%50	20

بالنظر إلى جدول رقم (6) الذي يوضح مدة التدريب للطلبة والمستفيدين نلاحظ أن نصف العينة ونسبة (50%) فقط ممن شاركوا في الجولات التعريفية والتي تكون ليوم واحد، منهم 25% ممن استفادوا من خدمات الاستفسارات والاستشارات البسيطة التي تقدم لهم من قبل موظفي المكتبة، وقد استثنينا من هذا الجدول الطلبة الذين لم يتلقوا أي نوع من هذه الأنواع الخاصة بالتدريب، ومجموع عددهم (10) ونسبة بلغت (25%).

4. وبالنسبة فيما يخص السؤال الرابع والذي يخص مدى تلبية التدريب المقدم لاحتياجات الأفراد، كانت الإجابات على النحو الآتي:

جدول رقم (7) يوضح مدى تلبية التدريب للموظفين

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	لم يلب الحاجة	النسبة المئوية	النسبة نوعاً ما	النسبة نوعاً ما	كثيراً
20	%30	6	%15	3	%50	10	%5	1

من جدول رقم (7) الذي يوضح مدى تلبية التدريب للموظفين نلاحظ أنه عند السؤال عن مدة التدريب قد أفاد عدد من الموظفين نوعاً ما تلبية احتياجاتهم ونسبة بلغت (50%)، في حين بلغت ما نسبته (5%) فقط من العينة قد استفادت كثيراً من مدة التدريب لكونها قد دخلت بدورة لعدة أيام، وأما ما نسبته (15%)



من المتدربين لم يلبوا مدة التدريب لكونهم لم يشتركوا في دورات متخصصة ودقيقة، وقد تم استثناء غير المتدربين من هذا الجدول. ومجموع عددهم (6) ونسبة بلغت (30%).

جدول رقم (8) يوضح مدى تلبية التدريب للمستفيدين

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	لم يلب الحاجة	النسبة المئوية	نوعاً ما	النسبة المئوية	كثيرا
40	25%	10	12.5%	5	50%	20	12.5%	5

من جدول رقم (8) الذي يوضح مدى تلبية التدريب للمستفيدين نلاحظ أن ما نسبته (12.5%) قد استفادوا كثيراً من مدة التدريب لكونه إما أن يكون قد استفاد من أكثر من طريقة في التدريب كالجولات التعريفية والاستشارات والاستفسارات البسيطة، في حين نصف العينة والبالغ نسبتها (50%) قد لبث مدة التدريب حاجاتهم نوعاً ما، وأن ما نسبته (12.5%) من العينة لم تلب مدة التدريب حاجاتهم لعدم تفهمهم للعمل المكتبي من خلال استعراض هذا العمل في الجولات السريعة أو لأسباب ثانوية تتعلق بمعلومات المستفيد نفسه. وقد استثنينا من الجدول المستفيدين غير المتدربين أساساً، ومجموع عددهم (10) ونسبة بلغت (25%).

5. فيما يتعلق بالسؤال الخامس والذي يتناول هل أن المستفيدين قد استفادوا من التدريب والتأهيل في أداء عمل معين أو في استخدام المكتبة وموادها بشكل أفضل. كانت الإجابات على النحو الآتي:

جدول رقم (9) يوضح استفادة الموظفين من التدريب

المجموع	النسبة المئوية	لم يفدك	النسبة المئوية	نوعاً ما	النسبة المئوية	كثيرا
20	10%	2	60%	12	30%	6

من جدول رقم (9) الذي يوضح استفادة الموظفين من التدريب نلاحظ أن نسبة من استفادوا كثيراً من التدريب وصلت إلى (30%)، في حين أن نسبة من استفادوا من التدريب نوعاً ما بلغت (60%) وما يمكن ملاحظته أن مجموع (90%) من الموظفين قد استفادوا من التدريب على اختلاف أنواعه، وأن نسبة من الذين لم

يستفيدون من التدريب بلغت نسبتهم (10%).

جدول رقم (10) يوضح استفادة المستفيدين من التدريب

المجموع الكلي	النسبة المئوية	غير متدرب	النسبة المئوية	لم يفدك	النسبة المئوية	نوعاً ما	النسبة المئوية	كثيراً
40	%25	10	%2.5	1	%62.5	25	%10	4

من جدول رقم (10) الذي يوضح استفادة المستفيدين من التدريب، و نلاحظ هنا أن التدريب المقدم للمستفيدين بمختلف أنواعه قد أفاد نسبه عالية من المستفيدين الذين تلقوا أساساً التدريب في المكتبة المركزية حيث بلغت نسبتهم (10%)، ونسبة (62.5%) استفادوا كثيراً ونوعاً ما من التدريب المقدم لهم ونسبة ضعيفة وهو مستفيد واحد بنسبة (2.5%) لم يستفد من التدريب، وقد يكون السبب عدم تفهمه لما يقدم له من التدريب وقد استثنينا المستفيدين وعددهم (10) الذين لم يتدربوا أساساً بأي شكل من الأشكال والذين كانت نسبتهم إلى العينة (25%).

وأما ما يخص السؤال السادس والذي كان عن اعتقاد المستفيد بضرورة تقديم هذه الخدمة بشكل أوسع مما هي عليه، فكانت إجابات جميع من شملهم الاستبيان أنهم يرغبون في توسيع هذه الخدمة وتطويرها، وقد بلغت النسبة (100%) للموظفين والمستفيدين لما لها من فوائد كثيرة للشريحتين.

وأما ما يتعلق بالسؤال السابع والذي كان عن المقترحات من وجهة نظر المستفيد والموظف فكانت الإجابات على النحو الآتي:

1. زيادة عدد الدورات الخاصة بالموظفين وشمول جميع الموظفين بها.
2. عمل دورات خاصة لموظفي المكتبات الفرعية لمساعدتهم في أداء أعمالهم.
3. زيادة التنسيق بين المكتبة المركزية والأقسام العلمية لعمل الجولات التعريفية لكافة الطلبة.
4. زيادة مساعدة الموظفين في المكتبة للمستفيدين - الإرشاد والتوجيه والتدريب الشخصي-.



5. عمل محاضرات وندوات للتعريف بالمكتبة وخدماتها.
6. زيادة وتوسيع برامج تدريب المستفيدين وتطويرها.
7. وضع اللافتات الإرشادية لتعريف المستفيد بوسائل الحصول على معلومات معينة أو مصادر محددة.
8. إنشاء إدارة خاصة للتدريب والتأهيل في المكتبة المركزية.
9. القيام بالدورات التدريبية والتأهيلية في مجال الفهرسة والتصنيف التقليدية والإلكترونية وتطبيقها على كافة مكتبات الجامعة.
10. اهتمام الجهات الرسمية ممثلة برئاسة الجامعة بالمكتبات، لاعتبارها القلب النابض والبوابة الرئيسية لمختلف شرائح المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات الأولية والعليا والباحثين من مؤسسات الدولة والجامعات الأخرى من داخل اليمن وخارجه.

المبحث الخامس: النتائج والتوصيات:

1/5 النتائج:

هناك عدد من النتائج والتوصيات نستطيع استخلاصها من الدراسة النظرية والميدانية، وقد عمد الباحث على توزيعها إلى خمسة مباحث أساسية تمشياً مع طبيعة الدراسة وبعد إجراء تحليل الاستبيان تم التوصل إلى أهم النتائج ذات العلاقة بخدمات التدريب والتأهيل المقدم للموظفين والمستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء قيد الدراسة وهي:

1. إن الموظفين المؤهلين والمدربين في مجال خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء من أهم عناصر الإدارة الفعالة وبهم يتحقق الهدف الأساسي من وجودها وهو تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، فلن يتحقق هذا الهدف بدون الاعتماد على الموظفين ذوي الاختصاص.
2. هناك ارتباط وثيق بين محتويات التدريب والتأهيل وأهداف التدريب والتأهيل؛ ويكسب كل منهما الطابع العملي بتحديد توقعات المكتبة لأداء الموظف في كل مرحلة من مراحل التدريب والتأهيل.

3. أن الهدف الرئيسي من تدريب الموظفين والمستفيدين هو تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبة وإكساب الموظفين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من أوعية المعلومات المختلفة.
4. يلاحظ أن الموظفين يركزون على ضرورة تدريبهم على مختلف أنواع التدريب وكيفية التعامل مع المكتبة ومع أوعية المعلومات فقد أكد على ذلك نسبة كبيرة من المستفيدين المستجيبين حيث بلغ مجموع نسبتهم (90%)، بينما بلغت نسبة الذين لم يستفيدون من التدريب (10%).
5. يلاحظ أن نسبة المستفيدين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من التدريب والتأهيل بمختلف أنواعه في أداء عمل معين أو في استخدام المكتبة وموادها بشكل أفضل بلغت (75%)، بينما بلغت نسبة الذين لم يستفيدون من التدريب (25%).
6. إن إثراء وحدة معلومات شبكة الانترنت وسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة من أهم أسباب استخدام الانترنت من المستفيدين منها.
7. تعد خدمات الانترنت من الخدمات التي توصلنا إلى المعلومات الحديثة بأسرع وأيسر الطرق، وهي ثمرة نتجت عن تزاوج أو تلاحم ثلاث ثورات كونية هي: ثورة المعلومات وثورة الاتصالات وثورة الحواسيب.
8. مع تزايد استخدام الانترنت في عصرنا الحالي، ازدادت الحاجة إلى خدمة الأقراص المكتتزة (CD-ROM)، حيث أصبح بالإمكان ربط النظم القرصية بها وتخصيص صفحات لقواعد البيانات المحتملة على أقراص مكتتزة حتى يتم عرضها من خلال الشبكة.
9. تهدف خدمات تدريب المستفيدين إلى إكسابهم مهارات الاستخدام الواعي لأوعية المعلومات في المكتبات لتحقيق أعلى معدلات الاستفادة من هذه الأوعية المتاحة، حيث أصبح تعليم كيفية استخدام المكتبة والمصادر المطبوعة والمحواسبة ضرورة ملحة فرضتها ثورة المعلومات.



10. إن غالبية موظفي المكتبات الفرعية في الجامعة لم يتلقوا التدريب في المكتبة المركزية على الرغم من ضعف بعض الكوادر الموجودة فيها.
11. إن الكثير من الطلبة يعانون من صعوبات في الوصول إلى أوعية المعلومات في المكتبة بسهولة ويسر.
12. ضعف وجود التخطيط الدقيق لبرامج التدريب والتأهيل للمستفيدين والموظفين من قبل المكتبة المركزية.
13. إن أكثر الموظفين في المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية قد حصلوا على خدمات التدريب والتأهيل أثناء العمل، وقلة منهم حصلوا على دورات تدريبية خاصة.
14. لاحظ الباحث وجود خدمات التدريب والتأهيل غير المباشر في المكتبة المركزية في مختلف المجالات بدءاً من الاستعلامات وقسم الفهارس. . . ومن أقل موظف إلى أعلى موظف، وهذا ما لمس الباحث فعلاً في تقديمها بين فينة وأخرى وكل أيام الدوام الرسمي.

2/5 التوصيات:

استطاع الباحث أن يتوصل إلى جملة من التوصيات وذلك من خلال ما أفرزته الدراسة النظرية والميدانية وملاحظة الجوانب الإيجابية وجوانب القصور وأهم هذه التوصيات هي:

1. توصي الدراسة القائمين على إدارة المكتبة المركزية بجامعة صنعاء إعطاء أهمية للتدريب بنوعيه سواء الخاص بالمستفيدين لتنمية مهاراتهم نحو استخدام أوعية المعلومات التقليدية والحديثة بيسر وسهولة أو الخاص بالموظفين لتنمية مهاراتهم نحو كيفية التعامل مع المستفيدين والأوعية والتوفيق بينهما في إطار ما يسمى بالتعليم المستمر.
2. ينبغي أن يعطى موضوع التدريب والتأهيل أهمية خاصة عند الإداريين ومتخذي القرار، بحيث يتاح للموظفين في مجال المكتبات وعلم المعلومات وغيرهم

- الاطلاع على ما يستجد.
3. توصي الدراسة بضرورة تعميم مادة مقررة لجميع طلبة الجامعة على مستوى السنة الأولى تتعلق بمهارات استخدام المكتبات لأوعية المعلومات.
 4. توسيع الدورات التدريبية والتأهيلية التي تقدمها المكتبة وخاصة فيما يتعلق بموظفيها وموظفي المكتبات الفرعية التابعة للجامعة، وإشراكهم فيها داخلياً وخارجياً.
 5. تفعيل التعاون والتنسيق بين المكتبة المركزية والأقسام العلمية في الجامعة من أجل إشراك كافة الطلبة بالجولات التعريفية والتي تساعد الطالب على التعرف على المكتبة وخدماتها.
 6. عمل محاضرات وندوات خاصة بالطلبة يتم فيها تدريبهم نظرياً على بعض المسائل الأساسية في كيفية استخدام المكتبة والمواد المكتبية والأنظمة المتبعة في المكتبة المركزية.
 7. زيادة مساعدة الموظفين والمستفيدين في الوصول إلى المواد المطلوبة بإرشادهم وتوجيههم وتعريفهم كيفية الوصول إليها واستخدامها.
 8. تنظيم برامج التدريب والتأهيل ووضعها في خطط المكتبة المركزية والإعداد الجيد لها، وأن تكون هذه البرامج منظمة ومخططاً لها وليست عشوائية.
 9. ينبغي أن يخضع محتوى التدريب والتأهيل للمراجعة المستمرة لاستيعاب الخبرات والمهارات الجديدة التي يسفر عنها البحث والممارسة، والتشريعات الحديثة المؤثرة في نشاط المكتبة والتي تضاف إلى مسؤوليات الموظفين والاحتياجات المتغيرة للمستفيدين وأوعية المعلومات المتغيرة لمختلف شرائح المستفيدين والتي تلبى هذه الاحتياجات.
 10. توفير اللافتات الإرشادية التي تساعد المستفيدين في الوصول إلى المواد وتعرفهم بالأساليب المتبعة للوصول إليها.
 11. توصي الدراسة بأن تتم الدورات التدريبية والتأهيلية للمستفيدين والموظفين في



كيفية التعامل مع المكتبة ومع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية.

12. كما يوصي الباحث بتخصيص الميزانية المستقلة بالمكتبة حتى تتمكن من عمليات الإصلاحات وإقامة الدورات التدريبية والتأهيلية، وتقديم الأهم قبل المهم وفق الخطة المعدة، ووفق النظم واللوائح المتبعة في المكتبة وأسوة بمثيلاتها من المكتبات عربياً وعالمياً إذا أردنا التميز والارتقاء.
13. يأمل الباحث الاهتمام بموظفي المكتبات ومنحهم كافة المزايا والحقوق والمكافآت والحوافز التشجيعية، حتى لا يصابوا بالإحباط ويشعروا بالنقص أسوة بزملائهم في الإدارات الأخرى بالجامعة، ولا نطالب أكثر مما يمنح من الجامعات المماثلة لها عربياً وعالمياً ليأدوا عملهم على أكمل وجه.

المراجع:

- أبا الخيل، عبد الوهاب بن محمد (2006م). تنمية المهارات المهنية للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، الرياض: جامعة الملك سعود.
- بدر، أحمد و عبد الهادي، محمد فتحي (2005م). المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، الطبعة الرابعة، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- بولين أثلتون (1996م). مركز المعلومات: تنظيمها، إدارتها، خدماتها، الطبعة الثانية، ترجمة حشمت قاسم، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- حديدي، سعاد بو عناقة حرم (2013م). التكوين المستمر لإخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الفرص والتحديات في: أعمال المؤتمر الرابع والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، www.slideserve.com/marcello-hilton/6477944
- دليلية، إبراهيمية (2004م). دراسة حول طريقة استخدام مصادر المعلومات والأدوات البيولوجرافية عند الطلبة الجامعيين: المدرسة المتعددة التقنيات بالحراش ومعهد الأدب العربي نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات والتوثيق.
- الدواف، هيام نائل (1990م). تأهيل العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق والمعلومات بدول مجلس التعاون العربي: دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، الجامعة المستنصرية، كلية الآداب، قسم المكتبات وعلم المعلومات.
- الزبيدي، ماجد توهان (أذار - حزيران 2000م). الانترنت والتدريب في علوم المعلومات والمكتبات، رسالة المكتبة، مج 35، ع 2+1، ص 65.
- سلامة، عبد الحافظ محمد (1997م). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- سهيلة عباس و علي علي (2003م). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر.
- شاوش، مصطفى نجيب (1990م). إدارة الأفراد: المرشد العلمي في تطبيق الأساليب العلمية في إدارة شؤون العاملين في القطاعين العام والخاص، عمان: المؤلف.
- صادق، أمينة مصطفى (أبريل 1996م). التدريب في مجال المكتبات واحتياجات المستقبل، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س 16، ع 2، ص 5-35.
- عبد الهادي، محمد فتحي (2002م). اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.



- عبد الهادي، محمد فتحي (2003م). بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- عبدالباقي، صلاح (2000م). إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- عبدالهادي، محمد فتحي (1998م). المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.
- عبدالواحد، أمل عبدالرحمن (2000م). دور المكتبة في توجيه الطلاب للدراسة والبحث، المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، مج 6، ع 1، ص 52.
- العسيري، سعيد بن سعد (أكتوبر، 2004م). دور المكتبات الجامعية العربية في نشر خدمات تعليم استخدام مصادر المعلومات وتقنياتها عبر الشبكة العالمية: الانترنت، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س 24، ع 4 - ص 10.
- عليان، ربحي مصطفى (1999م). مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي مصطفى (2001م). مجتمع المعلومات والواقع العربي، عمان: دار جرير.
- عليان، ربحي مصطفى (2010م). خدمات المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عنه، هالة محمد لبيب والحبيشي، نيفين عزت (2001م). الإدارة العامة، القاهرة: المؤلفتان.
- غالي، وفاء ماهر فهمي (1995م). تدريب المستفيدين من المكتبات الجامعية في مصر مع اهتمام خاص بتجربة الجامعة الأمريكية واستنباط أسس التدريب في الجامعات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.
- قاسم، حشمت (1985م). خدمات المعلومات: مقوماتها، أشكالها، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- قنديل، يوسف، وآخرون (2000م). المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن: الواقع والتحديات، الأردن: مؤسسة عبدالحميد شومان.
- المدادحة، أحمد نافع (2009م). الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، عمان: المعتز للنشر.
- المدهون، محمد إبراهيم وسعدية، منصور محمد على (2008م). تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر المتدربين، مجلة الجامعة الإسلامية، مج 16، ع 1، ص ص 795-840.
- المحفي، عبدالملك محمد (1985م). أضواء على حركة المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات في الجمهورية العربية اليمنية، المجلة العربية للمعلومات، مج 6، ع 2، ص ص 91-111.



- موسى، تهاني محمد حسن (2015م). *التنمية المهنية للعاملين في مكتبات جامعة صنعاء: الواقع ومجالات التطوير*، رسالة ماجستير، جامعة صنعاء، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم المكتبات وعلم المعلومات.
- نور، قاسم عثمان (2007م). *أوراق سودانية: مكتبات ومعلومات، الخرطوم: مركز قاسم لخدمات المكتبات.*
- الهيبي، خالد عبد الرحيم (2004م). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*، عمان: دار وائل للنشر.
- الوردي، زكي حسين و المالكي، مجبل لازم (2002م). *مصادر وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان: مؤسسة الوراق للطباعة والنشر.*
- نيابة رئاسة الجامعة لشئون الطلاب (2008م). *دليل القبول بالجامعة، جامعة صنعاء.*
- مطهر، عبدالملك عبدالغني (2015/1/25م). *مقابلة.*
- رؤوسا الأقسام بالمكتبة (2015/1/26م). *مقابلة.*
- مهيوب، عبده أحمد (2015/1/28م). *مقابلة.*
- باصيد، أحمد حسن (2015/1/25م). *مقابلة.*
- دفتر، رحاب فضل سالم (2015/1/27م). *مقابلة.*
- العلفي، عبدالملك (2015/1/15م). *مقابلة.*
- كشفت حضور وانصراف للموظفين في المكتبة قيد الدراسة.