

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية
المجلة التربوية

الاحتياجات التدريبية لدى طلاب كلية التربية الأساسية
لأداء الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة
بدولة الكويت

إعداد

د/ محمود محمد حسين أحمد
كلية التربية النوعية
جامعة جنوب الوادي

أ. د/ حسين محمد أحمد عبد الباسط
كلية التربية بقنا
جامعة جنوب الوادي

أ / فيصل مسلم الرشيدى

باحث دكتوراه بكلية التربية بقنا
جامعة جنوب الوادي

DOI: 10.12816/EDUSOHAG. 2020. 7191

المجلة التربوية. العدد الثانى والسبعون . أبريل ٢٠٢٠م

Print:(ISSN 1687-2649) Online:(ISSN 2536-9091)

المستخلص:

هدف هذا البحث إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لدى طلاب كلية التربية الأساسية لأداء الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت ، وقد تحددت مشكلة البحث في التعرف على الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة؟ تم بناء أدوات البحث وهي عبارة عن (استبانة تحديد الاحتياجات التدريبية) وفي ضوء نتائج الاستبانة تم تحديد الاحتياجات التدريبية لدى طلاب كلية التربية الأساسية لأداء الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت ، تم تطبيق البحث على عينة مكونة من (١٠٠) طالب وطالبة من كلية التربية الأساسية قسم علم المكتبات ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبناء قائمة بالمهارات اللازمة لطلبة قسم علم المكتبات وأظهرت الدراسة النتائج وجود درجة كبيرة من الاحتياج التدريبي لجميع المهارات المتضمنة في البحث وأن مهارات الإعداد الببليوغرافي قد احتلت المرتبة الأولى تليها المهارات الإدارية ثم المهارات التكنولوجية، ثم المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت المهارات الفنية أما مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث فقد احتلت المرتبة الأخيرة.

الكلمات المفتاحية : الاحتياجات التدريبية - الخدمات المكتبية - الجودة الشاملة - تكنولوجيا

التعليم

Training needs of students of the Basic Education College to perform office services in the light of the overall quality standards in the State of Kuwait

BY

Abstract :

The aim of this research is to determine the training needs of students of the College of Basic Education to perform office services in light of the comprehensive quality standards in the State of Kuwait, and the research problem has been identified in the following main question: What are the training needs for students of the College of Basic Education necessary to develop office services in the light of comprehensive quality standards? The researcher built the research tools, which is (a questionnaire identifying training needs). In the light of the results of the questionnaire, the researcher has determined the training needs of students of the College of Basic Education to perform office services in light of the comprehensive quality standards in the State of Kuwait, the research was applied to a sample consisting of (100) students A student from the College of Basic Education, Department of Library Science, the researcher used the descriptive analytical approach to build a list of skills needed for students of the Department of Library Science. And the study showed the following results: The presence of a large degree of training need for all the skills included in the research and that the bibliographic preparation skills occupied the first rank followed by the administrative skills and then the technological skills, then the personal skills necessary to provide the office service and in the penultimate level came technical skills as for the skills of analyzing and formulating research strategies have occupied The last rank.

key words: Training needs - office services - total quality - education technology

المقدمة :

يعتبر تحديد الاحتياجات التدريبية ذات أهمية كبيرة لما لها من أهمية في جعل البرامج التدريبية أكثر فاعلية وواقعية لأنها تساعد في تحديد الكثير من العناصر المهمة لبناء وتصميم البرامج التدريبية مثل تحديد أهداف ومحتوى ووسائل تنفيذ البرامج التدريبية ونوعية المدربين ونوع التصميم المتبع وتساهم في تشخيص المشكلة والتخطيط لحلها وتحدد مدى أهمية عملية التدريب تحديد النفقات ورفع مستوى إنتاجية عملية التدريب ولأنها "العنصر الرئيسي والهيكل في عملية التدريب كلها، لذا نجد معظم التربويات الحديثة تنادي بكفاءة التدريب الذي يركز على تحقيق التدريب للأهداف المرسومة والمستمدة من الاحتياجات التدريبية الفعلية للمدربين، لذلك فإن نجاح أي برنامج تدريبي يقاس بمدى الاحتياجات التدريبية وحصرها وتجميعها وإلا كان البرامج التدريبي جهدا لا جدوى منه(السيد، حلمي، ٢٠٠٢: ٢٠٩).

وتعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من العوامل المهمة لتنمية المجتمع وللارتقاء بالتدريب - على وجه التخصيص - لأنها تعمل على تحديد الأهداف التدريبية وتحقيق هذه الأهداف من خلال وجود نشاط مخطط يقوم على دراسة علمية وعملية، والاحتياجات التدريبية هي عبارة عن عملية ملاحظة الأداء للعاملين؛ للكشف عن جوانب القصور في الأداء الإداري أو الفني أو الإنساني للفتنة المستهدف تدريبها من العاملين وذلك لتطوير الأداء و السلوك الحالي أو المستقبلي، بدرجة من الجودة والإلتقان لتحقيق أهداف المؤسسة ، وتصنف إلى صنفين احتياجات فردية وهدفها تحقيق حاجة فرد أو مجموعة من الأفراد ممن يفتقرون إلى المعارف والمهارات الخاصة بالعمل، واحتياجات جماعية والتي تتعلق بمجموعة كبيرة من العاملين الذين يحتاجون إلى معارف ومهارات (شديفات وإرشيد، ٢٠٠٩).

وأشار الحديدي ودهمش (٢٠١٣) إلى أن تخطيط التدريب بناءً على تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق يعمل على زيادة كفاءة الأداء التدريبي، وبدون تحديد الاحتياجات يكون التدريب ضياع الوقت والجهد والمال، كما أن تحديد الاحتياجات يساهم في تقييم التدريب وتقويمه، كما أظهرت الدراسات أن ممارسة الأنشطة المكتبية بفعالية يعتمد على جمع مختلف المعلومات وتبادلها كما هو الحال في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط والتدريب، فبواسطة البيانات والمعلومات التي تقوم بها الإدارة المكتبية من تجميع وتصنيف وترتيب وتبويب وتوزيع على مختلف الإدارات والأقسام بالمكتبة يمنع حدوث المشاكل التي قد تنجم عن تأخير المعلومات أو عدم وجودها، ورغم أهمية الأنشطة المكتبية إلا أن العديد من المؤسسات في الدول النامية لم توجه عنايتها لتخطيط الأنشطة المكتبية وتنظيمها ومراقبتها وتدريب القائمين عليها اعتقاداً منها بأن هذه الوظائف من الوظائف المساندة. وقد أظهرت بعض الأدبيات أن التدريب يوفر عائد اقتصادي كبير يمكن استخدامه في تطوير مختلف المجالات (Horton, 2012).

وتعد الخدمات المكتبية مجموعة من الخدمات تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد التي

تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط، وتختلف الخدمات المكتبية من مكتبة إلى أخرى، حيث نجد في المكتبات الكبرى توفر جميع هذه الخدمات، بينما توفر المكتبات الصغيرة بعضاً منها وتواجه الخدمات المكتبية العديد من المعوقات منها فيما يتعلق بالمقتنيات والرصيد الوثائقي، ومنها ما يتعلق بالإدارة؛ لهذا نخلص بأن الجودة في الخدمات المكتبية هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية، القائمة على العمل المكتبي والخاضعة لتدابير وقواعد علمية، واستعمال أحدث أساليب رضي الزوار، فالجودة لا تعني التعقيد أو استعمال أحدث الأساليب المادية، أو تسخير الأعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في: الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية، وحسن التدبير والتنسيق واعتماد الإدارة العملية، والتركيز على جانب الأخلاق والسلوك المجسد في تصرفات العاملين وعلاقاتهم بالزوار والمستفيدين، والتشجيع على تنمية القدرات والمهارات الفردية (عبد الهادي، ٢٠٠٠).

لذلك فإن البحث الحالي يكتسب أهمية من خلال أنه قد تناول الاحتياجات التدريبية اللازمة لبناء وتصميم البرامج التدريبية لتنمية مهارات الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة لدى طلبة كلية التربية الأساسية لتنمية تلك المهارات

مشكلة البحث:

من خلال سؤال وجهه لطلبة كلية التربية الأساسية حول إتاحة الخدمات المكتبية لوحظ أن هنالك بعض المعوقات التي تواجه هؤلاء الطلبة لعدم وجود دورات تدريبية تُعقد لهم، وفضلاً عن ذلك قد أوصت بعض الدراسات مثل دراسة المغربي (٢٠٠٨) بضرورة الحاجة إلى التدريب في الجوانب الإدارية والفنية وخدمات المعلومات والجوانب التربوية، وكذلك أكدت دراسة الزهراني (٢٠٠٣) في نتائجها إلى الحاجة لإقامة دورات تدريبية تعرف لأمناء المكتبات بكيفية حماية المعلومات الالكترونية وتنمية مهاراتهم حول المكتبات الالكترونية ومتطلبات إنشائها. وكذلك أكدت دراسة كلارك (Clarke, 2003) على أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية، كما أظهرت أيضاً نتائج دراسة هيبورث (Hepworth, 2009) التي توصلت إلى أن الطلبة أظهروا وجود بعض الصعوبات التي تواجههم مثل تحديد المشكلة وصياغة الفرضيات والأسئلة، وتحديد مصادر المعلومات، وتطوير استراتيجيات البحث، واستخدام المكتبة.

وتتلخص مشكلة البحث الحالي في وجود قصور لدى طلاب كلية التربية الأساسية في إتاحة الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة في دولة الكويت.

أسئلة البحث:

سعى البحث الحالي إلى الإجابة عن السؤالين التاليين:

- ما هي الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة؟

أهداف البحث:

- سعى البحث الحالي نحو تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة
- التعرف على الوسائل اللازمة لتلبية الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

أهمية البحث:

- تمثلت أهمية هذه الدراسة بما يلي:
- يمكن أن تسهم نتائج البحث في تقديم تصور عن الاحتياجات التدريبية لتنمية مهارات طلبة التربية الأساسية على إتاحة الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت.
- يعد البحث الحالي استجابة لما يُنادى به الكثير من المتخصصين في تكنولوجيا التعليم من ضرورة تطوير برامج تدريبية للطلبة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتنامية في ضوء الجودة الشاملة لتطوير الخدمات المكتبية.
- يعد هذا البحث من البحوث القليلة التي تسعى لتحديد الاحتياجات التدريبية لتنمية مهارات تنمية الخدمات المكتبية لدى طلبة كلية التربية الأساسية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت، وهذا يعطي الدراسة قوة وأهمية في إمكانية الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تطوير مسيرة العملية التربوية ومخرجاتها من خلال الاستمرار في إجراء دراسات مماثلة وموسعة في القطاعين العام والخاص.

حدود البحث:

- يلتزم البحث بالحدود التالية:
- الحدود الموضوعية: الاحتياجات التدريبية لدى طلاب كلية التربية الأساسية لأداء الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت
- الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على عينة من طلبة كلية التربية الأساسية في دولة الكويت وعددهم (١٠٠) طالباً وطالبة من تخصص علم المكتبات.
- الحدود المكانية: سيتم التطبيق الميداني على طلبة كلية التربية الأساسية في دولة الكويت قسم علم المكتبات.
- الحدود الزمانية: العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٩.

مصطلحات البحث:

الخدمة المكتبية: عرفها (عليان، ٢٠١٠) أنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والافادة منها وبالتالي إشباع معلوماته "

معايير الجودة: يعرفها الخطيب (٢٠٠٧) "هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة الأداء في المؤسسة التعليمية استناداً إلى المعايير إلى منظوم القياسية المعتمدة والمتفق عليها، بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها، وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها"

الإطار النظري:

المحور الأول: المكتبات والخدمات المكتبية

لقد أصبحت المكتبة مهمة جداً في التعليم الحديث ليس فقط لأنها توفر مواد غنية في كل مجالات المعرفة، ولكن لأنها توفر مواد قرائية متدرجة في الصعوبة تبدأ بمستوى سهل بسيط يناسب المتعلمين وتنتهي إلى مستويات التحدي، وهذا أمر لا يمكن أن يتوافر في الكتب المدرسية، والمكتبة المدرسية بما تحتويه من كتب وكتيبات وصور وخرائط وأفلام ومواد سمعية وبرامج حاسوبية تعد منجماً من الذهب، ويصورها كثير من التربويين على أنها قلب المؤسسة التعليمية النابض أو عقلها المفكر (Douglas, 1999).

وتعتبر المكتبة وسيلة مهمة من وسائل التربية في وقتنا الحاضر. والمكتبة ليست مجرد جزء مكمل للمؤسسة التعليمية يمكن الاستغناء عنه، بل هي أساس جوهري في الكيان السليم للجامعة الحديثة، وتساعد المكتبة على تحقيق أغراض وأهداف العملية التعليمية والتربوية وهي أداة فعالة لتحقيق هذه الأغراض باعتبارها مصدراً أصيلاً لخدمة هذه العملية وتنميتها وتطويرها (الصوفي، ٢٠٠٢).

وتستمد المكتبة طبيعة وجودها وأهدافها والوظائف التي تؤديها من خصائص المؤسسة التعليمية التي تخدمها وتعمل لمعاونتها على تحقيق أغراضها التربوية، فالخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبة للتلاميذ والمدرسين في مختلف مراحل التعليم قوة وأداة تعمل على تشكيل وصياغة عقلية الطالب وشخصيته وتنميتها وتزويده بالخبرات والمهارات التي يحتاجها في حياته.

وتساهم المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع الجامعي وتحقيق أهدافه، ويفترض بأنها تشارك بشكل مباشر في العملية التعليمية من خلال إثراء المناهج الدراسية وتعزيزها بما يخدم أهداف التعليم. وأشارت الدراسات على أن نجاح المكتبة الجامعية في تحقيق رسالتها بإنشاء جيل قارئ من الطلاب مرهون بمجموعة من الشروط التي يجب تحققها مجتمعة، وإلا فإن هذه المهمة ستبقى خارج إطار الواقع، ولن يصل تأثيرها إلى المستوى المنشود الذي يتوقعه التربويون والمسئولون. وهذه الشروط هي: مبنى المكتبة - محتويات المكتبة من المصادر المطبوعة وغير المطبوعة - أمين (مدير) المكتبة ومساعدوه - الإدارة المدرسية وهيئة التدريس - برامج المكتبة.

أما شروط مبنى المكتبة فتشمل موقع المكتبة الذي يشترط فيه أن يكون مركزياً، فوضع المكتبة في مكان بعيد أو متطرف يقدم رسالة غير مباشرة عن موقف المجتمع التعليمي من هذه المكتبة، كما يشترط أن تكون مساحة المكتبة واسعة، وأن يعتني بتصميمها الداخلي بحيث يوحي المكان بالدفء والحميمية، ويقدم دعوة ترحيبية مفتوحة للجميع، وفي هذا السياق يوضح المختصون ضرورة على عدم إهمال التفاصيل الصغيرة من مثل الإضاءة الحديثة، ونباتات الزينة والزهور واللوحات والصور الموحية التي تقدم "فعل القراءة" في سياقات حية جاذبة. بالإضافة إلى الإعلانات المتجددة عن جديد الكتب، والفعاليات والأنشطة التي تنظمها المكتبة، وصور الضيوف من الكتاب الذين ستستضيفهم خلال العام. كما يجب أن تكون المكتبة مزودة ببنية تحتية توفر توصيلات جيدة للإنترنت والأجهزة الكهربائية المختلفة. ويشير المختصون على أهمية أن يكون أثاث المكتبة مناسباً ومريحاً، وأن تكون أجهزة المكتبة حديثة وتعمل بشكل جيد، إضافة إلى توفر المساحة الكافية في المكتبة تتناسب مع أعداد الطلاب في الجامعة (عليان، ٢٠١٠، ٣١-٣٦).

وأما ما يتعلق بمساحة المكتبة ضمن معايير إدارة الجودة الشاملة فيجب تخصيص مساحة (٠.٨) متر مربع لكل طالب، وتوفير مقاعد تستوعب (٢٥%) من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد، وتخصيص مساحة (٤.١) متر مربع لكل (١٠٠٠) مجلد، وتوفير مصادر معلومات بواقع (١٠) عناوين لكل طالب، وتوفير عشرة آلاف عنوان على الأقل عند التأسيس، واشتراك المكتبة بخمسة عناوين من الدوريات الورقية والإلكترونية لكل تخصص، وتخصيص جهاز حاسوب لكل (٢٠٠) طالب، وتخصيص موظف مختص لكل (٣٠٠) طالب، وتوفير رف واحد لكل (٢٥) مجلد من نوع الرفوف المفتوحة (علوان، ٢٠٠٥).

ويهتم العاملون في مجال تطوير المكتبات أيضاً بتقسيم المكتبة إلى أقسام، لكل قسم منها وظائف محددة، وأهم هذه الأقسام: مكتب استقبال جيد ومعد بشكل مناسب لأمين المكتبة ومساعديه، ومكان خاص لعرض الجديد من الكتب، وغرفة اجتماعات كبيرة ملحقة بالمكتبة يمكن استخدامها لأغراض مختلفة، وغرفة صفية جيدة الإعداد ملحقة بالمكتبة أيضاً، بالإضافة إلى مساحة المكتبة الرئيسية التي ستخصص للمطالعة والتي توزع فيها الطاولات والكراسي توزيعاً مناسباً، ويحبذ أن يكون هناك ركن خاص للراحة والاسترخاء، يمكن أن يقرأ فيها الطالب لأغراض المتعة فقط (Douglas, 1999).

أما محتويات المكتبة من المصادر والمراجع فيشترط فيها الوفرة والتنوع والتحديث المستمر، ويجب أن تغطي كل الموضوعات ذات العلاقة، وأن تشمل على المعاجم والموسوعات والمراجع العلمية والكتب التاريخية والقصص والروايات ودواوين الشعر وكتب السيرة وغيرها، وأن يكون هناك اشتراك بعدد جيد من المجلات المناسبة للمرحلة. وقد وضعت بعض الدراسات مؤشرات تقريبية لتحديد عدد الكتب في المكتبة بالقياس إلى عدد الطلبة في المدرسة؛ إذ يشير بعضهم إلى أن (١٠) كتب في مقابل كل طالب هو العدد النموذجي في المدارس التي يتجاوز عدد طلابها (٦٠٠) طالباً، مع التأكيد على وجود (٤) نسخ من كل عنوان في غير الموسوعات والمراجع التي لا تعار (Douglas, 1999).

بالإضافة إلى المصادر السمعية والبصرية من أشرطة وأفلام، وبرامج حاسوبية، وألعاب تعليمية، وغيرها.

وتؤكد الاتجاهات التربوية الحديثة على أهمية المكتبة الجامعية وأثرها في تحقيق أهداف التعليم في المرحلة الجامعية، حيث إنها محور لكثير من العمليات التعليمية والأنشطة التنقيفية والتربوية داخل الجامعة فعن طريق خدماتها المتنوعة وأنشطتها المتنوعة يمكن تحقيق كل الأهداف التعليمية وتزويد الطالب بكثير من الخبرات والمهارات التي تساعده في دراسته وتكوين شخصيته وغرس عادات اجتماعية مرغوب فيها.

ولقد تطورت الخدمة المكتبية تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، وبخاصة في الدول المتقدمة، وأصبحت من الخدمات الأساسية وليست مجرد نشاط خارجي للمواد الدراسية المقررة، وإنما أصبحت مركزاً للتعليم يستطيع التلميذ استخدام مصادرها المختلفة للحصول على المعلومات، كما أصبح الهدف الأساسي منها تدعيم المناهج الدراسية وتحويل طرق التدريس الحالية إلى طرق حديثة تعتمد على التعلم (عبد الشافي، ٢٠٠٠).

الخدمات المكتبية وأنشطتها:

تقوم المكتبة بالعديد من الأنشطة، والخدمات الضرورية داخل المجتمع المدرسي، والموجه أساساً للتلاميذ، والطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، بل قد يتعدى الأمر إلى الإداريين والعاملين بالجامعة، إذ تؤدي في النهاية إلى خدمة المستفيدين وتهينة المناخ للإفادة من مصادر المكتبة، بما يواكب متطلباتها. أي أن خدمة المستفيدين هي الهدف النهائي من جميع الأنشطة والخدمات التي تطلع بها المكتبة، وتتمثل الخدمات في:

- توفير المصادر التعليمية على اختلاف مستوياتها وأشكالها: فالمصادر التعليمية هي الركيزة الأساسية لكافة وظائف المكتبة وخدماتها، كما أن فاعلية هذه الخدمات تتأثر بالضرورة بمدى قوة مجموعات المصادر بها وبنوعها وقدرتها على تلبية جميع احتياجات المستفيدين من طلاب ومعلمين (عبد الشافي، ٢٠٠٠).
- خدمة الإعارة: تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام، وهي أحد المؤثرات الدالة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين. وتعزف الإعارة" بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها، سواء داخلياً (الإعارة الداخلية المضبوطة) أو خارجياً لاستخدامها خارج المكتبة (الإعارة الخارجية) وذلك لمدة معينة من الزمن. ويشرف عليها أمين المكتبة، ويقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها، للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير (الهنائي، 1998).

- تدعيم المناهج الدراسية: مما لا شك فيه، أن الكتاب المدرسي لا يستطيع أن يحيط إحاطة كاملة بالمعلومات الخاصة بالموضوع الذي يتناوله، وإنما يشتمل على أدنى قدر ممكن من المعلومات الضرورية، وعلى ذلك، فإن أي برنامج تعليمي ينشد الكفاءة النوعية والامتياز، يجب أن يوظف

الكتاب المدرسي كإطار عام يحدّد الاتجاهات والمفاهيم الأساسية للمادّة الدّراسيّة، وتترك الحرّيّة للطّالِب للبحث والتّقيب عن المعلومات بنفسه من مصادر التّعلّم المتوافرة بالمكتبة، ومن هنا يتّضح أهمّيّة الدّور الذي تستطيع أن تقوم به المكتبة لتدعيم المناهج الدّراسيّة، وخدمة أبعادها التّعليميّة والتّربويّة والنّفسيّة.

- الخدمة المرجعيّة: وهي من الخدمات الأساسيّة في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات. ويتحدّد مجالها في تقديم المعلومات المطلوبة، أو الإرشاد إلى المصادر الملائمة، والتّوجيه والمساعدة في كيفيّة استخدامها واستخراج المعلومات منها، فهي كما يقولون " فنّ إيجاد المعلومات من مصادرها المختلفة (اليزاوي، ٢٠٠٨).

- الخدمة الببليوجرافية (Bibliography): وهي خدمات تقدمها المكتبات في إطار توجيه وإرشاد المستفيدين إلى المواد التي يمكن أن تفيدهم في الحصول على المعلومات الخاصّة بموضوع أو موضوعات معيّنة، أو لإحاطتهم وتعريفهم بالمواد الجديدة التي أُضيفت إلى المكتبة، أو توجيه أنظارهم وانتباههم إلى ما يتوفّر في المكتبة من مواد تتعلّق بموضوعات تتّصل بأحداث جارية، أو مناسبات دينيّة أو قوميّة أو تاريخيّة (اليزاوي، ٢٠٠٨).

- خدمات التّصوير والاستنساخ: تعدّ من الخدمات المهمّة وذلك، لأنّها تعتبر خدمة مكتملة لخدمة الإعارة، خاصّة بعد أن انتشرت آلات التّصوير والاستنساخ بشكل واسع، وأصبح من السّهّل التّعامل معها، حتى من قبل المستفيدين أنفسهم. وبذلك يتمكّن المستفيدون من استخراج نسخ واضحة من النّصوص والوثائق، تضاهي الأصل تماماً، ومن المفيد أن تقتني المكتبة آلة تصوير أو أكثر، للوفاء باحتياجات المستعيرين (اليزاوي، ٢٠٠٨).

- خدمة " الإنترنت ": تعتبر خدمة " الإنترنت " من أهم الخدمات التي يجب أن تهتم بها المكتبات، لما لها من دور كبير في مساندة العمليّة التّعليميّة التّعليميّة في تقديم العديد من الخدمات المعلوماتيّة التي تساعد في تدعيم المناهج الدّراسيّة وتعزيزها. وتظهر أهميّة شبكة " الإنترنت " لدى (عبد الحي، ٢٠٠٦)، في أنّها تيسّر الحصول على الدّراسات والبحوث المنشورة في الدّوريات، في أيّ وقت، وتساعد المعلّمين في تعزيز المناهج الدّراسيّة، وتُشجّعهم على تبادل الخبرات فيما بينهم، والتّعامل مع الثقافات الأخرى، وتعمل على تنمية مهارات الحصول على المادّة العلميّة وتوظيفها وربطها باحتياجات الطّلبة وأعضاء هيئة التدريس.

مبررات تدريب الطلبة على مهارات الخدمات المكتبية:

إن مبررات تدريب الطلبة على مهارات الخدمات المكتبية تنبع من التحديات التي تواجه أخصائي المكتبة في العصر الذي تعيش فيه وتتمثل هذه التحديات فيما يأتي:

أولاً: الانفجار المعرفي.

يجتاح العصر الحالي ثورة تتميز بالنمو المتزايد والسريع في المعلومات والمعارف المختلفة في كافة المجالات. حيث أصبحت المعلومات تتدفق وتنتشر وتتسابق للوصول إلى مستقبلها في كل مكان وفي أي وقت يريدونه. وسيكون الصراع في هذا العصر على امتلاك المعلومات والمعرفة وتنظيمها وتوزيعها أكثر من الصراع على الثروات والموارد الأخرى، فمن يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب يملك عناصر القوة والسيطرة في عالم متغير يستند على العلم في كل شيء ولا يسمح بالارتجال والعشوائية. ولذلك فإنه من أبرز تسميات هذا العصر هو عصر المعلومات؛ أي العصر الذي يعتمد على المعلومات في البحث والتطور والتقدم واتخاذ القرارات في مختلف المواقع وعلى كافة المستويات (زايد، ٢٠٠٠).

ولما كانت المكتبة هي إحدى الأدوات التي تفتح أبواب الطرق السريعة للمعلومات، فإن الإدماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية، مما يحتم على أخصائي المعلومات أن يبدأ بسرعة في بناء إستراتيجية تمكنه من تطوير نفسه، حيث أن الازدياد في صنع المعرفة التي لم يسبق لها مثيل، جعل الإحاطة بما يستجد من معلومات في ميادين التخصص أمراً يكاد أن يكون مستبعداً إلا من خلال التدريب المستمر، الذي يعد من أهم السبل لمتابعة تلك التطورات. فتكيف أخصائي المكتبة مع المعرفة المتزايدة وسرعة تدفق المعلومات لا يأتي إلا بإتقان طرق الوصول إليها، وتحليلها والاستفادة منها وتقديمها إلى المستفيدين. ويتطلب ذلك تدريب مستمر (عبد الهادي، ٢٠٠٢).

ثانياً: ثورة تكنولوجيا الاتصالات.

يرتبط بالثورة في مجال المعرفة والمعلومات ثورة مصاحبة لها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث دعت الحاجة إلى تخزين المعلومات ونقلها. فقد أصبح هناك العديد من الوسائل التي تبث المعلومات في الأجواء المحيطة بالكرة الأرضية. فضلاً عن ذلك قد ظهرت العديد من أجهزة المعلومات التي تعمل على اختزان المعلومات واسترجاعها بكميات هائلة وإنتاجها بكل صورها. ولاشك أن هذه التحولات التكنولوجية تلقى بظلالها وتأثيراتها على المكتبات ومؤسسات المعلومات. مطالبة بأن تتعامل مع انتشار الوسائط المعلوماتية، ولذلك لا بد أن يمتلك أخصائي المعلومات المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع الوسائط التكنولوجية المتطورة بطريقة سريعة تمكنه من تحقيق خدمة متميزة. وعلى أثر ذلك فإن التغيرات المتتالية في مجالات التكنولوجيا والسيطرة على تقنيات البحث عن المعلومة يحتم ذلك ضرورة إعادة النظر بجدية في تطوير وتحسين كل عناصر العملية التدريبية. فلم يعد أخصائي المكتبة يقتصر في عمله على التعامل مع الكتاب أو الكلمة المطلوبة، بل أصبح عليه أن يتعامل مع عدد من التكنولوجيات الحديثة والتي أصبحت جزء من مؤسسات المعلومات العصرية (عبد الهادي، ٢٠١٠).

الجودة الشاملة وإدارة المكتبات:

لقد استخدمت إدارة الجودة الشاملة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية ومنها مجال علم المعلومات والمكتبات بتطبيق مجموعة من المعايير والإجراءات الهدف كان من تنفيذها إلى التحسين المستمر كما أنها تشير في أغلب الأحيان إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في العمليات الفنية والأنشطة التي تتحقق من خلال تلك المواصفات إذ أن الجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المكتبات على تحقيق نتائج وخدمات مرضية فلقد كان الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المكتبات لا يعني أن تجعل هذه المكتبات وخصوصا المكتبات الجامعية منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، وإنما كان الهدف منها تحسين خدماتها التي تقدمها. ولكن ما ينبغي أن يستفيد منه هو تطوير أساليب الإدارة لتحقيق الجودة في المخرجات وهو الهدف الأسمى التي تسعى إليه مؤسسات المعلومات (الهادي، ٢٠٠٢) أما بالنسبة إلى أهم أهدافها الأساسية في مجال المكتبات والمعلومات فتتضمن الآتي (عبيد، ٢٠١٣):

- إمداد العاملين بالتنظيم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة.

- تحقيق متطلبات المستفيد والتركيز المتناهي على ارضاءة بأعلى درجة ممكنة.

- تحفيز العاملين على أداء العمل بطريقة أسهل أكثر إنتاجية.

- تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغير والتطوير في رغبات العمل.

- رفع كفاءة الأداء ومعدلاته بما ينعكس على تقليل التلف وتخفيض فترات التوقيت.

- تخفيض الوقت اللازم لانجاز الأعمال.

- تقديم الخدمة في الوقت المناسب.

ولكي يتم تحقيق ذلك يجب أن يكون هناك التزام من قبل إدارة المكتبة وهنا يتطلب تدريبا شاملا لجميع العاملين في المكتبة ودراسة تحليل الأنظمة المختلفة والاستماع إلى رأي المستفيد وإعادة تصميم الخدمة لتحقيق رضا المستفيد بصفة مستمرة.

ولقد أضاف عبد الله (٢٠١١) أهداف أخرى لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. وهي: إيجاد التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات ومراكز المعلومات - بناء القدرات المؤسسة للمكتبات - تحديد رؤية ورسالة المكتبات - توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بتنمية المكتبات - تحسين بيئة العمل.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومزاياه الأساسية

لقد أوضح (Masters,2008) المتطلبات الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات وشملت: تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات - قياس الأداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس - إدارة فاعلية للموارد

البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات- تبين أنماط قياسية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكفلها المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكتبات -مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسن مستوى الأداء - تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجود الشاملة.

وأوضح الخطيب (٢٠٠٨) عند تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات سوف تحقيق المزايا الآتية: تحقيق جودة أداء عالية مع التحسين والتطوير المستمرين في كافة مراحل العمل - تعزيز الرغبة لدى الإدارة العليا لحل مشكلات الجودة في المكتبة المعنية مع التركيز على الحقائق كأساس لاتخاذ القرار الصحيح - الاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين وجذب مستفيدين جدد - بناء الإحساس الفعلي والشعور بالمسؤولية لدى العاملين - تقليل دورات العمل مع تليل الفوارق المادية وترشيد أفضل في استهلاك الطاقة - إبراز العمل الجماعي بشكل واضح في المكتبة مع تحسين بيئة العمل- الإسهام في تحسين نظام الاتصالات في المكتبة مع المكتبات المناظرة في الأهداف والتخصص- الإسهام في تطوير مقاييس الأداء.

مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات

هناك العديد من المبررات والأسباب لتطبيق نظام إدارة الجودة في المكتبات، منها (Manalini, 1999): ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيصة النهائية من وجود مراكز المعلومات والمكتبات - اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات - عالمية نظام الجودة ، وهي سمة من سمات عصر المعلومات - عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة - نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من مراكز المعلومات والمكتبات في الدول المتقدمة.

مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

إن أهم المجالات التي يمكن أن تطبق فيها إدارة الجودة الشاملة في المكتبات هي (الزهيري، ٢٠٠٩): قياس أداء العاملين في المكتبة - قياس أداء خدمات المعلومات في المكتبة - قياس رضا المستفيدين من المكتبة - قياس فاعلية إدارة المكتبة - قياس الإجراءات الفنية في المكتبة ومدى اعتمادها على المعايير والمواصفات العالمية - قياس أداء الأنظمة الجاهزة في معالجة التطبيقات الببليوغرافية ومدى اعتمادها على المعايير ومواصفة الأيزو الدولية.

معايير الجودة الشاملة في المكتبات

إن توفير الخدمات ذات الجودة العالية هو الدور الذي يضطلع به القائمين على المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك للإجابة قدر الإمكان على متطلبات المستفيدين المتنامية، وكذا تعقد عملية توفير المعلومات . وهذا مايجعل ضرورة مسابرة مهارات التصرف هذه الطلبات الحادة المسلطة على الخدمات المكتبية. لذلك يمكن القول أن الوقت قد حان لاستغلال تقنيات التصرف الجيد. ، فالمكتبة

كذلك تعتبر مؤسسة نامية، حيث تتعرض للعديد من التغيرات الداخلية منها والخارجية في مساحة التغطية والنشاط.

وإذا نظرنا إلى أهداف الجودة الشاملة، فإننا نستطيع من خلالها تلخيص أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات (حسين، ٢٠٠١) بما يلي: استخلاص الزيادة القصوى لفاعلية النظام الإداري الحالي للمكتبة - استخلاص الفهم الواضح لمتطلبات المجتمع وتوقعاته - زيادة الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات :

هنالك العديد من أهداف الجودة الشاملة تتمثل بما يلي: التخطيط الإستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات - بناء القدرات الوظيفية للمكتبات ومراكز المعلومات وتحسين بيئة العمل - تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات - تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات - توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات - إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم - حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة.

منهج البحث :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبناء قائمة بالمهارات اللازمة لطلبة قسم علم المكتبات، ومن ثم تحديد احتياجات التدريبية في مهارات الخدمة المكتبية لطلبة التربية الأساسية قسم علم المكتبات بدولة الكويت

مجتمع البحث :

تكون مجتمع البحث من جميع طلبة كلية التربية الأساسية في دولة الكويت.

عينة البحث :

تكون عينة البحث من (١٠٠) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من طلبة التربية الأساسية في دولة الكويت موزعين على كافة المستويات الدراسية والتخصصات.

وصف عينة البحث :

جدول رقم (١) : خصائص عينة البحث

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية	الإجمالي
النوع	ذكر	٦١	٦١%	١٠٠
	أنثى	٣٩	٣٩%	
الفرقة الدراسية	الفرقة الأولى	٣٢	٣٢%	١٠٠
	الفرقة الثانية	٢٥	٢٥%	
	الفرقة الثالثة	٢٣	٢٣%	
	الفرقة الرابعة	٢٠	٢٠%	

أداة البحث

إستبانه تحديد الاحتياجات التدريبية

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة البحث واستطلاع رأي عينة من طلبة كلية التربية الأساسية واستطلاع رأي هيئة التدريس بالكلية عن طريق طرح الأسئلة عليهم والمقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي تم بناء قائمة بالمهارات الخاصة بالخدمة المكتبية الواجب توافرها لدى طلبة كلية التربية الأساسية ومن ثم القيام ببناء الاستبانة في ضوء قائمة المهارات وفق الخطوات الآتية:

- تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
- إعداد الاستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (٥٥) فقرة
- عرض قائمة المهارات والاستبانة على (٨) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في جامعة الكويت والملحق رقم (١) يبين أعضاء لجنة التحكيم. ولقد تم تحديد المعيار (٦٠ %)

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (٥٧) فقرة موزعة على ستة أبعاد، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج رباعي لتحديد مستوى الاحتياجات التدريبية لدى طلبة كلية التربية الأساسية في ضوء معايير الجودة الشاملة بدولة الكويت وتنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (١ - ٤) درجة

-الصدق الظاهري:

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبيان الخاص بالاحتياجات التدريبية من خلال عرض ذلك الاستبيان على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين ، ومجموعة من الخبراء في مجال الأعمال المكتبية ، بهدف الاستفادة من آرائهم والأخذ بتعليقاتهم حول طبيعة عناصر وعبارات الاستبيان ، للتأكد من مدى كفايتها وتعبيرها عن المقصود منها ، وتحديد ما إذا كانت توجد حاجة لإضافة أو حذف بعض العبارات ، أو إجراء بعض التعديلات عليها ، فضلاً عن التأكد من وضوح وسلامة صياغة العبارات من الناحية اللغوية وعلاقتها المباشرة بموضوع البحث. وفي ضوء المقابلات التي تمت مع هؤلاء المحكمين تم بتعديل بعض الفقرات وحذف بعضها استناداً إلى اتفاق آراء المحكمين حول تلك التعديلات.

- صدق البناء (الاتساق الداخلي):

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان تم الاعتماد على حساب معامل الارتباط التوافقي Pearson Correlation بين العبارات المعبرة عن كل محور من محاور الاستبيان وبين الدرجة الكلية للمحور الذي يتضمن هذه العبارات ، ولتحقيق ذلك الغرض تم توزيع الاستبيان على

عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة قوامها من (٣٠) مفردة ، وبعد جمع البيانات من هذه العينة ، تم تحليلها ، ويمكن عرض نتائج الصدق البنائي للاستبيان ومحاورة فيما يلي:

(أ) المهارات التكنولوجية:

جدول (٢) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الأول
(المهارات التكنولوجية)

المحور الأول: المهارات التكنولوجية					
رقم العبرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*.٥١٣	٦	*.٤٧٤	١١	*.٥٤٥
٢	*.٥٧٧	٧	*.٤١٣	١٢	*.٥٦٦
٣	.٥٢٩	٨	*.٤٥٧	١٣	*.٥٧١
٤	*.٥٠٥	٩	*.٥٢٥		
٥	*.٥٢٠	١٠	*.٥٩٦		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٢) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بالمهارات التكنولوجية ، وبين المتوسط العام للمهارات التكنولوجية ككل تتراوح بين (٠.٤١٣) و (٠.٥٩٦) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (المهارات التكنولوجية) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

(ب) المهارات الفنية:

جدول (٣) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثاني
(المهارات الفنية)

المحور الثاني: المهارات الفنية					
رقم العبرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*.٥٥٧	٦	*.٤٨٩	١١	*.٥٣١
٢	*.٥٥٩	٧	*.٥٤٥	١٢	*.٤٢٠
٣	*.٤٩٦	٨	*.٥٣٢		
٤	*.٥٩٥	٩	*.٥٧٧		
٥	*.٥٠٩	١٠	*.٤٢١		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٣) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بالمهارات الفنية ، وبين المتوسط العام للمهارات الفنية ككل تتراوح بين (٠.٤٢٠) و (٠.٥٩٥) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (المهارات الفنية) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

ج) مهارات الإعداد الببليوغرافي:

جدول (٤) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثالث
(مهارات الإعداد الببليوغرافي)

المحور الثالث: مهارات الإعداد الببليوغرافي					
رقم العبرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*٠.٥٠٢	٤	*٠.٤٢٥	٧	*٠.٤٨٢
٢	*٠.٤١٢	٥	*٠.٥٢٨		
٣	*٠.٦٢٢	٦	*٠.٥٣٢		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل. ويتضح من نتائج الجدول رقم (٤) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بمهارات الإعداد الببليوغرافي ، وبين المتوسط العام لتلك المهارات ككل تتراوح بين (٠.٤١٢ و ٠.٦٢٢) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (مهارات الإعداد الببليوغرافي) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

د) المهارات الإدارية:

جدول (٥) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الرابع
(المهارات الإدارية)

المحور الرابع: المهارات الإدارية					
رقم العبرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*٠.٥٦١	٥	*٠.٥٢٣	٩	*٠.٥٨٠
٢	*٠.٤٨٢	٦	*٠.٥٣٨	١٠	*٠.٥٠٣
٣	*٠.٥٤٦	٧	*٠.٥٣٤	١١	*٠.٤٦٣
٤	*٠.٤٢٣	٨	*٠.٤١٠		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل. ويتضح من نتائج الجدول رقم (٥) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بالمهارات الإدارية ، وبين المتوسط العام للمهارات الإدارية ككل تتراوح بين (٠.٤١٠ و ٠.٥٨٠) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (المهارات الإدارية) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

هـ) مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث:

جدول (٦) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الخامس
(مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث)

المحور الخامس: مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث			
رقم العبرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*٠.٤٣٥	٤	*٠.٦١٠
٢	*٠.٧٢٤	٥	*٠.٥٩٧
٣	*٠.٥٢٧		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٦) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بمهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث ، وبين المتوسط العام لتلك المهارات ككل تتراوح بين (٠.٤٣٥ و ٠.٧٢٤) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

(و) المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية:

جدول (٧) : معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور السادس (المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية)

المحور السادس: المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية					
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	*٠.٤٥٢	٤	*٠.٥٩٢	٧	*٠.٧٢٦
٢	*٠.٦٢٦	٥	*٠.٥٠٧	٨	*٠.٥٥٧
٣	*٠.٥٦٤	٦	*٠.٥٤٨		

يشير الرمز (*) إلى دلالة معامل الارتباط إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٧) السابق أن معاملات الارتباط بين متوسط العبارات الخاصة بالمهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية ، وبين المتوسط العام لتلك المهارات ككل تتراوح بين (٠.٤٥٢ و ٠.٧٢٦) وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، الأمر الذي يشير إلى تمتع عبارات بعد (المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية) بدرجة جيدة من الصدق البنائي.

- ثبات الاستبيان:

للتأكد من ثبات الاستبيان تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) والتحقق من قدرة عباراته على الحصول على بيانات متقاربة من المبحوثين في حالة تكرار تطبيقه على عينة البحث أو عينات أخرى من نفس المجتمع ، ويوضح الجدول رقم (٨) التالي نتائج اختبار الثبات:

جدول رقم (٨) : معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبيان

م	أبعاد الاستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات (α)
(١)	المهارات التكنولوجية	١٣	٠.٧٧٣
(٢)	المهارات الفنية	١٢	٠.٧٦١
(٣)	مهارات الإعداد البيئيوجرافي	٧	٠.٧٥٣
(٤)	المهارات الإدارية	١١	٠.٧٩٠
(٥)	مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث	٥	٠.٨٦٢
(٦)	المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية	٨	٠.٧١٩
	الاستبيان ككل	٥٦	٠.٧٩٥

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٨) السابق أن استبيان الدراسة بمحاورة الستة يتمتع بدرجة ثبات جيدة وذلك كما يتبين من قيم معاملات ألفا كرونباخ والتي تجاوزت جميعها القيمة (٠.٧) وهي الحد الأدنى لقبول الاستبيان واعتماده في الدراسة الميدانية. وبناءً على ما سبق من اختبارات الصدق والثبات للاستبيان المستخدم في البحث، يتضح أن هذا الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة لكل من الصدق والثبات الأمر الذي يشير إلى إمكانية تطبيق الاستبيان ميدانياً والوثوق في النتائج المترتبة على تحليل البيانات التي يتم تجميعها من خلاله، فضلاً عن إمكانية تعميم تلك النتائج على مجتمع البحث.

نتائج البحث ومناقشتها

للإجابة عن سؤال البحث والذي ينص على : ما هي الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة؟ تم حساب التكرارات والمجموع التقديري لها، وحساب النسب المئوية لاستجابات مفردات عينة البحث على الاستبانة الخاصة بتحديد الاحتياجات التدريبية لطلبة كلية التربية الأساسية في جامعة الكويت تخصص علم المكتبات ، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

(١) المهارات التكنولوجية:

يتضمن ذلك البعد ثلاث عشرة مهارة، ويوضح الجدول رقم (٩) الإحصاءات الوصفية لتلك المهارات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٩): الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من المهارات التكنولوجية

م	المهارات	احتياج كبير	احتياج متوسط	احتياج قليل	عدم احتياج	المجموع التقديري	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الاتجاه العام
(١)	مهارات توظيف التقنيات والتكنولوجيات المختلفة والأفكار المسبقة وتحديث واستخدامها في علم المكتبات	٨٩	٦	٣	٢	٣٨٢	٣.٨٢	٠.٥٨	%٩٦	٦	احتياج كبير
(٢)	مهارات التعامل مع قواعد البيانات الببليوغرافية	٨٥	٧	٦	٢	٣٧٥	٣.٧٥	٠.٦٦	%٩٤	٧	احتياج كبير
(٣)	مهارات التعامل مع النظم الآلية في المكتبات	٨١	١٠	٣	٥	٣٦٥	٣.٦٥	٠.٧٦	%٩١	٩	احتياج كبير
(٤)	مهارات تصميم نظام معلومات	٩١	٤	٢	٣	٣٨٣	٣.٨٣	٠.٦٠	%٩٦	٥	احتياج كبير
(٥)	مهارات القدرة على التعامل مع مصادر المعلومات الالكترونية	٩١	٦	٢	١	٣٨٧	٣.٨٧	٠.٤٦	%٩٧	٤	احتياج كبير
(٦)	مهارات استخدام الانترنت	٦٥	١٨	١٠	٧	٣٤١	٣.٤١	٠.٩٣	%٨٥	١١	احتياج كبير
(٧)	مهارات استخدام البريد الالكتروني	٥٨	٢٣	٩	١٠	٣٢٩	٣.٢٩	١.٠٠	%٨٢	١٣	احتياج كبير
(٨)	مهارات استخدام محركات البحث عبر الانترنت	٥٣	٣٢	١٢	٣	٣٣٥	٣.٣٥	٠.٨١	%٨٤	١٢	احتياج كبير
(٩)	تصميم مواقع على الانترنت	٩٦	٢	١	١	٣٩٣	٣.٩٣	٠.٣٨	%٩٨	٢	احتياج كبير
(١٠)	البحث في قواعد البيانات بكفاءة أنواعها	٧٩	١٥	٣	٣	٣٧٠	٣.٧٠	٠.٦٧	%٩٣	٨	احتياج كبير
(١١)	نقل المعلومات عن طريق الحاسب الالكتروني من الناشر إلى المستفيد النهائي من خلال الانترنت والشبكات والوسائط المتعددة	٦٩	٢١	٧	٣	٣٥٦	٣.٥٦	٠.٧٦	%٨٩	١٠	احتياج كبير
(١٢)	حوسبة المكتبات من خلال برمجية WINISIS	٩٦	٣	١	٠	٣٩٥	٣.٩٥	٠.٢٦	%٩٩	١	احتياج كبير
(١٣)	التمكن من استخدام الحاسوب في معالجة النصوص وإدارة قواعد البيانات وامن المكتبات السبيري في المكتبة الافتراضية	٩٢	٥	٣	٠	٣٨٩	٣.٨٩	٠.٤٠	%٩٧	٣	احتياج كبير

• العينة (ن) = ١٠٠ مفردة

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١٩) السابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع المهارات التكنولوجية المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن المهارة الخاصة بـ "حوسبة المكتبات من خلال برمجية WINISIS" قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٩%) ، تلاها مهارة "تصميم مواقع على الإنترنت" بوزن نسبي (٩٨%) ، ثم مهارة "التمكن من استخدام الحاسوب في معالجة النصوص وإدارة قواعد البيانات وأمن المكتبات السبراني في المكتبة الافتراضية" بوزن نسبي (٩٧%) ، ثم مهارة "القدرة على التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية" بوزن نسبي (٩٧%) ، ثم مهارة "تصميم نظام معلومات" بوزن نسبي (٩٦%) ، ثم مهارة "توظيف التقنيات والتكنولوجيات المختلفة والأفكار المستحدثة واستخدامها في علم المكتبات" بوزن نسبي (٩٦%) ، ثم مهارة "التعامل مع قواعد البيانات البليوغرافية" بوزن نسبي (٩٤%) ، ثم مهارة "البحث في قواعد البيانات بكافة أنواعها" بوزن نسبي (٩٣%) ، ثم مهارة "التعامل مع النظم الآلية في المكتبات" بوزن نسبي (٩١%) ، ثم مهارة "نقل المعلومات عن طريق الحاسب الإلكتروني من الناشر إلى المستفيد النهائي من خلال الإنترنت والشبكات والوسائط المتعددة" بوزن نسبي (٨٩%) ، ثم مهارة "استخدام الإنترنت" بوزن نسبي (٨٥%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "استخدام محركات البحث عبر الإنترنت" بوزن نسبي (٨٤%) ، أما مهارة "استخدام البريد الإلكتروني" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٨٢%).

٢) المهارات الفنية:

يتضمن ذلك البعد اثني عشرة مهارة، ويوضح الجدول رقم (١٠) الإحصاءات الوصفية لتلك

المهارات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٠) الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من المهارات الفنية

م	المهارات	احتياج كبير	احتياج متوسط	احتياج قليل	عدم احتياج	المجموع التقديري	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الاتجاه العام
(١)	التصنيف	٥٩	١٩	١٢	١٠	٣٢٧	٣.٢٧	١.٠٢	%٨٢	١١	احتياج كبير
(٢)	التصنيف على الانترنت	٦١	١٨	١١	١٠	٣٣٠	٣.٣٠	١.٠٢	%٨٣	١٠	احتياج كبير
(٣)	فهرس المؤلفين	٦٣	١٨	١٢	٧	٣٣٧	٣.٣٧	٠.٩٥	%٨٤	٩	احتياج كبير
(٤)	الفهرس الموضوعي	٥٨	١٥	١٧	١٠	٣٢١	٣.٢١	١.٠٦	%٨٠	١٢	احتياج كبير
(٥)	الفهرس المصنف	٧٩	٩	٧	٥	٣٦٢	٣.٦٢	٠.٨٣	%٩١	٦	احتياج كبير
(٦)	الفهرسة الآلية المتاحة على الخط المباشر	٨١	٦	٥	٨	٣٦٠	٣.٦٠	٠.٩١	%٩٠	٧	احتياج كبير
(٧)	الإعارة الآلية	٧٢	٢٣	٥	٠	٣٦٧	٣.٦٧	٠.٥٧	%٩٢	٣	احتياج كبير
(٨)	التزويد الآلي	٧٤	١٨	٧	١	٣٦٥	٣.٦٥	٠.٦٦	%٩١	٤	احتياج كبير
(٩)	الأنشطة من العاب تنمية الذكاء والمهارات العقلية (أسبوعي) ثقافي/ ترفيهي/ تنافسي)	٨٣	١٢	٤	١	٣٧٧	٣.٧٧	٠.٥٧	%٩٤	٢	احتياج كبير
(١٠)	التكشيف / المكانز	٧٤	١٣	٨	٥	٣٥٦	٣.٥٦	٠.٨٤	%٨٩	٨	احتياج كبير
(١١)	توظيف التقنيات التربوية كبرامج التعليم عن بعد والبرامج المدعمة بالحاسب الالى	٩٤	٣	٢	١	٣٩٠	٣.٩٠	٠.٤٤	%٩٨	١	احتياج كبير
(١٢)	خدمة الإحاطة الجارية	٧٣	١٨	٨	١	٣٦٣	٣.٦٣	٠.٦٨	%٩١	٥	احتياج كبير

• العينة (ن= ١٠٠ مفردة)

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٢٠) السابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع المهارات الفنية المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن المهارة الخاصة بـ "توظيف التقنيات التربوية كبرامج التعليم عن بعد والبرامج المدعومة بالحاسب الآلي" قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٨%) ، تلاها مهارة "الأنشطة من ألعاب تنمية الذكاء والمهارات العقلية (أسبوعي) (ثقافي/ ترفيهي/ تنافسي)" بوزن نسبي (٩٤%) ، ثم مهارة "الإعارة الآلية" بوزن نسبي (٩٣%) ، ثم مهارة "التزويد الآلي" بوزن نسبي (٩١%) ، ثم مهارة "خدمة الإحاطة الجارية" بوزن نسبي (٩١%) ، ثم مهارة "الفهرس المصنف" بوزن نسبي (٩١%) ، ثم مهارة "الفهرسة الآلية المتاحة على الخط المباشر" بوزن نسبي (٩٠%) ، ثم مهارة "التكشيف / المكانز" بوزن نسبي (٨٩%) ، ثم مهارة "فهرس المؤلفين" بوزن نسبي (٨٤%) ، ثم مهارة "التصنيف على الانترنت" بوزن نسبي (٨٣%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "التصنيف" بوزن نسبي (٨٢%) ، أما مهارة "الفهرس الموضوعي" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٨٠%).

٣) مهارات الإعداد الببليوغرافي:

يتضمن ذلك البعد سبع مهارات ، ويوضح الجدول رقم (١١) الإحصاءات الوصفية لتلك

المهارات ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١١): الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من مهارات الإعداد الببليوغرافي

م	المهارات	احتيا ج كبير	احتياج متوسط	احتياج قليل	عدم احتياج	المجمو ع التقدير ي	المتوس ط	الانحرا ف المعيار ي	النسبة المنو ية	الترتي ب	الاحتيا ج كبير
(١)	مهارات التعرف على أدوات الاختيار	٨٩	١٠	١	٠	٣٨٨	٣.٨٨	٠.٣٦	٩٧%	٣.٥	احتيا ج كبير
(٢)	مهارات إعداد واستخدام الأدوات الببليوغرافية	٨٥	٩	٥	١	٣٧٨	٣.٧٨	٠.٥٨	٩٥%	٦	احتيا ج كبير
(٣)	مهارات اختيار المصادر المعلومات المناسبة	٩١	٣	٦	٠	٣٨٥	٣.٨٥	٠.٥٠	٩٦%	٥	احتيا ج كبير
(٤)	مهارات تحديد مستويات المعالجة الفنية	٩٦	٢	١	١	٣٩٣	٣.٩٣	٠.٣٨	٩٨%	١	احتيا ج كبير
(٥)	مهارات التمييز بين الأنواع الرئيسية لمصادر المعلومات	٩٣	٥	٢	٠	٣٩١	٣.٩١	٠.٣٥	٩٨%	٢	احتيا ج كبير
(٦)	مهارات تطبيق القواعد والنظم العالمية في تنظيم المصادر الرقمية على شبكة الواب وفي المكتبات الرقمية مثل معيار دبلن لوصف المصادر الرقمية.	٩١	٦	٣	٠	٣٨٨	٣.٨٨	٠.٤١	٩٧%	٣.٥	احتيا ج كبير
(٧)	الوصف والاستخلاص والتكشيف	٨٢	١١	٦	١	٣٧٤	٣.٧٤	٠.٦١	٩٤%	٧	احتيا ج كبير

• العينة (ن = ١٠٠ مفردة)

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١١) السابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع مهارات الإعداد الببليوغرافي المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن المهارة الخاصة بـ "مهارات تحديد مستويات المعالجة الفنية" قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٨%) ، تلاها مهارة "التمييز بين الأنواع الرئيسية لمصادر المعلومات" بوزن نسبي (٩٨%) ، ثم جاءت مهارتي "التعرف على أدوات الاختيار ، وتطبيق القواعد والنظم العالمية في تنظيم المصادر الرقمية على شبكة الويب وفي المكتبات الرقمية مثل معيار Dublin لوصف المصادر الرقمية" في نفس المرتبة بوزن نسبي (٩٧%) ، ثم مهارة "اختيار مصادر المعلومات المناسبة" بوزن نسبي (٩٦%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "إعداد واستخدام الأدوات الببليوغرافية" بوزن نسبي (٩٥%) ، أما مهارة "الوصف التكميلي والاستخلاص" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٤%).

٤) المهارات الإدارية:

يتضمن ذلك البعد إحدى عشرة مهارة ، ويوضح الجدول رقم (١٢) الإحصاءات الوصفية لتلك المهارات ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٢) الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من المهارات الإدارية

م	المهارات	احتياج كبير	احتياج متوسط	احتياج قليل	عدم احتياج	المجموع التقدير	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الاتجاه العام
(١)	مهارة إدارة الأفراد في المكتبات	٨٩	٥	٥	١	٣٨٢	٣.٨٢	٠.٥٦	٩٦%	٦	احتياج كبير
(٢)	التعامل مع سجلات العهدة	٨٦	٦	٦	٢	٣٧٦	٣.٧٦	٠.٦٥	٩٤%	٨	احتياج كبير
(٣)	مهارة تكوين العلاقات مع المؤسسات	٨٢	١٠	٧	١	٣٧٣	٣.٧٣	٠.٦٣	٩٣%	٩	احتياج كبير
(٤)	مهارات التعرف على الخدمات التي تقدمها المكتبة	٧٨	١٦	٥	١	٣٧١	٣.٧١	٠.٦١	٩٣%	١٠	احتياج كبير
(٥)	مهارات تسويق خدمات المعلومات	٩٢	٥	٢	١	٣٨٨	٣.٨٨	٠.٤٦	٩٧%	٤	احتياج كبير
(٦)	مهارات التعرف على الاحتياجات المختلفة للمستخدمين	٩٤	٢	٣	١	٣٨٩	٣.٨٩	٠.٤٧	٩٧%	٣	احتياج كبير
(٧)	التعامل مع مستندات الإدخال والإخراج	٩٧	١	١	١	٣٩٤	٣.٩٤	٠.٣٧	٩٩%	٢	احتياج كبير
(٨)	المعاملات المالية	٨٥	١١	٣	١	٣٨٠	٣.٨٠	٠.٥٣	٩٥%	٧	احتياج كبير
(٩)	إتباع القوانين والأنظمة والتعليمات	٧٢	٢٣	٥	٠	٣٦٧	٣.٦٧	٠.٥٧	٩٢%	١١	احتياج كبير
(١٠)	التخطيط	٨٤	١٤	٢	٢	٣٨٤	٣.٨٤	٠.٥٩	٩٦%	٥	احتياج كبير
(١١)	التعامل مع نماذج الأيزو (التقارير)	٩٧	٢	١	٠	٣٩٦	٣.٩٦	٠.٢٤	٩٩%	١	احتياج كبير

• العينة (ن=١٠٠ مفردة)

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١٢) لسابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع المهارات الإدارية المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن المهارة الخاصة بـ "التعامل مع نماذج الآيزو (التقارير)" قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٩%) ، تلاها مهارة "التعامل مع مستندات الإدخال والإخراج" بوزن نسبي (٩٩%) ، ثم مهارة "التعرف على الاحتياجات المختلفة للمستخدمين" بوزن نسبي (٩٧%) ، ثم مهارة "تسويق خدمات المعلومات" بوزن نسبي (٩٧%) ، ثم مهارة "التخطيط" بوزن نسبي (٩٦%) ، ثم مهارة "مهارة إدارة الأفراد في المكتبات" بوزن نسبي (٩٦%) ، ثم مهارة "المعاملات المالية" بوزن نسبي (٩٥%) ، ثم مهارة "التعامل مع سجلات العهدة" بوزن نسبي (٩٤%) ، ثم مهارة "تكوين العلاقات مع المؤسسات" بوزن نسبي (٩٣%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "التعرف على الخدمات التي تقدمها المكتبة" بوزن نسبي (٩٣%) ، أما مهارة "إتباع القوانين والأنظمة والتعليمات" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٢%).

٥) مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث:

يتضمن ذلك البعد خمس مهارات، ويوضح الجدول رقم (١٣) الإحصاءات الوصفية لتلك

المهارات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٣): الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث

م	المهارات	احتيا ج كبير	احتيا ج متوسط	احتيا ج قليل	عدم احتيا ج	المجم وع التقدير ي	المتو سط	الانحرا ف المعيار ي	النس بة المنو ية	الترت يب	الاتجاه العام
(١)	مهارات تقديم خدمات البحث المختلفة	٧٤	١٥	١٠	١	٣٦٢	٣.٦٢	٠.٧١	٩١%	٢	احتياج كبير
(٢)	مهارات الرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة بالمستخدمين	٥٩	١٨	١٣	١٠	٣٢٦	٣.٢٦	١.٠٣	٨٢%	٥	احتياج كبير
(٣)	تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبيث ولانتقاء المعلوماتي	٦٧	١٩	١١	٣	٣٥٠	٣.٥٠	٠.٨١	٨٨%	٣	احتياج كبير
(٤)	النشر الإلكتروني	٦٨	١٤	٨	١٠	٣٤٠	٣.٤٠	١.٠١	٨٥%	٤	احتياج كبير
(٥)	إدارة موارد المعلومات	٩١	٦	٢	١	٣٨٧	٣.٨٧	٠.٤٦	٩٧%	١	احتياج كبير

• العينة (ن=١٠٠ مفردة)

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١٣) لسابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن المهارة الخاصة بـ "إدارة موارد المعلومات" قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٧%) ، تلاها مهارة "تقديم خدمات البحث المختلفة" بوزن نسبي (٩١%) ، ثم مهارة "تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبيث ولانتقاء المعلوماتي" بوزن نسبي (٨٨%)

، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "النشر الإلكتروني" بوزن نسبي (٨٥%) ، أما مهارة "الرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة بالمستفيدين" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٨٢%).

٦) المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية:

يتضمن ذلك البعد ثمان مهارات ، ويوضح الجدول رقم (١٤) الإحصاءات الوصفية لتلك المهارات ، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٤): الإحصاءات الوصفية لكل مهارة من المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة

المكتبية

م	المهارات	احتياج كبير	احتياج متوسط	احتياج قليل	عدم احتياج	المجموع التقديري	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الاتجاه العام
(١)	مهارات تكوين علاقات مع فئات المجتمع	٥٨	١٢	٢٠	١٠	٣١٨	٣.١٨	١.٠٨	٨٠%	٧	احتياج كبير
(٢)	مهارات التعامل مع الآخرين	٥٥	١٥	١٤	١٦	٣٠٩	٣.٠٩	١.١٦	٧٧%	٨	احتياج كبير
(٣)	مهارات التعليم الذاتي	٨٧	١٠	٢	١	٣٨٣	٣.٨٣	٠.٤٩	٩٦%	١.٥	احتياج كبير
(٤)	مهارات ابتكار وتطوير الخدمات	٨٤	١١	٥	٠	٣٧٩	٣.٧٩	٠.٥٢	٩٥%	٤	احتياج كبير
(٥)	مهارات حل المشاكل	٨٧	٩	٢	٢	٣٨١	٣.٨١	٠.٥٦	٩٥%	٣	احتياج كبير
(٦)	فن التعامل مع الجمهور	٧٥	١٤	٨	٣	٣٦١	٣.٦١	٠.٧٦	٩٠%	٥	احتياج كبير
(٧)	مهارات الاتصال	٦٨	٢١	٦	٥	٣٥٢	٣.٥٢	٠.٨٢	٨٨%	٦	احتياج كبير
(٨)	فن التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة	٩٠	٥	٣	٢	٣٨٣	٣.٨٣	٠.٥٧	٩٦%	١.٥	احتياج كبير

• العينة (ن = ١٠٠ مفردة)

• المجموع التقديري الكلي = ن × أعلى ميزان تقدير لمقياس ليكرت "٤" = ٤ × ١٠٠ = ٤٠٠

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١٤) السابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج لجميع المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لتلك المهارات أن كل من مهارتي "التعليم الذاتي ، وفن التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة" قد احتلتا المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٦%) ، تلاهما مهارة "حل المشاكل" بوزن نسبي (٩٥%) ، ثم مهارة "ابتكار وتطوير الخدمات" بوزن نسبي (٩٥%) ، ثم مهارة "فن التعامل مع الجمهور" بوزن نسبي (٩٠%) ، ثم مهارة "الاتصال" بوزن نسبي (٨٨%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت مهارة "تكوين علاقات مع فئات المجتمع" بوزن نسبي

(٨٠%) ، أما مهارة "التعامل مع الآخرين" فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٧٧%).

ملخص إجابة سؤال البحث:

يتضح من بيانات التحليل الإحصائي ارتفاع درجة الاحتياجات التدريبية إلى جميع المهارات المتضمنة بالبحث (والمتضمنة ستة من المحاور الخاصة بالمهارات) ، وذلك لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة، ويمكن توضيح ترتيب الأهمية النسبية لتلك المحاور الستة كما يتضح في الجدول رقم (١٥) التالي:

جدول رقم (١٥) الإحصاءات الوصفية للاحتياجات التدريبية لمحاور المهارات

م	المهارات	عدد المهارات	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الاتجاه العام
(١)	المهارات التكنولوجية	١٣	٣.٦٩٥	٠.١٩٧	%٩٢.٤	٣	احتياج كبير
(٢)	المهارات الفنية	١٢	٣.٥٤٦	٠.٢٧٣	%٨٨.٧	٥	احتياج كبير
(٣)	مهارات الإعداد الببليوغرافي	٧	٣.٨٥٣	٠.١٨٧	%٩٦.٣	١	احتياج كبير
(٤)	المهارات الإدارية	١١	٣.٨١١	٠.١٦٢	%٩٥.٣	٢	احتياج كبير
(٥)	مهارات تحليل وصياغة استراتيجيات البحث	٥	٣.٥٣٠	٠.٤١٠	%٨٨.٣	٦	احتياج كبير
(٦)	المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية	٨	٣.٥٨٣	٠.٢٧٩	%٨٩.٦	٤	احتياج كبير

• العينة (ن=١٠٠ مفردة)

ويتضح من بيانات الجدول رقم (١٥) السابق أن الاتجاه العام هو وجود درجة كبيرة من الاحتياج التدريبي لجميع المهارات المتضمنة في البحث ، ويتضح من ترتيب الأهمية النسبية لمحاور تلك المهارات أن مهارات الإعداد الببليوغرافي قد احتلت المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٩٦.٣%) ، تليها المهارات الإدارية بوزن نسبي (٩٥.٣%) ، ثم المهارات التكنولوجية بوزن نسبي (٩٢.٤%) ، ثم المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية بوزن نسبي (٨٩.٣%) ، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت المهارات الفنية بوزن نسبي (٨٨.٧%) ، أما مهارات تحليل وصياغة إستراتيجيات البحث فقد احتلت المرتبة الأخيرة في الأهمية النسبية بوزن نسبي (٨٩.٦%).

تفسير نتائج البحث

اتضح ارتفاع درجة الاحتياجات التدريبية إلى جميع المهارات المتضمنة بالبحث (والمتضمنة ستة من المحاور الخاصة بالمهارات) ، وذلك لطلاب كلية التربية الأساسية اللازمة لتنمية الخدمات المكتبية في ضوء معايير الجودة الشاملة وهي (المهارات التكنولوجية، المهارات الفنية ، مهارات

الإعداد الببليوغرافي ، المهارات الإدارية ، مهارات تحليل وصياغة استراتيجيات البحث ، المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية) ويتضح أن

- مهارة الإعداد الببليوغرافي: حصلت على الترتيب الأول في الاحتياج التدريبي ويعزى ذلك إلى قلة خبرة طلبة كلية التربية الأساسية قسم علم المكتبات ببعض العمليات الفنية الخاصة بتلك المهارة بجانب ندرة الدورات التدريبية التأهيلية لتدريبهم على إجراء العمليات الفنية المتعلقة بتلك المهارة واقتصار الدورات التدريبية على العمليات الفنية التقليدية وعدم تركيزها على الاتجاهات الحديثة في تصميم الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتطويرها . بالإضافة إلى عدم توفر أنشطة تدريبية لتفعيل دور المكتبة كوسيط معلوماتي وعدم توفر أساليب علمية للتدريب على تنفيذ تلك المهارة مع وجود قصور لديهم في المفاهيم والمهارات الخاصة بالإعداد الفني والببليوجرافي لأوعية المعلومات

- المهارات الإدارية: حصلت المهارات الإدارية على الترتيب الثاني في الاحتياج التدريبي ويعزى ذلك إلى بعض النظم المؤسسية الحكومية الصارمة والمتضاربة التي تتحكم في مرافق المعلومات التي تتبع الجهاز الحكومي بحيث يصبح مسؤل المكتبة منفذاً أكثر منه إدارياً . بالإضافة إلى عدم الخبرة من جهة و إلى ضعف التكوين الإداري من جهة و عدم تخصصهم من جهة أخرى مع مركزية العمل الإداري وما ينجر عنه العديد من المشاكل

- المهارات التكنولوجية: حصلت المهارات التكنولوجية على الترتيب الثالث في الاحتياج التدريبي ويعزى ذلك إلى أن امتلاك المهارات التكنولوجية لا يكفي بقدر قدرة طلاب قسم علم المكتبات على ربط ذلك بخدمات المعلومات فضلاً عن القدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات من حيث تعدد وكثرة الناتج الفكري وسرعة تقادم المعلومات بسبب التقدم السريع للعلم والتكنولوجيا وما يتطلبه العصر الحاضر من القدرة والكفاءة العالية للتعامل مع تقنيات المعلومات وتعدد أشكال أوعية النشر واللغات المختلفة التي بنشر بها الناتج والخدمات المتنوعة واختلاف أماكن ومصادر المعلومات وملاحظة التغيرات الحاصلة في طبيعة حاجات المستفيدين الموضوعية إلى المعلومات من أجل إيجاد القدر المناسب من المعلومات المناسبة في الوقت المطلوب مع الاقتصاد في الوقت والجهد والمال . بجانب غياب إستراتيجية شاملة لتأهيل أخصائي المعلومات جعلته يعيش واقعا مهنيا غير مواكب للتكنولوجيا الحديثة للمعلومات وعدم الاستخدام الشامل للوسائل التكنولوجية في كل الوظائف المكتبية. قصور في التنمية المهنية للإمام بمفردات التقنيات الحديثة من حيث آلياتها ووسائطها وطريقة التفاعل معها.

- المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية: حصلت المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية على الترتيب الرابع في الاحتياج التدريبي ويعزى ذلك إلى عدم إكساب الطلبة المهارات النفسية ومنها الذكاء الاجتماعي و المهارات المعرفية (الثقافية) أي أن يلم الطالب بمختلف المعارف والثقافات العامة التي تؤهله للعمل داخل المكتبة وامتلاك المهارات الشخصية اللازمة لتقديم الخدمات داخل المكتبة بجانب القصور في تنمية مهارات التواصل لدى الطلاب ويكون ذلك عن

طريق تدريبهم على استخدام المهارات الشخصية في التواصل والتعامل مع الجمهور بشكل يزيد رغبة الجمهور والرواد بالعودة دوماً وأحياناً المساعدة في أعمال المكتبة.

- المهارات الفنية: حصلت المهارات الفنية على الترتيب الخامس في الاحتياج التدريبي ويعزى ذلك إلى أن التطور الحاصل في شبكات المعلومات الإلكترونية جعلت الاستفادة يحصل على المعلومات بدون الحاجة إلى الذهاب إلى المكتبة وجعلت أمناء المكتبات يعملون خارج جدران المكتبة ولذلك فإن مبنى المكتبة لن يكون ضرورياً في المستقبل وبذلك يكون دور المكتبي في العصر الإلكتروني هو التحول إلى عالم الاستفادة والاهتمام باحتياجاته من خلال تدريبه وتعليمه وتوفير برامج المهارات المعلوماتية والتأكيد على الاستراتيجيات المستخدمة في البحث لغرض الوصول إلى القوائم الإلكترونية والندوات والمؤتمرات والدوريات الإلكترونية وقواعد البيانات ونظم وخدمات المعلومات . بالإضافة إلى أن البرامج التعليمية والأكاديمية تعتمد على المناهج والمفردات التقليدية وضعف مواكبتها للتحديث الأمر الذي يتطلب رفع مستوى هذه البرامج وتوفير المصادر التعليمية والتقنيات اللازمة ورفع مستوى أعضاء هيئة التدريس . بجانب تساهل العديد من أقسام المكتبات مع الطلبة فيما يتعلق بالمتطلبات الفكرية والعلمية والعملية وهي ليست بنفس الصعوبة التي تتطلبها الأقسام العلمية الأخرى. مع ضعف التوازن بين الجوانب النظرية والمتطلبات العملية في أقسام المكتبات (حيث تعطي الجوانب النظرية أهمية أكبر من التطبيقات العملية). بالإضافة إلى اهتمام أقسام المكتبات بالاحتياجات الحالية للسوق أكثر من اهتمامها بمتطلبات واحتياجات المستقبل ويظهر ذلك في المناهج التقليدية حتى لو تغيرت عناوينها وأصبحت أكثر حداثة .

- مهارات تحليل وصياغة استراتيجيات البحث: حصلت مهارات تحليل وصياغة استراتيجيات البحث على الترتيب السادس والأخير ويعزى ذلك إلى ضعف الوعي المعلوماتي بأساليب البحث والاسترجاع ، كذلك ضعف خبرتهم بأساليب بناء استراتيجيات البحث المناسبة واستخدام أدوات البحث الموضوعية

توصيات البحث:

- في ضوء نتائج البحث وإجراءات البحث يوصي البحث بما يلي:
- بناء البرامج التعليمية والتدريبية وفق الاحتياجات التدريبية لدى الفئات المستهدفة.
 - التركيز على المهارات الأدائية الواردة في إعداد وتأهيل أمناء المكتبات لصقل مهاراتهم في التعامل عند العمل في المكتبات المختلفة .
 - إعداد الأدلة الإرشادية بما تتضمنها من الأنشطة والاستراتيجيات والأساليب والطرق المناسبة للتدريب عليها ، لما لها من أثر كبير في تعليم التكنولوجيا المطبقة داخل المكتبات المختلفة.
 - التركيز على مهارات الخدمات المكتبية عامة، والمهارات التكنولوجية المستخدمة داخل المكتبة خاصة، وتحليل هذه المهارات والعمل على تنميتها.

البحوث المقترحة :

- في ضوء نتائج البحث وتوصياتها يقترح البحث الحالي إجراء الدراسات والبحوث الآتية:
- ١ . دراسة أثر توظيف نماذج التصميم التعليمي في بناء البرامج التدريبية والتعليمية.
 - ٢ . إجراء دراسات ميدانية للتعرف على واقع تطبيق منهاج التكنولوجيا في المكتبات.
 - ٣ . إجراء دراسات ميدانية للتعرف على معوقات تطبيق المناهج التكنولوجية في المكتبات.

المراجع:

المراجع العربية

- الذواوي، علاء كمال محمد ، (٢٠٠٨) . الدور التربوي للمكتبة المدرسية في التعليم الثانوي الفني في ضوء التغيرات الثقافية المعاصرة، كفر الشيخ: العلم والإيمان لنشر والتوزيع.
- الحديدي، محمود، ودهمش، ليندا، (٢٠١٣) . الاحتياجات التدريبية لمعلمات التربية الرياضية في المدارس الأساسية العليا الأردنية من وجهة نظرهن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث: سلسلة العلوم الإنسانية، ٢٧ (٣):ص ص ٦٦٧-٧٠٢ .
- الخطيب أحمد، الخطيب رداح ، (٢٠٠٨) . اتجاهات حديثة في التدريب ، الأردن، عالم الكتب الحديثة.
- حسين، هشام والسعدني، محمد ، (٢٠١٢) . فاعلية برنامج تدريبي مقترح في تحقيق الاحتياجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات العربية في عصر المعلوماتية. مجلة كلية التربية، بورسعيد، ١١، ص ص ٣١-٦٤ .
- الزهراني، راشد بن سعيد ، (٢٠٠٣) . الاحتياجات التدريبية لاختصاصي الخدمة المرجعية بمكتبات دول مجلس التعاون الخليجي في مجال تقنيات المعلومات، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ٨ (١)، ص ص ١٣-٤٥ .
- الزهيرى، طلال ناظم، (٢٠٠٩) . حوسبة مؤسسات المعلومات إجراءات الحقول إلى البيئة الرقمية. عمان. دار دجلة.
- زايد ،يسريه عبد الحليم ، (٢٠٠٠). المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات ، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع ، بيروت.
- السيد،هدى وحلمي،أميمه ، (٢٠٠٢) . الاحتياجات التدريبية لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات المصرية بالتطبيق على جامعة طنطا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة، مجلة الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد (٧)، السنة (٥). ص ص ٤٧-٦٥
- شديفات، يحيى، وإرشيد، عبير ، (٢٠٠٩) ، الاحتياجات التدريبية لمعلمي ومعلمات اللغة الإنجليزية لمرحلة التعليم الأساسية من وجهة نظرهم في المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم لقصبة المفرق، مجلة المنارة، جامعة آل البيت ١٥ (٣):ص ص ٦٥-٩٣ .
- الصوفي، عبد اللطيف ، (٢٠٠٢) . التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة . قسطنطينية :/ جامعة منتسوري.
- عبد الحي، أسماء شكيب محمد ،(٢٠٠٦) . تقويم الكفاءة التربوية لمكتبات المدارس الأساسية الحكومية في محافظة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.
- عبد الشافي ، حسن محمد ، (٢٠٠٠). المكتبة المدرسية ورسالتها، الدار المصرية اللبنانية ، بيروت.

- عبد الهادي ، محمد فتحي ،(٢٠٠٢) . البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، بيروت .
- عبد الهادي ، محمد فتحي ، (٢٠١٠). الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض.
- عبد الهادي، محمد فتحي ، (٢٠٠٠). المعلومات وتكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة.
- عبد الله ، ميساء على ، (٢٠٠٨). دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية، حالة جامعة الخرطوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخرطوم.
- عليان ، ربحي مصطفى عليان ، (٢٠١٠) . المكتبات المدرسية، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان .
- عبيد، عصام محمد ، (٢٠١٣) . تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، مفاهيم أساسية ، بحث منشور. كلية الآداب، جامعة أسيوط.
- علوان ، قاسم نايف ، (٢٠٠٥) . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان
- المغربي، شويخة بنت سعد حروز ، (٢٠٠٨). الاحتياجات التدريبية لأمينات المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي في عصر تقنية المعلومات، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- الهنائي، علي بن عبد الله بن صالح ، (١٩٩٨) . خدمات المكتبة المدرسية داخل المدرسة وخارجها، ندوة المكتبات المدرسية ودورها المستقبلي في المجال التربوي والثقافي. تونس.

المراجع الأجنبية

- Clarke, Nicolas (2003). "The Politics of Training Needs Analysis, *Journal of Workplace Learning*", Vol. 15, No. 4, 2003, PP. 141-153.
- Horton, W. (2012). **E-learning by design** (2nd ed.). San Francisco, CA: John Wiley & Sons, Inc.
- Hebworth, A. (2009) . **A study of undergraduate information literacy and skills**. Available at: [http:// www. ed. gov/ pubs/ Underlit/ info- literacy. htm](http://www.ed.gov/pubs/Underlit/info-literacy.html).