

التطوع في المكتبات الأكاديمية لتلبية احتياجات سوق العمل

اعداد

د. سفانه عبد القادر زيدان

مدرس المكتبات والمعلومات

قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة قناة السويس

szedan@iau.edu.sa

ملخص البحث:

إن مهارات التوظيف لا يمكن تطويرها بشكل فعال في الفصول الدراسية، ولكن التطوع المرتكز على التدريب والخبرة كان له تأثيره الفعال في غرس مهارات العمل في الخريجين، وفي زيادة أفاقهم في سوق العمل، إضافة إلى تعلمهم كيفية تنظيم حياتهم الأكاديمية والاجتماعية بشكل أكثر فعالية. نتيجة لتعرض المتطوعون لمزج خبرات التعلم مع الخبرة العملية الناتجة عن ممارسة مهام التطوع في المكتبة، بما يساهم هذا المزج في اكتسابهم للعديد من المهارات اللازمة للتعلم والعمل. في هذا الإطار سعى البحث الحالي إلى إلقاء الضوء على برنامج التطوع بالمكتبات الأكاديمية وأهميته في إكساب المتطوعين المهارات العملية والعلمية والحياتية اللازمة لتلبية احتياجات سوق العمل؛ فضلاً عن بيان كيفية الاستفادة منهم في سد العجز في المتخصصين المهنيين في المكتبات الأكاديمية من أجل تلبية حاجة المكتبة إلى تقديم خدمات مكتبية فاعلة في الحرم الجامعي وخارجه.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حالة برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ووصفه وصفاً كميًا وكيفيًا، تكون مجتمع البحث من المتطوعات بالمكتبة خلال العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨م، والبالغ إجمالي عددهن (٥٤) متطوعة (٥ طالبات بكالوريوس، و عدد ٤٩ خريجة)، وقد تطلبت الدراسة إعداد استبانة لاستقصاء آراء الملحققات بالبرنامج، وأكملت الاستجابات على أسئلة الاستبانة بطريقة صحيحة مجموعة قوامها (٣٤) متطوعة، بنسبة بلغت ٦٣% من إجمالي عدد المتطوعات في هذا العام. كشفت نتائج الدراسة أن أعلى الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة؛ كانت على الترتيب: (مهارات البحث عن مصادر المعلومات، ومهارات الاتصال وخدمة العملاء، ومهارات العمل بروح الفريق، والمهارات الاجتماعية وبناء العلاقات الإنسانية). وهي من المهارات التي يتطلبها سوق العمل.

وقدمت الباحثة في نهاية الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات المبنية على نتائج البحث.

الكلمات المفتاحية: العمل التطوعي، المتطوع، المكتبة الأكاديمية، متطلبات سوق العمل، الشراكة المجتمعية.

المقدمة

يمثل المتطوعون اليوم أهم الموارد الاجتماعية التي يتم تأمينها والاحتفاظ بها، خاصة بالنسبة للعديد من المنظمات غير الربحية بما في ذلك المكتبات الأكاديمية كمرکز للمعلومات. حيث تعتمد المكتبات الأكاديمية وخاصة في ظل الميزانيات المنخفضة لتعيين مؤهلين دائمين على الطلاب المتطوعين سواء طلاب مرحلة البكالوريوس أو الدراسات العليا أو الخريجين؛ لدعم أنشطة المكتبة وتقديم خدمات قيمة. من ناحية أخرى، ونتيجة لما تتمتع به المكتبات الأكاديمية من مكانة فريدة فإنها يمكن أن تساهم في تطوير مهارات الطلاب المتطوعين، والمساهمة في النجاح الأكاديمي والشخصي لهم (Melilli, Mitola & Hunsaker, 2016). أضف إلى ذلك، يمكن أن توفر هذه المساهمة في برنامج التطوع مساحات للتعلم تؤدي إلى زيادة المعرفة والمهارات لدى الطلاب (Benjamin & McDevitt, 2018).

إن توفير فرص هادفة للطلاب الخريجين من الجامعة للمساهمة في تلبية احتياجات سوق العمل يمكن تحقيقه من خلال: إشراك الطلاب في مشروع ما، لبناء مهاراتهم في التنظيم، والحوار، والمشاريع الرقمية، والتواصل، والعمل الجماعي، وبناء المجتمع، والاستفادة من عدد لا يحصى من مجالات الخبرة الناتجة عن التطوع في المكتبة الأكاديمية. وقد خلصت نتائج العديد من الدراسات إلى أن مهارات التوظيف لا يمكن تطويرها بشكل فعال في الفصول الدراسية، ولكن التطوع المرتكز على التدريب والخبرة كان له تأثيره الفعال في غرس مهارات العمل في الخريجين، وفي زيادة آفاقهم في سوق العمل، إضافة إلى تعلمهم كيفية تنظيم حياتهم الأكاديمية والاجتماعية بشكل أكثر فعالية. ووفقاً لذلك، فالعمل في الحرم الجامعي يساعد الطلاب على تطوير حياة مفيدة، ويعزز التمتع بالحياة، وغيرها من الأنشطة الاجتماعية (Adeogun, 2016). نتيجة لتعرض المتطوعون لمزج خبرات التعلم مع الخبرة العملية الناتجة عن ممارسة مهام التطوع في المكتبة، بما يساهم هذا المزج في اكتسابهم للعديد من المهارات اللازمة للتعلم والعمل.

ولأن دور المتطوعين مهمًا ويستحق الاحترام، فإن هذا الدور أيضًا يتطلب فهمًا واضحًا وسياسة مكتوبة لما يجب أن يفعله المتطوعون، والأهم من ذلك، ما لا يمكنهم فعله. ومن ثم يسعى البحث الحالي إلى إلقاء الضوء على برنامج التطوع بالمكتبات الأكاديمية وأهميته في المساهمة في إكساب المتطوعين المهارات اللازمة للتعلم والعمل؛ فضلاً عن بيان كيفية الاستفادة منهم في سد العجز في المتخصصين المهنيين في المكتبات الأكاديمية من أجل تلبية حاجة المكتبة إلى تقديم خدمات مكتبية فاعلة في الحرم الجامعي وخارجه.

ظاهرة الدراسة وأهميتها

ينضم ما متوسطه ثلاثون خريجة سنوياً لبرنامج التطوع في المكتبة المركزية لكليات البنات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، لمدة عام دراسي كامل يعملون فيه كمتطوعين للعمل بالمكتبة بدوام كامل (٦ ساعات يومياً، بواقع ٣٦ ساعة عمل أسبوعياً، ما يعادل ١٧,٩٠٠ ساعة خلال ٤٢ أسبوعاً دراسياً في العام)، ومع أن هؤلاء المتطوعات وخاصة أن غالبيةهم من خريجي قسم المكتبات والمعلومات بالجامعة يمثلون مورداً بشرياً مهماً سيما في ظل العجز في أعداد المهنيين العاملين بالمكتبات المركزية وقاعات الاطلاع بكليات البنات بالجامعة حيث يمثل نسبة غير المتخصصين ٥٠,٦% من العدد الإجمالي للعاملين؛ إلا أن المكتبة المركزية لا تمتلك سياسة واضحة مكتوبة لبرنامج التطوع توضح أهدافه، وأهميته للمكتبة، والمهام التي يؤديها المتطوعون بالمكتبة ومسؤولياتهم، ومدى مساهمة برنامج التطوع في إكساب المتطوعين المهارات التي تلبى احتياجات سوق العمل؛ ومن ثم كيفية الاستفادة منهم في سد العجز في المتخصصين المهنيين في مكتبات الجامعة.

وهو ما تسعى الباحثة إلى دراسته من خلال البحث الحالي.

هدف الدراسة وتساؤلاتها

يشكل المتطوعون موردًا فريدًا مميزًا بالنسبة للمكتبة الأكاديمية عن الموظفين المعيّنين بأجر وبصفة خاصة خريجي قسم المكتبات والمعلومات، الأمر الذي يتطلب وجود سياسة واضحة تحدد كيفية التعامل مع هذا المورد؟ وكيفية تطويره؟ وكيفية اكتساب المتطوعين المهارات اللازمة لتلبية احتياجات سوق العمل؟ ومن ثم كيفية الاستفادة منهم في سد العجز في المتخصصين المهنيين بمكتبات الجامعة لتحسين الخدمات المكتبية المقدمة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وخارجها؟ ويجب البحث الحالي عن الأسئلة التالية:

١. ما واقع بيئة العمل التطوعي بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟
٢. ما الدوافع الرئيسية للمشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات من وجهة نظر المتطوعات؟
٣. ما الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات، والتي تلبى احتياجات سوق العمل؟
٤. ما السلبيات التي واجهت المتطوعون أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟
٥. كيف يمكن الاستفادة من المتطوعون في سد العجز في المتخصصين المهنيين بمكتبات الجامعة لتحسين الخدمات المكتبية المقدمة؟

منهجية الدراسة وأدواتها

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حالة برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ووصفه وصفًا كميًا وكيفيًا. وقد تطلبت الدراسة الحالية إعداد استبانة لاستقصاء آراء المتطوعات بالبرنامج، وفي ضوء ذلك، تضمنت الاستبانة قسمين، تناول القسم الأول: البيانات الأولية عن واقع برنامج التطوع؛ وتناول القسم الثاني أسئلة عن: الدوافع الرئيسية للمشاركة في برنامج التطوع؛ والخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في البرنامج والتي تلبى احتياجات سوق العمل؛ والسلبيات التي واجهت المتطوعون؛ ومقترحات المتطوعون لتحسين برنامج التطوع.

مجتمع الدراسة وحدودها

وزع استبيان البحث بشكل إلكتروني من خلال منصة "Question Pro" على المتطوعات خلال العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨م، والبالغ إجمالي عددهن (٥٤) متطوعة (٥ طالبات بكالوريوس، و عدد ٤٩ خريجة)، يمثلن إجمالي المتطوعات لهذا العام الدراسي، وأكملت الاستجابات على أسئلة الاستبانة بطريقة صحيحة مجموعة قوامها (٣٤) متطوعة، بنسبة بلغت ٦٣% من إجمالي عدد المتطوعات في هذا العام. وبذلك تكون عينة البحث (٣٤) متطوعة مشاركة في الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

في مجال المكتبات والمعلومات يشير القاموس الإلكتروني لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات Online Dictionary for Library and Information Science إلى مفاهيم التطوع، على النحو التالي:

- **المتطوع Volunteer:** "الشخص الذي يعمل في مكتبة أو منظمة أخرى بدون تعويض مادي. غالبًا ما يكون المتطوعون في المكتبة متقاعدين يرغبون في المساهمة من خلال المشاركة النشطة في مجتمعهم. يقومون بتنفيذ مجموعة متنوعة من المهام، اعتمادًا على مهاراتهم ومواهبهم، بما في ذلك

إعادة الترفيف، صيانة وتجليد الأوعية، الإصلاح، رواية القصص، الصيانة للتجهيزات، إلخ" (Reitz, 2008, p.285).

• **أصدقاء المكتبة (Friends of the Library (FOL):** هي منظمة يشارك أعضاؤها الاهتمام في دعم نظام مكتبة ما أو مكتبة معينة من خلال أنشطة جمع الأموال والترويج. في بعض المكتبات، تدير مجموعة الأصدقاء متجرًا صغيرًا لبيع الهدايا أو تقيم معرضًا سنويًا لبيع الكتب، وتستخدم العائدات لدعم برامج وخدمات المكتبة. غالبًا ما يعمل أصدقاء المكتبة كمتطوعين في المكتبة، ويقومون بمهام متنوعة من الإصلاح إلى سرد القصص" (Reitz, 2008, p.285).

• **العمل التطوعي:** ويعني تقديم العون والنفع إلى شخص أو مجموعة أشخاص، يحتاجون إليه، دون مقابل مادي أو معنوي. سواء أكان التبرع ماليًا أو برأي، أو بالعمل، أو بالتمويل، وهو عمل الخير في كل جوانبه وذلك باتباع الأساليب العلمية ومراعاة القواعد التنظيمية الموجودة في الجهة المستفيدة من تلك الخدمة وفي أوقات منتظمة (حمزة، ٢٠١٥).

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مفهوم التطوع إجرائيًا على النحو التالي: هو الجهد أو النشاط الذي يبذله الطالب أو الخريج الجامعي بدافع منه في تحمل مسؤولية العمل الجماعي، ويكون في إطار جهة تطوعية كالمكتبات. ولا يقابله أي عائد مادي بل يستهدف الصالح العام، ويتم بناءً على رغبة منه دون اجبار.

أدبيات الدراسة:

تغطي أدبيات البحث الإطار النظري، والمراجعات الفكرية في موضوع البحث، وذلك باستعراض ما يلي: ١- أهداف برامج التطوع في المكتبات، ٢- مبادئ العمل التطوعي في المكتبات، ٣- أهمية برامج التطوع للمكتبات وللمتطوعين ودورها في تلبية احتياجات سوق العمل؛ ٤- سياسة برامج التطوع وأهميتها في المكتبات، ٥- مسؤوليات المتطوعين ومهامهم، ٦- تدريب المتطوعين والإشراف عليهم، ٧- استراتيجيات نجاح برنامج التطوع، ٨- دور إدارات المكتبات في دعم برنامج التطوع. ويستعرض البحث ذلك على النحو الآتي.

أولاً: أهداف برامج التطوع في المكتبات.

يحقق برنامج التطوع في المكتبات كثيرًا من الأهداف، منها الآتي (ANU Library/Archives, 2018):

١. تحسين إمكانية الوصول والاستخدام المستمر لمجموعات المكتبات.
٢. تمكين المتطوعين من تطوير المهارات والخبرات واكتساب مهارات جديدة.
٣. توفير الفرص لمؤيدي المكتبة وداعميها للمساهمة بنشاط في العمل بها.
٤. إتاحة الفرص لأخصائي المعلومات والطلاب والمتدربين الباحثين عن العمل لاكتساب الخبرات العملية.
٥. توفير الفرص للخريجين السابقين من محبي المكتبة للاستمرار في المساهمة في أنشطة الجامعة.

ثانيًا: مبادئ العمل التطوعي في المكتبات.

هناك أربع سمات أساسية للعمل التطوعي تعتبر بشكل عام أساسية لكل أنشطة التطوع، والتي تحدد في الآتي (Councils & Thiedeman, 2013):

١. **الاختيار:** المبدأ الأول للعمل التطوعي هو أن يكون التطوع خيارًا يتم اختياره بحرية بواسطة كل فرد، وألا ينطوي على إكراه.
٢. **التنوع:** يكون العمل التطوعي مفتوحًا للجميع، بغض النظر عن خلفيتهم أو عرقهم أو لونهم أو جنسيتهم أو دينهم أو أصلهم العرقي أو القومي أو العمر أو الجنس أو الإعاقة.
٣. **المنفعة المتبادلة:** يقدم المتطوعون مساهماتهم ومهاراتهم، في الوقت ذاته يجب أن يستفيدوا بطرق أخرى مقابل مساهماتهم ونظير وقت العمل التطوعي، فهي علاقة تبادلية يستفيد منها المتطوع ويشعر كذلك بأن مساهماته تكون ذات فائدة ومنفعة بالنسبة للمكتبة.
٤. **التقدير:** تظهر المنظمات المشاركة مع المتطوعين بما في ذلك المكتبات، والجامعة والمجتمع الأوسع التقدير الرسمي وغير الرسمي للمتطوعين، والاعتراف علنًا بمساهماتهم.

ثالثًا: أهمية برامج التطوع للمكتبات الأكاديمية وللمتطوعين.

(أ) أهمية برامج التطوع للمكتبات الأكاديمية

هناك العديد من الأسباب التي تجعل برنامج التطوع أمرًا حيويًا للمكتبة الأكاديمية (Adeogun 2016، منها:

١. **التعامل مع وسائط المعلومات الحديثة وإدارتها:** أصبحت وسائط المعلومات اليوم معقدة للغاية ومتعددة الأوجه للحد الذي أصبحت تمثل الوظيفة الأفضل من قبل مزيج من الموظفين ذوي التخصصات الأكاديمية المتنوعة، والخبرة الفنية، والمهارات الناعمة. في ظل هذا الأمر، أصبح المتطوعون مع تخصصاتهم المتنوعة ومهاراتهم الحاسوبية لا غنى عنهم للمكتبة الأكاديمية في تقديم خدمات المعلومات للمتبردين، وفي بعض الأحيان يكونوا أكثر فعالية من أمناء المكتبات المحترفين.
٢. **تحديد الاحتياجات المنهجية لدعم العمل الأكاديمي بالجامعة:** إن دور المتطوعين المزوج كطلاب ومستفيدين وموظفين في الوقت ذاته، جعلهم يتمتعون بنظرة ثاقبة على حاجات أقرانهم من المعلومات، حيث يمكنهم بسهولة إقامة صداقة مع زملائهم الطلاب ويكونوا أكثر قدرة على تلبية احتياجاتهم بالمكتبة وتقديم خدمات فعالة، فضلاً عن معرفتهم الأفضل باحتياجات المناهج التعليمية، يجعلهم مقدمو خدمات معلومات مكتبية أسرع وأكثر احتياجًا.
٣. **تنمية مفهوم التعلم من خلال العمل:** ينسجم برنامج التطوع مع فلسفة "التعلم من خلال العمل"، والتي تسعى إلى استيعاب الطلاب من خلال العمل في الحرم الجامعي؛ لتمكينهم من تعلم مهارات: العمل في فريق، والتفكير النقدي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت واكتساب مهارات أخرى ضرورية لسوق العمل.
٤. **تعظيم الاستفادة من قدرات طلاب الجامعة ومهاراتهم:** غالبًا ما يكون لدى الطلاب والمشرفين مهارات وقدرات مختلفة، وعندما تكون معرفة الطلاب ومساهماتهم قيمة بالنسبة لمهام المكتبة تستفيد المكتبة كمؤسسة استفادة كاملة من قدرات الطلاب (Denda & Hunter, 2016).
٥. **زيادة التواصل والتعاون:** يسهم العمل التطوعي في المكتبة في زيادة التواصل والتعاون مع الطلاب في الحرم الجامعي، وإنشاء علاقات مع المجتمع، وتعزيز خدمات المكتبات، واكتساب

المعرفة المحلية، والسماح للمكتبات بالبدء في تنفيذ مشاريع تكميلية لا يمكن بلوغها بدون العمل التطوعي (Skulan, 2018).

٦. **المشاركة في خدمة المجتمع:** يشجع انخراط الطلاب في تطوير خدمات المكتبة وبرامجها على الشعور بالملكية العامة فيما بينهما، الأمر الذي يساعد بدوره على تعزيز ثقتهن وولائهن للمكتبة. من منظور آخر، فإن مشاركة الطلاب العميقة في أعمال المكتبات تمكن المجتمع من معرفة المزيد عن خدمات المكتبة وبالتالي تعزز علاقة قوية ودائمة بين المكتبة والمجتمع (Han, et. al., 2014).

٧. **دعم سياسات تطوير المكتبة الأكاديمية:** الطلاب المتطوعون في وضع يمكنهم من تقديم آراء قيمة حول سياسات المكتبة وخدماتها ومساحاتها، وتختلف وجهات نظرهم وخبراتهم كطلاب عن تلك الخاصة بموظفي المكتبة، وغالبًا ما يقدمون رؤى فريدة وقيمة حول مجموعة كبيرة من القضايا بالمكتبة (Meyer & Torreano, 2017).

تكسب هذه الأسباب مجتمعة الطلاب المتطوعين موقع الخط الأمامي في تقديم الخدمة العامة سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه ضمن أنشطة المجتمع المحلي للمتطوع.

(ب) أهمية برامج التطوع لدى الطلاب المتطوعون ودورها في تلبية احتياجات سوق العمل.

يتحقق لدى الطلاب المتطوعون بالمكتبة الأكاديمية العديد من الفوائد التي تلبي احتياجات سوق العمل، كشفت عنها الأدبيات والدراسات السابقة، وتستعرض الباحثة عددًا من تلك الفوائد على النحو الآتي:

١. **العمل في فريق:** يوفر إطار المشاركة القائم على الفريق فرصة للطلاب للعمل في بيئة الفريق، وهي واحدة من المهارات التي يقدرها كثيرًا أصحاب العمل (Denda & Hunter, 2016).

٢. **تنمية المهارات العليا اللازمة لاكتساب المعرفة والعمل:** تعزز الأنشطة خارج الفصل بشكل فعال على تطوير مهارات التعلم مدى الحياة، تلك التي يسعى إليها أرباب العمل في الموظفين الجدد وتعلم التفكير النقدي، والتواصل، والعمل الجماعي، والقيادة، والمبادرة (Adeogun, 2016).

٣. **الخبرة العملية:** إن التطوع في المكتبات له العديد من الفوائد الواضحة للمتطوعين، فهو يوفر اكتساب الخبرات العملية، وإمكانية العمل في المشروعات الخاصة، والتطبيق العملي للمهارات اللازمة لأداء العمل الحقيقي بعيدا عن أسوار الجامعة وبرامجها النظرية (Charles, Loots & Todorinova, 2017).

٤. **اكتساب القيم والسلوكيات الاجتماعية:** يفوز المتطوعون أيضًا من خلال عملهم في أنشطة المكتبة الأكاديمية بالحرم الجامعي باكتساب القيم والسلوكيات الاجتماعية المرغوبة التي تتحقق من خلال التعاون والتشارك مع الآخرين في بيئة التعلم والعمل الجماعي المشترك، من خلال تقديم مساعدتهم لقرنائهم من الطلاب في استمرارية نجاحهم الأكاديمي (Mitola, et. al, 2018).

رابعًا: سياسة برنامج التطوع وأهميتها في المكتبة.

يجب أن تركز سياسة برنامج التطوع على احتياجات المكتبة، فكل مكتبة لديها احتياجاتها الفريدة التي ينبغي أن تنعكس في سياستها. في الوقت ذاته يجب أن تمتلك المكتبة سياسة مكتوبة لبرنامج التطوع؛ ويتمثل أهمية امتلاك المكتبة سياسة لبرنامج التطوع في الآتي (Councils & Thiedeman, 2013):

١. **الالتزام:** وجود سياسة مكتوبة تلزم المكتبة والمتطوعين بإطار العمل التطوعي المشترك بين الطرفين.
٢. **التناسق:** وجود سياسة مكتوبة تضمن أن القرارات متناسقة، ولا يتم اتخاذها على أساس شخصي، وأن جميع المتطوعين يتم معاملتهم بالتساوي والإنصاف.
٣. **الوضوح:** توفر سياسة واضحة للمكتبة يسمح للمتطوعين بمعرفة المكان الذي يقفون فيه؛ بما يوفر لهم بعض الأمان، فيعرفون كيف يمكن أن يعالجوا المشكلات التي تواجههم وإلى من يمكن أن يلجؤوا.
٤. **الاتفاق والوحدة:** تساعد السياسة الخاصة ببرامج التطوع على ضمان فهم الموظفين العاملين في المكتبة والهيكل الإداري الأوسع بفلسفة برنامج التطوع، وبالدور الذي يقوم به المتطوعون داخل المكتبة.

في هذا الإطار ترى الباحثة أنه يجب أن تتوافر بالمكتبة سياسة مكتوبة لبرنامج التطوع، لأنها توضح التخطيط الجيد للبرنامج، على أن تقدم سياسة التطوع المكتوبة بعض المعلومات حول: أهداف وأنشطة المكتبة، ولماذا تريد إشراك المتطوعين في عملها؟ وكيف تساعد مساهمة المتطوعين في تقديم خدمات المكتبة؟ ووصف المهام التي يقوم بها المتطوعون؛ وتدريب المتطوعين؛ ومسؤوليات المتطوعين وحقوقهم؛ وفترة التجربة؛ وتحديد المشرف عليهم؛ وإجراءات تقديم الشكاوى المقدمة من المتطوعين أو عنهم. ويجب عليهم التوقيع على نموذج التطوع الخاص بالمكتبة قبل بدء عملهم التطوعي.

خامساً: مسؤوليات المتطوعين ومهامهم.

(أ) مسؤوليات المتطوعين بالمكتبة الأكاديمية

من المتوقع أن يلتزم المتطوعون بسياسات وإجراءات المكتبات واللوائح الخارجية التي تحكم أعمالهم (Councils & Thiedeman, 2013) بما في ذلك:

- الالتزام بالسلوك الأخلاقي، والسلامة، والسرية، والمسؤولية المالية.
- الموافقة على برنامج عمل محدد وجدول زمني محدد مع المشرفين عليهم.
- إخطار المشرفين عليهم عندما لا يستطيعون الالتزام بالعمل التطوعي المناط بهم.

كما ترى الباحثة بأن:

- على المتطوع أن يكون على وعي برسالة المكتبة وأهدافها والعمل من خلالها.
- المتطوعون هم قودة لغيرهم من رواد المكتبة من حيث بث روح التعاون، والاحترام المتبادل، والعمل بروح الفريق، وتيسير الخدمات المكتبية كل حسب خبرته وإمكانياته وموقعه دون تمييز في تقديم الخدمة سواء من حيث الفئة أو القسم.... الخ ودون التأثير بالعلاقات الشخصية مع المستفيدين.

وتقع مسؤولية تعيين المهام، والتدريب، وفصل المتطوعين في برنامج التطوع موضوع الدراسة على عاتق المشرف على برنامج التطوع ثم عميد شؤون المكتبات، ولا يخضعون لسياسات وإجراءات العمل الخاصة بالجامعة.

(ب) مهام المتطوعين بالمكتبة الأكاديمية بما يلبي احتياجات سوق العمل.

ينبغي أن تسعى المكتبة الأكاديمية إلى تطوير المهارات والقدرات الفردية والشخصية للمتطوعين. وفي ضوء ذلك، يجب على المكتبة أن تحدد مهام للمتطوعين تعظم الاستفادة من قدراتهم، وفي ذات الوقت

تُكسبهم مهارات العمل في فريق، والتعلم من بعضهم البعض، والمهارات اللازمة لسوق العمل (Denda & Hunter, 2016).

يُنابذ بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة العديد من المهام التي يجب أن يشارك فيها المتطوعون مثل: العمليات الفنية، والاتاحة وإخلاء الطرف على نظام "السيمفوني" الإلكتروني، والترفيف وفق نظام تصنيف الكونجرس المطبق بالمكتبة، والخدمة المرجعية، والوصول للمراجع الإلكترونية باستخدام قواعد البيانات المشتركة بها الجامعة، فكل مهمة من تلك المهام يتدرب عليها المتطوعون لها أهميتها، ويمكن أن تُساهم في إكسابهم المهارات اللازمة لسوق العمل، فعلى سبيل المثال:

- تزيد تفاعلات المتطوعين مع المستفيدين في مكتب "الإعارة" من مهاراتهم في التواصل و التعامل مع الآخرين، إضافة الى مهارات الصبر وحل المشكلات وخاصة في حالة فقدان أوعية المكتبة من قبل المستفيدين، وكذلك في حالات دفع غرامات تأخير رد الوعاء في الوقت المحدد للإرجاع.

- استخدام قواعد البيانات للوصول للمراجع الإلكترونية يكسب المتطوعون مهارات البحث والاسترجاع في البيئة الرقمية، والوقوف على قواعد المعلومات التي تخدم التخصصات المختلفة في الحرم الجامعي.

- تمكن عمليات "الترفيف وقراءة الرفوف" المتطوعين من فهم الترابط التنظيمي من حيث صلته بأداء المكتبات، كما يدركون أهمية العمل الجماعي، وكيف يعزز ترابط الجهود من قدرة المكتبة على تقديم خدمات ناجحة وفعالة (Adeogun, 2016).

- أيضًا فإن "خدمة المستفيدين" أمر مهم، حيث يُكسب تقديم تلك الخدمة المتطوعين سمات وصفات فريدة غير ملموسة مثل: الصبر، والود، والتعاطف، وهي التي تسمح للمتطوعين أن يكونوا قادرين على أن يصبحوا الوجوه الودودة والمفيدة للمكتبة. فالطلاب المتطوعون هم سفراء المكتبة للمجتمع، والطرق التي يتفاعلون بها مع المستفيدين تؤثر على طريقة رؤية المجتمع الجامعي للمكتبة وخدماتها (Kohler, 2016).

سادسًا: تدريب المتطوعين واستراتيجيات إدارتهم.

(أ) أهمية تدريب المتطوعين.

التدريب هو عنصر مهم في أي وظيفة، فمن خلاله يمكن للمتطوعون اكتساب السلوكيات المهنية التي من شأنها أن تفيدهم في أدوارهم الوظيفية في المستقبل. إن تطوير المهارات في مكان العمل، قد يحسن أداء العمل، في حين يساعد أيضًا الطلاب في تطوير السير الذاتية، والتي تعزز قدرتهم في الحصول على التوظيف بعد التخرج (Benjamin & McDevitt, 2018). ذلك أن التدريب المتعلق فقط بوظائف العمل وليس بالمهارات القابلة للتحويل ليس ممارسة تعليمية فعالة (Mitola, et. al, 2018). أضف الى ذلك أن تلقى التدريب والتوجيه والإشراف الضروريين لإنجاز المهام هو حق من حقوق المتطوع (حمزة، ٢٠١٥). لذا ترى الباحثة أنه يمكن تدريب المتطوعون في البداية على المهام الأساسية التي تتم بالمكتبة، كما يمكن تدريبهم على المزيد من المهام مع التقدم في البرنامج، مع العمل على نشر عملية التدريب على مدار العام والذي من شأنه أن يخفف العبء التدريبي في بداية الفصل الدراسي على القائمين على التدريب وكذلك على المتطوعون. مع عدم إغفال أن طلاب البكالوريوس المتطوعين يضحون بوقتهم من أجل الالتحاق ببرنامج التطوع ومن مسؤولية القائمين على البرنامج التأكد من أن هذا الوقت قد قضى في تطوير مهاراتهم (الشخصية، والعلمية، والعملية)، وليس التدريب على المهام الروتينية بالمكتبة فقط.

(ب) قواعد الإشراف على المتطوعين بالمكتبة وإدارتهم.

تُعد عملية التطوع بالمكتبة الأكاديمية بالنسبة للطلاب والخريجين بمثابة الوظيفة الأولى لهم، ولكي يكون هؤلاء المتطوعون قادرين على إكمال المهام الأساسية للعمل بالمكتبة وفهم سياساتها، فضلاً عن احتياجهم إلى توجيهات بشأن اكتساب أساسيات العمل، مثل: الالتزام بالمواعيد، تنفيذ المهام المنوطة بهم؛ العمل في فريق؛ القدرة على تحمل المسؤوليات، فهم بحاجة ماسة وضرورية إلى من يشرف عليهم ويوجههم عند التطوع بالمكتبة. ويؤيد ذلك "كولر" (٢٠١٦) من أن المتطوعين بحاجة إلى نفس الاهتمام المنصب على الموظفين العاملين بالمكتبة، إن لم يكن أكثر، من حيث التعريف بالأهداف والمهام، والتدريب في مكان العمل، والإشراف المستمر، والتغذية الراجعة والتشجيع؛ ليكونوا فعالين وواثقين في أداء دورهم (Kohler, 2016). ومع تطوّر المتطوعين في إطار دورهم، يصبحوا أكثر مسؤولية ويتطلبون قدرًا أقل من الإشراف والدعم بعد مضي فترة من الزمن (Councils & Thiedeman, 2013). من هذا المنطلق فإن الإشراف على المتطوعين هو عملية تجعل المشرفين والمتطوعين في علاقة عمل وثيقة لتسهيل التدريب والتوجيه، ومساعدتهم على تحسين قدرتهم على التعلم، واكتساب المزيد من مهارات العمل من أجل التطوير المهني (Adeogun, 2016). في هذا السياق، يجب على المشرف الداعم للطلاب المتطوعين العمل على الآتي (Sterling, 2015):

- خلق بيئة عمل إيجابية وإقامة علاقات شخصية مع الطلاب المتطوعين، فمعظمهم يؤدون مهام روتينية ومتكررة ويحتاجون إلى الإشراف الداعم.
- توفير جدول زمني مرن لقضاء وقت أقل في التدريب؛ وتوفير فرص لاكتساب مهارات وظيفية مهمة، لجعلهم أكثر كفاءة؛ وبما يلبي احتياجات سوق العمل لديهم.
- تشجيع الاستقلال الذاتي للمتطوعين من خلال: السماح باستخدام أساليبهم الخاصة في إنشاء قوائم المهام اليومية والأسبوعية والشهرية المنوطة بهم، وتشجيعهم على الادلاء بأرائهم مما يخلق لديهم شعورًا بالاستقلالية.
- عقد المسابقات بين المتطوعين بما يساهم في بناء الروح المعنوية وتحفيزهم للعمل التطوعي، وتوفير إحساسًا جيدًا بالمنافسة.
- استخدام نقاط قوة المتطوع من خلال عمل المتطوعين في المكتبة وفق اهتماماتهم الخاصة وتخصصاتهم، ومهاراتهم بما يحقق أداءً أفضل، ويرفع من روحهم المعنوية.

(ج) استراتيجيات إدارة المتطوعين وتوزيعهم على المهام بالمكتبة الأكاديمية.

يتطلب إدارة المتطوعين للعمل بالمكتبة توظيف استراتيجيات واضحة تضمن إدارتهم بطريقة تنموية، وداعمة؛ من أجل ضمان الشعور بالانتماء والولاء للمكتبة. وتحقق إدارة المتطوعين الناجحة فائدة إضافية للمكتبة تتمثل في قدرتها على التخطيط وتحديد أولويات الخدمة المكتبية بشكل أكثر فاعلية من خلال الأفراد المتطوعين للعمل بها.

قدمت الأدبيات السابقة (Charles, Lotts & Todorinova, 2017; Anders, Graves & German, 2016) بعض الاستراتيجيات التي تساهم في إدارة نشطة للمتطوعين للعمل بالمكتبة الأكاديمية، منها:

- **الاستفادة من ثقافة الحرم الجامعي الخاص بك:** فالعمل ضمن تقاليد وثقافة الحرم الجامعي سيساعد في وضع المكتبة كمركز للحياة الطلابية.

جعل العمل التطوعي تجربة تعليمية: يجب أن تسلط المكتبة الضوء على الطرق التي تمكن الطلاب المتطوعون لديها من التعلم واكتساب مهارات جديدة (حياتية واجتماعية وأكاديمية)، يمكن أن تساهم المكتبات في نجاح الطلاب من خلال إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في مهام عمل مهمة وذات مغزى، وتتطلب مجهوداً مستداماً (Mitola, et. al, 2018).

التوقيت أمر بالغ الأهمية: الطلاب لديهم مجموعة واسعة من الالتزامات، وفي بعض الأحيان تتغير جدولهم دون إشعار يذكر، لذا يجب الحفاظ على قدر كبير من المرونة عند إعداد وتنفيذ المهام، حتى لا يحدث تعارض بين أوقات التطوع وأوقات الدراسة.

الدافع العاطفي مهم: يرغب المتطوعون للعمل في المكتبة الحصول على الترفيه وفي الوقت ذاته يريدون الشعور بأنهم يحدثون فرقاً بتطوعهم هذا، لذا يجب على المكتبة التأكد من أنها تتيح العمل التطوعي بطريقة جذابة وممتعة تساعدهم على المشاركة.

التواصل: المتطوعون يحتاجون إلى فهم دورهم في خدمة المكتبة، حتى تصبح مشاركتهم ناجحة. إن التواصل المباشر وجهاً لوجه مع المشرفين عليهم هو شيء حيوي وهام، لتجنب سوء الفهم لما يصدر من تعليمات خاصة بالمكتبة.

الرقابة والمحاسبة: هناك العديد من التحديات والمخاوف المتعلقة بكفالة الجودة والمهنية في تقديم الخدمات المكتبية في مثل هذه البيئة الهجينة، لذا يجب الحرص على التأكد من وجود الضوابط الخاصة بالرقابة والمحاسبة للمتطوعين لضمان عدم تأثر الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين من المكتبة الأكاديمية.

العلاقات: إن العلاقة بين المتطوعين والخدمة المكتبية والموظفين يمكن أن ينطبق عليها مفهوم التبادلية لأنهم يستفيدون من بعضهم البعض. كما يكتسب الطلاب العاملون مهنيًا وشخصيًا من خلال تطوير العلاقات والتعلم من أقرانهم ومهني المكتبات (Mitola, et. al, 2018).

المكافآت: إن أهمية بناء مجتمع المتطوعين في غياب المكافأة المالية هو أمر حيوي لخلق شعور بالانتماء، وإعطاء شعور للمتطوع بأنه نال التقدير على المهام التي أنجزها، في هذا الإطار يكون للمكافآت الرمزية آثاراً إيجابية على رضا المتطوعين (Oh,2017).

الاستفادة من المقررات الدراسية الموجودة: هناك العديد من المقررات الدراسية المعتمدة في الحرم الجامعي التي لها ساعات خدمة مجتمعية كمطلب أساسي؛ على سبيل المثال قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية الآداب وقسم الكيمياء بكلية العلوم تستطيع المكتبة الاستفادة من الطلاب الدارسين في تلك المقررات لممارسة أنشطة تطوعية بالتعاون معهم.

(د) دور إدارات المكتبات في دعم ونجاح برنامج التطوع.

يعد اختيار المتعاونين من الطلاب الأكثر ملاءمة للانضمام لبرنامج التطوع أمراً أساسياً لنجاح أي شراكة بين المكتبات والطلاب. الجامعة تضم عددًا كبيراً من الطلاب، ومن غير المحتمل أن يكون لدى جميع الطلاب نفس الاهتمام أو القدرة على المشاركة في مشروعات المكتبة وأنشطتها. بمعنى آخر، أن بجانب الطلاب الذين لديهم خبرات حول البرنامج، يُختار الطلاب الذين ليس لديهم خبرة، لكنهم في الوقت ذاته متحمسين للغاية ومهتمين بالبرنامج التطوعي، ذلك أنه يمكنهم التعلم من قرائهم من خلال تبادل المعرفة بين أعضاء الفريق، ومن ثم يصبحوا قادرين معاً كفريق في إنجاز مشاريع المكتبة وأنشطتها (Han, et. al., 2014). أضف إلى ذلك أن إدارة المكتبة ينبغي أن تولي مزيداً من الاهتمام للمتطوعين ذوي الخبرة، ومحاولة دعمهم قدر الإمكان، لاجتذابهم والاحتفاظ بهم والاستفادة منهم في الترويج للمكتبة

(Oh, 2017). فالدعم ضروري للمساعدة في ضمان أن المتطوعين يمكنهم أداء أفضل ما لديهم، وأنهم راضون عن تجربتهم في المكتبة. من هذا المنطلق ذكرت العديد من أدبيات البحث

(Skulan, 2018; Meyer, Torreano, 2017; Casselden, Walton, Pickard & McLeod, 2017) بعض النقاط التي توضح دور المكتبة في دعم ونجاح برنامج التطوع والتي نذكر منها:

- اعداد خطة لحملة التطوع، يُحدد فيها سبب احتياج المكتبة للمتطوعين، مع تسويق الجوانب الإيجابية التي تقدمها المكتبة للمتطوعين لديها.
- تقييم المتطوعين المتقدمين للتطوع من خلال إجراء مقابلة معهم تسمح لهم بالحديث عن مهاراتهم واهتماماتهم.
- إدخال المتطوعين في أدوارهم الجديدة، وتقديم الدعم والملاحظات بانتظام، مع توفير الفرص لتدريبهم قبل الخدمة، وتوجيههم بشكل مناسب أثناء الخدمة مع مطابقة المتطوعين مع نوع العمل.
- مراجعة استراتيجيات التطوع، مع إجراء تعديلات في برنامج التطوع حسب الحاجة.
- مكافأة المتطوعين وتقديرهم بالشكل المناسب لكل ما يفعلونه، مع إيجاد لوحة للإشادة العامة بعملهم، ومشاركتهم في كافة الأحداث الاجتماعية داخل الحرم الجامعي وخارجه، وإعطاء توصية لأرباب العمل المحتملين.

استفادت الباحثة من الإطار النظري السابق عرضه في صياغة التصور المقترح والتوصيات لتحسين برنامج التطوع بما يساهم في تلبية احتياجات سوق العمل لدى المتطوعين.

ملاح برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

تستعرض الباحثة فيما يلي ملاح برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، بالمملكة العربية السعودية، على النحو الآتي (التقرير السنوي لعمادة شؤون المكتبات للعام الجامعي ٢٠١٧-٢٠١٨):

- عدد كليات الجامعة يبلغ (٢٢ كلية).
- عدد مكتبات الجامعة يبلغ (١٦) مكتبة، موزعين على النحو التالي: عدد (٣) مكتبات مركزية داخل الحرم الجامعي للطلاب، والحرم الجامعي للطالبات؛ وعدد (٤) مكتبات فرعية؛ وعدد (٩) مكتبات بالكليات الواقعة خارج الحرم الجامعي في مدن: (الدمام، والقطيف، والجبيل).
- أعداد قواعد البيانات (٣٤٩) قاعدة بيانات تشترك الجامعة فيها، مصنفة إلى: (٣٢٨) قاعدة بيانات باللغة الإنجليزية، وعدد (٢١) قاعدة باللغة العربية.
- عدد عناوين الكتب بالمكتبة المركزية لكليات البنات يبلغ (٢٦٣٣٦) عنواناً، وعدد النسخ بها (٧٥٠١١) نسخة.

يوضح الجدول (١) توزيع الموارد البشرية بعمادة شؤون المكتبات وفقاً للمؤهلات العلمية للعام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨. كما يوضح الجدول (٢) التالي أعداد المستفيدات من برنامج التطوع في المكتبة خلال العام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨م، وجدول (٣) يوضح الموارد البشرية بقاعات الاطلاع التي تشرف عليها عمادة شؤون المكتبات اشرفا فنيا وفقاً للمؤهلات العلمية للعام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨م

جدول (١) الموارد البشرية بعمادة شؤون المكتبات وفقاً للمؤهلات العلمية للعام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨ م

مجموع	المتوسطة الكفاءة	ثانوية عامة	دبلوم تخصصات أخرى	دبلوم مكتبات	تخصصات أخرى بكالوريوس	بكالوريوس مكتبات	ماجستير تخصصات أخرى	ماجستير مكتبات	دكتوراه تخصصات أخرى	دكتوراه مكتبات
٦٧	١	٨	١	٣	١٣	١٠	١	١٧	٣	١٠

جدول (٢): أعداد المستفيدين من برنامج التطوع في المكتبة خلال العام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨ م

المكتبة	الفصل الدراسي	عدد الطالبات المتطوعات	عدد الخريجات المتطوعات	عدد الساعات	إجمالي المتطوعات في المكتبة
المكتبة المركزية لكليات البنات بالريان (طالبات)	الأول	٣	٢٧	١٠٥٠٠	٥٤
	الثاني	٢	٢٢	٧٤٠٠	
	الصيفي	٠	٠	٠	

جدول (٣) الموارد البشرية بقاعات الاطلاع التي تشرف عليها عمادة شؤون المكتبات اشرافا فنيا وفقاً للمؤهلات العلمية للعام الجامعي ٢٠١٧ - ٢٠١٨ م

مجموع العاملين بقاعات الاطلاع	أعداد العاملين بقاعات الاطلاع وتخصصاتهم				عدد قاعات الاطلاع بالكليات
	ثانوية عامة	بكالوريوس تخصصات أخرى	بكالوريوس مكتبات	ماجستير تخصصات أخرى	
١٨	١	١٢	٢	٣	٩

نتائج البحث

هدف البحث إلى الكشف عما إذا كان المتطوعون يشاركون على نطاق واسع في مهام عمل مجدية تكسيبهم المهارات اللازمة للتعلم والعمل، بعيدا عن المهام الروتينية بالمكتبة؛ ومن ثم كيفية الاستفادة منهم في سد العجز في المتخصصين المهنيين بمكتبات الجامعة لتحسين الخدمات المكتبية المقدمة بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وخارجها؟ واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تلك الخدمات، وكما سبق الإشارة استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لاستطلاع آراء مجتمع البحث من المتطوعات للعمل بالمكتبة المركزية، والبالغ عددهن (٣٤) متطوعة ممن أجبن على الاستبيان بطريقة صحيحة، تم جمع البيانات اللازمة، ووصفها وصفاً كميًا، وكانت النتائج على النحو الآتي:

نتائج السؤال الأول:

نص السؤال الأول على: "ما واقع بيئة العمل التطوعي بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية، من خلال استخلاص النتائج حول النقاط التالية:

- التخصص الأكاديمي للمتطوعات.
- الفترة الزمنية التي قضتها المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.
- اللغات الأجنبية التي تجيدها المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.
- الوقت المفضل لدى المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.
- سبل المعرفة عن برنامج التطوع للعمل في المكتبة المركزية.
- التوجيه والتدريب أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات.
- شعور المتطوعات تجاه المشاركة والعمل في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

وكانت النتائج على النحو التالي:

١. التخصص الأكاديمي للمتطوعات.

تشير النتائج إلى أن ما نسبته ٩٤% من عدد المتطوعات من تخصص المكتبات والمعلومات، في حين أن حوالي ٦% من عدد المتطوعات من تخصصات اللغة العربية والتاريخ. وترى الباحثة أن المكتبة كمؤسسة يجب أن تستفيد من التنوع في تخصصات الطلاب داخل الحرم الجامعي ولا تقتصر على التطوع من تخصص طلاب البكالوريوس في المكتبات والمعلومات فقط؛ فتستفيد من الأفكار والمفاهيم الجديدة التي يقدمها الطلاب ذوي المهارات والخبرات المختلفة، مما يساعد المكتبة على تحسين خدماتها والعمل بكفاءة أكبر لتحقيق أهدافها، وتصبح المكتبة أكثر تمثيلاً للمجتمع الذي تعمل فيه.

٢. الفترة الزمنية التي قضتها المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.

تشير النتائج إلى أن ما نسبته ٣٤,١٥% قد قضوا مدة فصل دراسي واحد في التطوع بالمكتبة؛ في حين أن ما نسبته ٥٦,١% قد قضوا مدة عام دراسي كامل كمتطوعين بالمكتبة المركزية. وفي هذا يؤكد "أوه" (٢٠١٧) من أن المتطوعين الذين يقضون فترة أطول في برنامج التطوع يدركون أنهم استثمروا وقتهم، وكلما تم دعمهم والاعتراف بهم من قبل المكتبة، فكلما ازداد رضاهم عن عملهم التطوعي للمكتبة (Oh,2017). وهوما أشارت به الباحثة على إدارة المكتبة أنه يفضل أن يكون التطوع لمدة عام دراسي كامل حتى يمكن تدريبهم جيدا لمدة ثلاثة أشهر على المهام التي تتم بالمكتبة واكسابهم الخبرات اللازمة للعمل، ومن ثم توزيعهم على قاعات الاطلاع بالكليات (٩ قاعات) التي ليس بها متخصصين مهنيين.

٣. اللغات الأجنبية التي تجيدها المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.

تشير النتائج إلى أن ما نسبته ٤٨,٧٢% من المتطوعات يجدن اللغة الإنجليزية، في حين أجاب ما نسبته (٥١,٢٨)% بأنهم لا يجدن أيًا من اللغات الأجنبية. وفي هذا تقترح الباحثة دعم برنامج التطوع بدورة تدريبية لمدة أسبوعان كحد أدنى لتنمية مهارات اللغة لدى المتطوعات وبالتالي الاستفادة منهن في المكتبات التي تخدم الكليات العلمية كالطب والتمريض والهندسة والتصاميم والعلوم الطبية التطبيقية وغيرها.

٤. الوقت المفضل لدى المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية.

جدول (٤) الوقت المفضل لدى المتطوعات للعمل في المكتبة المركزية

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبارة
٧٣,٥٢%	٢٥	من ٨ ص - ١٢ ص
١٧,٦٠%	٦	من ٨ ص - ٢ م
٢,٩٤%	١	من ٨ ص - ٤ م
٥,٨٨%	٢	من ١٠ ص - ٤ م
١٠٠%	٣٤	الاجمالي

تشير النتائج إلى أن ما نسبته ٧٣,٥٢% يفضلن التطوع لمدة ٤ ساعات وخلال فترة الدوام الرسمي (من ٨ ص - ١٢ ص)، في حين أجاب ما نسبته (١٧,٦٠%) بأنهن يفضلن التطوع لمدة ٦ ساعات وخلال فترة الدوام الرسمي (من ٨ ص - ٢ ظهرًا)، وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى توافر وسائل المواصلات المجانية التي توفرها الجامعة للطالبات لحضورهن لكليات البنات في تمام الساعة الثامنة صباحًا وعودتهن عند الساعة الثانية عشر ظهرًا وكذلك عند الساعة الثالثة عصرًا، مما يجعلهن يفضلن التطوع خلال فترة الدوام الرسمي لعمل الموظفات.

١. سبل المعرفة عن برنامج التطوع للعمل في المكتبة المركزية.

جدول (٥) سبل المعرفة عن برنامج التطوع للعمل في المكتبة المركزية

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبارة
٧٦,٤٧%	٢٦	أثناء دراستك بالجامعة
٢٠,٥٨%	٧	من أحد أفراد أسرتك أو أصدقائك
٠	٠	من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة
٠	٠	من خلال شبكات التواصل الاجتماعي
٢,٩٤%	١	أخرى

تشير النتائج إلى أن ما نسبته ٧٦,٤٧% من إجمالي الاستجابات المتعددة قد عرفوا عن برنامج التطوع في المكتبة المركزية بالجامعة أثناء دراستهم الجامعية؛ حيث يتم التنويه عن البرنامج أثناء قضاء طالبات قسم المكتبات والمعلومات المستوى الثامن التدريب العملي في المكتبة المركزية لكليات البنات، وأن ما نسبته ٢٠,٥٨% فقط قد عرفوا ببرنامج التطوع من خلال أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء، ومع توافر الرابط التالي للمكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي @ Library_iau وكذلك الموقع الإلكتروني للمكتبة إلا أنه لم يتم الاستعانة به للتنويه عن برنامج التطوع في المكتبة وأهميته للمتطوعين.

٢. التوجيه والتدريب أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

جدول (٦) التوجيه والتدريب أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبارة
٥٨,٨٢%	٢٠	تلقيت التوجيه والتدريب الكافي لتنفيذ المهام

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبرة
١١,٧٦%	٤	احتاج إلى المزيد من التدريب
١١,٧٦%	٤	احتاج إلى المزيد من التوجيه
١٧,٦٤%	٦	احتاج إلى مزيد من التوجيه والتدريب
١٠٠%	٣٤	الإجمالي

تشير النتائج الواردة بجدول (٦) إلى أن ما نسبته ٥٨,٨٢% قد تلقوا التوجيه والتدريب الكافي لتنفيذ المهام؛ في حين أن من يحتاجون إلى مزيد من التوجيه والتدريب قد بلغت نسبتهم ٤١,١٦%. وبسؤال المتطوعين عن اعتقادهم بأن عقد دورات تدريبية إضافية لمعرفة المزيد عن مهام وقضايا مكتبية محددة طوال العام الدراسي سيكون مفيداً للمتطوعين بالمكتبة؟ أجاب ما نسبته ٩٠,٢٤% بنعم. وعند سؤال المتطوعين عما إذا كانوا مستعدين ولديهم الرغبة لحضور مثل هذه الدورات؟ أجاب ما نسبته ٨٥,٣٧% بنعم. وفي هذا ترى الباحثة بأن المكتبة لها دور مهم في تدريب المتطوعين على بعض المهارات الحياتية الإضافية اللازمة لسوق العمل مثل: القراءة السريعة، والتغلب على ضغوطات العمل، وكيفية التعامل مع أرباب العمل، ومهارات الحاسب الآلي، واكتساب لغات جديدة، ومهارات البحث في قواعد البيانات، ومهارات تصفح الانترنت الفعال، كما تقترح الباحثة الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس بالأقسام المختلفة في كليات البنات للمساعدة في تقديم هذه الدورات التدريبية دون تحمل المكتبة لأية تكاليف مادية.

٣. شعور المتطوعين تجاه المشاركة والعمل في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات.

جدول (٧) شعور المتطوعين تجاه المشاركة والعمل في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبرة
٧٠,٨٥%	٢٤	العمل بالمكتبة ممتع ومحفز
١٧,٦٤%	٦	عمل لا بأس به
١١,٧٦%	٤	العمل بالمكتبة رتيب وممل
٠	٠	أكره العمل بالمكتبة
١٠٠%	٣٤	الإجمالي

تشير النتائج الواردة بجدول (٧) السابق، إلى أن ما نسبته ٧٠,٨٥% يرون بأن العمل بالمكتبة ممتع ومحفز؛ في حين يرى ما نسبته ١٧,٦٤% بأنه عمل لا بأس به. وعند سؤالهم عما إذا كان قد تم تقديرهم ومكافأتهم بالشكل المناسب؟ أجاب ما نسبته ٤٣,٩% بنعم؛ كذلك تم سؤالهم عن مدى توصية الآخرين بالتطوع في المكتبة؟ أجاب ما نسبته ٨٠,٤٩% بنعم؛ فهم حريصون على التوصية للآخرين بالتطوع في المكتبة؛ والبعض الآخر أشار بالتوصية للتطوع في المكتبة إذا كان هناك تقدير مادي، أو إذا كان لديهم وقت فراغ، وعند تحديد المهام التي يؤدونها بالمكتبة.

وترى الباحثة بأنه يمكن تغيير وإثراء حياة المتطوعين والاحتفاظ بهم من خلال جعل برنامج التطوع تجربة مفيدة وممتعة لهم. وهنا يأتي دور شهادة الخبرة التي تقدمها المكتبة المركزية للمتطوعين حيث تعتبر من الدوافع الرئيسية للمشاركة في البرنامج، والتي تشمل على المهام التي أدتها المتطوعة وعدد

الساعات التي قضتها في البرنامج مما يُدعم السيرة الذاتية للمتطوعين ويتيح لهم فرصًا أفضل في سوق العمل.

نتائج السؤال الثاني:

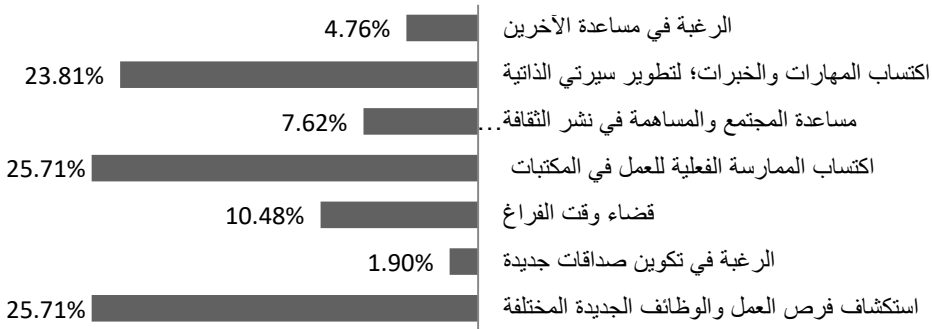
نصّ السؤال الثاني على: "ما الدوافع الرئيسية للمشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية، وكانت الإجابة على النحو التالي:

جدول (٨) الدوافع الرئيسية للمشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبرة
٢٥,٧١ %	٢٧	استكشاف فرص العمل والوظائف الجديدة المختلفة
١,٩ %	٢	الرغبة في تكوين صداقات جديدة
١٠,٤٨ %	١١	قضاء وقت الفراغ
٢٥,٧١ %	٢٧	اكتساب الممارسة الفعلية للعمل في المكتبات
٧,٦٢ %	٨	مساعدة المجتمع والمساهمة في نشر الثقافة المعلوماتية
٢٣,٨١ %	٢٥	اكتساب المهارات والخبرات؛ لتطوير سيرتي الذاتية
٤,٧٦ %	٥	الرغبة في مساعدة الآخرين
١٠٠ %	١٠٥	الإجمالي

يوضح الشكل (١) التالي النتائج الواردة بجدول (٨) السابق، على النحو التالي:



شكل (١) الدوافع الرئيسية للمشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

تشير النتائج الواردة بالشكل (١)، والجدول (٨) السابقان، إلى ما يلي:

- أن الدوافع الرئيسية وراء مشاركة المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية؛ كان بهدف (استكشاف فرص العمل والوظائف الجديدة المختلفة؛ واكتساب الممارسة الفعلية للعمل في المكتبات؛ واكتساب المهارات والخبرات؛ ولتطوير سيرتهم الذاتية) حيث بلغت نسب الاستجابة لهذه الدوافع (٢٥,٧١ %، ٢٥,٧١١ %، ٢٣,٨١ %) على الترتيب. وتدل هذه النتائج على أن استكشاف فرص جديدة، واكتساب مهارات العمل في مجال المكتبات هما من أهم الدوافع التي تدفع المتطوعات للاندماج في برنامج التطوع بالمكتبات الجامعية. وهو ما أكدته "كاسيلدن" (٢٠١٧) من أن هناك نوعان من الأسباب للعمل التطوعي؛ أولهما مساعدة الناس، ومن أجل خير المجتمع وثانيهما لأسباب فردية، مثل حب القراءة والكتب، أو لتعزيز سيرتهم الذاتية (Casselden, 2017).
- جاءت استجابات المتطوعات على الدوافع الأخرى (مساعدة المجتمع والمساهمة في نشر الثقافة المعلوماتية؛ الرغبة في مساعدة الآخرين) منخفضة جداً، حيث بلغت نسب الاستجابة لهذه الدوافع (٧,٦٢ %، ٤,٦٧ %) على الترتيب.

وهذه النتيجة عكس فلسفة التطوع التي تستهدف في الأساس خدمة المجتمع، ومن ثم تسعى الباحثة في صياغة تصور لها إلى تعظيم الاستفادة من المتطوعات في تقديم خدمة مكتبية في إطار خدمة المجتمع داخل الحرم الجامعي وخارجه.

نتائج السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: "ما الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع والتي تلبى احتياجات سوق العمل؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية، وذلك في النقاط التالية:

١. مدى اكتسابهم للمهارات والمعارف الجديدة كمتطوعات للعمل بالمكتبة المركزية.
٢. الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع والتي تلبى احتياجات سوق العمل.
٣. معدل تنفيذ المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية.
٤. درجة اتقان المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية.

وكانت الإجابة على النحو التالي:

١. مدى اكتسابهم للمهارات والمعارف الجديدة كمتطوعات للعمل بالمكتبة المركزية

بسؤال المتطوعات ببرنامج التطوع بالمكتبة المركزية عن شعورهن باكتساب المهارات والمعارف الجديدة كمتطوعات للعمل بالمكتبة المركزية، كانت إجابتهن على النحو التالي:

- نعم؛ اكتسبت الخبرات الكافية التي تساعدني مستقبلاً بنسبة بلغت (٤٧,٠٦ %).
- نعم؛ اكتسبت بعض الخبرات التي تساعدني مستقبلاً بنسبة بلغت (٥٠,٠٠ %).
- لا؛ لم اكتسب أية خبرات أو معارف جديدة بنسبة بلغت (٢,٩٤ %).

تشير النتائج إلى شعور المتطوعات بالمكتبة باكتسابهن المهارات والمعارف الجديدة، التي تساعدن في الالتحاق بسوق العمل المستقبلي. حيث أشار ما يعادل ٩٧ % من استجابات أفراد البحث بأنهن اكتسبن

خبرات جديدة في مجال العمل، وتوضح الإجابة على السؤال التالي الخبرات والمهارات اللاتي اكتسبها أثناء المشاركة في البرنامج.

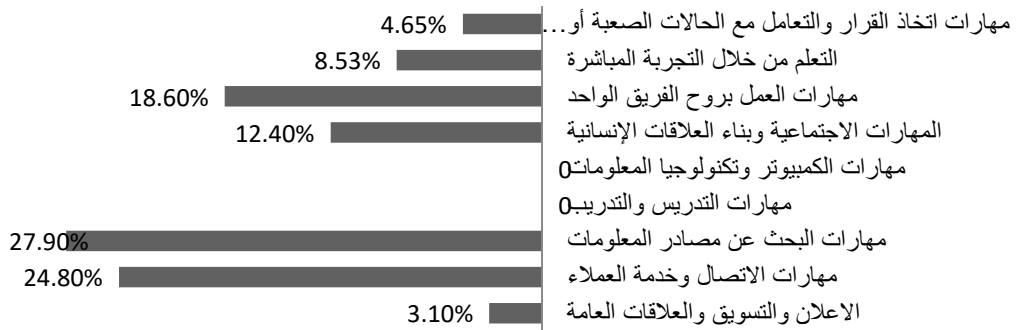
٢. الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة والتي تلبي احتياجات سوق العمل.

يوضح جدول (٩) الخبرات والمهارات المكتسبة من الالتحاق ببرنامج التطوع بالمكتبة على النحو التالي:

جدول (٩) الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع والتي تلبي احتياجات سوق العمل

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبارة
٣,١%	٤	الاعلان والتسويق والعلاقات العامة
٢٤,٨%	٣٢	مهارات الاتصال وخدمة العملاء
٢٧,٩٠%	٣٦	مهارات البحث عن مصادر المعلومات على الفهرس الالكتروني
٠	٠	مهارات التدريس والتدريب
٠	٠	مهارات الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات
١٢,٤%	١٦	المهارات الاجتماعية وبناء العلاقات الإنسانية
١٨,٦%	٢٤	مهارات العمل بروح الفريق الواحد
٨,٥٣%	١١	التعلم من خلال التجربة المباشرة
٤,٦٥%	٦	مهارات اتخاذ القرار والتعامل مع الحالات الصعبة أو غير المتوقعة
١٠٠%	١٢٩	الإجمالي

يوضح الشكل (٢) التالي النتائج الواردة بجدول (٩) السابق، على النحو التالي:



شكل (٢) الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع والتي تلبي احتياجات سوق العمل

تشير النتائج الواردة بالشكل (٢)، والجدول (٩) السابقان، على ما يلي:

– أن أعلى الخبرات والمهارات المكتسبة أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة؛ كانت على الترتيب: (مهارات البحث عن مصادر المعلومات على الفهرس الالكتروني بنسبة بلغت ٢٧,٩٠ %، ومهارات الاتصال وخدمة العملاء بنسبة بلغت ٢٤,٨٠ %، ومهارات العمل بروح الفريق بنسبة بلغت ١٨,٦ %، المهارات الاجتماعية وبناء العلاقات الإنسانية بنسبة بلغت ١٢,٤ % من مجموع استجابات المتطوعات.

– أيضاً، لوحظ تدني الاستجابات على (مهارات التدريس والتدريب بنسبة ٠,٠ %، ومهارات الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات بنسبة ٠,٠ %، الاعلان والتسويق والعلاقات العامة بنسبة ٣,١ %)، على الرغم من كونها من المهارات الأساسية للتعلم والعمل.

وفي ذلك ترى الباحثة بأنه من مبادئ العمل التطوعي التي تم تناولها سابقا المنفعة المتبادلة حيث يقدم المتطوعون مساهماتهم ومهاراتهم، في الوقت ذاته يجب أن يستفيدوا بطرق أخرى مقابل مساهماتهم ونظير وقت العمل التطوعي. لا يجب على المتطوعين أن يقوموا فقط بالعمل الروتيني المخصص لهم فيما يتعلق بالوظائف الروتينية للمكتبة، بل الأهم من ذلك العمل على اكسابهم المهارات والقدرات الفردية والشخصية اللازمة للتعلم والعمل. وهنا يمكن أن يكون للطلاب المتطوعون ذوي الخبرة دوراً مهماً في تطوير هذه الخبرات لدى قرائهم من خلال التعلم أو التدريب عبر القرناء. وفي هذا الشأن اقترحت مكتبات جامعة ولاية "يونتا" مدربو الأقران، حيث يتعلم الطلاب بشكل أفضل عند تدريب الآخرين. فضلاً عن أن الأقران أيضاً يميلون إلى تعلم أكثر وأفضل من بعضهم البعض (Benjamin & McDevitt, 2018).

٣. معدل تنفيذ المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية

جدول (١٠) معدل تنفيذ المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية

العبارة	أكثر من مرة يومياً	مرة أسبوعياً	من ٢-٣ مرات في الأسبوع	نادراً ما أقوم بها	لم أنفذها نهائياً
البحث عن المراجع على الفهرس الإلكتروني للمكتبة	٩٧,٧%	٢,٣%	٠	٠	٠
القيام بعمليات الترفيه	٨٦,٠%	١١,٦%	٢,٣%	٠	٠
الرد على استفسارات المستفيدين على الهاتف والإنترنت في خدمة "أسأل مكتبي"	٠	٠	٠	٠	١٠٠%
توجيه شخص إلى مكان ما داخل المكتبة	٧٩,١%	٦,٩٧%	٤,٦٥%	٩,٣٠%	٠
فحص واستلام أوعية المعلومات الجديدة	٠	٠	٠	١٦,٣%	٨٣,٧٢%
مساعدة المستفيدين في العثور على المراجع على الأرفف	٩٧,٧%	٠	٢,٣%	٠	٠
القيام بجميع المهام الخاصة بالإتاحة على نظام السيمفوني	٠	٢٧,٩%	٣٩,٥%	٣٢,٥٥%	٠

لم أنفذها نهائياً	نادراً ما أقوم بها	من ٢-٣ مرات في الأسبوع	مرة أسبوعياً	أكثر من مرة يومياً	العبارة
٣٢,٦%	٦٧,٤٣%	٠	٠	٠	القيام بجميع المهام الخاصة بوحدة العمليات الفنية على نظام السيمفوني
١٠٠%		٠	٠	٠	الرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة باستخدام قواعد البيانات

تشير النتائج الواردة بالجدول (١٠) السابق إلى ما يلي:

- أن معدلات تنفيذ المتطوعات للخدمات المكتبية (بشكل يومي) كانت أعلى في المهام التالية: (البحث عن المراجع على الفهرس الإلكتروني للمكتبة ٩٧,٧%؛ والقيام بعمليات الترفيف ٨٦,٠%؛ وتوجيه شخص إلى مكان ما داخل المكتبة ٧٩,١%؛ ومساعدة المستفيدين في العثور على المراجع على الأرفف ٩٧,٧%).

- أن المهام للخدمات المكتبية التي لم تنفذها المتطوعات نهائياً بالمكتبة كانت على النحو التالي: (الرد على استفسارات المستفيدين على الهاتف والإنترنت في خدمة "أسأل مكتبي؛ والرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة باستخدام قواعد البيانات).

- تتفق نتيجة البحث الحالي مع ما ذكره "تولبانن" و "دبير" (٢٠٠٩) من أن الطلاب المتطوعون لا يقدرّون بثمن في إدارة أي فرع من فروع المكتبات، إلا أنهم على الرغم من ذلك يستخدمون في الغالب لمهام التداول والترفيف (Tolppanen & Derr, 2009).

وتفسر الباحثة ذلك، بما يلي: أن القائمين على وحدة العمليات الفنية بالمكتبة مترددين في توظيف الطلاب المتطوعين في مهام الفهرسة ذات المستوى الأعلى بدواعي الخوف من عدم الاتقان الفعلي للعمل المناط بهم وما يتبع ذلك من وجود أخطاء على نظام "السيمفوني" المستخدم بمكتبات الجامعة، لذا فهم يقومون بتدريبهم على بعض العمليات البسيطة التي تتم على النظام، وهو ما أدى إلى النتيجة التي يوضحها جدول (١١) التالي من عدم إتقانهم القيام بجميع المهام الخاصة بوحدة العمليات الفنية على نظام "السيمفوني" بصورة جيدة. إلا أن الباحثة ترى أنه يجب على المكتبة أن تفكر في فوائد تدريب المتطوعون على جميع المهام التي تقوم بها وحدة العمليات الفنية واكسابهم الخبرات العملية تحت إشراف العاملين بهذه الوحدة وخاصة أن هذه الوحدة ليس بها غير أخصائي مكتبات مهني واحد من بين العدد الاجمالي للعاملين بالوحدة (٦ موظفات).

٤. درجة إتقان المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية

جدول (١١) درجة إتقان المتطوعات للخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية

العبارة	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
البحث عن المراجع على الفهرس الإلكتروني للمكتبة	٩٣,٣%	٦,٩٧%	٠	٠	٠
القيام بعمليات الترفيف	٨١,٤%	١٣,٩٥%	٤,٦٥%	٠	٠
الرد على استفسارات المستفيدين على الهاتف	٠	٠	٠	٠	١٠٠%

العبارة	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
و الإنترنت في خدمة "أسأل مكتبي"					
توجيه شخص إلى مكان ما داخل المكتبة	٨٣,٧%	٦,٩٧%	٩,٣%	٠	٠
فحص واستلام أوعية المعلومات الجديدة	٠	٠	٠	١٦,٣%	٨٣,٧٢
مساعدة المستفيدين في العثور على المراجع على الأرفف	٩٣,٠%	٦,٩٧%	٠	٠	٠
القيام بجميع المهام الخاصة بالإتاحة على نظام السيمفوني	١١,٦%	٢٠,٩%	٤٤,٢%	٢٣,٣%	٠
القيام بجميع المهام الخاصة بوحدة العمليات الفنية على نظام السيمفوني	٠	٠	٠	٣٢,٦%	٦٧,٤٠
الرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة باستخدام قواعد البيانات	٠	٠	٠	١٦,٣%	٨٣,٧٠

تشير النتائج الواردة بالجدول (١١) السابق إلى ما يلي:

- أن المتطوعات بالمكتبة الذين أشاروا بإتقانهم لمهارات تقديم الخدمات المكتبية التالية (بدرجة ممتاز)، كانت على النحو التالي: (البحث عن المراجع على الفهرس الإلكتروني للمكتبة ٩٣,٠%؛ مساعدة المستفيدين في العثور على المراجع على الأرفف ٩٣,٠%؛ توجيه شخص إلى مكان ما داخل المكتبة ٨٣,٧%؛ القيام بعمليات الترفيف ٨١,٤%)
- أيضاً، لوحظ تدني درجة إتقان المتطوعات لمهارات تقديم الخدمات المكتبية التالية (الرد على استفسارات المستفيدين على الهاتف و الإنترنت في خدمة "أسأل مكتبي" ١٠٠%؛ والرد على الاستفسارات المرجعية الخاصة باستخدام قواعد البيانات وفحص واستلام أوعية المعلومات الجديدة ٨٣,٧٢% لكل منهما؛ والقيام بجميع المهام الخاصة بوحدة العمليات الفنية على نظام "السيمفوني" ٦٧,٤٣%) على الترتيب.

وفي ذلك ترى الباحثة بأنه على الرغم من توافر معملين للقراءة الإلكترونية يشتملان على ٤٥ جهاز حاسب آلي مخصص له موظفة مدربة على البحث في قواعد البيانات المشتركة بها جامعة الامام عبد الرحمن. إلا أنه لا يتم تدريب المتطوعات واكسابهن مهارة البحث في قواعد البيانات وكذلك التطبيق العملي لتلك المهارة مع المستفيدين داخل هذا المعمل.

نتائج السؤال الرابع:

نصّ السؤال الرابع على: "ما السلبيات التي واجهت المتطوعات أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟".

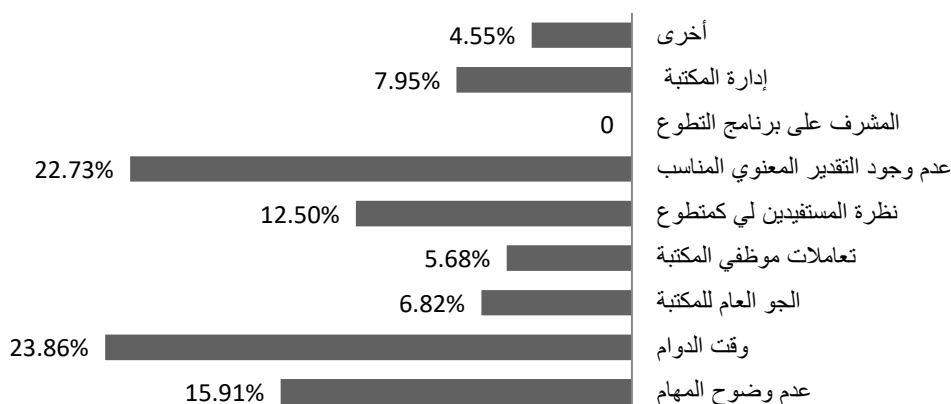
قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة، وكانت الإجابة على النحو التالي:

جدول (١٢) السلبيات التي واجهت المتطوعات أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

العبارة	عدد الاستجابات	النسبة المئوية
عدم وضوح المهام	١٤	١٥,٩١%

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبرة
23,86%	٢١	وقت الدوام
6,82%	٦	الجو العام للمكتبة
5,68%	٥	تعاملات موظفي المكتبة
12,50%	١١	نظرة المستفيدين لي كمتطوع
22,73%	٢٠	عدم وجود التقدير المعنوي المناسب
0	0	المشرف على برنامج التطوع
7,95%	٧	إدارة المكتبة
4,55%	٤	أخرى
100%	٨٨	الإجمالي

يوضح الشكل (٣) التالي النتائج الواردة بجدول (١٢) السابق، على النحو التالي:



شكل (٣) السلبيات التي واجهت المتطوعات أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

تشير النتائج الواردة بالشكل (٣)، والجدول (١٢) السابق، على ما يلي:

- أن وقت الدوام بنسبة تبلغ 23,86% وعدم وجود التقدير المعنوي المناسب بنسبة تبلغ 22,73%؛ هي من أهم السلبيات التي واجهت المتطوعات أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة.
- يليهما في الترتيب (عدم وضوح المهام 15,91%؛ نظرة المستفيدين لي كمتطوع 12,50%) من ضمن السلبيات التي واجهت المتطوعات أثناء المشاركة في برنامج التطوع بالمكتبة.

وفي ذلك ترى الباحثة أن تقدير المتطوعين وشكرهم وتحفيزهم جزء حيوي من نجاح برنامج التطوع الجيد، لأنه يحسن من كفاءة البرنامج، كما أنه من الضروري إيضاح أهمية برنامج العمل التطوعي للموظفين وتحفيزهم على تقدير المتطوعين ومساهماتهم. أضف الى ذلك، فإن توضيح أدوار الموظفين والمتطوعين وواجباتهم ومسؤولياتهم من البداية هو أمر مهم للغاية لنجاح برنامج التطوع.

نتائج السؤال الخامس:

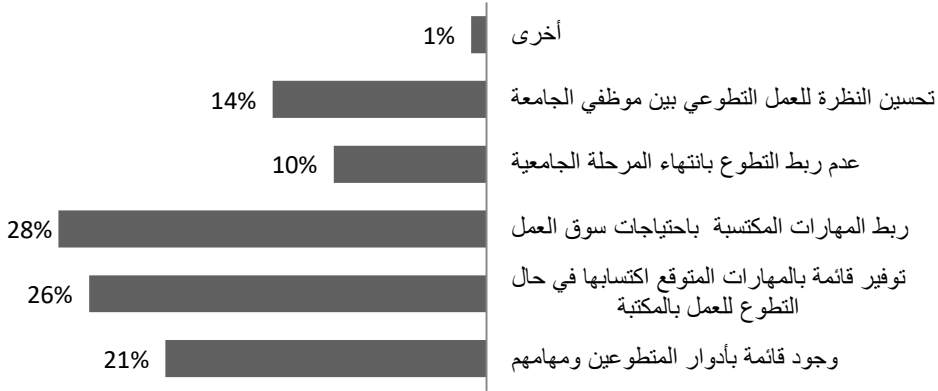
نصّ السؤال الخامس على: "ما مقترحات المتطوعات لتحسين برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية، وكانت الإجابة على النحو الموضح بجدول (١٣) التالي:

جدول (١٣) مقترحات المتطوعات لتحسين برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

النسبة المئوية	عدد الاستجابات	العبارة
٢١%	٢١	وجود قائمة بأدوار المتطوعين ومهامهم
٢٦%	٢٦	توفير قائمة بالمهارات المتوقع اكتسابها في حال التطوع للعمل بالمكتبة
٢٨%	٢٨	ربط المهارات المكتسبة باحتياجات سوق العمل
١٠%	١٠	عدم ربط التطوع بانتهاء المرحلة الجامعية
١٤%	١٤	تحسين النظرة للعمل التطوعي بين موظفي الجامعة
١%	١	أخرى
١٠٠%	١٠٠	الإجمالي

يوضح الشكل (٤) التالي النتائج الواردة بجدول (١٣) السابق، على النحو التالي:



شكل (٤) مقترحات المتطوعات لتحسين برنامج التطوع بالمكتبة المركزية لكليات البنات

تشير النتائج الواردة بالشكل (٤)، والجدول (١٣) السابقان إلى ما يلي:

أن (ربط المهارات المكتسبة باحتياجات سوق العمل ٢٨%؛ توفير قائمة بالمهارات المتوقع اكتسابها في حال التطوع للعمل بالمكتبة ٢٦%؛ وجود قائمة بأدوار المتطوعين ومهامهم ٢١%) بما يشكلان ٧٥% من مجموع الاستجابات؛ هي من أهم مقترحات المتطوعات لتحسين برنامج التطوع بالمكتبة.

احتلت في المرتبة الثانية من المقترحات (تحسين النظرة للعمل التطوعي بين موظفي الجامعة ١٤%؛ عدم ربط التطوع بانتهاء المرحلة الجامعية ١٠%) بما يشكلان ٢٥% من مجموع الاستجابات؛ هي من أهم مقترحات المتطوعين لتحسين برنامج التطوع بالمكتبة .

نتائج السؤال السادس:

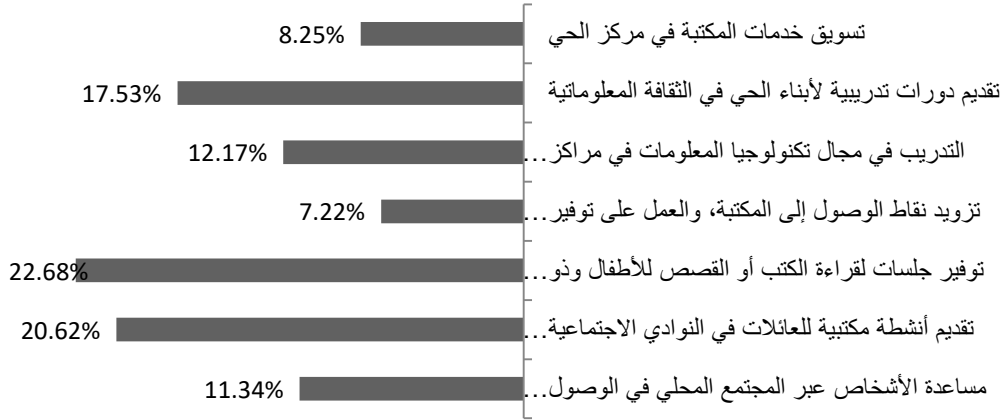
نص السؤال السادس على: " التصور المقترح للاستفادة من برنامج التطوع للعمل بالمكتبة لتحسين الخدمات المكتبية المقدمة؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات المتطوعين في برنامج التطوع بالمكتبة ، وكانت الإجابة على النحو الموضح بجدول (١٤) التالي:

جدول (١٤) أوجه الشراكة المجتمعية بين المكتبة المركزية والمجتمع المحلي

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
١١,٣٤%	١١	مساعدة الأشخاص عبر المجتمع المحلي في الوصول إلى خدمات المكتبة مثل: توصيل الكتب إلى كبار السن أو ذوو الاحتياجات الخاصة في المنازل
٢٠,٦٢%	٢٠	تقديم أنشطة مكتبية للعائلات في النوادي الاجتماعية ومراكز الأحياء، والحدائق العامة
٢٢,٦٨%	٢٢	توفير جلسات لقراءة الكتب أو القصص للأطفال وذوو الاحتياجات الخاصة
٧,٢٢%	٧	تزويد نقاط الوصول إلى المكتبة، والعمل على توفير خدمات مكتبية محدودة في مراكز الأحياء في المجتمع المحلي المحيط بك
١٢,١٧%	١٢	التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأحياء الخيرية في المجتمع المحلي المحيط بك
١٧,٥٣%	١٧	تقديم دورات تدريبية لأبناء الحي في الثقافة المعلوماتية
٨,٢٥%	٨	تسويق خدمات المكتبة في مركز الحي
٠	٠	أخرى
١٠٠%	٩٧	الإجمالي

يوضح الشكل (٥) التالي النتائج الواردة بجدول (١٤) السابق، على النحو التالي:



شكل (٥) أوجه الشراكة المجتمعية بين المكتبة المركزية والمجتمع المحلي

تشير النتائج الواردة بالشكل (٥)، والجدول (١٤) السابقان إلى ما يلي:

— أن (توفير جلسات لقرءة الكتب أو القصص للأطفال وذو الاحتياجات الخاصة ٢٢,٦٨%؛ وتقديم أنشطة مكتبية للعائلات في النوادي الاجتماعية ومراكز الأحياء والحدائق العامة ٢٠,٦٢%؛ تقديم دورات تدريبية لأبناء الحي في الثقافة المعلوماتية ١٧,٥٣%) على الترتيب، وبما يشكلان ٦١% من مجموع الاستجابات؛ هي من أهم أوجه الشراكة المجتمعية بين المكتبة المركزية والمجتمع المحلي، والتي يمكن للمتطوعات القيام بها لخدمة المجتمع المحلي.

— يليها في الترتيب: (التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأحياء الخيرية في المجتمع المحلي المحيط بك ١٢,١٧%؛ ومساعدة الأشخاص عبر المجتمع المحلي في الوصول إلى خدمات المكتبة مثل: توصيل الكتب إلى كبار السن أو ذوو الاحتياجات الخاصة في المنازل ١١,٣٤%؛ تسويق خدمات المكتبة في مركز الحي ٨,٢٥%؛ تزويد نقاط الوصول إلى المكتبة، والعمل على توفير خدمات مكتبية محدودة في مراكز الأحياء في المجتمع المحلي المحيط بك ٧,٢٢%) على الترتيب، وبما يشكلان ٣٩% من مجموع الاستجابات.

التصور المقترح للاستفادة من برنامج التطوع للعمل بالمكتبة الأكاديمية لتحسين خدماتها وتلبية احتياجات سوق العمل لدى المتطوعين.

في ضوء استجابات المتطوعات في برنامج التطوع بالمكتبة المركزية، حول ما يمكنهم القيام به من أوجه الشراكة المجتمعية بين المكتبة المركزية والمجتمع المحلي، وفي ضوء المراجعات الأدبية ونتائج البحث التي تم تناولها، فإن الباحثة تصيغ تصورًا مقترحًا للاستفادة من المتطوعات لتحسين الخدمات المكتبية وتحقيق أوجه الشراكة المجتمعية بين المكتبة الأكاديمية والمجتمع المحلي وتلبية احتياجات سوق العمل لدى المتطوعين اعتمادًا على تغيير النظر في الجوانب التالية:

١. تغيير فلسفة العمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية بحيث تساهم في تنمية المهارات واكتساب الخبرات لدى المتطوعين لتلبية حاجة سوق العمل لديهم.

٢. تطوير أنشطة العمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية لتفعيل دور المكتبة كشريك في خدمة المجتمع المحلي للجامعة.

أولاً: تغيير فلسفة العمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية بحيث تساهم في تنمية المهارات واكتساب الخبرات لدى المتطوعين لتلبية حاجة سوق العمل لديهم.

يجب على المكتبة الأكاديمية تغيير فلسفة العمل التطوعي بحيث تساهم في تنمية المهارات واكتساب الخبرات لدى المتطوعين وتلبية حاجة سوق العمل لديهم وذلك عن طريق إعطائهم العديد من الدورات التدريبية التي تكسبهم المهارات (العملية، والعلمية، والحياتية) مثل مهارات: البحث عن مصادر المعلومات، والاتصال وخدمة العملاء، والعمل بروح الفريق، والمهارات الاجتماعية وبناء العلاقات الإنسانية، والتدريس والتدريب، والحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات، والاعلان والتسويق والعلاقات العامة، واكتساب لغات جديدة، وجميعها مهارات يتطلبها سوق العمل، ومن ثم توزيعهم بعد تدريبهم واكتسابهم المهارات اللازمة على مكتبات الجامعة التي لا يتوافر بها أخصائيين مهنيين. ومن هذا المنطلق تكون المكتبة قد حققت المنفعة التبادلية بينها وبين المتطوعين لديها حيث أكسبتهم المهارات والخبرات العملية التي يحتاجها سوق العمل، واستفادت منهم بعد اكتسابهم تلك المهارات في سد العجز في المتخصصين المهنيين في مكتباتها.

ثانياً: تطوير أنشطة العمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية لتفعيل دور المكتبة كشريك في خدمة المجتمع المحلي للجامعة.

عندما يتيح العمل التطوعي للشباب الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم في القضايا العامة التي تهم مجتمعهم، فقد شجع ذلك على التعاون، وكذلك تعميق وتنمية روح التكامل بين طوائف هذا المجتمع. ومن ثم، يقترح البحث الحالي ضرورة تطوير أنشطة العمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية لتفعيل دور المكتبة كشريك في خدمة المجتمع المحلي للجامعة. حيث يشجع انخراط المتطوعين في تطوير خدمات المكتبة وبرامجها على تعزيز ثقافتهم وولائهم للمكتبة وتنمية شعورهم بالمشاركة في خدمة المجتمع مع الأخذ في الاعتبار العادات والتقاليد التي تحكم المجتمع. وفي ضوء استجابات المتطوعون على أسئلة البحث اتضح كيف يمكن للمكتبة من خلال المتطوعين لديها القيام بالعديد من الأنشطة التي تخدم المجتمع وتكون في شراكة معه، مع الأخذ في الاعتبار من تلك الأنشطة التي وقع عليها اختيار الطالبات والتي تبرز دور المكتبة الأكاديمية كشريك في خدمة المجتمع ما يلي:

- مساعدة الأشخاص عبر المجتمع المحلي في الوصول إلى خدمات المكتبة مثل: توصيل الكتب إلى كبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة في المنازل.
- الاستعانة بالمتطوعين في المكان الذي يتناسب مع مهاراتهم وامكاناتهم وقدراتهم .
- تقديم أنشطة مكتبية للعائلات في النوادي الاجتماعية ومراكز الأحياء، والحدائق العامة.
- توفير جلسات لقراءة الكتب أو القصص للأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة.
- التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأحياء الخيرية في المجتمع المحلي.
- تقديم دورات تدريبية لأبناء الحي في الثقافة المعلوماتية.
- تسويق خدمات المكتبة في مركز الحي.

من خلال هذه الأنشطة للعمل التطوعي بالمكتبة الأكاديمية يُفعل دور المكتبة كشريك في خدمة المجتمع المحلي للجامعة، وهي أحد المهام الرئيسية الموكلة للجامعة بجانب مهام التعليم والبحث العلمي.

توصيات البحث

أولاً: توصيات موجهة لإدارة الجامعة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال برامج التطوع.

1. تشجيع طلاب الجامعة على ممارسة العمل التطوعي لأن مشاركتهم تربط الجامعة ومخرجاتها التعليمية باحتياجات المجتمع ومشكلاته، من خلال تخصيص أنشطة ومشاريع لخدمة المجتمع مع عدم إغفال أهمية اختيار المتطوع للعمل الذي يتناسب مع مهاراته وامكاناته.
2. الاستفادة من المتطوعين بعد انقضاء فترة التطوع والتدريب لسد العجز في المتخصصين المهنيين بمكتبات الجامعة مع مراعاة توفير وسائل مواصلات مجانية لتشجيعهم على المشاركة.
3. توعية طلاب الجامعة بأهمية المشاركة في العمل التطوعي من خلال الندوات والمحاضرات والبرامج الثقافية والتدريبية، والإعلان عن طريق روابط صفحة الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي لإبراز أهمية العمل التطوعي، ومردوداته الإيجابية لكل من المتطوعين والجامعة ومجتمعهم.
4. مشاركة المتطوعين في الاحتفال بالأحداث الموسمية داخل الجامعة؛ وكذلك المشاركة في الحملات التوعوية التي تقوم بها مكتبات الجامعة مثل (الاحتفال بيوم اللغة العربية، واليوم العالمي للكتاب، والتعريف بالخدمات الإلكترونية لمكتبات الجامعة، واليوم العالمي للتطوع، والحملات التوعوية في المجال الطبي) مع عدم إغفال إرسال رسالة شكر للطلاب المتطوعين المساهمين في هذه الأنشطة التي تقوم بها الجامعة ومكتباتها لأنه يمثل اعترافاً بالجميل لهؤلاء الطلاب ودورهم ومساعدتهم في إنجاح الحدث.

ثانياً: توصيات موجهة لإدارة المكتبة الأكاديمية لدعم برنامج التطوع ونجاحه.

1. أن تستفيد المكتبة من التنوع في تخصصات الطلاب داخل الحرم الجامعي ولا تقتصر على التطوع من تخصص طلاب البكالوريوس في المكتبات والمعلومات فقط؛ حتى تصبح أكثر تمثيلاً للمجتمع الذي تعمل فيه.
2. يجب أن تتوافر بالمكتبة سياسة مكتوبة لبرنامج التطوع تقدم بعض المعلومات حول: أهداف وأنشطة المكتبة، ولماذا تريد إشراك المتطوعين في عملها؟ وكيف تساعد مساهمة المتطوعين في تقديم خدمات المكتبة؟ ووصف المهام التي يقوم بها المتطوعون؛ وقائمة بالمهارات المتوقع اكتسابها؛ وتدريب المتطوعين؛ ومسؤوليات المتطوعين وحقوقهم؛ وفترة التجربة؛ وتحديد القائمين على الإشراف على المتطوعين.
3. العمل على اكتساب المتطوعين مهارات (اجتماعية وعلمية وعملية) جديدة تتوافق مع متطلبات سوق العمل، والاستعانة بأعضاء هيئة التدريس من الأقسام المختلفة بالكليات للمشاركة في تقديم هذه الدورات التدريبية.
4. الإعلان عن برنامج التطوع على روابط صفحة العمادة والمكتبة المركزية على شبكات التواصل الاجتماعي، لإبراز أهمية العمل التطوعي في المكتبة، وتوفير قائمة بالمهارات التي يتطلبها سوق العمل والمتوقع اكتسابها في حال الانضمام لبرنامج التطوع بالمكتبة، فضلاً عن التنويه عن حصول

المتطوعين على شهادة خبرة توضح الوحدات التي تم تدريبهم بها، وكذلك عدد الساعات التي تم قضاؤها في برنامج التطوع بالمكتبة.

٥. تقييم المتطوعين المتقدمين للتطوع من خلال إجراء مقابلة معهم للوقوف على مهاراتهم واهتماماتهم، لمطابقتهم مع نوع العمل المناط بهم، مع توفير الفرص لتدريبهم قبل الخدمة، حتى يمكن توزيعهم بعد ذلك على المكتبات المختلفة داخل الجامعة، إضافة الى توفير وسيلة المواصلات المجانية لتحفيزهم على القيام بالعمل في تلك المكتبات.

٦. تحفيز الموظفين من خلال تقدير جهودهم خلال برنامج التطوع، والأخذ في الاعتبار وجهات نظرهم وخبراتهم حين تخطط المكتبة لبرنامج التطوع سنوياً؛ مع الأخذ في الاعتبار التقييم المستمر للبرنامج للوقوف على نقاط الضعف لمحاولة علاجها مستقبلاً.

٧. مكافأة المتطوعين بالمكتبة وتقديرهم بالشكل المناسب لكل ما يفعلونه، مع إيجاد لوحة للإشادة العامة بعملهم، ومشاركتهم في كافة الأحداث الاجتماعية داخل الحرم الجامعي وخارجه.

المراجع

أحمد إبراهيم حمزة. (٢٠١٥). العمل الاجتماعي التطوعي: الواقع والمأمول. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

Adeogun, M. O. (2016). Learn by doing: An assessment of the impact of access services in fostering skills development of access services student staff at Kennedy library. *Public Services Quarterly*, 12(1), 1-21.

Anders, K. C., German, E. M., & Graves, S. J. (2016). Using Student Volunteers in Library Orientations.

Australian National University (ANU Library/Archives) Volunteer Program Guidelines: ANU Library/Archives. Retrieved June 10, 2018, from http://library-admin.anu.edu.au/intranet/_resources/volunteer-program/Volunteer-Program-Guidelines-v3.pdf

Benjamin, M., & McDevitt, T. (2018). The Benefits and Challenges of Working in an Academic Library: A Study of Student Library Assistant Experience. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(2), 256-262.

Casselden, B., Walton, G., Pickard, A., & McLeod, J. (2017). Issues of quality and professionalism of library volunteers: reporting from a qualitative case study. *Performance Measurement and Metrics*, 18(2), 118-126.

Charles, L. H., Lotts, M., & Todorinova, L. (2017). A survey of the value of library employment to the undergraduate experience. *Journal of Library Administration*, 57(1), 1-16.

Clancy, S. (2017). The power of language in the age of austerity: Volunteers and practitioners reflect on UK civil society. *Research for All*, 1(2), 234-251.

Councils, L., & Thiedeman, S. (2013). Managing Volunteers Toolkit.

Denda, K., & Hunter, J. (2016). Building 21st century skills and creating communities: A team-based engagement framework for student employment in academic libraries. *Journal of Library Administration*, 56(3), 251-265.

Han, L., Wang, Y., & Luo, L. (2014). Student deep participation in library work: A Chinese academic library's experience. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(5), 467-472.

Kohler, J. P. (2016). Training engaged student employees: A small college library experience. *College & Undergraduate Libraries*, 23(4), 363-380.

Luna Scott, C. (2015). The futures of learning 2: What kind of learning for the 21st century?. Retrieved from: Partnership for 21st Century Learning: <http://www.p21.org/>

Melilli, A., Mitola, R., & Hunsaker, A. (2016). Contributing to the library student employee experience: Perceptions of a student development program. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 430-437.

Mestre, L. S., & LeCrone, J. M. (2015). Elevating the student assistant: An integrated development program for student library assistants. *College & Undergraduate Libraries*, 22(1), 1-20.

Meyer, K., & Torreano, J. (2017). The front face of library services: How student employees lead the library at Grand Valley State University.

Mitola, R., Rinto, E., & Pattni, E. (2018). Student employment as a high-impact practice in academic libraries: A systematic review. *The Journal of Academic Librarianship*.

Oh, D. G. (2017). Analysis of the factors affecting volunteering, satisfaction, continuation will, and loyalty for public library volunteers: An integrated structural equation model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0961000617747338.

Reitz, J. M. (2008). ODLIS: online dictionary for library and information science. 2007. Retrieved on February 4. from <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf>

Skulan, N. (2018). Staffing with students: Digitizing campus newspapers with student volunteers at the University of Minnesota, Morris. *Digital Library Perspectives*, 34(1), 32-44.

Sterling, L. R. (2015). Books not burgers: Six highly effective ways to motivate and retain library student employees. *Journal of Access Services*, 12(3-4), 118-127.

Tikam, M. (2011). Library volunteerism outcomes: what student volunteers expect. *Library Management*, 32(8/9), 552-564.

Tolppanen, B. P., & Derr, J. (2009). A survey of the duties and job performance of student assistants in access services. *Journal of Access Services*, 6(3), 313-323.