

## الاتجاهات الحديثة فى تنمية مهارات أخصائى المعلومات

### مراجعة علمية

#### د. هشام محمود عزمى

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

كلية الآداب - جامعة القاهرة

والمعار حالياً لجامعة قطر

#### تقديم:

ربما لم يحظ موضوع فى تخصص المكتبات والمعلومات بمثل ما حظى به موضوع تطوير العاملين وتنمية مهارات أخصائى المعلومات من اهتمام . وقد تجلّى ذلك فى عدة آلاف من الدراسات المنشورة فى الإنتاج الفكرى المتخصص فى المجال ، سواء باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية . ويعكس ذلك الاهتمام من قبل الدارسين والباحثين ، ما يمثله العنصر البشرى من أهمية قصوى . فعلى الرغم مما يشهده مجال المكتبات والمعلومات من ثورة تكنولوجية هائلة يسرت إلى حد بعيد تداول المعلومات وتدقيقها ، أكثر من أى وقت مضى ، فلا يزال أخصائى المعلومات يتحمل العبء الأكبر فى تقديم خدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين ، باعتباره همزة الوصل الرئيسية بين منتجى المعلومات والمستفيدين منها . بيد أن التطورات التكنولوجية المتلاحقة التى يشهدها المجال ، تقتضى أن يتوفر أخصائى المعلومات على مواكبة ما تفرزه هذه

التكنولوجيا ، وما يترتب عليها من استحداث أساليب ونظم وأدوات جديدة تكاد تلمس كل جوانب العمل المكتبى ، إن هم أرادوا الاستمرار فى أداء الدور الذى تحمّله عبر قرون طويلة من الزمان . وتأتى برامج التطوير المهنى والتدريب فى مقدمة الأساليب التى يلجأ إليها أخصائى المعلومات فى تحديث معلوماتهم ، إذ تمكنهم هذه البرامج من مواصلة تعليمهم الأساسى ، واستيعاب وفهم هذه التطورات المتلاحقة والتعامل معها .

وتتناول هذه المراجعة العلمية موضوع «الاتجاهات الحديثة فى تنمية مهارات أخصائى المعلومات» ؛ حيث تقدم كجزء من متطلبات الترقية العلمية إلى درجة «أستاذ مساعد» فى تخصص المكتبات والمعلومات» .

#### مراحل الإعداد:

مر إعداد هذه المراجعة العلمية بعدة خطوات يمكن إبرازها فيما يلى :

## ١- مسح الإنتاج الفكرى :

وقد اعتمدت هذه الخطوة على استشارة المصادر الجغرافية التالية :

\* قاعدة بيانات علوم المكتبات والمعلومات Library and Information Science Abstracts

(LISA) ، وذلك من خلال الاشتراك التجريبي فى النسخة الإلكترونية المتاحة من خلال مؤسسة Silver Platter على شبكة الإنترنت ، وتغطى الفترة الزمنية من ١٩٦٩ - ٢٠٠٠ .

\* الإنتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات للدكتور محمد فتحى عبد الهادى .

\* تأهيل وتدريب المكتبيين واختصاصى المعلومات: سمات الإنتاج الفكرى العربى فى الموضوع للدكتور مصطفى حسام الدين .

\* قاعدة بيانات مستخلصات الرسائل الجامعية Dissertation Abstracts المتاحة على أقراص مدمجة . (١٩٩٨ - ٢٠٠٠) .

\* المواقع ذات العلاقة على شبكة الإنترنت ، خاصة المواقع الدليلية ومواقع الجمعيات المهنية فى تخصص المكتبات والمعلومات .

وقد استخدم الباحث مجموعة من الكلمات الدالة التى تعبر عن موضوع المراجعة ، ويمكن عرضها فيما يلى :

Staff development

Staff training

Professional development

Continuing education

Skills development

Library personnel

وتمثلت محصلة هذه الخطوة فى استرجاع ما يزيد على ٧٠٠ تسجيله ببيوجرافية ، آخذين بعين الاعتبار أن المسح الراجع قد امتد حوالى عشر سنوات إلى الوراء ، أى إلى عام ١٩٩٠ .

## ٢- التنقية :

كان الهدف الرئيسى من هذه الخطوة هو فحص التسجيلات البيوجرافية بفرض اختيار تلك التسجيلات التى تتصل بموضوع المراجعة اتصالا مباشرا . كما تم استبعاد التسجيلات التى تتناول الجوانب التاريخية ، والتركيز على التسجيلات الممثلة للاتجاهات الحديثة فى الإنتاج الفكرى ، وهو ما يتفق مع موضوع المراجعة .

## ٣- الاطلاع على اصول المفردات :

تمثل هذه الخطوة فى محاولة مفردات الإنتاج الفكرى الذى تم تحديده فى المرحلة السابقة . وغنى عن القول ما يمثله ذلك من صعوبة فى ظل النقص الذى تعاني منه مكتباتنا العربية ، خاصة فيما يتعلق بمقتنياتها من الدوريات . وإضافة إلى ما استطاع الباحث الوصول إليه من خلال مكتبة الجامعة (مكتبة جامعة قطر) ، فقد عمد إلى الاشتراك التجريبي فى بعض خدمات الدوريات الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت، تعويضا للنقص المشار إليه . وقد اعتمد الباحث بصفة أساسية على ملف الدوريات الأكاديمية Academic Search Elite ، المتاح من خلال مؤسسة EB-SCO Publishing ، والذى يوفر النصوص الكاملة لعددا من الدوريات الأكاديمية فى تخصصات عدة ومنها المكتبات والمعلومات .

وقد أسفرت هذه المرحلة عن التوصل لحوالي 7.70 من أصول مفردات هذا الإنتاج ، بينما أعتمد الباحث على مستخلصات قواعد البيانات بالنسبة إلى المفردات المتبقية .

#### ٤- قراءة الاصول والتجميع المنطقي للمفردات :

تهدف هذه الخطوة إلى الإلمام بمحتويات المفردات التي تم التوصل إليها ، ثم تجميعها في تجميعات منطقية تتفق مع المحتوى الموضوعي لكل منها وما يوجد بينها من علاقات موضوعية . وقد أثار الباحث أن يعتمد مبدأ السند الأدبي Literary Warrant أسلوباً لهذه التجميعات المنطقية ؛ حيث لم يتقيد برؤوس الموضوعات التي تضمنتها الأدوات البليوجرافية التي اعتمد عليها ، وذلك لتأني هذه المفردات معبرة تعبيراً فعلياً عن اتجاهات المفردات التي تتناولها . وفي ضوء ما تقدم ، تم تصنيف مفردات الإنتاج الفكري تحت الفئات الموضوعية التالية :

أولاً : الإنتاج الفكري الذي تناول تنمية مهارات أخصائي المعلومات والتعليم المستمر بشكل عام .

ثانياً : الإنتاج الفكري الذي تناول تنمية مهارات أخصائي المعلومات في أنشطة أو مهام معينة ، وتضمنت تلك الفئة ، الفئات الفرعية التالية :

\* تنمية المقتنيات .

\* العمليات الفنية .

\* خدمات المستفيدين .

\* المراجع .

\* الدوريات .

\* تكنولوجيا المعلومات (عام) .

\* النظم الآلية .

\* الوسائط المتعددة .

\* شبكات المعلومات والإنترنت .

\* أنشطة ومهام أخرى .

ثالثاً : الإنتاج الفكري الذي تناول التطوير المهني والتدريب في أنواع مختلفة من المكتبات ، ويتضمن :

\* المكتبات الأكاديمية .

\* المكتبات المتخصصة .

\* المكتبات العامة .

\* المكتبات المدرسية .

رابعاً : الإنتاج الفكري الذي تناول أساليب التطوير المهني وأدواته .

خامساً : الإنتاج الفكري الذي تناول مشروعات التدريب والتطوير المهني .

سادساً : الإنتاج الفكري الذي تناول إدارة برامج تنمية المهارات وتقييمها .

وتجدر الإشارة في هذا السياق ، إلى أنه من المنطقي أن يكون هناك قدراً كبيراً من التداخل بين مفردات الفئات المشار إليها أعلاه . فعلى سبيل المثال ، فإن مفردات الفئة الثانية يمكن أن تتداخل مع تلك في الفئتين الثالثة والرابعة . غير أنه تم ترجيح تبعية مفردة لفئة دون أخرى ، على أساس ما أسفرت عنه القراءة المتعمقة للمفردات ومستوى معالجة العناصر الموضوعية في كل منها .

## مجال المراجعة وحدودها :

- تناول هذه المراجعة العلمية موضوع تنمية مهارات العاملين فى المكتبات ومرافق المعلومات الأخرى . وبناء عليه ، فإنها تغطي موضوعات التدريب وتطوير المهارات والتعليم المستمر . أما الإنتاج الفكرى الذى يتناول الإعداد أو التأهيل الأكاديمى لأخصائى المعلومات ، فإنه لا يدخل فى نطاق تغطية هذه المراجعة .
- حيث أن المراجعة تهدف أساسا إلى رصد الاتجاهات الحديثة فى الإنتاج الفكرى المتخصص فى المجال ، فقد ركزت المراجعة على الإنتاج الفكرى المنشور فى عقد التسعينيات . ويستثنى من ذلك بعض المفردات التى نشرت فى تاريخ سابق عن المشار إليه ، خاصة فيما يتعلق بكتابة الإطار النظرى للمراجعة .
- تغطي المراجعة كافة أشكال أوعية المعلومات ، التقليدية منها (الدوريات والكتب والأطروحات) أو غير التقليدية (مواقع متاحة على الإنترنت) .
- لم تقتيد المراجعة بحدود جغرافية معينة ، وفقا لما توافر فى الأدوات الببليوجرافية التى تم الاعتماد عليها .

## أولا : الإنتاج الفكرى عن تنمية المهارات والتعليم المستمر بشكل عام

### ١/١ التعريفات والمفاهيم الأساسية :

يزخر الإنتاج الفكرى المتخصص فى المجال بالعديد من المصطلحات المتعلقة بمجال تنمية

وتطوير العاملين ، يميز تيربلانش (Tereblanche, 1991) بين التطوير والتعليم والتدريب على النحو التالى :

### التطوير Development :

يعرف التطوير بأنه العملية المنهجية ذات الصلة بالتعليم والتدريب والنمو ، والتى يمكن للفرد بواسطتها أن يواصل تعليمه الأساسى ، ويطبق ما اكتسبه من معلومات ومعارف ومهارات . إضافة إلى ذلك ، فهى تعد بمثابة متابعة من الفرد لظموحاته واهتماماته وتطلعاته .

### التعليم Education :

التعليم هو النشاط الذى يهدف إلى تطوير المعرفة ، والقيم الروحية ، والفهم والإدراك الذى يحتاج إليه الفرد فى كل مناحى الحياة ، إضافة إلى المعرفة والمهارة ذات العلاقة بحقل أو مجال محدد .

### التدريب Training :

التدريب هو العملية المنهجية التى يتم من خلالها تغيير سلوك العاملين تجاه تحقيق أهداف المؤسسة . وفى نهاية الأمر فإن التدريب والتعليم يلتقيان ويبلغان ذروتها فى التطوير .

وفىما يتعلق بالتدريب فى مجال المكتبات والمعلومات ، يشير محمد الهاللى (الهاللى ، ١٩٩٩) إلى مجموعة من المصطلحات التى تستخدم تبادليا فى مجال الإعداد المهنى لأمناء المكتبات وأخصائى المعلومات :

التعليم المكتبى المستمر

Continuing Library Education (C. L. E)

التعليم المعنى المستمر

Continuing Professional Education

(C. P. E)

التطوير المهني المستمر

Continuing Professional Development

(C. P. D)

حيث يعتبر أن التطوير المهني المستمر يحتل قمة هرم أو بنيان الإعداد المهني للعاملين في مؤسسات المعلومات .

ويقدم السالم (سالم السالم ، ١٩٩٨) تعريفا للتطوير المهني نقلا عن نوارج جونز Noraj Jones ، يعرفه بأنه «الخبرات التعليمية المنظمة ، والمعدة أساسا لزيادة فعالية أمناء المكتبات ، ومساعدتهم على تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين .

أما جوردان (Jordan, 1995) فقد عرف التطوير المهني أنه «كل الأنشطة التي تعقب الحصول على المؤهلات الأساسية في علوم المكتبات والمعلومات ، سواء تم ذلك أثناء العمل بمؤسسات المعلومات أو خارجها في جمعية المكتبات أو مدرسة المكتبات ، من خلال المقررات الدراسية أو المؤتمرات أو ورش العمل أو غيرها . سواء تم الحصول على مؤهلات أو شهادات دراسية من عدمه .

واستخدام العريني (محسن العريني ، ١٩٩٤) في دراسته ، مصطلحات تطوير العاملين ، التطوير المعنى ، التعليم المستمر ، التطوير الوظيفي ، تنمية العاملين ، البرامج التدريبية بشكل تبادلي ، وبينما اعتبر أن التعليم المستمر وتطوير العاملين ، يستخدمان

كمترادفين في كثير من الأحيان ، فإنه حاول أن يميز بين المصطلحين على أساس اعتماد الأول على الفرد بينما يركز الثاني على الجماعة ، كما لو كانت مرتبطة مع نظام المنشأة الشامل .

ولقد قدمت كونروي (Conroy, 1989) تعريفا محددًا لكل من التنمية المهنية (التطوير المهني) والتعليم المستمر . فبالنسبة إلى التنمية / التطوير المهني ، فهو يهدف إلى دعم قدرات المؤسسة لأداء مهمتها بكفاءة ، وذلك من خلال تشجيع وتنمية مواردها البشرية . ويؤكد التطوير المعنى على قدرة الفرد والمؤسسة على النمو ، ولكل أن يسهم في نمو وتطور الآخر . إضافة إلى ذلك فإن التطوير المعنى يستثمر إمكانات الحاضر إلى أقصى حد ممكن ، بينما يعد الفرد والمؤسسة للمستقبل . أما التعليم المستمر فهو فرص للتعلم ، يستثمرها الفرد في تلبية احتياجاته للتعلم والنمو الذاتي والمهني ، وهو يأتي بعد الانتهاء من تعليمهم الأساسي وخبرتهم العملية .

### ٢/١ التطوير المهني وتنمية المهارات

وقد تناول عدد من الدراسات أهداف برامج التطوير وتنمية المهارات للعاملين في مؤسسات المعلومات . وفي هذا الإطار ، ينقل العريني عن مارثا بوود ، مبررات إعداد هذه البرامج ؛ حيث تهدف الأخيرة إلى :

- \* الحصول على معرفة متخصصة أو تأهيل فني مناسب .
- \* تحديث المعلومات أو المحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في المجال .

\* تحسين الأداء في العمل .

\* تحقيق الذات (محسن العرينى ، ١٩٩٤) .

كما يشير أمان (محمد أمان ، ١٩٩١) إلى أن برامج التطوير والتعليم المستمر تساهم في تمكين أخصائى المعلومات من : مسايرة المفاهيم والمعارف والمهارات الجديدة ، الإعداد للتغيرات التى تحدث فى مستقبلهم المهنى وتحديث تعليمهم الأساسى .

ولقد تأثر الإنتاج الفكرى المتخصص فى المجال بالتغيرات الجذرية التى شهدتها مجال المكتبات والمعلومات فى الفترة الماضية ، خاصة خلال السنوات العشر الأخيرة . وقد ظهر ذلك جليا فى مفردات الإنتاج الفكرى المتعلق بتطوير المهارات ؛ حيث ركزت نسبة كبيرة منه على سمات هذا التغيير والتغير فى طبيعة العمل . كما أفرد عدد كبير من مفردات الإنتاج مساحة لمناقشة الدور الجديد الذى ينبغى أن يقوم به أخصائى المعلومات فى بيئة المعلومات الجديدة ، وذلك بغض النظر عن نوع المكتبة والمستفيدين منها . إضافة إلى ذلك ، فإن مفردات هذا الإنتاج قد تضمنت العديد من المصطلحات ، التى تعبر عن تغير منظور التعامل مع المكتبة والعاملين فيها . فقد بدأ استخدام مصطلحات مثل : المكتبة الرقمية Digital library ، المكتبة الافتراضية Virtual library ، المكتبة الكونية Cyber library ، المكتبة الإلكترونية Electronic library ، المكتبة بدون جدران Library without walls . وبالمثل ، فقد استخدمت مصطلحات مثل : الأمين الافتراضى Virtual Librarian ، والأمين الرقمى Digital

librarian ، الأمين الكونى Cybrarian ، الأمين الهجين Hybrid Librarian .

وفى هذا السياق يعرض مارميون (Marmion, 1998) إلى أن واحدة من التحديات التكنولوجية الكبيرة التى تواجهها المهنة فى الوقت الحاضر ، هى كيفية إعداد أخصائى المكتبات والموظفين لاستخدام تكنولوجيا المكتبات الحديثة ، المتاحة منها والتى لا تزال قيد التطوير ، بالكفاءة المطلوبة . وتخلص الدراسة إلى حتمية أن تولى المكتبات قدراً كبيراً من الاهتمام إلى التدريب على التكنولوجيا ، وبصفة خاصة مهارات التعامل مع الحاسب الآلى ، أكثر من أى وقت مضى .

ويشير الهلالى (محمد الهلالى ، ١٩٩٩) إلى أن التحدى الكبير الذى يواجه العاملين فى مؤسسات المعلومات يتمثل فى «التطورات والتغيرات السريعة والمتلاحقة فى كل موقع واتجاه على الساحة المعلوماتية وفى المجتمع ككل» . ويستعرض عدداً من هذه التحديات مثل : التغيرات فى مناهج وأساليب التعليم ، التغيرات فى أشكال العتاد والبرمجيات ووسائل الاتصال ، التطورات والتغيرات فى أنماط وأنواع المؤسسات المعلوماتية ، وأخيراً ، التغيرات فى البيئة المحيطة بمؤسسات المعلومات والمجتمعات المستفيدة منها .

وفى إطار التأكيد على أهمية التطوير المهنى والتدريب ، نتناول دراسة تينانت (Tennant, 1995) الأهمية البالغة لتدريب العاملين فى ظل المكتبة الافتراضية ، وما يستلزمه ذلك من التزام شديد من قبل الإدارة العليا فى المكتبات . وتستعرض الدراسة الوسائل المختلفة لتطوير المهارات

مثل : التدريب الداخلي ، الاستعانة ببيوت الخبرة في مجال التدريب ، فرص التدريب الخارجية ، التعليم الذاتي . وتخلص الدراسة إلى أن الهدف الرئيسي لتنفيذ برامج التدريب والتطوير المهني للعاملين هو خلق جيل من العاملين لديهم القدرة على ابتكار وتصميم وإدارة المكتبات الافتراضية .

ويعرض هوفتون (Houghton, 1999) إلى تغيير دور أخصائي المعلومات ، في ضوء الغزو الواضح لتكنولوجيا المعلومات للمكتبات ؛ حيث يلقي الضوء على المهارات المطلوبة من أخصائي المعلومات للمكتبات ؛ حيث يلقي الضوء على المهارات المطلوبة من أخصائي المعلومات «المطور» ، والمجالات المطلوب تكثيف التدريب بها مثل ، أتمتة المكاتب ، الإنترنت ، شبكات الحاسبات المحلية وغيرها من المجالات التي ترتبط بتقديم خدمات المعلومات المطورة للمستخدمين .

وتستعرض دراسة (Mendelsohn, 1996) الخصائص الواجب توافرها في أخصائي معلومات المستقبل . وقد اعتمد الكاتب على آراء ثمانية من أخصائي المعلومات في أوروبا . وقد تضمنت القائمة المقترحة مايلي : معرفة جيدة بنظم الحاسب الآلي ، القدرة على توجيه وإرشاد المستخدمين ، الإلمام بمهارات الاتصال ، القيام بدور الوسيط بين المستفيد ومصادر المعلومات ، خلفية متميزة عن تنظيم المعرفة وإدارة المعلومات ، إضافة إلى توافر مزيجا من المهارات الفنية والقدرات الذاتية .

بشير مورجان (Morgan, 1996) إلى التغيرات السريعة التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي في بريطانيا ؛ حيث يتعكس ذلك بالضرورة على نوع

الخدمات التي يتوفر على تقديمها أخصائيو المكتبات والمعلومات ، وبالتبعية على نوع المهارات التي يمتلكونها . وتستعرض الدراسة عددا من المهارات الأساسية التي ينبغي توافرها في أخصائي المعلومات في الوقت الراهن ، مثل التوجيه وإرشاد المستخدمين للتعامل مع المعلومات ، مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن ، مثل التوجيه وإرشاد المستخدمين للتعامل مع المعلومات ، مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، بعض المهارات الإدارية مثل إدارة التغيير ، الإدارة المالية والاستراتيجية . وتختتم الدراسة بالتأكيد على دور إدارات المكتبات في توفير هذه المهارات لموظفيها واستمرارها .

ويناقرش جارود (Garrod, P., 1998) التزود بمهارات جديدة من قبل العاملين في المكتبات ومرافق المعلومات ، لتمكينهم من لعب دورهم كاملا في البيئة الإلكترونية والمتشابكة ، كما يشير إلى ضرورة تحديد المهارات التي ينبغي اكتسابها .

وبالمثل ، فقد عرض سعد (Saad, 1994) للتحويلات الجارية في البيئة المكتبية ومن بينها الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات ، المشابكة Networking ، الوسائط الحديثة مثل الكتب الإلكترونية ، الأقراص الضوئية والوسائط المتعددة . مما يفرض تحديات كبيرة على أخصائي المعلومات ويؤكد على أهمية برامج التعليم المستمر ، والتحديث الدائم للمعلومات لمواكبة هذه التطورات .

وهناك دراسة هوفمان (Hoffman, 1991) التي تناولت فيها الأسباب التي تدعو إلى أهمية دعم برامج تطوير مهارات العاملين بالمكتبات ،

المطلوبة فى مكتبات الأمين الواحد one person library ؛ حيث تم تعريف سمع جوانب أساسية لبرامج التطوير المهنى هى : الثقافة المؤسسية ، مهارات الإدارة ، فنون الاتصال ، مهارات المكتبات والمعلومات والمشابكة Networking ، تكنولوجيا المعلومات ، العلاقات العامة، التخصص الموضوعى . وعلى الرغم أن هذه القائمة من المهارات قد وجهت لأخصائى المكتبات الواحد ، فإنها يمكن أن تشكل أساسا لبرامج التطوير المهنى بصفة عامة . وتنقل إحدى الدراسات (Chisenga, 1996)

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى المكتبات ومراكز التوثيق فى ليسونو بجنوب أفريقيا ؛ حيث تعرض الدراسة إلى أنواع الحاسبات المستخدمة ، التجهيزات البرمجية المتاحة والأنشطة والخدمات التى تعتمد على الحاسب الآلى . كما تلقى الضوء على المهارات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات بين العاملين فى مجال المكتبات والمعلومات فى الدولة ؛ حيث تكشف عن وجود قصور واضح فى البرامج التدريبية . وتوصى الدراسة بقيام جمعية المكتبات فى ليسونو بتنظيم برامج تدريبية وورش عمل ملائمة فى مجال المعلومات ، كما أنه ينبغى على العاملين تبنى موقف إيجابى نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات .

وتأكيدا على أهمية التدريب وتنمية مهارات العاملين لكل فئات العاملين فى بيئة المعلومات ، يشير هيرمانز (Hermans, 1997) إلى ضرورة الاهتمام ببرامج التطوير المهنى للأرشيفيين ؛ حيث يشير إلى بيئة المعلومات الرقمية وتأثيراتها على إدارة الأرشيف . وتؤكد الدراسة على أن المكتبيين

خاصة تلك التى تتبنى تكنولوجيا المعلومات . ومنها التغير المؤسسى ، التحول للنظم الآلية .

وفى نفس الاتجاه ، يعرض هاريس (Harris, 1996) لنوع المعرفة والمهارة التى ينبغى أن يتحلى بها أخصائى المعلومات لتمكن من مواجهة التغييرات الجذرية الحادثة فى بيئة المعلومات ، واستحداث المكتبات الافتراضية Virtual libraries . ويتناول هيبورث (Hepworth, 1994) الدور الذى ينبغى لأخصائى المعلومات يلعبه فى ظل المكتبة الافتراضية .

أما عن الدور الذى سيلعبه أمين مكتبة المستقبل ، فيحدثنا عنه السالم (سالم السالم ، ٢٠٠٠) ؛ حيث يتناول بعض المهام المنوطة بالمكتبيين واختصاصى المعلومات فى البيئة الإلكترونية ، ومن بين هذه المهام : المشاركة فى بعض المهارات المتعلقة بالنشر والتحرير والإخراج ولغات الحاسب . المشاركة فى تطوير عمليات التصفح Browsing ، قضاء جزء كبير من الوقت فى تقديم المعونة للمؤلفين والباحثين والطلاب .

كما يستعرض كل من هاستنج وتيننت (Hasting, 1996) مواصفات أمين المكتبة الرقمية Digital librarian ؛ حيث أنه شخص يتمتع بمواصفات شخصية معينة ، أكثر من امتلاكه لخبرة فنية محددة . أيضا ، فإنه شخص يقرأ بصفة مستمرة ، وانتقائية فى الوقت ذاته ، محب للتعلم والتجريب ، لديه القدرة على التعلم الذاتى ، ويتمتع بحس عال فيما يتعلق بإمكانات التكنولوجيا ومخاطرها .

ويتناول براينت (Bryant, 1997) الكفاءات

تيسير تحول أخصائي المعلومات من قطاع إلى آخر داخل الإطار العام للتخصص .

وتأكيدا لضرورة خضوع كافة العاملين بالمكتبات ومرافق المعلومات للبرامج التدريبية ، يؤكد عدد من الدراسات على أهمية مشاركة جميع العاملين ، وبغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية أو مؤهلاتهم .

وفي هذا الإطار ، فقد لقي مساعدو المكتبيين paraprofessionals فى المكتبات الأكاديمية اهتماما فيما يتعلق بتطوير أدائهم المهني ، فقد أشارت دراسة (Romine, 1995) إلى خطورة إهمال تدريب المساعدين وزيادة الفجوة بينهم وبين الأخصائيين Professionals ؛ حيث أن ذلك يعود بآثار سلبية على المكتبة والمستفيدين منها على حد سواء . وتقتصر الدراسة أساليب لتشجيع برامج التطوير المهني لهؤلاء المساعدين .

ويتبنى بييرد (Beard, 1995) نفس الاتجاه؛ حيث يؤكد على أهمية خضوع مساعدي الاختصاصيين لنفس نوع التدريب الذى يخضع له أخصائيو المعلومات المهنيون . ويسوق تجربة مكتبة جامعة مقاطعة Hennepin بولاية مينسوتا الأمريكية ، فى تشكيل لجنة للتدريب والتطوير المهني ضمت فى عضويتها موظفين من كلتا الفئتين لتصميم برنامج يراعى الاحتياجات التدريبية لكافة العاملين . كما تؤكد دراسة بينيت (Bennett, 1995) على أهمية الدور الذى يلعبه المشرف فى برنامج تدريب المساعدين .

وتستعرض دراسة أخرى ، التطوير المهني لمساعد المكتبات (Antwi, Library Assistants

والأرشيفيين يعملون فى نفس المجال ، ألا وهو توفير خدمات المعلومات ، ومن ثم فإن الاندماج بين المهنتين سيكون له إسهام كبير فى تطوير هذا المجال .

تصف دراسة أدامز (Adams, 1996) التطورات التكنولوجية فى العقود الأخيرة ، والتغيرات التى أحدثتها فى المكتبات وخاصة أقسام الخدمات الفنية . ويتضمن ذلك استخدام تسجيلات MARC ، المرافق البليوجرافية ، الفهارس العامة المتاحة على الخط المباشر OPACs ، المصادر الإلكترونية المتاحة للمفهرسين . وتأثير ذلك على تدفق العمل وتغير دور أخصائي المعلومات .

ويرصد بيليدى (Billedi, 1996) فى ورقته المقدمة إلى الاتحاد الدولى للتوثيق والمعلومات FID ، المهارات اللازم توافرها لأخصائي المعلومات للتعايش مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة فى المكتبات بالبحر .

وعلى الرغم من أن التدريب قد يعد فى الأساس لخدمة غرض مهني أو تعليمي معين ، فإن آثار التدريب قد يكون لها بعض الآثار الإيجابية على مستقبل أخصائي المعلومات ، خاصة فى حالة الرغبة فى تغيير المستقبل الوظيفي فى إطار نفس المهنة .

وفى هذا السياق ، يطرح داتلون (Dalton, 1999) قضية هامة ، تتمثل فى دور برامج التدريب والتطوير المهني فى التحول من قطاع إلى آخر فى إطار مهنة المكتبات والمعلومات . فقد ركزت الدراسة على أن التدريب يسهم إلى حد كبير فى

1992) والتي تصف البرنامج السنوي لمساعدى المكتبات بمكتبة جامعة بوشى Bauch بنيجيريا ؛ حيث تقدم الدراسة ، الملامح الرئيسية للبرنامج وكيفية الدعاية والتسويق له ، كما تتناول المستفيدين من البرنامج من حيث توزيعهم الجغرافى وجهات التمويل . وتختتم الدراسة بتحليل نتائج استبيان وزع على المشاركين ، يكشف عن الأسباب المختلفة لحضور البرنامج وتقييمه ومقترحات التطوير للبرامج المستقبلية .

ومن ناحية أخرى تحذر بعض الدراسات من إهمال الجيل القديم من العاملين ، فيما يتعلق ببرامج التدريب والتطوير ، وقصره على الأجيال الجديدة فقط . وتشير إلى الانعكاسات السلبية لذلك .

وفى هذا الصدد ، يتناول وودورد (Woodward, 1997) قضية الأجيال القديمة من أخصائى المعلومات وكيفية تعاملها مع التقنيات الحديثة وخاصة استخدام الحاسب الآلى . وتطرح الدراسة قضية جدوى الإنفاق على تنظيم البرامج التدريبية لتلك الفئة من العاملين ، وإذا ما كان من الأوفق توجيه الأموال لتدريب الأجيال الجديدة بالنظر إلى العائد المتوقع من التدريب فى الحالتين ؛ حيث تخلص الدراسة إلى ضرورة مساعدة الجيل الأقدم من العاملين على استيعاب التقنيات الحديثة، نظرا لم يمثله إهمال هذا الجانب من تأثير بالغ الخطورة على أداء المكتبات التى يعملون بها .

وقد أشارت بعض مفردات الإنتاج الفكرى ، إنه بالإضافة إلى الجانب الخاص بإكساب العاملين مهارات وخبرات جديدة عن طريق برامج التطوير

والتدريب ، فإن لتلك الأخيرة أهمية بالغة فى كسر الحاجز النفسى بين العاملين وتقنيات المعلومات المستخدمة .

حيث يعرض كوين (Quinn, 1995) لدور البرامج الدينية فى تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن عدم التأقلم مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة فى المكتبات . وتوثق إحدى الدراسات (Jones, 1999) لمشروع بحثى مشترك بين مكتبة برمنجهام العامة فى بريطانيا ومكتبة Shropshireg لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على موظفى المكتبة وسبل إعادة تأهيلهم لاستخدام هذه التكنولوجيا ، وذلك بدعم من مركز بحوث المعلومات والتدريب . وتشير الدراسة إلى الحاجة الماسة لإكساب الموظفين الثقة فى التكنولوجيا الجديدة وما يمكن أن تسهم به البرامج التدريبية للعاملين فى هذا الإطار .

وفى هذا الإطار ، فقد نهج المسؤولون عن المكتبة العامة فى مقاطعة Castle Rock بولاية كولورادو الأمريكية هذا النهج ، آخذين بعين الاعتبار ما يمكن أن يلقيه الضغط النفسى والتعامل مع نظم آلية معقدة من عبء ، عند تصميم برنامج تدريب العاملين بها على النظام الآلى الجديد . وقد أدى تخصيص مدرب متخصص فى الحاسب الآلى ، وكذلك مساعدة الموظفين على استخدام أجهزة الحاسب بمنزلهم إلى نجاح ملحوظ للبرنامج التدريبى (Stewart, 1995) .

إضافة إلى دور التدريب فى تأهيل أخصائى المعلومات ، وتمكينه من أداء دورة فى ظل الطفرة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات . فإن المستقبل قد

يحمل جديدا فيما يتعلق بحتمية التأهيل ، فالمستفيد من خدمات المعلومات حاليا قد يتسامح أو يتساهل في قبول مستوى من الخدمات قد لا يرقى إلى طموحاته وتطلعاته ، غير أن المستقبل قد يشهد تغيرا في هذا الصدد ، إلى الحد الذى يمكن أن يصل فيه الأمر إلى اعتبار الحصول على خدمات معلومات مميزة حقا مكتسبا لا يرضى عنه المستفيد بدىلا .

وفى هذا السياق ، تشير إحدى الدراسات (Dragich, 9891) إلى بعض الحالات الافتراضية التى يمكن أن يتهم أخصائى المعلومات بسوء الأداء malpractice ، لعدم تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيد . وتفترض الكاتبة أن الأمر قد يصل إلى حد المساءلة القانونية لأخصائى المعلومات أمام ساحات القضاء .

أما على صعيد الإنتاج الفكرى العربى فى مجال تنمية وتطوير مهارات العاملين ، فقد ركزت أكثر الدراسات على قضايا التدريب والتطوير بشكل عام ، أو ما يتعلق منها بتدريب الكوادر البشرية فى دولة عربية أو أخرى .

فقد استعرض عبد الهادى فى دراسته (محمد فتحى عبد الهادى ، ١٩٩١) و (محمد فتحى عبد الهادى ، ١٩٩٣) ، برامج تدريب أخصائى المكتبات والمعلومات فى مصر ؛ حيث ناقش البدايات الأولى للبرامج التدريبية وتطورها . كما عرض إلى ثلاث من الجهات التى تتوفر على إعداد هذه البرامج وهى الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ، مركز التنظيم والميكروفيلم التابع لمؤسسة الأهرام والشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية .

وفى دراسة أخرى تتناول صادق (أمنية صادق ، ١٩٩٦) ، تتناول الباحثة قضية التدريب والاحتياجات المستقبلية لأخصائى المكتبات والمعلومات . وتعرض الدراسة إلى أهمية التدريب للمكتبات كغيرها من المؤسسات مع التركيز على مواصفات أخصائى معلومات المستقبل ، والمهارات التى ينبغى أن يتمتع بها فى عصر تكنولوجيا المعلومات . كما تتناول قضايا التدريب فى مجال المكتبات بمصر ، وتشير إلى أن السمة الغالبة على البرامج التدريبية هى الشمولية ، ومحاولة إدخال كل أجزاء التخصص فيها . وترصد الدراسة مجموعة من السلبيات المتعلقة بالبرامج التدريبية مثل : عدم وجود تناسب بين المتدرب والمادة العلمية ، عدم توافر الإمكانيات المادية والتجهيزات الخاصة وأدوات العمل ، عدم وضوح أهداف البرامج التدريبية ، تركيز المحتوى على الجوانب التاريخية على حساب التطورات الحديثة والجوانب التطبيقية ، وأخيرا ، وجود فجوة زمنية بين التدريب وإجراء التطوير الفعلى .

ولا يقتصر الاهتمام فى الإنتاج الفكرى العربى على الجوانب العلمية والعملية فقط . وفى هذا الإطار ، يركز الهلالى (محمد الهلالى ، ١٩٩٥) على الأخلاقيات المهنية للعاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات ؛ حيث يشير إلى أن الأخلاق هى الركيزة الأولى التى يقام عليها البنيان المهنى - أى مهنة - بما فى ذلك مهنة العاملين فى مؤسسات المعلومات . ويطرح المؤلف تصورا لملاقة أخصائى المعلومات بالله عز وجل ، فبالاجتماع ، فبالمهنة ، فبمؤسسة المعلومات ، فبالمستفيدين ، ثم أخيرا علاقته بنفسه مظهرا وسلوكا . وتدعو الدراسة إلى

هذه التحديات . وتلقى الدراسة الضوء على جهود كل من : جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، جامعة أم القرى ، معهد الإدارة العامة ، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية . وتخلص الدراسة إلى أن غالبية البرامج التدريبية تفتقر إلى تلبية الاحتياجات الحقيقية للمهنة ، ولا تزال غالبية المؤسسات تعاني من نقص حاد في المتخصصين في مجال المعلومات على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير مهاراتهم .

ويطرح بدر (أحمد بدر ، ١٩٩٩) عددا من التساؤلات فيما يتعلق باستعداد البيئة العربية لتقبل التحول إلى بيئة المعلومات الإلكترونية ، ومنها ما يتعلق بالمعرفة والمهارة الضرورية للمهنيين في المعلومات في الوقت الحاضر والمستقبل .

### ٣/١ التعليم المستمر

وقد تناول أمان (محمد أمان ، ١٩٨٧) في دراسته موضوع التعليم المستمر وتحديث المعلومات لأخصائي المعلومات في الوطن العربي ، حيث يعرض لوضع برامج التدريب وتحديث المعلومات في الوطن العربي مقارنة بما هو حادث في الدول المتقدمة ، خاصة في الولايات المتحدة . وتعرض الدراسة إلى العناصر الرئيسية المرتبطة ببرامج التعليم المستمر مثل : حوافز التعليم المستمر ، نوعية برامج التعليم والتحديث ، دراسة المتطلبات والاحتياجات ،

أن يحتل موضوع الأخلاقيات المهنية ما يستحق من اهتمام في برامج الإعداد المهني في مؤسسات المعلومات .

وتناولت دراسة أخرى (Abdul-Hamid, 2000) دور المركز الوطني للمعلومات العلمية والتكنولوجية بدولة الكويت ، في تطوير الكوادر البشرية في مجال المكتبة الافتراضية -Virtual Library ؛ حيث تشير الدراسة إلى التغييرات الواسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وما ترتب عليها من اهتمام العديد من المؤسسات بالبرامج التدريبية والتعليم طويل الأمد. وتناولت الباحثة دور المركز ، التابع لمعهد الكويت للأبحاث العلمية ، في دعم برامج تدريبية متنوعة على الصعيدين المحلي والإقليمي . وتتضمن هذه البرامج : الإرشاد والتوجيه ، التدريب التقني المباشر ، التدريب الداخلي والخارجي ، الندوات والمؤتمرات وورش العمل والاستشارات . كما تستعرض الدراسة جهود المركز في ترسيخ مفهوم المكتبة الافتراضية ، من خلال مناقشة وتحليل برامج التطوير التي تم الارتكاز عليها عند تصميم البرامج التدريبية وطرق اكتساب المهارات ، وتقنيات التعليم المستمر ، لإعداد كوادر بشرية قادرة على مواكبة متطلبات المرحلة الراهنة .

كما يتناول السالم (سالم السالم ، ٢٠٠٠) قضية تطوير القوى البشرية في قطاع المعلومات بالبيئة الإلكترونية ، مع التركيز على الوضع الراهن بالملكة العربية السعودية . وتبدأ الدراسة باستعراض مكتبة المستقبل والتحديات التي تواجهها ، ثم تنتقل إلى عرض جهود المؤسسات السعودية في مواجهة هذه التحديات التي تواجهها ، ثم تنتقل إلى عرض جهود المؤسسات السعودية في مواجهة

تحديد أهداف البرامج التدريبية ، تنفيذ برنامج التعليم والتحديث وأخيرا تقييم برامج التعليم والتحديث .

وفى إطار دراسته حول التخطيط المستقبلى لمهنة المكتبات والمعلومات ، يتناول الهوش (أبو بكر الهوش ، ١٩٩١) واقع برامج تعليم المكتبات ومدى حاجتها إلى تغيير جذرى لمواجهة متطلبات المجتمع . وتركز توصيات الدراسة على الاهتمام ببرامج التعليم المستمر وذلك لرفع كفاءة المهنة وكفاءة العاملين بها وتعريفهم بالمستحدثات التى تواكب التغييرات المستمرة فى المجالات الاجتماعية والتعليمية والثقافية .

يعرض السالم (سالم السالم ، ١٩٩٣) إلى الصعوبة الشديدة التى تكتنف قضية التعليم الذاتى المستمر للمكتبيين وأخصائى المعلومات بالنظر إلى الاحتياجات الجديدة للمستفيدين والأشكال الجديدة لأوعية المعلومات . كما يشير إلى مبررات تنفيذ برامج التعليم المستمر للمكتبيين ؛ حيث يعرض إلى نماذج من برامج التعليم المستمر فى كل من الولايات المتحدة وبريطانيا واليابان . وتنتقد الدراسة أنشطة التعليم المستمر فى الوطن العربى ؛ حيث تذكر أنها شبه معدومة ، وإن وجدت فهى قليلة ومبعثرة ، وبالتالي لا يمكن وصفها بأنها برامج تحديث بالمعنى المتعارف عليه بين خبراء التعليم المستمر .

وفى نفس الإطار ، تعرض المحيرق (مبروك المحيرق ، ١٩٩١) لأهمية التعليم المستمر وضرورته بالنسبة لمهنة المعلومات ؛ حيث تعرف التعليم المستمر بأنه «ذلك النوع من التعليم القصير المدى نسبيا ، الذى يهدف إلى أقلمة الأطر الوظيفية على

وضعية متجددة أو تكنولوجيا حديثة» . وتشير الدراسة إلى المهارات والتدريب اللازم للمؤسسات المختلفة فى مؤسسات المعلومات ؛ المساعدون (الفنيون) ، المستوى المهنى الأول ، المستوى المهنى الثانى ، والمستوى المتقدم . كما تشير إلى أن البرنامج التدريبى يجب أن يساعد المتدرب على : التزود بمعرفة مهارات جديدة ، تحديث المعرفة والمهارات المتوافرة لديه حاليا ، الإعداد للعودة للمهنة بعد فترة تغيب أو انقطاع ، الإعداد للتغير من مجال تخصصى إلى آخر فى نفس المهنة ، وأخيرا دعم روح الابتكار فى المكتبة ومركز المعلومات .

وقد عرف جونز (Jones, 1987) التعليم المستمر بأنه عبارة عن الخبرات التعليمية والمعدة أساسا لزيادة فاعلية المكتبيين ومساعدتهم على أداء واجباتهم على الوجه الأكمل ، وكذلك تعريفهم بالمصطلحات الجديدة المستخدمة فى المهنة والمهارات الحديثة ، وتذكيرهم بالمهارات التى سبق لهم دراستها أثناء تلقيهم لعلوم المعلومات والمكتبات فى مرحلة الدراسة الجامعية الأولى .

وفى دراسة تناولت التعليم عن بعد Distance Learning وتأثيراته الحالية وانعكاساته المستقبلية ، يتناول جيفان (Jeevan. 1999) قضايا التعليم المستمر عن بعد .

ويعرض سميث (Smith, C., 1993) لمميزات تنفيذ برنامج التطوير المهنى المستمر (Continuing Professional Development) (CPD) ، الذى تشرف عليه جمعية المكتبات البريطانية LA ، وذلك من وجهة نظر رب العمل .

تشمل تلك المميزات : تقديم خدمات أفضل للمستفيدين ، تطوير الأداء والإنتاجية ، إكساب مهارات جديدة ، فرص أفضل للترقى .

وفي معرض تناول الأسباب الرئيسية للالتحاق ببرامج التعليم المستمر ، تعرض دراسة سميث (Smith, D., 1991) لاستخدام «مقياس دواعي المشاركة : "Participation Reasons Scale"» والذي استحدثه Grotelueschen ؛ حيث تم تجميع بيانات عن المشاركين في البرنامج التدريبي الذي نظمته مكتبة جامعة نورث كارولينا ، في الفترة من خريف ١٩٩٨ وحتى ربيع ١٩٨٩ . ولقد جاءت الاهتمامات الشخصية ، خدمة المستفيد والتنافس المهني في مقدمة الأسباب التي دعتهم إلى المشاركة .

وقد عقدت جماعة المكتبات التابعة لجمعية المكتبات البريطانية ورشة عمل عن التعلم مدى الحياة life long learning ، وذلك على هامش مؤتمر Umbrella الخامس ، في يوليو ١٩٩٩ (Huckle, M., 2000) ؛ حيث تمت مناقشة علاقة التعليم المستمر بالجوانب الآتية : تحديات التغيير التي يواجهها أخصائيو المعلومات ، التحول في خدمات المكتبات والمعلومات ، التغيير في مهارات التعامل مع المعلومات .

يرى البعض أن التعليم المستمر قد أضحى أمراً حتمياً لكافة المهن والتخصصات ، ومن بينها تخصص المكتبات والمعلومات (Battacharyya, 1999) . بل يذهب محمود (Mahmood, 1998) إلى أن التعليم المستمر هو السبيل الوحيد لمواجهة تحديات التغيير التي تواجهها المكتبات ،

وفي مقدمتها استخدام تكنولوجيا المعلومات .

وهناك عدد من مفردات الإنتاج الفكري التي تناولت أهمية برامج التعليم المستمر مثل دراسة كيجونجو (Kigongo, 1999) التي يرصد فيها المتغيرات الحادثة في بيئة المكتبات والمعلومات والدور الذي تلعبه برامج التعليم المستمر لتهيئة أخصائي المعلومات للتعامل معها . كما تتناول دراسة أخرى (Liebi, 1997) التي تعرض لدور برامج التعليم المستمر لمهنة المكتبات والمعلومات ، وذلك فيما يتعلق بأنواع البرامج المتاحة وأهمية الربط بين تلك البرامج والترقى الوظيفي .

وركز البعض الآخر على أهمية تنفيذ برامج التعليم المستمر في بيئات معينة أو لأغراض محددة . وفي هذا السياق ، يعرض جيفان (Jeevan, V., 1999) لبرنامج للتعليم عن بعد في مجال المكتبات والمعلومات بالهند ودور الجامعة المفتوحة Open University في هذا المضمار . أما دراسة ستويل (Stilwell, 1997) فتعرض لدور برامج التعليم المستمر في جنوب إفريقيا .

ويعرض اين (Aina, L., 1996) نتائج استطلاع لرأى ستين من أساتذة علوم المكتبات والمعلومات في خمس وعشرين مدرسة للمكتبات بتسع دول ناطقة بالإنجليزية في إفريقيا Anglophone Africa ؛ حيث تكشف عن أهمية برامج التعليم المستمر بالنسبة للغالبية العظمى من الأساتذة ، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات .

وفي دراسة أخرى ، يستعرض السن (Olson, 1997) تطور وتنفيذ برامج التعليم المستمر التي عقدت بجامعة بتسبرج ، لأخصائي الأرشيف

العاملين في المؤسسات الحكومية ، وذلك في الفترة من ١٩٨٩ إلى ١٩٩٦ ؛ حيث يقدم تقييما شاملا لتلك البرامج مع مناقشة تأثيراتها الإيجابية على المشاركين ، خاصة فيما يتعلق بإكسابهم مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، ومردود ذلك على مؤسساتهم .

ويناقش جيزبا (Jizba, 1997) برامج التعليم المستمر وعلاقتها بالخدمات الفنية والدور الذي تلعبه في تمكين أخصائي المعلومات ومساعدتهم من ملاحقة التطورات السريعة في المجال .

وفي إطار تناوله للعلاقة بين الاحتياج لبرامج التعليم المستمر وبين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، يعرض بورس (Pors, 1997) إلى الاحتياجات التدريبية لأخصائي المعلومات في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي وبين برامج التعليم المستمر المتاحة بالفعل . ويخلص إلى أن الجهود المبذولة في مجال التعليم المستمر لا تزال قاصرة عن تلبية الاحتياجات .

#### ٤/١ الاحتياجات التدريبية

يعد تحديد الاحتياجات التدريبية Training needs من العناصر الضرورية لضمان نجاح أى برنامج تدريبي . ويشير السالم (سالم السالم ، ١٩٩٦) إلى أنه ينبغي الاستعانة بالخبراء لتحديد احتياجات المشاركين في البرنامج . فضلا عن تحديد احتياجات مؤسساتهم المعلوماتية ، وبحيث يشارك الأفراد في تحديد احتياجاتهم ، ومن ثم يمكن إعداد برنامج يلائم احتياجات كل فرد على حده .

وفي إطار تناوله للعلاقة بين الاحتياج لبرامج

التعليم المستمر وبين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ، يعرض بورس (Pors, 1997) إلى الاحتياجات التدريبية لأخصائي المعلومات في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي، وبين برامج التعليم المستمر المتاحة بالفعل . ويخلص إلى أن الجهود المبذولة في مجال التعليم المستمر لا تزال قاصرة عن تلبية الاحتياجات .

ويكشف جين (Jain, 1999) عن دراسة حالة حديثة عن المكتبة الوطنية في بتسوانا، من حيث الخدمات التي توفر تقديمها ؛ والتي أعدت بهدف التعرف على احتياجات التدريب أثناء العمل للعاملين . ولقد كشفت الدراسة أن أولويات الاحتياجات التدريبية في : تكنولوجيا المعلومات ، التوجيه الوظيفي ، خدمة العملاء / العلاقات العامة ، الدعاية والتسويق ، المهارات الإدارية .

يعرض باريل (Burrell, 1997) إلى تجربة مكتبة مدينة ليفربول العامة ببريطانيا في تطوير برنامج تدريبي تجريبي لمدة خمسة أشهر ، بواقع ساعة تدريبية أسبوعيا ؛ حيث تم تصميم البرنامج بعد التعرف الدقيق على احتياجات الموظفين . وقد تكررت الساعات التدريبية بصفة مستمرة ، لتمكين أكبر عدد ممكن من الموظفين من حضور البرنامج . وتشير الدراسة إلى أن النجاح الكبير الذي صادفه البرنامج، مما جعله عنصرا أساسيا دائما في برامج تطوير مهارات العاملين بالمكتبة المذكورة .

وفي دراسته للتعرف على السمات الرئيسية والاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات المتخصصة في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، يشير الخباز (على الخباز ، ١٩٩٨) ، إلى أن

الاحتياجات التدريبية الأساسية في الموضوعات التالية : تكنولوجيا المعلومات ، خدمات العملاء ، العلاقات العامة ، الدعاية والتسويق ، إضافة إلى المهارات الإدارية .

يعرض دن (Dunn, 1997) لتجربة مكتبة العلوم الحيوية والطبية في Eskind ؛ حيث تم وضع مجموعة محددة من المهارات التي ينبغي للعاملين الإلمام بها . وقد شكلت هذه المجموعة من المهارات أساساً يتم تقييم العاملين بناءً عليه . فقد مولت لجنة التطوير المهني برامج مجموعة من البرامج التدريبية لمقابلة الاحتياجات التدريبية ، والتي تم تحديدها من خلال استبيان أعد لهذا الغرض . وتؤكد الدراسة على أن البرامج التدريبية التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات تدريبية محددة ، تؤدي غالباً إلى النجاح في تنمية المهارات الضرورية لسير العمل .

## ثانياً : الإنتاج الفكري الذي تناول تنمية

### مهارات أخصائي المعلومات في

#### أنشطة أو مهام معينة :

سبقنا الإشارة إلى أن الهدف الأساسي لبرامج التدريب والتطوير هو رفع كفاءة العاملين في تأدية الأنشطة والمهام التي يتوفرون على تنفيذها . ولقد كان من المنطقي أن تتعدد الدراسات التي تتناول بالوصف والتحليل برامج التطوير وتنمية مهارات العاملين في كافة الجوانب المتعلقة بالعمل المكتبي والمعلوماتي . ولقد تم تقسيم الدراسات في هذا الإطار على النحو التالي :

٢٩,٨ ٪ من العاملين متخصصين ، وأن ٦٣,٢ ٪ من العاملين يرغبون بمواصلة دراستهم في مجال المكتبات والمعلومات ، إضافة إلى أن ٥٨,١ ٪ منهم لديهم الرغبة بتدريب إضافي . وقد أشارت الدراسة إلى مجموعة من الموضوعات التدريبية التي يرغب بها العاملون في المكتبات المتخصصة بدولة الكويت ، وذلك من خلال تجميع البيانات من هؤلاء العاملين . فلقد تم تقسيم هذه الموضوعات التدريبية إلى أربع مجموعات تبعا للمجموعات الوظيفية لهؤلاء العاملين :

أولاً : الموضوعات التدريبية المطلوبة من قبل مديري إدارة المكتبات المتخصصة الحكومية التابعة لوزارات الدولة وإدارتها ، وتنصب هذه الموضوعات على موضوعات الإدارة مثل :

إعداد الميزانيات - الإجابة والقيادة - تنمية المهارات القيادية - التخطيط والرقابة الإدارية إعداد وكتابة التقارير- إدارة الوقت - التخطيط الاستراتيجي - إدارة التغيير والتفكير الإبداعي - الأداء الإداري - مهارات التفاوض والإشراف .

ثانياً : الموضوعات التدريبية المطلوبة من قبل العاملين المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات ، وهي تنصب على مستجدات التخصص واستخدامات الحاسب الآلي ، وتمثل فيما يلي :

وقامت المكتبة الوطنية في بتسوانا بدراسة استطلاعية عن الاحتياجات التدريبية أثناء العمل للعاملين بالمكتبة (Jain-P, 1999) ؛ حيث تمثلت

## ١/٢ تنمية المقتنيات

وفى إطار التدريب فى مجال تنمية المقتنيات ، يستعرض إيليويت (Elliot, 1998) برامج تطوير مهارات العاملين فى المكتبات العامة فى مقاطعتى Nashville, Davidson بولاية تنسى الأمريكية ؛ حيث تلقى الدراسة الضوء على محتويات برنامج تطوير المهارات ، مع التركيز على تلك الجوانب المتعلقة بتنمية المقتنيات . (تنمية المقتنيات) .

وتعرض دراسة أخرى (Kemparaju, 1993) إلى أن كفاءة المكتبة تقاس بصفة أساسية بمدى قوة وقيمة مقتنياتها . وتؤكد على أهمية تطوير مهارات العاملين فى قسم تنمية المقتنيات باعتباره من الأقسام المحورية لأى مكتبة .

## ٢/٢ العمليات الفنية

وفى هذا السياق تعرض دراسة دوشين (Duchin, 1997) التغييرات التى شهدتها قسم الخدمات الفنية فى مكتبة جامعة المدينة بنيويورك City University ، خلال السنوات العشر الماضية وبصفة خاصة فى مجال زيادة المسئوليات الوظيفية وإعادة تدريب العاملين .

وفى إحدى الأوراق المقدمة إلى المؤتمر السنوى الثانى والعشرين للجمعية الدولية لمكتبات ومراكز معلومات علوم البحار Intenational Association of Aquatic and Marine Science Libraries and Information Centers (IAMSLIC) ، الذى عقد بكاليفورنيا فى أكتوبر ١٩٩٦ ، يعرض برتوو (Berteaux, 1997) لبعض الصعوبات التى قد تكتنف حضور أخصائيو

العمليات الفنية للدورات والمحاضرات التدريبية بصفة منتظمة ، وعليه فإن إعداد برنامج للتدريب أثناء العمل لمقابلة الاحتياجات التدريبية لهؤلاء الأخصائيين ، يعد أمراً ضرورياً . وتصف الدراسة البرنامج التدريبى الذى طورته مكتبة معهد Scripps لعلوم المحيطات التابعة لجامعة كاليفورنيا - سان دييجو ، لتطوير مهارات العاملين بقسم الخدمات الفنية واعتماده على المصادر المتاحة على الويب WWW .

وتشير دراسة أخرى إلى التحول الذى تشهده أقسام الفهرسة بالمكتبات (Ekins, 1996) وتقرن بين الممارسات المختلفة خلال العقود الأربعة الماضية. حيث تشير إلى استخدام الإنترنت وقواعد البيانات والدوريات الإلكترونية .

كما عالجت إحدى الدراسات الجوانب المتعددة التى يمكن أن تسهم فيها الإنترنت فى مساعدة أخصائى العمليات الفنية فى المكتبات (McCoy, 1995) ؛ حيث تناقش الدراسة تدريب العاملين على بعض الجوانب المتعلقة باستخدام الإنترنت فى أعمال الفهرسة والتزويد ، مثل تنزيل التسجيلات البليوجرافية من الفهارس المتاحة على الشبكة ، واستخدام معيار Z 39.50 ، والاتصال بالمرافق البليوجرافية على الإنترنت مثل: OCLC, RLIN وغيرها .

ونظراً للزيادة المطردة فى الاعتماد على المصادر الإلكترونية ، تناولت عدد من الدراسات تطوير مهارات العاملين فى كيفية الإعداد البليوجرافى لهذه المصادر ، وبصفة خاصة فى مجال الفهرسة . وفى هذا الإطار ، يعرض هيرلى (Herlihy, 1998)

إلى تجربة تصميم برنامج تدريبي لتأهيل أخصائي المعلومات لفهرسة المصادر الإلكترونية الجديدة .

وقد لعبت برامج الوسائط المتعددة دورا متميزا فى برامج التدريب وتطوير مهارات العاملين فى المكتبات، وبصفة خاصة فى مجال العمليات الفنية. ويعرض هايلاند (Hyland, 1994) برنامج CATSKILL ، وهو برنامج تفاعلى للوسائط المتعددة على قرص مدمج CD-ROM ، لكل من بيئة النوافذ Windows والماكينتوش Macintosh ، صمم بهدف تهديم برنامج لأساسيات القواعد الأجلو أمريكية للفهرسة فى طبعها الثانية المراجعة AACR2 ١٩٨٨ ، وأيضا لنظام الفهرسة المقروءة أليا MARC . وتصف الدراسة محتويات البرنامج الذى يشتمل على ٢٤ وحدة فرعية module ، وكيفية ترتيبها والمدة الزمنية المقترحة لإنجاز التدريب .

#### ٣/٢ خدمات المستفيدين

احتل الجانب الخاص بتطوير مهارات العاملين لتقديم خدمات أكثر تميزا لمجتمع المستفيدين ، موقعا متميزا فى مفردات الإنتاج الفكرى محل الدراسة ؛ حيث ركزت جل الدراسات على ضرورة إكساب العاملين التعامل مع المستفيدين باعتبارهم عملاء customers .

وقد عالجت دراسة ثيز (Theis, 1996) مفهوم رعاية العملاء Customer care وإمكانية تطبيقه على المستفيدين من المكتبات . وتستعرض الدراسة سمات الرعاية الجيدة للعملاء ، ومدى الحاجة لتدريب العاملين على هذا المفهوم تدريبا مناسباً لتمكينهم من تقدير الحاجة لرعاية العميل

ودراسة الطرق المناسبة لتقديمها لمجتمع المستفيدين من خدمات المعلومات . وتتضمن الدراسة عرضا لبعض القضايا المتعلقة بالتدريب مثل ، التعامل مع الأزمات ، الاتساق والتوحيد فى مأتى التعامل . وتشير الدراسة إلى أن تطوير ثقافة رعاية العملاء فى المكتبات يتطلب التزاما ومشاركة من كافة العاملين بالمكتبة على جميع المستويات الإدارية ، كما أن رعاية العملاء ينبغى أن تكون بمثابة الجوهر فى أنشطة المكتبات بحيث تحكم كافة عملياتها وإجراءاتها .

وفى هذا السياق تقدم إحدى الدراسات (Goleski, 1995) نموذجا لورشة عمل لتطوير المهارات ، أقامتها مكتبة جامعة Vanderbilt فى ولاية تينيسى بالولايات المتحدة ، وقد سميت الورشة «التعلم لقول نعم : Learning to say YES » . وتهدف الورشة إلى تشجيع موظفى المكتبة على تبنى منظور خدمة العملاء - Custom-er service للتعامل مع كل من المستفيدين والزلاء ، مما يساعد على تجنب العلاقات السلبية ويعمل على تهيئة بيئة عمل صحية . وهو نفس ما ذهبت إليه دراسة بروير (Brewer, J., 1995) ؛ حيث يشير إلى أهمية تطبيق أسلوب خدمة العملاء فى المكتبات كغيرها من المؤسسات الخدمية . إن تقديم خدمة متميزة ، هو السبيل الوحيد لاستمرار الريادة فى بيئة المعلومات سريعة التغير .

وفى نفس الإطار تعرض دراسة كورال (Corrall, 1993) لتجربة مجلس تمويل التعليم العالى بإجلترا ؛ حيث تستعرض دور المكتبات فى التعليم العالى وأهمية تنمية الموارد البشرية . وتؤكد

الدراسة على أهمية البدء فى برنامج طويل الأمد لتطوير المهارات أثناء العمل ، مع التركيز على المهارات اللازمة لجعل خدمات المكتبات والمعلومات أكثر توجها نحو المستفيد .

لقد أعدت مكتبات معهد ملبورن للتكنولوجيا لقد أعدت مكتبات معهد ملبورن للتكنولوجيا Melborne Institute of Technology برنامجا لخدمة العملاء فى عام ١٩٨٩ . وفى إطار هذا البرنامج ، تم تنفيذ برنامج للتدريب وتطوير مهارات العاملين ؛ حيث تضمن : تحديد الأهداف ، تدريب المدربين .

ولقد كان التدريب لخدمة فئات خاصة من المستفيدين ماثرا لعدد من الدراسات فى الإنتاج الفكرى المتخصص ، وخاصة تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة .

وتشير دراسة سويتزر (Switzer, 1994) إلى التغييرات التى أحدثتها «قانون الأمريكيين من ذوى الإعاقة» (ADA) Americans Disabilities Act على مجتمع المكتبات والمعلومات ؛ حيث تؤكد على ضرورة تعريف الموظفين بالمكتبات على احتياجات المعاقين وأسلوب التعامل معهم ، على أن يتم تضمين ذلك فى إطار برامج التطوير المهنى للعاملين .

وفى إطار الموضوع ذاته ، يتناول بروهن (Bruhn, 1997) القانون الذى أصدره البرلمان الاتحادى بالنمسا ، والذى تضمن بندا لتمويل البرامج التدريبية لخدمة ذوى الاحتياجات الخاصة ؛ حيث أوصت اللجنة الاستشارية الوطنية لخدمات المكتبات بتنفيذ برنامج تدريبي لهذا الغرض على المستوى الوطنى .

تسجل دراسة جييل (Jeal, 1996) نتائج الدراسة التى أعدت عن مكتبات الشمال الغربى فى المملكة المتحدة ، والخدمات التى تتوفر على تقديمها للضعاف السمع . وتتناول الإعداد للبرامج التدريبية لتأهيل العاملين للتعامل مع الاحتياجات الخاصة لتلك الفئات ، ومنها التدريب على التحدث بلغة الإشارة المستخدمة فى بريطانيا British Sign Language ، التعرف على ثقافة الصم وتصميم شرائط الفيديو المعنونة subtitle videos .

وكان التدريب للتعامل مع ضعاف السمع محلا لدراسة أخرى (Hokkander, 1995) ، والذى ينقل لنا تجربة مكتبة Queen Borough العامة فى نيويورك ، فقد نفذت المكتبة برنامجا تدريبيا لإكساب العاملين القدرة على للتواصل مع المستفيدين الصم ولتعريفهم بالاحتياجات الخاصة لتلك الفئة من المستفيدين . وتوصى الدراسة أن يتولى تدريب الموظفين شخص أصم له دراية بأعمال المكتبات ، باعتباره أفضل من يتولى هذه المهمة .

وتستعرض دراسة أخرى (Annear, 1992) على التقنيات المتاحة للمستفيدين من المكتبات من الصم وضعاف السمع ، فى حالات محددة ؛ حيث تتناول الدراسة الدور الهام لبرامج تدريب العاملين بالمكتبات فى التعامل مع هذه الحالات مثل : الاستفسارات التليفونية ، الاستفسارات المرجعية ، الكتب والمواد المسموعة ، استخدام شرائط الفيديو وغيرها . وتؤكد الدراسة على دور التدريب فى تمكين أخصائى المعلومات من التعرف على هؤلاء

، Universal Availability of Publications. دراسة المشكلات المتعلقة بتدريب العاملين في موضوع تبادل الإعارة بين المكتبات وتوفير الوثائق. ومن أجل هذا الغرض ، فقد تم إعداد استقصاء حول فرص التدريب التي توفرها الجمعيات المهنية ومدارس المكتبات بهدف التعرف على احتياجات التدريب الحقيقية وما يتم تنفيذه فعلياً منها . ولقد كشف هذا الاستقصاء عن التباين الشديد في فرص التدريب المتاحة في هذا المجال ، حتى بالنسبة لتلك الدول التي تمتلك أنظمة مكتبية ومعلوماتية متقدمة كما كان التفاوت كبيراً بين الموضوعات التي يتم تغطيتها بالفعل ، وتلك التي تمثل أهمية حقيقية من وجهة نظر الممارسين لأنشطة تبادل الإعارة وتوفير الوثائق بالمكتبات . ولقد تمثلت المشكلة الحقيقية للمدربين في القصور الواضح في المهارات وأدوات التدريب ، إضافة إلى عدم تقدير أهمية هذا الجانب من أنشطة المكتبات (Cornish, 1994) .

#### اقتسام موارد:

أما على صعيد اقتسام الموارد ، فتناقش دراسة سيجتر (Stephenson, 1994) لبرنامج التدريب أثناء العمل ، الذي نفذته مكتبة جامعة New Mexico بالولايات المتحدة بالتعاون مع مركز الحاسب الآلي بها ؛ حيث تم توجيه البرنامج إلى أخصائي المراجع والإرشاد الببليوجرافي ، وقد تضمن البرنامج موضوعات مثل : مقدمة الإنترنت ، البريد الإلكتروني ، بروتوكول نقل الملفات ، استخدام الإنترنت كمصدر مرجعي ، استخدام قواعد البيانات الببليوجرافية وغير الببليوجرافية على الإنترنت .

المستفيدين ، كيفية التفاهم معهم واستخدام تكنولوجيا الاتصالات المتاحة لهذا الغرض .

ويكتسب موضوع تدريب العاملين في المكتبات للتعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة ، أهمية كبيرة في ضوء الزيادة المطردة لهؤلاء في الجامعات وغيرها من مؤسسات التعليم العالى . وفي هذا الإطار ، تعرض دراسة نورتون (Norton, 1992) إلى أهمية إعداد أمناء المكتبات لمواجهة الاحتياجات الخاصة لضعاف السمع من الطلاب المترددين على المكتبات . وتؤكد الدراسة على الدور الأساسى لبرامج تدريب العاملين في هذا المضمار ، خاصة في كيفية الاتصال بهؤلاء ، بغية تقديم خدمات معلومات لا تقل عن تلك المقدمة لأقرانهم من الطلاب الأصحاء .

وفي سياق الدراسات التي تتناول تدريب العاملين لتقديم خدمات المعلومات لفئات خاصة من المستفيدين ، تستعرض دراسة كولجانوفا (Colganova, 1995) الدور الذى تقوم به مكتبة الولاية بموسكو ، روسيا الاتحادية والمعروفة سابقاً باسم «مكتبة مسرح الولاية بروسيا» فى تقديم خدمات المعلومات للفنانين والمصممين خاصة فى مجال المسرح . وتضمن الدراسة تجديداً لفئات المستفيدين من المكتبة والاحتياجات المعلوماتية لتلك الفئات ، كما تلقى الضوء على كيفية تدريب العاملين لمقابلة تلك الاحتياجات بكفاءة وفعالية .

#### الإعارة:

أما فيما يتعلق بالتدريب فى مجال الإعارة بين المكتبات ومعاهدها ، من خلال برنامجه للإعارة الدولية للمطبوعات IFLA Program for the

قصور التدريب فيها . وعلى الرغم من نشابه التقنيات التي تستخدمها المكتبات فى كلتا الدولتين ، فلقد كان هناك تباين فى نوعية الاحتياجات والبرامج التدريبية فى الحالتين .

وقد يتم تصميم البرنامج التدريبى لإكساب مهارات محددة لأخصائى المراجع ، ويعرض بيترسون (Peterson, C., 1999) تصميم برنامج تدريبى لأخصائى المراجع بغرض إعطائهم خلفية عن مجالات العلوم والتكنولوجيا ، خاصة هؤلاء ذوى الدرجات الجامعية الأولى فى الإنسانيات والعلوم الاجتماعية .

#### ٥/٢ الدوريات

وكان لأخصائى الدوريات بالمكتبات نصيب فى دراسات التدريب والتطوير المهنى . فقد تناولت دراسة كادى (Cady, S., 1995) تطور المكتبات الافتراضية Virtual libraries وانعكاساتها على أقسام الدوريات بالمكتبات والعاملين بها . ونصف الدراسة ما قامت به مكتبات جامعة Lehigh بولاية بنسلفانيا الأمريكية من استحداث مكتبة افتراضية للمكتبة . واختارت لها اسم الفضاء المكتبى "liberspace" فى إشارة لمفهوم الطبيعة الافتراضية للمكتبة . وتركز الدراسة على الدور الجديد الذى يقوم به أخصائى الدوريات فى مساعدة المستفيدين للحصول على المعلومات فى هذه البيئة الإلكترونية ، وما يتطلبه ذلك من تدريب وتطوير مهنى لهؤلاء الأخصائين للقيام بمسئولياتهم على الوجه الأكمل .

وعلى نفس المنوال تجمى دراسة دايجرت

يسوق سباغ (Spang, 1996) تجربة مكتبة جامعة Wayne بولاية متشجان بالولايات المتحدة، فى إعداد برنامج تدريبى لأخصائى المراجع فى خمسة من مكتباتها ، بهدف تطوير الخدمات المرجعية. وتتناول الدراسة خطوات تصميم البرنامج ، وكيفية صياغة أهدافه ودور المديرين .

وفى نفس السياق ، يعرض سترونج (Strong, 1996) دور أخصائى المراجع الآن ومستقبلا ، وأهمية البرامج التدريبية وبصفة خاصة فى مجال الوسائط المتعددة والمصادر الإلكترونية .

كما استخدم الفيديو كأداة محورية لتدريب أخصائى المكتبات والمعلومات ، وفى هذا الصدد أعد آرثر (Arthur, G., 1992) قائمة ببيوجرافية عن استخدامات الفيديو لتدريب أخصائى المراجع فى المكتبات وتنمية مهاراتهم الاتصالية ، وكذلك استخدام الفيديو للتدريب على الحاسبات الآلية .

وفى السياق ذاته ، يستعرض كوللين (Cullen, 1999) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات فى المكتبات ؛ حيث يشير إلى ضرورة تطوير مهارات العاملين ، خاصة أخصائى المراجع ، لإكسابهم مهارات التعامل مع هذه التكنولوجيا ، تطوير وتقويم خدمات معلومات جديدة ، إضافة إلى تدريب المستفيدين لاستخدامها بكفاءة . وتشير الدراسة إلى نتائج استقصاء تم توزيعه فى بعض مكتبات بجمهورية الصين الشعبية ونيوزيلندا ؛ حيث ركز الاستقصاء على استخدام التكنولوجيا فى تقديم خدمات المعلومات فى المكتبات المشار إليها ، والبرامج التدريبية التى تم تنفيذها ، إضافة إلى بعض المجالات التى أفادت تلك المكتبات عن

العاملين ، لإكسابهم مهارات التعامل مع هذه التكنولوجيا ، تطوير وتقويم خدمات معلومات جديدة ، إضافة إلى تدريب المستخدمين لاستخدامها بكفاءة . وتشير الدراسة إلى نتائج استقصاء تم توزيعه في بعض مكاتب بجمهورية الصين الشعبية ونيوزيلندا ، حيث ركز الاستقصاء على استخدام التكنولوجيا في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات المشار إليها ، البرامج التدريبية التي تم تنفيذها ، إضافة إلى بعض المجالات التي أفادت تلك المكتبات عن قصور التدريب فيها . وعلى الرغم من تشابه التقنيات التي تستخدمها المكتبات في كلتا الدولتين ، فلقد كان هناك تباين في نوعية الاحتياجات والبرامج التدريبية في الحالتين .

وتعرض دراسة أخرى (Kirkpatrick, T., 1998) لنتائج استقصاء عن التدريب في المكتبات الأكاديمية بجامعة مينيسوتا بالولايات المتحدة . كان الهدف الرئيسي هو التعرف على الممارسات التدريبية الحالية في تلك المكتبات . ولقد استجابت ١٧ مكتبة من أصل ٢٣ لأسئلة تتعلق بأنواع التكنولوجيا التي يتم التدريب عليها ، الأساليب والطرق المتبعة في تدريب العاملين على تكنولوجيا المعلومات ، الفروق بين تدريب المؤهلين وتدريب المساعدين في حالة وجود هذه الفروق . وتكشف الدراسة عن أكثر أساليب التدريب شيوعاً هي التدريب الفردي وورش العمل ، بينما تقلص إلى حد بعيد طرق التدريب المعتمدة على الحاسب الآلي وورش العمل الإلكترونية من خلال البريد الإلكتروني .

وتحت دراسة جاليمور (Galimore, 1996)

(Dygart, 1998) حيث يشير إلى التغيير الذي شهدته بيئة العمل في أقسام الدوريات ، والاتجاه نحو التعامل مع الدوريات الإلكترونية . وتستعرض بعض المهارات الأساسية التي ينبغي إكسابها لأخصائيي الدوريات مثل : الإلمام ببروتوكول الإنترنت Internet Protocol ، الاتصال بقواعد البيانات والملفات المتاحة على حاسبات بعيدة ، إضافة إلى التفاوض حول ترخيص الاستخدام ومراجعتها .

ويؤكد جير (Geer, 1996) على الأهمية البالغة للتعرف على المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت وتنظيمها . ويعرض للبرنامج التدريبي التفاعلي الذي استحدثته مكتبة جامعة Northwestern ، لتدريب العاملين بقسم الدوريات على فهرسة الدوريات الإلكترونية على الإنترنت ، كما تعرض لتجربة جامعة نبراسكا في كيفية فهرسة مواقع الـ Gopher في شكل غير الشكل المعيارى MARC .

## ٦/٢ تكنولوجيا المعلومات (عام)

كان من الطبيعي أن يحظى موضوع تطوير وتنمية مهارات أخصائيي المعلومات باهتمام كبير في مفردات الإنتاج الفكري ، ويأتي ذلك انعكاساً لما تمثله التكنولوجيا من تحديات كبيرة لكافة العاملين في مؤسسات المعلومات .

وفى هذا السياق ، يستعرض كولين (Cullen, 1999) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ؛ حيث يشير إلى ضرورة تطوير مهارات العاملين ، لإكسابهم مهارات التعامل مع هذه التكنولوجيا ، تطوير وتقويم خدمات معلومات

كما تنقل دراسة أخرى (Taacob, 1996) إلى تجربة مكتبة معهد MARA للتكنولوجيا باليزيا ، حيث تعرض لمختلف تقنيات المعلومات المستخدمة في المكتبة المركزية بالمعهد . كما تتناول البرنامج التدريبي الخاص بتدريب العاملين على شبكة المعلومات الجديدة بالمكتبة .

ويقدم كتاب «التدريب لتكنولوجيا المعلومات» (Biddiscombe, 1997) مجموعة من النصائح العملية لتصميم وتنفيذ برنامج تدريبي في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومرافق المعلومات ، على اختلاف أنواعها .

ويرى باركر (Parker, 1999) أن مدير المكتبة الناجح ينبغي أن يقوم أيضا بدور تقني ومدير المعلومات ، وعليه توفير التمويل اللازم لدعم توفير تكنولوجيا المعلومات . هذا بالإضافة إلى ضرورة اهتمامهم بتوفير برامج التدريب للعاملين في مجال مهارات وتقنيات المعلومات أعداد المصادر والمواقع الإلكترونية للمستخدمين ، إضافة إلى حقوق الملكية الفكرية .

وتتناول إحدى الدراسات وقائع ورشة العمل السنوية الرابعة لمساعدى أخصائى المعلومات وتكنولوجيا المعلومات ، والذي عقد بولاية فلوريدا في مايو ١٩٩٦ (Profita, 1996) . ولقد كان الموضوع الرئيسى لورشة العمل هو العلاقة بين الزمن وتكنولوجيا المعلومات ، حيث تم استعراض بعض التقنيات الحديثة مثل : التزويد الإلكتروني ، الوسائل السمعية البصرية ، استخدام الأقراص المدمجة ، تقنية النادل/ العميل ، مساعدو أخصائيو المكتبات وتكنولوجيا المعلومات .

المكتبات العامة في بريطانيا على إعطاء أولوية قصوى للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات ، إذا كان لها أن تستمر في موقعها كنقطة الإتاحة الرئيسية لعامة الناس الباحثين عن المعلومات . وتعرض الدراسة إلى «وثيقة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات» التي وضعتها المكتبة العامة بمدينة مانشستر الإنجليزية ، والتي تتضمن بين بنودها خطة لتدريب العاملين على التقنيات المختلفة وفي مقدمتها استخدام الفهارس على الخط المباشر OPAC والبحث في الويب WWW على شبكة الإنترنت .

ويشير السالم (سالم السالم ، ٢٠٠٠) إلى ورشة العمل التي أقامتها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ، بالتعاون مع جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي SLA-Gulf Chapter ، والتي وجهت إلى للعاملين في مؤسسات المعلومات الذين يتطلب عملهم الإلمام بالتقنيات الحديثة . حيث تضمنت الورشة رؤية شاملة لجوانب مختلفة في تكنولوجيا المعلومات وسبل الإفادة منها مثل : النظم الآلية في بيئة المعلومات ، نظم استرجاع المعلومات ، أقراص الليزر والاتصال المباشر ، أتمتة العمليات الفنية ، الإنترنت وأثرها في قطاع المعلومات .

ويعرض نوتس (Knotts, 1999) لبرنامج التدريب على تكنولوجيا المعلومات ، والذي تنفذه مكتبة سانت لويس العامة بولاية ميزورى الأمريكية . ويهدف البرنامج إلى تدريب كلا من أخصائى المعلومات والمستفيدين على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة .

المتاحة ، طرق ووسائل التدريب ، التكلفة وإجراءات  
التقويم .

ويعد التحول فى النظم الآلية سبباً مباشراً من  
أسباب تنفيذ الدورات التدريبية ، فعادة ما يتضمن  
ذلك تحويل البيانات ، إعادة إدخال البيانات بصورة  
تشبه التحول من النظام اليدوى إلى النظام الآلى  
لأول مرة . ويعرض رالستون (Ralston, 1999)  
بعض الخطوات العملية للتدريب على التحول من  
نظام آلى إلى آخر ، والتكيف مع هذه المرحلة  
الانتقالية .

ويصف كريسوف (Krissoff, 1998) برنامج  
تدريب على الحاسب الآلى لكل من العاملين  
والمستفيدين فى مكتبة جامعة وسكنسن - ماديسون،  
حيث سمح البرنامج بإجراء تعديلات فيه تناسب  
الجمهور المستهدف . وتستعرض الدراسة القضايا  
والمكونات الرئيسية التى ينبغى أن تؤخذ بعين  
الاعتبار عند تصميم برنامج تدريبى فعال ، متضمنة  
التنفيذ والتقييم . ويركز البرنامج التدريبى على  
الجوانب الأربعة الرئيسية المتعلقة باستخدام الحاسبات  
الآلية : نظم التشغيل ، المكونات المادية ، التجهيزات  
البرمجية ومفاهيم وأساسيات البحث .

وتستعرض إحدى الدراسات (Clark, 1996)  
محتوى البرنامج التدريبى الذى نفذته مكتبة جامعة  
دنفر بولايو كولورادو الأمريكية ؛ حيث اشتمل  
البرنامج على العناصر الموضوعية التالية : نظام  
التشغيل DOS وبيئة النوافذ Windows ، شبكات  
الحاسبات المحلية LANs ، برامج الإنترنت .

كما تعرض دراسة أخرى لمحتويات البرنامج  
التدريبى الذى نفذته مكتبات مقاطعة Kitsap

وقد ناقشت ورشة العمل التى عقدت بفلوريدا  
بالولايات المتحدة للمكتبيين غير المتخصصين Par-  
aprofessionals ، فى مايو ١٩٩٦ العلاقة  
التفاعلية ما بين الزمن والتكنولوجيا) . (Profeta, .  
(1997) ؛ حيث تم استعراض العديد من التقنيات  
الحديثة المستخدمة فى المكتبات وفى مقدمتها  
التزويد الإلكتروني ، الوسائل السمعية والبصرية ،  
الأقراص المدمجة CD-ROM ، تقنيات النادل -  
العميل Client-Server technology .

## ٧/٢ النظم الآلية

شهد الإنتاج الفكرى فى تدريب وتطوير  
المهارات اهتماما كبيرا بإعداد أخصائى المعلومات  
على استخدام الحاسبات والتعامل مع النظم الآلية  
فى المكتبات . ولقد تمثل هذا الاهتمام فى عشرات  
الدراسات التى نشرت وتناولت بالتحليل دوافع  
وأسباب اكتساب هذه المهارات . وفى هذا السياق  
تشير إحدى الدراسات (Aina, 1994) إلى أن مهنة  
المكتبات والمعلومات تتطلب معرفة متعمقة بأساسيات  
الحاسب الآلى ، وأن على أخصائى المعلومات  
اكتساب مهارات التعامل مع الحاسب الآلى إذا كان  
لهم أن يقوموا بدورهم على الوجه الأكمل فى ظل  
التحديات التى يفرضها مجتمع تكنولوجيا المعلومات .

وكان تأثير الميكنة على العاملين فى المكتبات  
محلا لدراسة كونور (Connor, 1992) حيث  
يشير إلى تأثير ذلك على تخطيط وتصميم برامج  
التدريب والتطوير المهنى للعاملين . كما يستعرض  
دور كلا من المشرف على التدريب والمدرّب ،  
إضافة إلى عرض للعناصر الرئيسية للتدريب مثل:  
توقيت عقد البرنامج ، مكان التدريب ، الموارد

ولاية واشنطن ، حيث اشتمل البرنامج مقدمة عن نظام النوافذ Windows ، استخدام الإنترنت ، الفهرس العام المستاح عملى الخط المباشر لنظام Dynix والأقراص المدمجة .

كما تشير دراسة أخرى (Abdul-Hamid, 2000) إلى البرنامج التدريبي الذى يعده المركز الوطنى للمعلومات بدولة الكويت بعنوان «المهارات الأساسية فى الحاسب الآلى» ، ويتضمن : القدرة على تشغيل الحاسب الآلى ، استخدام برامج معالجة النصوص ، برامج الجداول الإلكترونية ، قواعد البيانات، والتعامل مع ملفات الرسوم Graphic files .

وكان التدريب على النظام الآلى المتكامل فى المكتبة ، مجالاً لدراسة تصف تجربة المكتبة الطبية بجامعة ييل الأمريكية (Paietta, 1994) فى تنفيذ نظام آلى والبرنامج التدريبي الموضوع لهذا الغرض .

تعرض دراسة عن إحدى المكتبات الجامعية فى نيجيريا (Olorunsola, 1997) لأهمية التدريب على النظم الآلية للعاملين فى المكتبات ، وما قد يتسبب فيه افتقار التدريب الكافى لهذا الجانب من آثار سلبية على أداء العاملين . وتتناول الدراسة تصميم برنامج للتدريب أثناء العمل خاص باستخدام برنامج TINLIB ، وهو أحد حزم البرامج الشهيرة المستخدمة فى المكتبات ؛ حيث تعرض الدراسة معلومات مفصلة عن محتويات البرنامج ، دور المدربين، أهداف البرنامج. وتنتهى الدراسة ببعض التوصيات لبرامج التدريب المستقبلية فى نفس المجال .

ويعرض هارويل (Harwell, 1996) فى دراسته ، البرنامج التدريبي الذى أعدته مكتبة جامعة

بنسلفانيا لتأهيل موظفيها للتعامل مع قاعدة بيانات Lexis-Nexis .

وقد يتسبب التحول من النظم اليدوية إلى النظم عبئاً نفسياً كبيراً وعموضاً للعاملين . وفى هذا السياق يوثق هو لمارك (Hallmark, 1996) نتائج مقابلات شخصية أجريت مع مديري النظم الآلية فى ٤٩ من المكتبات التى قامت بتنصيب نظم آلية جديدة مؤخراً . ولقد تم استعراض البرامج التدريبية لاستخدام هذه النظم، من حيث أهدافها ، إجراءاتها ، نوقيت تنفيذ البرامج وكفاءة البرامج .

وفى هذا الإطار ، فقد نهج المسئولون عن المكتبة العامة فى مقاطعة Castle Rock بولاية كولورادو الأمريكية هذا النهج ، آخذين بعين الاعتبار ما يمكن أن يلقيه الضغط النفسى والتعامل مع نظم آلية معقدة من عبء ، عند تصميم برنامج تدريب العاملين بها على النظام الآلى الجديد . وقد أدى تخصيص مدرب متخصص فى الحاسب الآلى ، وكذلك مساعدة الموظفين على استخدام أجهزة الحاسب بمنازلتهم إلى نجاح ملحوظ للبرنامج التدريبي (Stewaer, D., 1995) .

كما يعرض دانيلز (Daniels, 1995) إلى تأثير تنفيذ نظم الميكنة على مساعدى الأخصائيين بالمكتبات الأكاديمية البريطانية ، والدور الذى تسهم به برامج التدريب فى هذا الإطار .

#### ٨/٢ الوسائط المتعددة :

وتعرض ورقة أخرى (Lawes, 1994) قدمت لورشة عمل عن الأقراص المدمجة CD-ROM فى المكتبات ، أقيمت على هامش المؤتمر التاسع

والخمسين للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومعاهدها IFLA إلى تطبيقات استخدام الأقراص المدمجة وتأثيراتها على المكتبات والمستفيدين منها . حيث تشير الدراسة إلى أهمية تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم في التعامل مع هذه التقنية ، خاصة في ظل الطفرة الهائلة في أعداد قواعد البيانات المتاحة على هذه الأقراص ، والتي تضاعفت خلال فترة لا تتجاوز عام ونصف .

وذاذ السياق يتناول رمضيان (Ramdhian, 1994) دور برامج التدريب في تعريف العاملين باستخدام الوسائط المتعددة وتطبيقاتها في المكتبات الافتراضية .

#### ٩/٢ شبكات المعلومات والإنترنت

كان موضوع تطوير مهارات العاملين مع شبكات المعلومات والاتصالات بصفة عامة ، وشبكة الإنترنت بصفة خاصة ، محلاً لعدد غير قليل من الدراسات .

ويناقش جروتسكى (Grotzky, 1996) عوامل نجاح برامج التدريب على الإنترنت في المكتبات ، خاصة إذا قامت المكتبة بتصميم البرنامج داخليا . وتتضمن تلك العوامل : الإعداد الجيد للبرنامج ، أسلوب إيصال المعلومات ، قدرة المدرب على القيام بدوره بكفاءة .

ويصف آيالا (Ayala, 1996) تجربة إدخال الإنترنت والتدريب عليها في إحدى المكتبات الجامعية المتوسطة ، وهي مكتبة Jernigan بولاية تكساس الأمريكية . وتتناول الدراسة اختيار فريق العمل ، وتعرض للعناصر الموضوعية التي اشتمل

عليها البرنامج التدريبي وتشمل : البريد الإلكتروني ، برنامج Gopher ، برنامج Telnet ، برنامج نقل الملفات ftp ، برامج Lynx و Eudora .

ويؤكد جير (Geer, 1996) على الأهمية البالغة للتعرف على المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت وتنظيمها . ويعرض للبرنامج التدريبي التفاعلي الذي استحدثته مكتبة جامعة North-Western ، لتدريب العاملين بقسم الدوريات على فهرسة الدوريات الإلكترونية على الإنترنت ، كما تعرض لتجربة جامعة نبراسكا في كيفية فهرسة مواقع الـ Gopher في شكل غير الشكل المعياري MARC .

وفي ورقتها المقدمة إلى مؤتمر Online السادس عشر ، الذي عقد بنيويورك في مايو ١٩٩٤ ، تستعرض تينوير (Tenopir, 1995) استقصاء للمكتبات الأكاديمية الأمريكية والكندية ، الأعضاء في جمعية مكتبات البحث ARL . وكان الهدف الأساسي للاستطلاع هو تحديد درجة استخدام هذه المكتبات للمصادر الإلكترونية ؛ حيث تمت مقارنته بنتائج استطلاعات أخرى تمت في أعوام ١٩٩١ ، ١٩٩٢ . وقد أظهرت النتائج أن أكثر من 7.٨٥ من المكتبات المشار إليها ، تستخدم الأقراص المدمجة CD-ROM ، وتتصل بقواعد بيانات على الخط المباشر ، إضافة إلى قواعد البيانات المتاحة محليا واستخدام الإنترنت . ولقد تمثل التغيير الأساسي عن الاستطلاعين السابقين ، في توفير خدمات الإنترنت للمستخدمين . وتصف الدراسة برنامج تدريب العاملين على استخدام الإنترنت .

كما تعرض دراسة أخرى (Blinko, 1996) لتدريب العاملين في مكتبة جامعة Westminster على استخدام الإنترنت ، والتي بدأت مكتبات الجامعة في تقديمها منذ عام ١٩٩٣ ، ذلك من خلال الاتصال بشبكته الوطنية JANET .

ينقل جونز (Jones, 1999) لقضايا التدريب المتعلقة بتنفيذ شبكة المكتبة الجديدة - New Li-brary Network في بريطانيا ؛ حيث يعرض للإرشادات العملية لمقابلة التحديات التدريبية لهذه الشبكة . كما يستعرض الممارسات التدريبية الحالية والممارسات البديلة ، إضافة إلى استكشاف برامج التدريب المعتمدة على التقنيات الحديثة . وتوصي الدراسة باستخدام طرق التعلم المفتوح ، بيد أنها تؤكد على دور العاملين في التنمية الذاتية لمهاراتهم .

ويشير ميكيتا إلى (Mikita, E., 1993) إلى أهمية الدور الذي تلعبه الإنترنت حاليا في مهنة المكتبات ، بالنظر إلى ثروة المعلومات الهائلة التي تشتمل عليها . وتعرض الدراسة إلى برنامج تنمية مهارات العاملين الذي أعدته مكتبة جامعة Scott التذكارية ، بولاية بنسلفانيا الأمريكية ، لتمكينهم من الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة على الشبكة ، خاصة في مجال العلوم الطبية .

ويتناول (Ur-Rahman, S., 2000) تدريب العاملين على استخدام الإنترنت في مكتبات جامعة الكويت ؛ حيث يعرض لنتائج استبيان تم توزيعه على ١٢ مكتبة التي تضمها الجامعة . وتكشف النتائج عن أنها على الرغم من البدء في تقديم خدمات الإنترنت بمكتبات الجامعة منذ ١٩٩٣ ،

ويعرض ستيفنسون (Stephenson, 1994) لبرنامج التدريب أثناء العمل ، الذي نفذته مكتبة جامعة New Mexico بالولايات المتحدة بالتعاون مع مركز الحاسب الآلي بها ؛ حيث تم توجيه البرنامج إلى أخصائي المراجع والإرشاد البيولوجرافسي ، وقد تضمن البرنامج موضوعات مثل : مقدمة الإنترنت ، البريد الإلكتروني ، بروتوكول نقل الملفات ، استخدام الإنترنت كمصدر مرجعي ، استخدام قواعد البيانات البيولوجرافية وغير البيولوجرافية على الإنترنت .

ويطرح ميشرا (Mishra, 1999) في بحثه إلى المؤتمر القومي السادس للميكنة في المكتبات بعنوان: «المكتبات الأكاديمية في عصر الإنترنت» ، والذي عقد في فبراير ١٩٩٩ بالهند ، يطرح نموذجا جديدا لتدريب المكتبيين وأخصائي المعلومات العاملين في المكتبات الأكاديمية الهندية. ويهدف البرنامج إلى زيادة الوعي بالإنترنت والويب ، كما يقدم تطبيقات عملية على استخدامهما .

ويصف شيرود (Sherwood, 1994) برنامج إنترنت 101 ١٠١ ، وهو برنامج للتدريب على الإنترنت صمم في الأصل لتدريب العاملين في مكتبة جامعة Creighton بولاية نبراسكا ، ثم تم استخدام ذات البرنامج لتدريب المستفيدين من المكتبة .

وتعرض دراسة أولسون (Olson, 1995) لتدريب العاملين في إحدى عشر مكتبة جامعية في استراليا ؛ حيث تفيد الدراسة باستخدام مكثف للإنترنت في هذه المكتبات ، خاصة من جانب أخصائي المراجع .

فإن أقل من ٥٠٪ فقط من العاملين هم الذين يستخدمون كافة تطبيقات الشبكة ، خاصة فيما يتعلق بالاتصالات . كما أبدى الغالبية العظمى من العاملين عدم رضائهم عن الأسلوب الذى تم تدريبهم به ؛ حيث أن غالبيتهم قد اكتسبوا خبرات التعامل مع الشبكة من خلال التعلم الذاتى والمحاولة والخطأ .

وعلى نفس النهج يسير ماثيوز (Mathews, 1997) الذى يتناول فى دراسته تدريب العاملين بالمكتبات الأكاديمية على استخدام الإنترنت ؛ حيث تمت دراسة ١٥ مكتبة فى بريطانيا ، وتتضمن تحليلاً لطرق التدريب المستخدمة ، سواء ببرامج التدريب الداخلية أو الخارجية ، وطرق التقييم .

وكان لاستخدام الإنترنت فى المكتبات العامة نصيب فى الإنتاج الفكرى أيضا ؛ حيث يعرض ويلنج (Welling, 1996) البدء فى خدمات الإنترنت بمكتبة Stanly County العامة بكارولينا الشمالية . كما تعرض الدراسة إلى تدريب العاملين على استخدام الشبكة فى ضوء الطبيعة القروية للمكتبة .

ونظرا للانتشار الكبير الذى تتمتع به شبكة الإنترنت حاليا فى الأوساط التعليمية ، وخاصة المدارس باختلاف مراحلها التعليمية ، فقد تناولت بعض الدراسات التطوير المعنى لأمين المكتبة المدرسية فيما يتعلق باستخدام الإنترنت .

وفى هذا الإطار ، يشير بارك (Park, 1996) إلى الأهمية البالغة لتدريب أمناء المكتبات المدرسية وإكسابهم مهارات التعامل مع الإنترنت ، خاصة أن

دورهم لن يكون مقصورا على مجرد الاستخدام ، بل سيمتد ليشمل تدريب وتعليم التلاميذ والمدرسين فى مدارسهم . وتستعرض الدراسة البرنامج التدريبى الذى أعدته جامعة ممفيس بولاية تينيسى بالولايات المتحدة لأمناء المكتبات المدرسية ، والذى تضمن مجموعة من ورش العمل لتغطية أساسيات التعامل مع الإنترنت .

كما عالجت إحدى الدراسات الجوانب المتعددة التى يمكن أن تسهم فيها الإنترنت فى مساعدة أخصائى العمليات الفنية فى المكتبات (McCoy, P., 1995) حيث تناقش الدراسة تدريب العاملين على بعض الجوانب المتعلقة باستخدام الإنترنت فى أعمال الفهرسة ، والتزويد مثل تنزيل التسجيلات البليوجرافية من الفهارس المتاحة على الشبكة ، استخدام معيار Z 39.50 ، الاتصال بالمرافق البليوجرافية على الإنترنت ؛ مثل: OCLC, RLIN وغيرها .

وقد جمع وودورث (Woodworth, 1997) بين مهارات استخدام الحاسب الآلى والتعامل مع الإنترنت باعتبارهما من المهارات الأساسية التى ينبغى لأخصائى المعلومات الإلمام بها . وتتضمن تلك المهارات استخدام وتقييم العتاد والبرامج ، إضافة إلى استخدام الشبكات .

وقد انعكس ذبوع استخدام شبكات الإنترنت Intranet (شبكات الإنترنت المحلية المستخدمة على نطاق مؤسسى) فى السنوات القليلة الماضية ، على مفردات الإنتاج الفكرى أيضا . وفى هذا الإطار تتناول دراسة يكونى (Iaconi, 2000) كيفية تدريب العاملين على استخدام ، والتى تتبع نفس تقنيات شبكة الإنترنت .

وفي هذا الإطار ، يؤكد شادلي (Chadley, 1996) على الزيادة المطردة في أحداث العنف والاعتداء في حرم الجامعات بالولايات المتحدة ، وانعكاس ذلك على المكتبات الجامعية . وينتقد الكاتب - في الوقت ذاته - الندرة الواضحة في الإنتاج الفكري المتخصص لموضوع تأمين وحماية المكتبات ، خاصة تلك التابعة لدور التعليم العالي ؛ حيث يشير إلى قيام هذه المكتبات بدراسة الوسائل الكفيلة بتأمين مجموعاتها ، إضافة إلى مراديبها والعاملين بها . وإلى جانب بعض التوصيات المتعلقة بتصميم مباني المكتبات ذاتها ، ودور أمن الجامعة في تأمين هذه المكتبات ، فإن الدور الأساسي في عمليات الدفاع والتأمين ، يظل على عاتق العاملين بالمكتبة دون غيرهم . وتلعب البرامج التدريبية المتعلقة بمنع ومجابهة العنف دوراً حيوياً في هذا الإطار .

وفي هذا الإطار ، تتناول دراسة ويلنجر (Wellinger, 1997) نماذج لبعض أعمال العنف التي تعرضت لها بعض المكتبات العامة في الولايات المتحدة . وقد تأتى هذه الأعمال من موظفين أو مستفيدين سابقين أو من خلال العنف المحلى بالمدينة أو الموقع . وتناقش الدراسة ما يمكن أن يسهم به التدريب في هذا الإطار ، من اتخاذ بعض الإجراءات الوقائية وكيفية معالجة الأزمات .

وفي السياق ذاته ، يناقش فيشر (Fisher, 1997) الحاجة إلى الاستعداد لمواجهة الكوارث في المكتبات والإجراءات الأمنية اللازمة ؛ حيث تعرض الدراسة إلى تجربة مكتبة جامعة دنفر بالولايات المتحدة في تطوير برنامج استراتيجي لمواجهة الأزمات

وإذا كان التدريب على الإنترنت قد احتل مكاناً متميزاً من مفردات الإنتاج الفكري ، فقد ركزت بعض الدراسات على المصادر التي يمكن للمكتبات أن تلجأ والقائمين علي التدريب لمساعدتهم في تدريب العاملين . وفي هذا الإطار ، يستعرض بالاس (Balas, 1997) بعض المصادر المتاحة على شبكة الإنترنت ، ومن بينها Road-map 96 ومنها فصل دراسي افتراضي BCKsSKOL 101 ، والذي يطرح ثلاثين درسا مدة كل منها ١٥ دقيقة صممت خصيصا للمكتبات . كما يعرض إلى بعض مواقع الحصول على الكتب مثل smartbook.com إضافة إلى الإشارة لقائمة بريد إلكترونية تعرف باسم NETTRAIN موجهة للقائمين على تدريب الإنترنت .

وفي السياق ذاته ، يقدم نير (Near, 1997) قائمة ببيوجرافية انتقائية عن مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية ، المتاحة للمدرسين عن الإنترنت .

## ١٠/٢ أنشطة ومهام أخرى

إضافة إلى ما يزخر به الإنتاج الفكري المتخصص في المجال في معالجة موضوع التدريب وتنمية المهارات المتعلقة بجوانب العمل المختلفة في المكتبات ، فإنه بات واضحاً أن التدريب لا يقتصر فقط على هذه الجوانب، بل يمتد ليشمل جوانب أخرى لم تجر العادة على طرقها كموضوعات تدريبية لأخصائي المكتبات والمعلومات . ولعل من أبرز هذه الجوانب ما يتعلق بتأمين أماكن العمل ومواجهة الكوارث .

وتنقل دراسة زين (Xin, Ximeng, 1992) حاجة العاملين في المكتبات العلمية والتقنية في الصين إلى اكتساب المهارات اللغوية في اللغة الإنجليزية، ومهارات التعامل مع الحاسب الآلي .

### ثالثاً : الإنتاج الفكرى الذى تناول التدريب فى أنواع مختلفة من المكتبات

#### المكتبات الأكاديمية

يستعرض بالدوين (Baldwin, 1997) نتائج الدراسة التى أجرتها مكتبة جامعة شرق إلينوى Eastern Illinois University ، للتعرف على الاهتمامات التدريبية للعاملين فى المكتبات الأكاديمية متوسطة الحجم ؛ حيث ركزت الدراسة على الاختلافات فى الاحتياجات التدريبية بين العاملين بالأقسام المختلفة للمكتبة ، إضافة إلى دراسة العلاقة فى تحديد الاهتمام بالبرامج التدريبية من قبل العاملين وبين مشاركتهم الفعلية فى هذه البرامج . وتفيد نتائج الدراسة فى تقييم النجاح المتوقع لبرنامج تدريبي معين ، وكثافة المشاركة به .

وتناقش دراسة أخرى (Khamadi, 1994) قضية التدريب فى مكتبة جامعة Moi بكينيا ، وهى جامعة للعلوم والتكنولوجيا ؛ حيث تعرض للوظائف الرئيسية لمكتبة الجامعة فى دعم المقررات الجامعية . وتؤكد على الحاجة الملحة لقيام إدارة المكتبة بوضع سياسة واضحة المعالم لتطوير مهارات العاملين ، إذا كان للمكتبة أن تقدم خدماتها بشكل أفضل . وتشير الدراسة إلى القصور الشديد فى البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالمكتبة ، خاصة فى مجال استخدام الحاسبات الآلية فى ظل استحداث نظام آلى جديد .

والدور الذى لعبته البرامج التدريبية لموظفى المكتبة فى هذا البرنامج ، مدى مساهمتها فى مواجهة الحريق الذى شب بالمكتبة فى أكتوبر ١٩٩٦ .

وتعرض دراسة جيبسون (Gibson, 1994) مبادرة مكتبة الكونجرس لتدريب العاملين فى قسم الصور المتحركة والتسجيلات الصوتية والمرئية بها ، على خطة لإجراءات للطوارئ ومواجهة الكوارث لمقتنيات القسم من الأفلام والشرائط . (كوارث) .

كما تتناول إحدى الدراسات (Intner, 1994) تدريب الموظفين لحفظ وصيانة الأوعية المكتبية ، حيث تغطى كيفية معالجة المواد لتقليل المخاطر ، وأفضل الطرق للحفظ والصيانة .

ومن المشروعات الأخرى فى مجال تطوير مهارات العاملين ، يستعرض نيكولز (Nichols, 1994) مشروع أطلق عليه «مشروع ٦ : Project 6» ، فى مدرسة للأعمال Bristol Business School بجامعة غرب إنجلترا ؛ حيث تم التركيز على إعداد أخصائيين موضوعيين فى مجال إدارة الأعمال .

وتناولت بعض مفردات الإنتاج أهمية إكساب أخصائى المعلومات بعض المهارات اللغوية ، الضرورية لمواجهة مواقف معينة .

وفى هذا الإطار ، تعرض إحدى الدراسات (Lazinger, 1993) إلى برنامج تدريبي أُعد لأمناء المكتبات المهاجرين من روسيا إلى إسرائيل ؛ وحيث أن إتقان اللغة العبرية يعد أمراً ضرورياً لكافة أخصائى المعلومات فقد تم إعداد برنامج تدريبي مكثف لتعليم العبرية لهؤلاء المهاجرين لمدة ستة أشهر مع التركيز على المصطلحات ذات العلاقة بالتخصص .

وعلى النقيض من ذلك ، يستعرض كيلى (Keally, 1993) مبررات نجاح برنامج للتطوير المهني لأخصائي المعلومات ومساعدتهم ، فى مكتبة جامعة Tennessee بالولايات المتحدة . وفى مقدمة هذه العوامل ؛ وضوح مجال التطوير لموظفيها وتقويمها المستمر للبرنامج . وتعرض الدراسة لبعض الوسائل المستخدمة فى برنامج التدريب ، مثل: التوجيه ، الزيارات الميدانية للمكتبات الأكاديمية الأخرى ، إضافة إلى ورش العمل والعروض التقديمية .

وقد قامت جامعة بورنموث Bournemouth University ببريطانيا ، بتصميم برنامج للتطوير المهني للعاملين فى مكتبات الجامعة ؛ حيث يركز البرنامج على جوانب رعاية العملاء ، ومهارات العلاقات العامة، والقواعد والإجراءات المنظمة للعمل . ومن المؤكد نجاح البرنامج نجاحاً كبيراً بالنسبة للأفراد والمكتبات على حد سواء ، غير أن هذا النجاح يعتمد إلى حد بعيد على مدى رغبة العاملين فى التطوير (Heaton, 1995) نتائج استطلاع الرأي لعشرين من المكتبات الأكاديمية الطبية فى كندا ، حول دور المديرين فى مساعدة الموظفين فى مجال تطوير معلوماتهم ، خاصة فيما يتعلق بمتابعة التطورات المتلاحقة لشبكة الإنترنت وكذلك قواعد البيانات الجديدة .

وتؤكد دراسة أوسى (Osei, 1996) على الحاجة الملحة للتطوير المهني للعاملين فى المكتبات الأكاديمية ؛ حيث تؤكد دوره فى تطوير أداء العاملين وتحسين مناخ العلاقات فى المكتبة . مع إلقاء الضوء على تجربة مكتبة جامعة العلوم

والتكنولوجيا بكوماسى ، غانا فى هذا المضمار . يتناول بيندر (Pinder, 1997) أنشطة جماعة التدريب التعاونى للمكتبات الأكاديمية الاسكتلندية Scottish Academic Libraries Co-operative Training Group (SALCTG) وما تتوفر على إعداده من محاضرات وندوات ومطبوعات تتعلق بالتطوير المهني للعاملين .

ويستعرض بروجن (Bruijn, 1996) ، تجربة مكتبة جامعة British Columbia بكندا فى التخطيط والتنفيذ لبرنامج تدريب وتطوير مهني لعاملين . وقد تضمنت مرحلة التخطيط تحديد الأهداف ، وتوزيع المسئوليات ، ومستويات البرامج ، والمهارات الأساسية لأداء العمل وتطوير وإثراء مهارات التعلم ، والتدريب والتطوير بغرض التأقلم مع التغيير. وتختتم الدراسة بعرض لمراحل تنفيذ البرنامج.

وقد يمتد البرنامج التدريبي ليشمل موضوعات متعددة ، وفى هذا السياق يستعرض فينيل (Fennell, J., 1995) البرنامج التدريبي الذى نفذته مكتبة كلية جورجيا بولاية جورجيا بالولايات المتحدة . وتضم المكتبة ٢٥ من العاملين؛ ما بين أخصائيو معلومات ومساعدو أخصائيين وفنى وسائل سمعية وبصرية وموظفين إداريين ، وتخدم حوالى ٥٦٠٠ طالب . وقد أظهر استقصاء للعاملين الحاجة الملحة لإعداد برنامج تدريبي حديث ومتنوع؛ بحيث لا يتم التركيز على جانب دون الآخر . وتشير الدراسة إلى تشكيل لجنة للتطوير تتولى مسئولية الإعداد للبرنامج التدريبي ؛ حيث تم إعداد ورش عمل فى موضوعات مهارات الاتصال ، والمصادر المرجعية الأساسية ، والمجموعات الخاصة ،

والأساليب المفضلة لديهم لاكتساب هذه المهارات ، وذلك بناء على استطلاع رأى أعد لهذا الغرض .  
وفي نفس الإطار فإن دراسة مارتين (Martin, 1991) تشير إلى أهمية اكتساب مهارات جديدة لأخصائي المعلومات القانونية .

في دراسة للتعرف على السمات الرئيسية والاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات المتخصصة في القطاع الحكومي بدولة الكويت (الخباز ، ١٩٩٨) ؛ حيث أشار إلى أن ٢٩,٨٪ من العاملين متخصصين ، وأن ٦٣,٢٪ من العاملين يرغبون بمواصلة دراستهم في مجال المكتبات والمعلومات ، إضافة إلى أن ٥٨,١٪ منهم لديهم الرغبة في تدريب إضافي .

وقد أفاد خمسون من القيادات العليا والوسيطه في أكبر عشر مكتبات متخصصة بماليزيا عن أهم الكفاءات المطلوبة من وجهة نظرهم ، في ستة مجالات : الأساسيات ، والفهرسة ، والإعارة ، وخدمات المعلومات ، وتنمية المقتنيات وضبط الدوريات (Rehman, 1997) .

### المكتبات العامة

تستعرض دراسة لوبرو (Lupro, 1996) مركز التعليم عن بعد Distance Learning Center ، بمكتبة جورج التذكارية George Memorial Library بولاية تكساس الذي أنشئ عام ١٩٩٥ ، والذي يعد المركز الأول من نوعه في مكتبة عامة بالولايات المتحدة . وتكشف الدراسة عن الدور الذي يضطلع به المركز في التطوير المهني لموظفي المكتبة من خلال عقد المؤتمرات بالفيديو Video conferencing (مكتبات عامة) .

وأساسيات الحاسب الآلي ومهارات الإشراف . وعلى الرغم من التكلفة المتواضعة للبرنامج المذكور ، فلقد أثبتت فعالية كبيرة في تطوير مهارات العاملين .

### المكتبات المتخصصة

فهذا وصف للبرنامج التدريبي لموظفي المكتبة ، والذي أدارته شبكة المكتبات والمعلومات الطبية Health Libraries and Information Network ، والتي تغطي أربعة مقاطعات رئيسية في المملكة المتحدة هي ؛ Berkshire, Buckinghamshire, Northhamptonshire, وOxfordshire . ويركز البرنامج التدريبي على أربعة محاور رئيسية : المهارات الإدارية ، ومهارات المكتبات والمعلومات ، وتكنولوجيا المعلومات والتغير المؤسسي (Stewart, 1995) .

وتتناول دراسة كوك (Cooke, 1995) تأثيرات برامج التطوير المهني في البيئة سريعة التغير في المكتبات الطبية ، وكيفية تدريب العاملين للتكيف مع هذه البيئة الجديدة .

كما تصف دراسة (Trzebiatowski, E., 1988) برنامج تدريب العاملين في المكتبة ومركز الوسائل التابعين لنظام Allina الصحي بولاية مينيسوتا . وقد انصب التدريب على التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات .

كما شهد قطاع مكتبات الفنون اهتماما بتطوير مهارات العاملين للتكيف مع بيئة المعلومات التكنولوجية . وفي هذا الإطار تعرض دراسة ستام (Stam, 1993) لمهارات تكنولوجيا المعلومات التي يرغب العاملون في مكتبات الفنون بالتعرف عليها ،

وتتناول دراسة لوبلسكى (Lubelski, 1996) لتجربة المكتبات العامة في ولاية أوهايو الأمريكية في تطبيق يوم التطوير المهني ، كأسلوب لتنمية مهارات العاملين . فقد شارك في هذه التجربة حوالي ٨٧ مكتبة من إجمالي ٢٥٠ مكتبة عامة في الولاية . وقد عرضت النتائج لنظام تدريب اليوم الواحد من حيث : الحضور ، ومواقع التدريب ، ومحتوى البرنامج ، والموضوعات الرئيسية التي تمت مناقشتها، والفوائد الناجمة عن تطبيق هذا النمط التدريبي . وتشير النتائج إلى نجاح تجربة اليوم الواحد في مكتبات الولاية ، وذلك في إطار عدة الأساليب التدريبية المتعددة لموظفي المكتبات العامة . (مكتبات عامة)

#### المكتبات المدرسية

ويشير هاك (Haak, 1996) إلى تغير طبيعة دور أمين المكتبة المدرسية في المستقبل ؛ حيث يعرض بصفة خاصة إلى كيفية استغلال أمناء المكتبات المدرسية للإنترنت في مدارس الولايات المتحدة ، موضحاً أن المهام المختلفة للأمين تتمثل في قيامه بدور أخصائي المعلومات من حيث مساعدته في اختيار مصادر المعلومات ، ودور المدرس من حيث إرشاد وتوجيه التلاميذ والمدرسين وأولياء الأمور ، وأخيراً كترابوي من حيث إسهامه في بناء وتطوير المقررات .

وفي تجربة متميزة ، تم تنفيذ برنامج مكثف للتطوير المهني لأخصائي الوسائل التعليمية في مكتبات ٥٣ مدرسة ابتدائية بولاية لويزيانا في الولايات المتحدة (Hangman, 1995) وذلك بهدف إعداد تشكيل برنامج المكتبات المدرسية ، في

إطار المشروع المعروف باسم «سلطة المكتبة : Libary Power Project . وقد تضمن برنامج التدريب المشار إليه الموضوعات التالية : التخطيط التعاوني ، تنمية المقتنيات ، أدب الأطفال ، مهارات معالجة المعلومات ، قص القصص . ويعطى إيفانز (Evans, 1993) تصوراً لبرنامج التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات ؛ حيث يعرفه بأنه «أى برنامج لإثراء وإغناء معلومات العاملين أو لتنمية مهاراتهم ، وذلك بغرض زيادة الفعالية والكفاءة وجودة الخدمة» . وتعرض الدراسة للاحتياجات للمستويات المختلفة من أخصائي المعلومات ، وكذلك أهمية اختيار الوقت المناسب للتدريب ، ومسئولية الإشراف على البرنامج التدريبي، وضرورة المتابعة والتقييم ؛ حيث تمت مناقشة تلك الجوانب بالتطبيق على بيئة العمل في المكتبات المدرسية .

#### رابعاً : الإنتاج الفكري الذي تناول أساليب التدريب وأدواته

يشير الهلالي (محمد الهلالي ، ١٩٩٩) إلى أن الساحة المهنية تتضمن العديد من الطرق والأشكال الخاصة ببرامج التطوير المهني ، منها ما هو تقليدي كالمحاضرات والندوات والمناقشات الجماعية ، ومنها غير التقليدي كالبرامج والأساليب المبنية على استخدام التقنيات التربوية والتعليمية، كبرامج التعليم عن بعد ، والبرامج المدعومة بالحاسب وغيرها .

يتناول كيندال (Kendall, 2000) أسلوب تدريبي جديد ، يتمثل في تجربة لدمج مشروع

بحشى مع برنامج تدريبي لأمناء المكتبات شمال غرب بريطانيا . ولقد كان الدافع الأساسي لهذه المبادرة ، هو الحاجة الملحة لإجراء مشروعات بحثية تتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى المكتبات العامة . وفى ضوء ما يكتنف إجراء هذه المشروعات من صعوبات تتعلق بتوفير عينات كافية للبحث ، والتأكد من استخدام مناهج بحث تؤدى للحصول على نتائج ممثلة ودقيقة، ثم تطبيق نتائج البحث لتصميم برامج تدريبية . فلقد تم استخدام مأتى بحثى جديد يعتمد على تضمين مشروع البحث من خلال تصميم برنامج تدريبي عن استخدام الإنترنت لأمناء المكتبات العامة فى المقاطعة البريطانية . ومن ثم ، فبدلاً من إجراء مشروع بحثى وبرنامج تدريبي مستقلين عن بعضهما البعض ، فلقد دمج المشروعين معا ، وتم اعتبار البرنامج التدريبي بمثابة البيئة الفعلية لإجراء البحث .

وقد كان أسلوب المصاحبة التوجيهية men-toring ، محلاً لدراسة تقدم بها فيشر (Fisher, 1996) ، إلى الندوة التى نظمتها المكتبة البريطانية بالتعاون مع المركز الثقافى السويدى - الفنلندى ، بفنلندا فى أكتوبر ١٩٩٥ . وتتناول الدراسة الفوائد التى يوفرها هذا النمط الحديث فى التدريب بالنسبة للمصاحب والمؤسسة . كما تشير الدراسة إلى أهمية الإعداد والتخطيط الجيد قبل تنفيذ هذا النوع من التدريب .

وتتناول دراسة فيشر (Fisher, 1997) التطورات الجديدة لأسلوب المصاحبة التوجيهية بالنسبة لمهنة المكتبات والمعلومات ؛ حيث تغطى أمثلة لبعض الأنشطة الجارية التى تدعمها جمعية المكتبات البريطانية I.A فى هذا الصدد ، من خلال جماعة

التعليم والتدريب التابعة لها . كما يعرض إلى دراسة أجرتها المكتبة البريطانية BL استغرقت أربعة عشر شهراً حول استخدام أسلوب المصاحبة لأغراض تطوير مهارات أخصائى المكتبات والمعلومات .

وتطرقت دراسة كورال (Corrall, 1995) إلى أسلوب المصاحبة التوجيهية ، والذى تدعمه جمعية المكتبات البريطانية و I.A والذى يمثل موضوع إحدى المشروعات البحثية التى تمولها المكتبة البريطانية ، وتتوفر عليها مدرسة دراسات المعلومات بجامعة وسط إنجلترا .

وتتناول إحدى الدراسات (Shoolbred, 1997) مشروعاً للتطوير باستخدام أسلوب المصاحبة بتمويل من المكتبة البريطانية ، استمر قرابة أربعة عشر شهراً .

ويقدم نانكيفل (Nankivell, 1996) نتائج استقصاء استمر لمدة أربعة عشر شهراً ، اعتمد فيه على الاستبيان والمقابلة ، عن المصاحبة كأداة للتطوير المهني للعاملين فى قطاع المكتبات والمعلومات . وقد توفر على إعداده مركز بحوث المعلومات والتدريب بكلية دراسات الحاسبات والمعلومات بجامعة Central England فى برمنجهام ببريطانيا ؛ حيث تلقى الدراسة الضوء على الموقف الراهن لبرامج المصاحبة الرسمية وغير الرسمية فى مجال المكتبات والمعلومات ، كما تعرض للأسس والإرشادات العملية لتصميم هذا النمط التدريبي .

وعن نفس أسلوب التدريب تدور دراسة فارمر (Farmer, 1997) الذى استعرض نتائج استطلاع عن استخدام أسلوب المصاحبة التوجيهية ؛ حيث

على تفهم طبيعة المؤسسة التي ينتمون إليها وطبيعة الدور المنوط بهم فيها .

وعن أسلوب الزيارات ، يستعرض وود (Wood, 1994) الزيارة التي قام بها أمناء المكتبات العاملون بثلاثين من المكتبات المدرسية في مقاطعة McAllen بالمكسيك إلى مدينة Reynosa كجزء من برنامج التطوير المهني ؛ حيث كان الهدف الأساسي للزيارة هو التعرف على مراكز إنتاج البضائع بالمدينة ، مما يسهم في تعريف الأمناء بطبيعة المجتمع الصناعي الذي يخدمون تلاميذه ، فمن شأن ذلك أن يساعد في تفهم أفضل من جانبهم لمجتمع المستفيدين .

وقد طبقت مكتبات جامعة لنكولن - نيراسكا بالولايات المتحدة مقياس Mters-Briggs الذي يعد مؤشرا للطباع الشخصية ، في برنامجها لتطوير مهارات مديري المكتبات بالجامعة (Hendrickson, 1994) . وقد استخدم هذا المقياس لمساعدة المديرين في التعرف على مواطن القوة والضعف لكل منهم ، وكذا التعرف على الأساليب الإدارية المختلفة التي يتبعونها . وتشير الدراسة إلى أنه من الممكن أن تصمم البرامج التدريبية أسلوب يسمح للمديرين بتفهم أقرانهم بالمؤسسة لخلق بيئة عمل أكثر فعالية .

وإلى جانب التدريب على استخدام الشبكات والإنترنت كموضوع تدريبي ، تسجل بعض مفردات الإنتاج الفكري تجارب استخدام شبكة الإنترنت كأداة رئيسية في تصميم برامج التدريب لأخصائي المكتبات والمعلومات .

وفي هذا الإطار تعرض إحدى الدراسات

تم تصنيف الإجابات في مجموعات تتعلق بالمهارات الواجب توافرها في المدرب (الموجه) ، المهارات الواجب توافرها في المتدرب ، الفجوات مهارية .

أما عن الأساليب الأخرى المتعلقة بالتدريب ، فقد قامت المكتبة الرئيسية لجامعة جنوب الباسيفيك South Pacific University بتأع أسلوب البرامج التدريبية طويلة الأمد في التطوير المهني لأخصائي المعلومات ؛ حيث استحدثت شهادة في علم المكتبات عام ١٩٦٩ ، ثم تبعتها في الثمانينيات بالدبلوم في دراسات المكتبات والمعلومات ، وذلك بدعم من الجامعة . وتعرض الدراسة إلى تفاصيل برنامج الدبلوم وبرنامج التعليم عن بعد . كما تناقش الفرص المتاحة للتدريب المستقبلي ودور جمعيات المكتبات في هذا المضمار (Mantora, 1996) .

ويعد أسلوب التدريب المركزي Centralized Training ، من الأساليب الحديثة المتبعة في التدريب خاصة عندما تتساوى الخبرات العملية للمشاركين . ويصف بروكشاير (Brookshire, 1995) البرنامج التدريبي والتوجيهي المركزي ، والذي أعد للموظفين الجدد في مكتبة Cuyahoga العامة بولاية أوهايو . وقد تضمن البرنامج الذي استمر أسبوعا ، عروضاً تقديمية Presentations تغطي جوانب متعددة لأنشطة المكتبة . كما تضمن البرنامج عدة مسابقات واختبارات لتعريف الموظف بالمصطلحات والاستهلاقيات والمختصرات المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات . ولقد أثمر هذا البرنامج المركزي عن نمط أكثر تقنياً واتساقاً من اتباع أساليب أخرى للتدريب ، مما ساعد الموظفين الجدد

ويصف كوب (Coup, 1995) مشروعاً للتعليم عن بعد اعتمد على مجموعة من المؤتمرات الوطنية عن بعد National teleconferences لتطوير مهارات مساعدي المهنيين . وقد توفرت على تنظيمه كلية DuPage في ولاية إلينوي ، حيث تم نقل هذه المؤتمرات من خلال الأقمار الصناعية إلى أكثر من ٤٠٠ موقع بالولايات المتحدة . وتشير الدراسة إلى النجاح الباهر للتجربة خاصة من حيث اتساع نطاق تغطية البرنامج ، حيث أفاد منه حوالي ١٠,٠٠٠ من العاملين بالمكتبات ، خلال الفترة من فبراير إلى يونيو ١٩٩٥ . وتؤكد أن استخدام أسلوب المؤتمرات الإلكترونية عن بعد ، بما يحمله من مميزات مثل لتغذية الراجعة الإلكترونية المباشرة real - time electronic feedback ، واستخدام جماعات المناقشة Discussion Groups على الإنترنت ، يضمن تقديم برامج تطوير متميزة لأخصائي المعلومات .

كما تعرض دراسة أخرى (Kazlauskas, 1990) إلى استخدام أسلوب جديد لتصميم برنامج software ، روعي فيه الجوانب النفسية والتربوية ؛ وذلك من حيث أساليب إعداد المتدرب ، أسلوب نقل المعلومات وغيرها . وتصف الملامح الرئيسية التي تم إدخالها على البرنامج .

وتتناول دراسة ستوارت (Stewart, 1995) المجالات المختلفة لاستخدام المواد السمعية والبصرية في المكتبات الطبية ، ومن بينها استخدامها في مجال تدريب العاملين .

كما استخدم الفيديو كأداة محورية لتدريب أخصائي المكتبات والمعلومات ، وفي هذا الصدد أعد

(Leach, 1996) إلى نتائج استطلاعين للرأى عن مدى قابلية أخصائي المعلومات فى استخدام شبكات الحاسب وأسلوب المؤتمرات عن بعد Teleconferencing لدعم التطوير المهني المستمر ؛ حيث استهدف الاستطلاع الأول المؤسسات الأكاديمية فى كل من الولايات المتحدة ، وأوروبا ، أستراليا ، وجنوب إفريقيا ، وجامايكا ، وذلك لمعرفة إسهاماتهم فى استخدام الوسائل الإلكترونية للتطوير المهني المستمر . بينما استهدف الثانى آراء المهنيين أنفسهم . وقد كشفت النتائج عن الحماس الشديد لاستخدام هذه التقنيات فى أعمال التطوير ، كما أوضحت أن المؤسسات التى تتوفر على تقديم البرامج التدريبية مهياً تماماً للاعتماد عليها ، خاصة من خلال الاتصال بشبكة الإنترنت .

فعلى سبيل المثال ، ينقل ليفى (Levy, 1999) بعض النماذج التى استخدمت فيها الإنترنت لتصميم برامج تدريبية للعاملين فى المكتبات خلال عامى ١٩٩٧ - ١٩٩٨ ، والتى شارك فى إحداها ٣٦ من أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مؤسسات التعليم العالى فى المملكة المتحدة ؛ حيث اعتمد البرنامج التدريبى على استخدام الويب ، الذى طرحت من خلاله مفردات البرنامج ؛ دون أى مواجهة حقيقية بين المشاركين .

كما استخدم الويب فى تقديم برنامج تدريبى ، فلقد تم طرح ستة دروس بلغة HTML على الويب فى مكتبات جامعة توليدو (Webster, 1999) . وتعد الدراسة مميزات البرنامج ، خاصة بالنسبة إلى مسئولى النظم بالمكتبات System librarians .

أرثر (Arthur, 1992) قائمة بيلوجرافية عن استخدام الفيديو لتدريب أخصائى المراجع فى المكتبات وتنمية مهاراتهم الاتصالية ، وكذلك استخدام الفيديو للتدريب على الحاسبات الآلية .

وقد لعبت برامج الوسائط المتعددة دورا متميزا فى برامج التدريب وتطوير مهارات العاملين فى المكتبات، وبصفة خاصة فى مجال العمليات الفنية. ويعرض هايلاند (Hyland, 1994) برنامج CATSKILL ، وهو برنامج تفاعلى للوسائط متعددة على قرص مدمج CD-ROM ، لكل من بيئة النوافذ Windows والماكنتوش Macintosh ، صمم بهدف تقديم برنامج لأساسيات القواعد الأنجلو أمريكية للفهرسة فى طبعتها الثانية المراجعة AACR2 ١٩٨٨ ، وأيضا لنظام الفهرسة المقروءة آليا MARC . وتصف الدراسة محتويات البرنامج الذى يشتمل على ٢٤ وحدة فرعية module ، وكيفية ترتيبها والمدة الزمنية المقترحة لإنجاز التدريب .

وقد استخدمت الوسائط المتعددة كوسائل فاعلة فى مجال تدريب أخصائى المعلومات . ويعرض كوبلين (Koblin, 1999) إلى برنامج Multimedia Education System for Librarians Introducing Remote Interactive Processing of Electronic Documents (MURIEL) ، الذى يعد نظاما تفاعليا يعتمد على الوسائط المتعددة ، لتقديم برنامج تدريبي لأمناء المكتبات وأخصائى المعلومات ؛ حيث تم البدء بموضوعين هما «أخلاقيات المعلومات» و«المكتبات والإنترنت» ، تمهيدا لإضافة المزيد من الموضوعات التدريبية مستقبلا .

وقد نهضت جامعة شيفيلد بإنجلترا بمشروع Multimedia in Libraries ، لمدة عامين (١٩٩٠ - ١٩٩٢) بهدف إنتاج برنامج للوسائط المتعددة لتدريب الموظفين على كيفية تنفيذ المقابلة المرجعية reference interview ، مع التركيز على مهارات العلاقات الشخصية والاتصال غير الشفهى non verbal communication بمكتب الاستفسارات المرجعية ، لتحديد الاستفسارات وبناء استراتيجيات البحث (Stubley, 1995) .

وفى إطار الأدوات المعينة على التدريب ، يتناول بيكر (Baker, 1995) ، وهو يشغل منصب محرر سلسلة الأدلة الإرشادية التى تصدر عن جمعية المكتبات البريطانية LA ، المبررات والأهداف لإصدار تلك السلسلة . كما يناقش مستقبل التدريب فى مجال المكتبات والمعلومات وتاريخ هذه السلسلة من الأدلة ، والتى بلغت ١١ عنوانا .

وفى دراسة أخرى (Baker, 1994) يعرض محررو الأدلة الإرشادية لرؤيتهم الخاصة حول السلسلة ؛ حيث تتم تغطية موضوعات : التوجيه المصاحب ، التقويم ، التوظيف .

وعلى الرغم من أن أدوات وسائل التدريب يمكن بصفة عامة استخدامها فى قطاع كبير من مرافق المعلومات ، وبغض النظر عن أنواعها أو البيئة التى تتواجد بها - إلا أن ذلك لا يصدق فى كل الأحوال .

وفى هذا السياق ، يطرح أينا (Aina, 1999) مشكلة اعتماد المتدربين الأفاقة فى مجال المكتبات والمعلومات على كتب دراسية أجنبية ، وذلك لندرة

(eLib, 2000) . وفى إطار نفس مشروع المكتبة الإلكترونية ، استحدث مشروع IMPEL ، بجامعة Northumbria بنيوكاسل . وكان الهدف الرئيسى للمشروع هو رصد التحولات المتعلقة باستخدام المعلومات الإلكترونية فى مؤسسات التعليم العالى البريطانية ، مع التركيز على دور المكتبات الأكاديمية .

وفى إطار مشروع المكتبات الإلكترونية Elec- tronic Libraries Program (eLib) ، تعرض جارود (Garrod, 1998) للأدوات والنتائج المطبقة فى أحد المشروعات البحثية المعروفة بـ : مهارات المهنيين الجدد فى مجال المعلومات Skills for new Information Professionals SKIP .

وتشير النتائج إلى أن الصفات الشخصية للعاملين هى المفتاح الرئيسى لنجاحهم فى البيئة الإلكترونية . وتختتم الدراسة بإبراز أهمية مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، بيد أن هذه المهارات لن تكتسب إلا من هؤلاء العاملين ذوى الاستعداد الشخصى ، ومن تنهياً لهم بيئة العمل المناسبة .

ويتم تناول نفس المشروع فى دراسة أخرى (Garrod, 1997) حيث تعرض الدراسة إلى أهداف البرنامج ، الذى تم تمويله من خلال مشروع المكتبة الإلكترونية . كما يشير إلى الحاجة إلى التعريف الدقيق لطبيعة المهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والمطلوبة للعاملين بالمكتبات وأخصائى المعلومات .

أما مشروع Netskills ، فقد صمم فى مركز الحاسب الآلى بجامعة Newcastle البريطانية ، وهو

المتاح منها محليا . وحتى القليل من المصادر المحلية ، هى فى حقيقتها نقل لما تتضمنه الكتب الأجنبية . وقد أثر ذلك سلبا على برامج تدريب أخصائى المعلومات فى إفريقيا ؛ حيث يتعرض المتدربون لإنتاج فكرى يناسب بيئات أخرى . وتوصى الدراسة ، بتشجيع المؤلفين الأفارقة على التأليف الجماعى ، إضافة إلى قيام مؤسسات التمويل الدولية والحكومات والمكتبات المهنية ، بدعم الكتب المناسبة للبيئة الإفريقية .

## خامساً: الإنتاج الفكرى الذى تناول مشروعات

### التدريب والتطوير المهني ودور

#### الجمعيات المهنية

#### ١/٥ المشروعات

بوثق عدد من مفردات الإنتاج الفكرى لبعض مشروعات التطوير لبعض مشروعات التطوير وتنمية مهارات أخصائى المكتبات والمعلومات ، خاصة تلك ذات الصبغة الوطنية . ومن أبرز هذه المشروعات مشروع EduLib ، وهو مشروع قومى يوفر فرصا تدريبية ومواد تعليمية للعاملين بمرافق المعلومات التابعة لمؤسسات التعليم العالى فى بريطانيا (EduLib, 2000) . أما مشروع SKIP: Skills for Information Professionals. فهو مشروع بريطانى أيضا ، يهدف إلى تقييم التأثير الذى أحدثته تكنولوجيا المعلومات على مهارات وأدوار العاملين بالمكتبات وخدمات المعلومات . ويعد هذا المشروع البحثى جزءا من مشروع المكتبة الإلكترونية eLib ، والذى استحدث عام ١٩٩٣ لربط مجتمع التعليم العالى ببيئة المكتبة الإلكترونية

الفكرى عن المشروع المشار إليه ؛ حيث تتبع التغييرات فى مؤسسات التعليم العالى فى بريطانيا وانعكاسات ذلك على المكتبات وخدماتها . وترکز المراجعة بصفة أساسية على دور المكتبات الأكاديمية وزيادة اعتمادها على الشبكات الإلكترونية لإتاحة المعلومات ، أكثر من اعتمادها على مقتنياتها . كما تشير إلى الحاجة إلى البرامج التدريبية وبرامج التطوير المهنى .

ويرکز والتون (Walton, 1995) فى تناوله لنفس المشروع على الاحتياجات التدريبية للعاملين فى المكتبات الأكاديمية . وتعرض الدراسة إلى التحول من استخدام المصادر التقليدية إلى المصادر الإلكترونية ، وما يستتبعه ذلك من زيادة الدور الإرشادى والتوجيهى لأخصائى المعلومات . كما أنهم ينفقون وقتاً أطول فى تقييم فوائد أوعية المعلومات الجديدة على اختلاف أنواعها ، وهم فى حاجة إلى تنمية مهاراتهم الفنية . وتنقل الدراسة نتائج استبيان تم توزيعه على ست مكتبات جامعية فى بريطانيا ، فى إطار مشروع IMPEL ، عن الاحتياجات التدريبية للعاملين ؛ حيث توضح أن التدريب يأتى ضمن أولويات الاهتمام فى المكتبات محل الدراسة . كما أوضحت أن مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، تصفح الإنترنت وإدارة التغيير ، تأتى على رأس قائمة الاهتمامات التدريبية.

#### ٢/٥ الجمعيات المهنية

تلعب الجمعيات المهنية دوراً هاماً فى تطوير مهارات أخصائى المكتبات والمعلومات . فإضافة إلى قيام بعض هذه الجمعيات بعقد دورات تدريبية لصقل مهارات العاملين وتحديث خبراتهم ، فإنها

يقدم مجموعة متنوعة من ورش العمل والدروس التطبيقية الخاصة باستخدام شبكة الإنترنت ، وقد أسهم المشروع فى تدريب حوالى تسعة آلاف مستخدم من خلال ورش العمل التفاعلية -face to-face workshops منذ بدايته عام ١٩٩٥ ، كما سجل أكثر من ٢٧,٠٠٠ للإفادة من الدروس الخاصة المباشرة Online Tutorials . وتشير دراسة مندلسون (Mendelsohn, 1998) إلى المهارات الأساسية فى التعامل مع شبكة الإنترنت ، والتى ينبغى لأخصائى المعلومات الإلمام بها، وتمثل فى : تنظيم المعلومات على الويب ، القدرة على تدريب المستفيدين للبحث عن المعلومات فى الإنترنت ، القدرة على التعرف على المعلومات الجيدة ، فهرسة المصادر الإلكترونية . ويعرض هارتلاند (Hartland, 1997) لنفس المشروع ، ويشير فى دراسته إلى الحاجة الماسة إلى التدريب الجماعى لأخصائى المعلومات على استخدام الإنترنت وغيرها من شبكات المعلومات .

ويعرض داي (Day, 1997) لمشروع تأثير المكتبات الإلكترونية على الناس - Impact on People of Electronic Libraries (IMPEL) الذى استحدث فى المملكة المتحدة لبيحث فى استخدام تكنولوجيا المعلومات فى المكتبات . ويؤكد المشروع أن العاملين فى المكتبات يعارضون مبدأ التغيير ، وأن كل حالة تتطلب معالجة مختلفة . وقد اعتمد المشروع على نتائج أكثر من ٣٠٠ مقابلة شخصية فى ٢٧ مؤسسة .

وفى معرض تناوله لمشروع IMPEL ، يقدم إدواردز (Edwards, 1993) استعراضاً للإنتاج

«مستقبلنا المهني Our Professional Future» ،  
والتي تتضمن مقترحا رئيسيا بإنشاء منظمة جديدة  
لتكامل العمل الذى بدأته جمعية المكتبات  
البريطانية ومعهد علماء المعلومات Institute of In-  
formation Scientists ، حيث تضمن مشروع  
إنشاء هذه المنظمة بندا ينص على أن تقوم بـ «دعم  
وتعزيز مفهوم التطوير المهني المستمر لكافة أعضائها،  
وذلك من خلال توفير إطار لهذا التطوير وبرنامج  
للفرص» (Library Association, 1998).

## سادسا: الإنتاج الفكرى الذى تناول تمويل البرامج التدريبية وتقييمها

### ١/٦ التمويل

تعد قلة الموارد المالية من المشكلات الأساسية  
التي تعاني منها برامج التطوير المهني ، ذلك لما  
تتطلبه هذه البرامج من توافر التجهيزات ومصادر  
المعلومات ووسائل الاتصال وغيرها . إضافة إلى  
تكاليف التشغيل والصيانة . وقد ناقش عدد من  
الدراسات عنصر الإنفاق على برامج التطوير ، مقارنة  
بالنتائج المتوقعة أو الفعلية لتلك البرامج .

ولقد كانت قضية الإنفاق على التدريب  
والتطوير المهني للعاملين ، محل دراسة هولت  
(Holt, 1996) حيث يشير إلى النقص الواضح فى  
الإنتاج الفكرى فى هذا الموضوع ، وهو ما يعنى أنه  
من الموضوعات التي ينبغي أن تطرح على الساحة  
عند مناقشة سياسات وميزانيات المكتبات . فمن  
الصعوبة بمكان ، أن تستطیع المكتبات ، فى الوقت  
الحاضر ، الوفاء بمسئولياتها تجاه المستفيدين ، وأن  
تواكب المستجدات الجديدة فى مجال تكنولوجيا

تتوفر على نشر الأدلة والمطبوعات والموجزات  
الإرشادية التي تسهم إلى حد بعيد فى برامج  
التطوير والتعليم المستمر .

فلقد قامت جمعية إدارة المكتبات Library  
Administration and Management  
Association التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية ،  
من خلال لجنة تطوير العاملين بها -Staff Devel-  
opment Committee ، بنشر دليل عملى  
(Lipow, 1992) الذى يهدف إلى تقديم المشورة  
العملية لأمناء المكتبات وأخصائى المعلومات .  
ويتناول الدليل عدد من الجوانب الأساسية المرتبطة  
بإعداد البرامج التدريبية ؛ حيث ينقسم إلى قسمين  
رئيسيين : المفاهيم الأساسية للتدريب والتطوير ،  
الأساليب والطرق وتشمل التخطيط ، الإعداد التنفيذ  
ثم المصادر .

ومن جهتها ، قامت جمعية مكتبات الكليات  
والبحث Association of College and Re-  
search Libraries ، التابعة لجمعية المكتبات  
الأمريكية بنشر معايير كفاية الإلمام بمهارات  
المعلومات فى التعليم العالى -Information Litera-  
cy Standards for Higher Education ؛ حيث  
حددت المهارات الأساسية الواجب توافرها فى  
العاملين بمؤسسات التعليم العالى ، وفى مقدمتهم  
العاملين بالمكتبات ، خاصة فى مجال تكنولوجيا  
المعلومات (ACRL, 2000) .

وفى إطار جهود الجمعيات المهنية لدعم برامج  
التطوير المهني المستمر ، قامت جمعية المكتبات  
البريطانية بإصدار وثيقة بمقترح لإعادة تنظيم مهنة  
المكتبات والمعلومات ، حيث أطلقت عليها اسم

المتحدة ويشير إلى ضخامة الإنفاق على التعليم المستمر وتطوير مهارات العاملين بالمكتبات ، فى الوقت الذى يرى فيه أن نسبة لا تتعدى ١٠٪ فقط من الإنفاق هى المثمرة ، مما يشير إلى ضآلة العائد على رفع كفاءة الأداء . وتؤكد الدراسة على أهمية نقل التدريب .

أما بيل (Bell, 1995) فيعلق على الإحصاءات التى أوردتها جمعية المكتبات الأمريكية ALA ، والخاصة برواتب العاملين فى عام ١٩٩٥ . حيث يقارن المبالغ التى تم إنفاقها على التطوير المهنى للعاملين فى الولايات المتحدة بجوانب الإنفاق الأخرى . وقد وجد أن المكتبات الأكاديمية والمكتبات العامة ينفقان حوالى ١,٠٤٪ فقط من إجمالي النفقات على التدريب والتطوير المهنى .

#### ٢/٦ التقييم

يشير الهلالى (محمد الهلالى ، ١٩٩٩) إلى أن الهدف النهائى من عملية التقييم هو توفير الجودة ، والتثبت من تحقيق الأهداف والغايات ، إضافة إلى تصحيح المسارات ؛ حيث يتم ذلك فى العادة بعد انتهاء البرنامج التدريبي وعودة المتدربين إلى مقر أعمالهم . كما يشير إلى الأساليب المختلفة للتعرف عن مدى رضاء المشارك عن البرنامج ، والرغبة فى الاشتراك فى برامج تطويرية جديدة مستقبلا ؛ حيث يتم معرفة ذلك من خلال الملاحظات والمناقشات والاستبيانات والاقتراحات .

كما تشير صادق (أمنية صادق ، ١٩٩٦) إلى أن هناك ثلاثة عناصر أساسية هى التى تشكل منظومة البرنامج التدريبي : المتدرب ، مادة التدريب

المعلومات ، دون إنفاق متميز فى مجال تدريب وتطوير العاملين . وأكدت الدراسة على ضرورة مشاركة كافة العاملين فى البرامج التدريبية ، وأن ينعكس ذلك وضوح فى ميزانية المكتبة .

إن الحصول على عائد ملحوظ من البرامج التدريبية ، ليس أمرا مضمونا كما قد يتصوره البعض . وفى هذا السياق يرى نوفاك (Novak, 1994) أن الحصول على عائد من التدريب الذى تتولاه مؤسسات خارجية ، سواء تم فى المكتبة ذاتها أو فى موقع آخر ، مقابل الأموال التى تتحملها المكتبة ، شكل صعوبة أخرى فى هذا الإطار . ويشير إلى أن أهمية صياغة استراتيجية محددة ، تنتج عن تضافر عناصر ثلاثة : الموظف ، المكتبة والمدرب ؛ حيث تسهم تلك الاستراتيجية ، إلى حد بعيد ، فى نجاح أو فشل البرنامج التدريبي .

ويشير بيرجين (Burgin, 1993) إلى إنفاق المكتبات لمبالغ طائلة لتوفير التعليم المستمر وبرامج التطوير المهنى للعاملين ، وعلى الرغم من ذلك فإن أقل من نصف عائد التدريب ينعكس فعليا على مكان العمل ، وتصف الدراسة استقصاء أجرته مدرسة علوم المكتبات والمعلومات بجامعة كارولينا الشمالية ، وشمل ٢٧٧ من أمناء المكتبات المؤهلين منهم والمساعدين ، والذى كشف أن أكثر من نصف الباحثين قد أفادوا بأن ثمانية فقط من ثلاثة وثلاثين نشاط تدريبي قد نقلت إلى مكان العمل ، بينما أفاد أقل من ١٠٪ من الباحثين بنقل ٧ من أنشطة التدريب .

ويناقش بيرجين (Burgin, 1995) قضية التحويل Transfer فى التدريب فى الولايات

يصبح المقوم الرئيسى بدلا من الاستعانة بأراء مراجع غير مكتبى .

ويربط فيريل (Verrill, 1993) بين تقييم الأداء من ناحية وبين تطوير مهارات العاملين فى المكتبات الأكاديمية من ناحية أخرى . حيث يرى أن تقييم الأداء ينبغى أن ينظر إليه باعتباره أداة لتطوير العاملين وتحسين أدائهم . وتلقى الدراسة الضوء على طبيعة التقييم ، أساليب التقييم والقضايا الإدارية المتصلة بتنفيذها . وتخلص الدراسة إلى ضرورة أن يكون التقييم جزءا لا يتجزأ من برنامج تطوير المهارات .

وعلى الجانب الأخر ، يطرح مونتجمرى (Montgomery, 2000) تصوره للأسباب التى يمكن أن تسبب فى فشل أى برنامج تدريبي ؛ حيث يعرض لخمسة عوامل هى : نقص الوعي بطبيعة العمل ، وعدم الاستعانة بالكفاءات البشرية فى التدريب ، والفشل فى التقييم الجيد للبرنامج ، والعجز عن توفير البيئة الملائمة للتدريب .

ولم تقدم مفردات الإنتاج الفكرى نموذجا يمكن الاحتذاء به لبرنامج التدريب والتطوير ؛ حيث أن ذلك يرتبط بالغرض من التدريب ومستوى المتدربين . غير أن شروط نجاح البرنامج الجيد من الإعداد الجيد ومشاركة المتدربين فى وضع التصور وتهيئة المناخ المناسب واختيار الموقع وتوفير التجهيزات واختيار الأسلوب الأمثل للتدريس ، وتوافر أسلوب جيد للتقييم ، هى كلها عناصر ضرورية لنجاح أى برنامج تدريبي بغض النظر عن محتواه ومستواه .

والمدرّب . ويتوقف نجاح البرنامج على مدى الانسجام والتوافق بين عناصر هذه المنظومة . كما تشير إلى أنه فى غالبية الأحوال ، يؤخذ التقييم كجانب صورى ، وإن تم فينظر إليه فقط على أنه نقد للتقصير الذى حدث أثناء الدورة .

وقد تناول عدد من الدراسات موضوع تقييم برامج التطوير المهنى . ونشير فى هذا السياق إلى دراسة هانسن (Hansen, 1995) ، التى شكلت جزءا من أطروحته للماجستير عن «التقويم وعلاقته بالتدريب والتطوير فى المكتبات فى بريطانيا» وتعرض لنتائج دراسة تفصيلية لبرامج تقويم العاملين فى ثلاث من المكتبات الجامعية بالمملكة المتحدة . ويقترن أسلوب التقويم فى هذه الدراسة ، بصفة أساسية ، ببرامج تدريب وتطوير مهارات العاملين فى المكتبات محل الدراسة .

وفى نفس الإطار تتناول دراسة أخرى (Oldroyd, 1995) العلاقة بين البرامج التدريبية والتقويم فى المكتبات الجامعية ؛ حيث تستعرض برنامج تطوير مهارات العاملين والتقويم بجامعة «نوتنجهام» ببريطانيا . وتؤكد الدراسة على أهمية دعم إدارة المكتبة للبرامج التدريبية من ناحية توفير الميزانية ، وتصميم البرامج التى تقابل الاحتياجات الفعلية للعاملين . هذا بالإضافة إلى ضرورة وضع برنامج لتقويم البرامج التدريبية ، مع تحديد مسؤوليات القائم بعملية التقويم .

ويقترح هايز (Hayes, 1993) تطبيق إجراءات التدقيق المالى financial auditing فى عملية تقويم برامج التطوير المهنى للعاملين بالمكتبات . فإن استخدام أسلوب المراجع فى التفكير المنظم والتحرى ، من شأنه أن يعين مدير المكتبة فى أن

## خاتمة

تناولت هذه المراجعة موضوع «تنمية مهارات أخصائي المعلومات» ؛ حيث قامت برصد وتحليل مفردات هذا الإنتاج بغية الخروج بمؤشرات عامة للإتجاهات الحديثة فى المجال . واعتماداً على مبدأ السند الأدبى ، تم تحليل مفردات الإنتاج ، وتصنيفها تحت ستة قطاعات رئيسية تمثل الموضوعات الرئيسية التى تمت معالجتها ، وهى : الدراسات العامة فى التطوير وتنمية المهارات ، التدريب وتنمية المهارات فى مجالات محددة ، التطوير المهنى للعاملين فى نوع معين من المؤسسات الميدانية ، وسائل وطرق وأدوات التدريب ، المشروعات التدريبية والجمعيات المهنية وتمويل وتقييم البرامج التدريبية .

يمكن من خلال الفحص والتحليل الدقيق لمفردات الإنتاج الفكرى فى المجال الخروج بمجموعة من المؤشرات العامة ، يمكن إبراز أهمها فيما يلى :

يحتل الإنتاج الفكرى فى موضوع تنمية مهارات العاملين موقعا متميزا فى الإطار العام لتخصص المكتبات والمعلومات . ويتمثل ذلك فى العدد الضخم من الدراسات التى كشفت عنها عملية البحث الراجع فى الإنتاج الفكرى ، وذلك على الرغم من أن المراجعة قد ركزت على الاتجاهات الحديثة فى المجال ، بمدى زمنى جاوز السنوات العشر بقليل . وهو ما يعكس مدى اهتمام الباحثين والدارسين فى المجال بالعنصر البشرى كركيزة أساسية لتطور المهنة .

فيما يتعلق بالدراسات العامة فى موضوع تطوير

وتنمية مهارات العاملين ، فقد كشفت المراجعة عن أن عدداً غير قليل من الدراسات قد تناول التغييرات والتطورات الجارية فى مجال المكتبات والمعلومات ، وبصفة خاصة تلك التطورات المصاحبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات . فلقد اهتمت جل هذه الدراسات بشرح مواصفات البيئة الإلكترونية للمعلومات ، والمفاهيم الحديثة المتعلقة بالمكتبة الإلكترونية ، أو الافتراضية ، أو الرقمية . كما تناولت الدراسات المواصفات والمهارات التى ينبغى لأخصائي المعلومات اكتسابها من أجل مواكبة هذه التطورات . ولقد أصبحت مفردات مثل المكتبى الرقمية ، المكتبى الكونى ، وأمين مكتبة المستقبل ، من المصطلحات الشائعة فى الإنتاج الفكرى المتخصص فى المجال .

وتناولت الغالبية العظمى من مفردات الإنتاج الفكرى محل الدراسة دراسات تتعلق بتنمية مهارات العاملين لإيجاز مهام أو أنشطة معينة ، وهو أمر منطقي آخذين بعين الاعتبار ما يمثله التطوير فى أداء المهام الوظيفية المختلفة من أهمية لأخصائي المعلومات والمستفيدين على حد سواء . وتغطي مفردات الإنتاج قطاع كبير من الأنشطة والمهام ، بدءا بالأنشطة المحورية فى التخصص مثل: عمليات الإعداد الببليوجرافى لمصادر المعلومات وخدمات المعلومات ، وانتهاءً بتطوير مهاراتهم فى التعامل مع الأشكال المختلفة لتكنولوجيا المعلومات . غير أن اللافت للنظر أنه حتى الدراسات التى تناولت التطوير والتدريب على أنشطة وعمليات كانت توسم إلى عهد قريب بأنها «تقليدية» ، قد بدأت تنحو نحو آخر فى معالجتها ؛ حيث بات التركيز واضحا على

لمواجهة الأزمات والكوارث اهتماما ملحوظا من الباحثين .

فيما يتعلق بأساليب التطوير وأدواته ، فقد استعرضت مفردات الإنتاج عدة أساليب للتدريب . غير أن الملاحظ هو تركيز جل هذه الدراسات على الأساليب والطرق الحديثة فى التدريب سواء أكان ذلك لتوجيه العاملين الجدد ، أو تطوير مهارات العاملين القدامى . ومن أساليب التدريب الحديثة التى تناولتها الدراسات ، أسلوب «المصاحبة التوجيهية» الذى بدأ استخدامه على نطاق واسع فى العديد من المكتبات . ومن ناحية أخرى ، تناولت الدراسات أهمية استخدام التقنيات الحديثة فى أنشطة التدريب والتطوير . ويأتى فى مقدمة تلك الأساليب ، استخدام الحاسبات الآلية ، الوسائط المتعددة ، شبكة الإنترنت ، التعليم من خلال المؤتمرات عن بعد ؛ حيث تم استعراض المميزات الأساسية للوسائل المشار إليها ، وفى مقدمتها تحقيق التفاعلية والانتشار اللامحدود مما يحقق الوصول إلى عدد كبير من المتدربين .

أما فيما يتعلق بتطوير مهارات العاملين فى نوع معين من المكتبات ، فقد انصب جل الاهتمام على المكتبات الأكاديمية والمتخصصة ، باعتبار ما يمثلانه من أهمية تنبع من طبيعة مجتمع المستفيدين لكل منهما . بيد أن المكتبات المدرسية قد لاقت أيضا قدرا من الاهتمام ، خاصة فيما يتعلق بتأهيل أمين المكتبة المدرسية للقيام بدور تربوى وتوجيهى وتقنى فى بيئة المعلومات الإلكترونية .

التدريب على الممارسات الجديدة واستخدام التقنيات الحديثة . ويظهر ذلك جليا فى موضوعات التدريب على الإعداد البليوجرافى للملفات الآلية ، واستخدام واستشارة وتقييم المصادر الإلكترونية ، والاشتراك واستخدام الدوريات الإلكترونية وغيرها .

وكان من المنطقى أن يحتل موضوع تطوير وتنمية مهارات العاملين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، بكافة أنواعها ، مكانة متميزة فى هذا الإطار ، نظرا لما تمثله من تحديات كبيرة تواجه كل المشتغلين بمهنة المعلومات . ويأتى التدريب على استخدام النظم الآلية فى مقدمة اهتمامات العاملين بالمكتبات ، نظرا لما تمثله هذه النظم من أهمية كبرى فى تنفيذ الأنشطة المختلفة بالمكتبات من تزويد وإعداد بليوجرافى واسترجاع للمعلومات .

بيد أن الغالبية العظمى من مفردات هذه الفئة قد ركزت اهتمامها الرئيسى على تطوير مهارات العاملين للتعامل مع شبكات المعلومات والاتصالات ، وفى مقدمتها شبكة الإنترنت . حيث أصبح الإلمام بمهارات التصفح واستخدام محركات البحث والبريد الإلكتروني والاتصال بقواعد البيانات البليوجرافية وغير البليوجرافية على الإنترنت ، من المهارات الأساسية لأخصائى المعلومات بغض النظر عن نوع المكتبة التى ينتمون إليها .

وتناول العديد من مفردات الإنتاج ، تطوير مهارات العاملين فى التعامل مع المستفيدين . حيث تم التركيز على تطبيق مفاهيم جديدة على مجال المكتبات مثل مفهوم «خدمة العملاء» . كما تناول عدد غير قليل التدريب على التعامل مع فئات معينة من المستفيدين ، وخاصة ذوى الاحتياجات الخاصة . كما لاقى موضوع تدريب العاملين

## المراجع العربية

\* أبو بكر محمود الهوش . (١٩٩١) . «من أجل التخطيط المستقبلي لمهنة المكتبات والمعلومات» ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ١١ ، ٢٤ ، ٣ ، ص ٩٠ - ١٠٠ .

\* أحمد أنور بدر (١٩٩٩) . «تعليم المهنيين في المعلومات في بيئة إلكترونية والتطلعات العربية المستقبلية» . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع ١٢ ، يوليو ، ص ٣٧ - ٤٧ .

\* أمنية مصطفى صادق (١٩٩٦) . «التدريب في مجال المكتبات واحتياجات المستقبل» . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ١٦ ، ٢٤ ، ص ٥ - ٣٦ .

\* سالم محمد السالم (٢٠٠٠) . «تطوير الموارد البشرية في قطاع المعلومات في البيئة الإلكترونية : دراسة للاهتمام المؤسسي في المملكة العربية السعودية» . في : التحديات والفرص المتاحة للمكتبات الخليجية في الألفية الجديدة : أعمال المؤتمر السنوي الثامن لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي ، أبو ظبي ، أكتوبر ٢٠٠٠ . - أبو ظبي : جمعية المكتبات المتخصصة ، ص ١٧٠ - ١٨٦ .

\* سالم محمد السالم (١٩٩٣) . «التعليم المستمر للمكتبيين» . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ١٣ ، ٤٤ ، ص ٥ - ٣٢ .

يوثق عدد من مفردات الإنتاج الفكري لبعض من المشروعات التدريبية الضخمة على مستوى قومي . ويتضح حاليا الدور الريادي الذي تلعبه بريطانيا في هذا الإطار ، وهو ما يعكسه عدد المشروعات التدريبية التي وثقتها مفردات الإنتاج محل الدراسة . ويأتي في مقدمة تلك المشروعات ، مشروع المكتبة الإلكترونية eLib والذي يضم تحت لوائه عدة مشروعات مثل : IMPEL ، EDULIB و SKIP . كما تناولت مفردات هذا الإنتاج لنشاط الجمعيات المهنية في إصدار الوثائق والمطبوعات ذات العلاقة بالتطوير المهني المستمر .

وبعد ، فإذا كان لنا أن نرصد بعض التوجهات المستقبلية لموضوع تطوير وتنمية مهارات العاملين ، فإنه يمكن القول باطمئنان أن العنصر البشري سيظل دائما محل اهتمام الدارسين والباحثين ، فلا توجد أية احتمالات لتقلص حجم الإنتاج في هذا الموضوع الحيوي . غير أن طبيعة التغييرات المتلاحقة التي تشهدها مهنة المكتبات والمعلومات . سيكون لها دون شك انعكاسات كبيرة فيما يتعلق بطبيعة الموضوعات التي سيتم التطرق إليها . ومن المتوقع أن يشهد الإنتاج الفكري المتخصص في المجال مزيدا من الدراسات حول تأهيل أخصائي المعلومات للبيئة الإلكترونية ، كما نتوقع أن يرصد هذا الإنتاج الأساليب الحديثة لتنفيذ برامج التطوير المهني التي ستشهد ، حتما تطورات كبيرة ، خاصة فيما يتعلق بأساليب التعلم عن بعد ، واستخدام شبكة الإنترنت كأداة أساسية للتطوير المهني لأخصائي المعلومات .

- \* على الخباز (١٩٩٨) . «الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات المتخصصة في القطاع الحكومية بدولة الكويت: دراسة ميدانية» فى : تحقيق الامتياز فى تنظيم المعلومات واتاحتها : استراتيجيات القرن الحادى والعشرين : أعمال المؤتمر السنوى السادس لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربى ، المنامة ، نوفمبر ١٩٩٨ .- المنامة : جمعية المكتبات المتخصصة . ص ٨٩ - ١٠٢ .
- \* مبروكة عمر المحيرق (١٩٩١) . «العاملون بالمكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر» - مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- س ١١ ، ١٤ ، ص ٧٣ - ٨١ .
- \* محسن السيد العوينى (١٩٩٤) . التنمية المهنية للعاملين .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- \* محمد محمد أمان (١٩٨٧) . «التعليم المستمر وتحديث المعلومات لأخصائى المعلومات فى الوطن العربى» .- المجلة العربية للمعلومات .- مج ٨ ، ١٤ ، ص ٥ - ٣٠ .
- \* محمد فتحى عبد الهادى (١٩٩١) . «إعداد وتدريب المكتبيين واختصاصى المعلومات فى مصر» .- مجلة المكتبات والمعلومات .- س ١١ ، ١٤ ، ص ٢١ - ٧١ .
- \* محمد فتحى عبد الهادى (١٩٩٣) . «إعداد وتدريب المكتبيين واختصاصى المعلومات فى مصر» .- فى : المكتبات والمعلومات : دراسات فى الإعداد المهنى والبليوجرافيا والمعلومات .- القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب ، ص ٢٩ - ٨٤ .
- \* محمد فتحى عبد الهادى (١٩٩٥) . الإنتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات : ١٩٨٦ - ١٩٩٠ .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٥ .
- \* محمد فتحى عبد الهادى (١٩٩٥) . الإنتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات : ١٩٩١ - ١٩٩٦ .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٠ .
- \* محمد مجاهد الهلالى (١٩٩٥) . «برامج التطوير المهنى المستمر للعاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات» . فى : نحو شبكة مكتبات إلكترونية فى الخليج العربى : أعمال المؤتمر السنوى السابع لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربى ، مسقط ، أكتوبر ١٩٩٩ .- مسقط : جمعية المكتبات المتخصصة ، ص ١٨٩ - ٢٠٨ .
- \* محمد مجاهد الهلالى (١٩٩٥) . «الأخلاقيات المهنية للعاملين فى مؤسسات المعلومات» .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- س ١٥ ، ٢٤ ، ص ٩٧ - ١١١ .
- \* مصطفى حسام الدين (٢٠٠٠) . «تأهيل وتدريب المكتبيين واختصاصى المعلومات : سمات الإنتاج الفكرى العربى فى الموضوع» .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- ص ٦٩ - ٨٧ .

## References

1. **Abdul-Hamid, Fatima** (2000). "Role of Kuwait National Scientific and Technical Information Center (NSTIC)" in : *Developing Manpower for Virtual Library*. Special Libraries Association- Arabian Gulf Chapter 6<sup>th</sup> Annual Conference : Challenges and Opportunities for Arabian Gulf Libraries in the New Millennium. Abu Dhabi : 2000, Abu Dhabi : SLA. pp. 11-18.
2. **Adams, V. Henry, E.** (1996). "Effects of technology on work patterns and personnel in technical services". *Tennessee Librarian*. 48 (2) Spring, pp. 27-34.
3. **Adams, R.** (1997). "From control to influence". in : *Proceedings of the Closing Conference of the LISTEN TEMPUS JEP, Hungary, June 1997*, pp. 34-40.
4. **Aina, L.** (1996). "Interest in continuing education programs among library and information science educators in anglophone Africa". *International Information and Library Review*. 28 (1) Mar, p. 23-9.
5. **Aina, L.** (1999). "The problems of tertiary publishing in Africa and implications for the training and education of library and information professionals". *Library Review*. 48 (7 & 8), pp. 399-402.
6. **Aina, L.** (1999). "The problems of tertiary publishing in Africa and implications for the training of library and information professionals". *Library Review*. 48 (7 & 8), pp. 399-402.
7. **Annear, T.** (1992). "Access for deaf and hearing impaired people in libraries". *Link up* (77) Dec., pp. 153-161.
8. **Antwi, I-K; Bantai, R-C.** (1992). "Staff development of library assistant". *African-Journal-of Academic-Librarianship*. 10 (1 & 2), pp. 13-18.
9. **Arthur, G.** (1992). "Using video for reference staff training and development". *Reference Service Review*. 20 (4), pp. 63-68.
10. **Association of College and Research Libraries.** (2000). *Information Literacy Competencies Standards for Higher Education*. Chicago : ACRL.

11. **Ayala, S.** (1996). "The Internet cometh : the arrival of the Internet and Internet training at a mid size university library in south Texas". *Internet Reference Services Quarterly*. 1 (3), pp. 23-32.
12. **Baker, D.** (1994). "If you want to get ahead, get a guide". *Library Association Record*. (1), pp. 48-49.
13. **Baker, D.** (1995). "Library Training guides : the next generation" *Law Librarian*. 26 (3) Sept., pp. 437-439.
14. **Balas, J.** (1997). "Training the Internet trainers". *Computers in libraries*. 17 (3) Mar., pp. 43-45.
15. **Baldwin, V-A.** (1997). "Initiating an effective personnel development program". *College and Research Libraries*. 58 (3) May, pp. 267-277.
16. **Beard, W.** (1995). "Staff development and training model." *Journal of Education for Library and Information Science*. 36 (1) Winter, pp. 35-37.
17. **Bell, A.** (1995). "Whose learning is it anyway ? A case study exploring in the impact of an information technology module within a teacher tutor / mentor training programme". *Journal of Information Technology for Teacher Education*. 4 (3), pp. 393-406.
18. **Bennett, C.** (1994). "Reconceptualizing staff development for technology diffusion". *Journal of Information Technology for Teacher Education*. 3 (2), pp. 147-162.
19. **Berteaux, S.** (1997). "Technical Services : in-house Staff training". *Tradition and innovation : planning our future*. IAMSLIC, pp. 69-76.
20. **Billedi, I.** (1996). "Training for supporting new information services". *International Forum on Information and Documentation*. 21 (4), pp. 21-24.
21. **Blynko, B.** (1996). "Academic staff, students and the Internet : the experience at the university of Westmenister". *Electronic Library*. 14 (2), April, pp. 111-116.
22. **Brookshire, M.** (1995). "A New approach to staff training." *Ohio-Libraries*. 8 (2) Spring / Summer, pp. 36-38.
23. **Bruhn, S.** (1997). "The road to equity and excellence : an Australian experience in establishing staff

- training ...". *Resource-Sharing-and information-Networks*. 12 (2), 79-87.
24. **Bryant, S.** (1997). "Pursuing professional development : the core competencies". *One-Person Library*. 14 (5) Sept., pp. 1-4.
25. **Burgin, R.** (1993). "Ensuring that training pays off transfer of training in libraries." *Bottom-Line*. 7 (1) Summer, pp. 22-25.
26. **Burgin, R.** (1995). "Transfer of training in Libraries". *Journal of Library Academic*. 22 (1), p. 51-66.
27. **Burrell, J.; Dennis, E.; Grube, P.; Joseph, M.** (1997). "Staff development at Liverpool city library". *Austraasian-public-Libraries-and-Information-Services*. 10 (3), pp. 160-162.
28. **Buruijn, E-D.** (1996). "Investing in human resources : Staff training and development". *Advance in library Administration and Organization*. Vol. 14, pp. 63-94.
29. **Cady, S-A.** (1995). "At ease in liberspace." *Serials Librarian*. 25 (3/4), pp. 203-212.
30. **Chadley, O-A.** (1996). "Campus crime and personal safety in Libraries". *College and Research Libraries*. 57 (4) Jul, pp. 385-390.
31. **Chisenga, J.** (1996). "Information technology skills in libraries in Lesotho". *Innovation*. (13) Dec., pp. 20-27.
32. **Clarck, P.** (1996). "A systematic approach to computer skills training for library staff". *Colorado Libraries*, 22 (30) Fall, pp. 51-52.
33. **Connor, C.** (1992). "Staff training in libraries : the implications for automation". *Library Management*. 13 (6), pp. 15-24.
34. **Conroy, B.** (1989). *Library Staff Development and Continuing Education : Principles and Practices*. New York : Harper.
35. **Cooke, R.** (1995). "Developing People : 'Health care Librarianship and information work". London : Library Association Publishing, pp. 218-231.
36. **Cornish, G.** (1994). "Training opportunities for interlibrary loan and document supply staff." *Journal of Education for Library and*

- Information Science. 35 (2) Spring, pp. 138-146.
37. **Corrall, S.** (1993). "HEFCs libraries review. Implications for personnel". *Personnel Training and Education*. 10 (2) Jun, pp. 8-9.
38. **Corrall, S.** (1995). "Staff development : whose responsibility?" *Library Manager*. (9) Jul / Aug., pp. 10-11.
39. **Coup, B.** (1995). "Teleconferences provide training for library assistants". *Library Mosaics*. 6 (6), p. 19.
40. **Cullen, R.** (1999). "The use of technologies in reference and information needs". *Asian Libraries*. 8 (1), pp. 101-120.
41. **Dalton, P. and Mynott, G.** (1999). "Cross-sectoral mobility in the LIS profession". *British Library and Information Commission Research Report*. (19).
42. **Daniels, R.** (1995). "Effects on non professional staff of the implementation of computer based library systems in college libraries : some case study". *Program*. 29 (1) Jan., pp. 1-13.
43. **Day, J.** (1997). "Managing change in information and library services". *Informatie-Professional*. 1 (9), pp. 27-30.
44. **Dragich, Martha.** (1989). "Information malpractice; some thoughts of the potential liability of information professionals". *Information Technology in Libraries*. 8 (3) Sept., pp. 256-272.
45. **Duchin, D.** (1997). "Moving right along : changes in staffing Library Resources and Technical Services". 41 (2) Apr., pp. 139-142.
46. **Dunn, K.** (1997). "Using library Skills sets to design a staff development program". *Technical services Quarterly*. 14 (3), pp. 33-45.
47. **Dygert, C.** (1998). "New Challenges behind the scenes : the changing role of the serials libraries in the age of e-publishing". *Internet Reference Services Quarterly*. 3 (3), pp. 7-14.
48. **EduLib.** (2000). [Online] Available WWW: <http://www.ctls.hull.ac.uk/html/edulib.htm>.

49. **Edwards, C. and Day, J.** (1993). "Key areas in the management change in higher education libraries in the 1990s". *British Journal of Academic Librarianship*. 8 (3), pp. 139-177.
50. **Ekins, G.** (1996). "The cataloger's role in the new world of information : recalling a career and looking to the future". *Georgia Librarian*. 33 (1-2) Spring & Summer, pp. 4-7.
51. **Electronic Libraries Programme (eLib).** (2000). [Online] Available WWW : <http://ukoln.ac.uk/services/elib/background/history>.
52. **Elliott, V.** (1998). "Staff development for improved collection development management in a rapidly changing and enhanced technological environment". *Acquisition Librarian*. (20), pp. 195-202.
53. **Evans, C.** (1993). "Staff development and the school library". *Tennessee-Librarian*. 45 (4) Fall, pp. 8-12.
54. **Farmer, J.** (1997). "Reaching beyond the plateau : identifying special librarians' transferable skills through learning pairs". *British Library Research and Innovation Report*. (46), pp. 1-98.
55. **Fennell, J-C.** (1995). "Staff development : the enduring investment". *College-and Undergraduate Libraries*. 2 (2), pp. 19-29.
56. **Fisher, B.** (1996). The development of information professionals through mentoring : *British Library Research and Development Department*, pp. 101-104.
57. **Fisher, B.** (1997). "Mentoring : Do as I do." *Library-Association-Record*. 99 (10), pp. 544-546. refs.
58. **Fisher, S.** (1997). "Security and emergency preparedness in a university library : planning works". *Colorado-Libraries*. 23 (1) Spring, pp. 9-11.
59. **Galimore, A.** (1996). "A public library IT strategy for the millennium". *Journal of Librarianship and Information Science*. 28 (3) Sept., pp. 149-157.
60. **Garrod, P.** (1997). "From Ranganathan to Negroponte : the

changing skills of information professionals". BUOPOLIS. (2), pp. 35-50.

61. **Garrod, P.** (1998). "Computer training for staff and patrons : a comprehensive academic model". *Computers in Libraries*. 18 (1) Jan., pp. 28, 30-32.
62. **Garrod, P.** (1998). "Skills for new information professionals (SKIP) : an evaluation of the key findings". *Program*. 32 (3) Jul., pp. 241-263.
63. **Garrod, P.** (1999). "Survival Strategies in the Learning Age ...". *Aslib Proceedings*. 51 (6) Jun., pp. 186-194.
64. **Geer, B. and Blosser, J.** (1996). "Training aid in cataloging gopher sites and electronic serials". *Serials Librarian*. 28 (3/4), pp. 337-342.
65. **Gibson, G.** (1994). "Emergency preparedness and disaster recovery in Audiovisual collection". *IASA-Journal*. (4) Nov., pp. 13-18.
66. **Goleski, E.** (1995). "Learning to say yes : a customer service program for library staff." *Library Administration and Management*. 9 (4) Fall, pp. 211-215.
67. **Grosvenor, M.** (1999). "Rethinking library information services for the digital era". *Australian Public libraries and information services*. 12 (3) Sept., pp. 114-122.
68. **Grotzky, M. and Turner, D.** (1996). "Internet training : the trainees' thoughts". *Internet Reference Services Quarterly*. 1 (3), pp. 57-65.
69. **Haack, R.** (1996). "The evolving roles of K-12 library media specialists in the electronic information age". *Nebraska Library Association Quarterly*. 27 (2) Summer, pp. 25-29.
70. **Hallmark, J.** (1996). "Training for automated systems in libraries". *Information Technology and Libraries*. 15 (3) Sept., pp. 157-163.
71. **Hannaman, K.** (1995). "Library Power and staff development". *LIA-Bulletin*. 57 (3) Winter, pp. 162-167.
72. **Hansen, E.** (1995). "Staff appraisal in university Libraries". *Personnel Training and Education*. 11 (1/2) Jan., pp. 3-5.

73. **Harries, H.** (1996). "Retraining librarians to meet the needs of the virtual library patron". *Information Technology and Libraries*. 15 (1) Mar., pp. 48-52.
74. **Harris, Roma.** (1992). "Information technology and the de-skilling of librarians". *Computers in libraries*. 12 (1) Jan., pp. 8-16.
75. **Hartland, D.** (1997). "Netskills : training the network user". *Buopolis*. (2), pp. 29-34.
76. **Hastings, K. and Tennant, R.** (1996). "How to build a digital librarian" [Online] Available WWW : <http://dlib.org/dlib/november96/ucb/11hastings.html>.
77. **Hayes, M.** (1993). "Sleeping with the enemy". *Local Studies-Librarian*. 16 (1) Summer, pp. 2-5.
78. **Heaton, G-T.** (1995). "Academic medical library directors assist their librarians to keep up to date". *Bibliotheca-Medica-Canadiana*. 16 (4) Summer, pp. 162-163.
79. **Hendrickson, K.** (1994). "Myers-Briggs Type Indicator ..." *Library Administration and Management*. 8 (4) Fall, pp. 218-222.
80. **Hepworth, M.** (1994). "The role of the librarian in the virtual library". In : *Proceedings of the 1994 Joint PPM/LAS Congress*. Penang : Universiti Sains Malaysia Library.
81. **Herlihy, C.** (1998). "A learning environment". *Journal of Internet cataloging*. 1 (3), pp. 59-66.
82. **Hermans, R.** (1997). "Two professions, one future : archivists and librarians". *IFLA Journal*. 23 (1), pp. 17-19.
83. **Hoffman, E.** (1991). "Training issues in management of information services in an advanced technological world". in : *Information Technology and Library Management*. 13th International Essen Symposium, 22-25 October 1990 / edited by Ahmed Helal. Essen : Universitatbibliothek Essen.
84. **Hollander, P.** (1995). "Deaf advocacy at Queens Borough PL." *American-Libraries*. 26 (6) Jun., pp. 560-562.
85. **Holt, G.** (1996). "Staff Training : how much is enough ?" *Bottom-Line*. 9 (1), pp. 43-44.

86. **Houghton, D.** (1999). "Understanding librarians in an IT age". *Vine*. (111), pp. 49-54.
87. **Huckle, M.** (2000). "Lifelong learning and the challenge of change". *Education Libraries Journal*. 43 (1) Spring, pp. 5-8.
88. **Hutchings, M.** (1995). "Do We Connect ? : a staff development programme". *New Review of Academic Librarianship* 1, pp. 119-137.
89. **Hyland, M.** (1994). "Catskill : an interactive multimedia CDROM for the teaching of AACR2 and MARC" *Education-for-Library-and Information-Services ; Australia*. 11 (3) Nov., pp. 27-29.
90. **Intner, S.** (1994). "Training staff for preservation." *Technicalities*-. 14 (7) Jul., pp. 4-7.
91. **Jain, P.** (1999). "On the job training : a key to human resource development". *Library Management*. 20 (5 & 6), pp. 283-294.
92. **Jeal, Y.** (1996). "Deaf people and libraries : should there ...". *New Library World*. 97 (1125), pp. 12-21.
93. **Jeevan, V.** (1999). "Continuing education of information professionals in India ...". *FID Review*. 1 (2/3), pp. 34-38.
94. **Jizba, L.** (1997). "Everyone's job: using and improving continuing education for technical services : a practitioner's perspective". *Technical Services Quarterly*. 15 (1/2), pp. 119-131.
95. **Johnson, I-M.** (1997). "Staff development : a western perspective. pp. 91-100.
96. **Jones, B.** (1999). "Staff in the new library : skill needs and learning choices". *British Library Research and Innovation Report*. (152).
97. **Jones, B.** (1999). "Enabling staff to learn IT skills". *Library Association Record*, 101 (2) Feb., pp. 97-98.
98. **Jones, B.** (1999). "Staff in the new library : skill needs and learning choices". *British library Research and innovation Report*. (152), 238 pp.
99. **Jordan, P.** (1995). "Staff Management in Library and Information Work". Aldershot : Gower Publishing Limited.

- 100. Kazlauskas, E.** (1990). "A review and exploratory investigation of instructional design strategies relevant to library and information management software". *Information Technology and Libraries*. 9 (2) June, pp. 121-134.
- 101. Keally, J.** (1993). "Staff development at the university of Tennessee, Knoxville Libraries." *Tennessee-Librarian*. 45 (4) Fall. pp. 14-18.
- 102. Kemparaju, T.** (1993). "Knowledge and skill requirements for collection development". In : *Proceedings of the 19th All India Conference of IASLIC*. India, 26-29 December 1993. Calcutta : IASLLIC, pp. 157-160.
- 103. Kendall, M.** (2000). "Changes through IT in public libraries : advantages of carrying out research via a training course". *LIBRES*. 10 (1) Mar, pp. 12-23.
- 104. Khamadi, S.** (1994). "A proposal for change at Moi University Library. Staff development training and promotion". *New-Library-world*. (1116), pp. 18-23.
- 105. Kigongo, Bukonya.** (1999). "New trends in library and information fields ...". *Journal of Librarianship and information Science*. 31 (2) Jun., pp. 93-99.
- 106. Kirkpatrick, T.** (1998). "The training of academic library staff on information technology". *College and Research Libraries*. 59 (1) Jan., pp. 51-59.
- 107. Knotts, B.** (1999). "Technology training at the St. Louis public library". *Journal of Library Administration*. 29 (1), pp. 17-35.
- 108. Koblin, J.** (1999). "MURIEL. Multimedia Education System for Librarians Introducing Remote Interactive Processing for Electronic Documents". *Exploit Interactive*. 2.
- 109. Kolganova, I.** (1995). "Creative cooperation between librarian and artists in the Russian State Arts Library". *Art Libraries Journal*. 20 (2), pp. 25-27.
- 110. Krissof, Allan.** (1998). "Computer training for staff and patrons : a comprehensive academic model". [Online] Available WWW : <http://www.infotoday.com/cilmage/jan98/story2.htm>.

- 111. Lawes, A.** (1994). "Training of the information professional". *Inspel*-28 (3), pp. 337-347.
- 112. Lazinger, S.** (1993). "Managing multilinguality : Israel's retraining course for new immigrant librarians". *Education for Information*. 11 (3) Sept., pp. 181-189.
- 113. Leach, K.** (1996). "The use of information networking for continuing professional development". *British Library Research and Development Report*. (6229).
- 114. Levy, P.** (1999). "An example of Internet based continuing professional development ...". *Education for Information*. 17 (1) Mar., pp. 45-58.
- 115. The Library Association.** (1998). *Our Professional Future : A proposal for a new organisation of the library and information profession*. London : LA.
- 116. Liebi, W.** (1997). "Employers employees, and continuing education". *Journal of education for library and information science*. 38 (2) Spring., pp. 165-168.
- 117. Lipow, A.** (1992). *Staff Development : A Practical Guide*. Chicago : American Library Association.
- 118. Lubelski, G-W.** (1996). "Staff development day : an Ohio success story". *Ohio-libraries*. 9 (1) Winter, pp. 6-11.
- 119. Lupro, L.** (1996). "Cutting the public Library / distance learning edge : Texas-Library-Journal". 72 (4) Winter, pp. 166-169.
- 120. Mahmood, K.** (1998). "The technology challenge and continuing education for Pakistani librarians". *Information Development*. 14 (2) Jun., pp. 84-91.
- 121. Mantora, J.** (1996). "Planning for a library profession : the development of the university of ...". *The 5th pacific Islands Association of libraries and Archives conference*, pp. 77-96.
- 122. Marmion, D.** (1998). "Facing the challenge : technology training in libraries". *Information Technology and Libraries*. 17 (4) Dec., pp. 216-218.

- 123. Marquardt, S.** (1997). "Library alliances : different forms, similar benefits". *Library-Issues Briefings for Faculty and Administrators*. 18 (2) Nov., pp. 1-2. refs.
- 124. Martin, P.** (1991). "The future of law librarians in changing institutions". *Law Library Journal*. 83 (3) Summer, pp. 419-428.
- 125. Mathews, P.** (1997). "An investigation into Internet training for academic library staff". *New library world*. 98 (1134), pp. 84-97.
- 126. McConkey, J-S.** (1996). "Staff development in the university libraries, University of Colorado at Boulder". *Colorado Libraries*. 22 (4) Winter, 96. pp. 9-12.
- 127. McCoy, P-S.** (1995). "Technical Services and the Internet". *Wilson Library Bulletin*. 69 (7) Mar., pp. 37-40.
- 128. McNamara, D.** (1997). "The EduLib Project : Staff development for higher education Librarians". *Buopolis-*. (2), pp. 17-28.
- 129. Mendelsohn, S.** (1996). "Information service for the future". *Information World Review*. (112) Mar., pp. 28-29.
- 130. Mendelsohn, S.** (1998). "The future is metadata". *Information World Review*. (142) Dec., pp. 55-56.
- 131. Mikita, E. and Drusedum, L.** (1993). "Introducing health science librarians to the Internet". *Medical Reference Services Quarterly*. 12 (3) Fall, pp. 1-12.
- 132. Mishra, R.** (1999). "Internet and Indian academic libraries : a model for training curriculum development". In : *Academic libraries in the Internet era. Proceedings of the 6th National Convention for Automation of Libraries in Education and Research*. India, 18-20 February 1999. Edited by P.S. Kumar. Ahmedabad : Information and Library Network Center.
- 133. Morgan, S.** (1996). "Developing academic library skills". *Library Review*. 45 (5), pp. 41-53.
- 134. Nankivell, C.** (1996). "Mentoring in library and information Services : an approach to staff support". *British-Library-Research-and-Innovation-Report*. (20).

135. **Near, H.** (1997). "Select Bibliography of resources for Internet trainers". *Internet Reference Services Quarterly*. 2 (4), pp. 237-242.
136. **Nichols, J.** (1994). "Project 6 a different space for learning : developing a learning organization." *Library Review*. 43 (4), pp. 51-56.
137. **Norton, M.** (1992). "Effective bibliographic instruction for deaf and hearing impaired college students". *Library trends*. 41 (1) Summer, pp. 118-150.
138. **Novak, J.** (1994). "Value for money : getting the most out of external training programs". *Australian Academic and research Libraries*. 25 (1) Mar., pp. 1-8.
139. **Oldroyd, R.** (1995). "Staff development and appraisal in an old university library". *Librarian career-development*. 3 (2), pp. 13-16.
140. **Olorunsola, R.** (1997). "Staff training aspects of automation in a Nigerian university library". *Aslib proceedings*. 49 (2) Feb., pp. 38-43.
141. **Olson, T.** (1995). "University Reference Librarians using Internet : a survey". *Australian Academic and Research Libraries*. 26 (3) Sept., pp. 188-191.
142. **Olson, D.** (1997). "Camp Pitt and the continuing education of government archivists : 1989-1996". *American Archivists*. 60 (2) Spring, pp. 202-214.
143. **Osei, I.** (1996). "Professional staff development in academic libraries : the university of Science and Technology Library, Kumasi". *Librarian-Career Development*. 4 (4), pp. 31-36.
144. **Paietta, A.** (1994). "The changing role of access services". *Technical Services Quarterly*. 12 (1), pp. 1-8.
145. **Park, B.** (1996). "Internet training for K-12 librarians at the university of Memphis". *Tennessee Librarian*. 48 (3) Fall, pp. 27-34.
146. **Parker, S.** (1999). "People issues in a changing environment". *Impact : the journal of the career development group*. 2 (7) Jul-Aug., pp. 110-113.
147. **Peterson, C.** (1999). "Scientific literacy skills for non-science

- librarians : bootstrap training. *Issues in Science and Technology Librarian*. 24 Fall.
- 148. Pinder, C.** (1997). "Salctg : the co-operative experience in Scotland". *Buopolis*-. (2), pp. 81-88.
- 149. Pors, N.** (1997). "Continuing education and information technology : a typology of needs and deliverables". *Proceedings of the 2nd British Nordic conference on library and information studies ...*, pp. 179-190.
- 150. Profeta, P.** (1996). "Paraprofessionals, wizards of time and technology". *Library Mosaics*. 7 (5) Sept/Oct., pp. 22-23.
- 151. Quinn, B.** (1995). "Reducing stressful aspects if information technology in public libraries services". *Public and Access Services Quarterly*. 1 (4), pp. 1-34.
- 152. Raiston, R.** (1999). "With feet planted firmly in mid air : Staff training for automation System Migration". *Serials-Librarian*. 36 (3/4), pp. 407-413.
- 153. Ramdhian, S.** (1994). "Multimedia 94 : what is multimedia? and what has it got to do with me anyway ?". *Audiovisual Librarian*. 20 (3) Aug., pp. 224-226.
- 154. Ranganathan, S-R.** (1994). "Library feast in renascent India". *IASLC-Bulletin*. 39 (3) Sept., pp. 115-119.
- 155. Rehman, S.** (1997). "Defining competencies for special library professionals". *Aslib Proceedings*. 49 (6) Jun., pp. 162-163.
- 156. Romine, W.** (1995). "Career challenges for the paraprofessional". *Library Mosaics*. 6 (4), p. 17.
- 157. Russell, K.** (1997). "ELib programme overview". *Buopolis*-. (2), pp. 4-16.
- 158. Saad, M.** (1994). "Education and training of library professionals : trends and prespectives". In : *Proceedings of the 1994 Joint PPM / LAS Congress*. Penang : Universiti Sains Malysia Library.
- 159. Sherwood, D.** (1994). "Internet 101 : Reinert / Alumni library's evolving workshop". *Nebraska Library Association Quarterly*. 25 (4) Winter, pp. 70-72.

- 160. Shoolbred, M.** (1997). "Mentoring in library and information services". In : Proceedings of the 2nd British-Nordic Conference on Library and Information Studies, Edinburgh, 1997. Edited by Micheline Beaulieu. London : Taylor Graham.
- 161. Siggins, J.** (1995). "Staff and training issues : optimizing ...". *Journal of Library Administration*. 21 (1/2), pp. 183-191.
- 162. Smith, C.** (1993). "The framework for Continuing Professional Development". *Personnel training and education*. 10 (1) Mar., p. 5.
- 163. Smith, D.** (1991). "The motivation of professional and paraprofessional librarians for participating in continuing education programs." *Library and Information Science Research*. 13 (4) Oct-Dec., pp. 405-429.
- 164. Spang, L.** (1996). "A staff-generated cross-training plan for academic reference Librarians : the Tom approach ... *Reference services Review*. 24 (92), pp. 77-85.
- 165. Stam, D.** (1993). "What do art information professionals want to learn about information technology and how do they want to learn it". *Art Documentation* 12 (1) Spring, pp. 3-5.
- 166. Stephenes, D.** (1999). "Archives and records management in the Netherlands". *Information Management Journal*. 33 (4), pp. 64-69.
- 167. Stephenson, N. and Willis, D.** (1994). "Internet in-service training at the university of New Mexico general library". *Reference Librarian*. (41/42), pp. 211-224.
- 168. Stewart, D.** (1995). "Staff training and development in the (Oxford) Health Libraries and Information Network." *Health-Libraries-Review*. 12 (1) Mar., pp. 53-55.
- 169. Stewart, M-C.** (1995). "Audiovisual materials". *Health care Librarianship and information work*, London, Library Association publishing, pp. 170-185.
- 170. Stilwell, C.** (1997). "First professional, in service and

- continuing education and training : provincial library staff perceptions". South African Journal of Library and Information Science. 65 (4) Dec., pp. 207-217.
- 171. Strong, G-E.** (1996). "Toward a virtual future". Reference-Librarian. (54), pp. 153-161.
- 172. Stublely, P.** (1995). "Authoring multimedia : final report of the Multimedia in Libraries project Oct. 1999 – Oct. 1992." British Library and Information Research Report. (104).
- 173. Switzer, T-R.** (1994). "The ADA : creating positive awareness and attitudes." Library Administration and management. 8 (4) Fall, pp. 205-207.
- 174. Tennant, R.** (1995). "The virtual library foundation : Staff training and support." Information Technology and Libraries. 14 (1) Mar., pp. 46-49.
- 175. Tenopir, C.** (1995). "Electronic reference options : tracking the changes". Online-. 19 (4) Jul / Aug., pp. 67-73.
- 176. Tereblanche, F.** (1991). "The role of training in employee development". In : Continuing Professional Education : An IFLA Guide Book. Minuchen : K.G. Saur.
- 177. Theis, K.** (1996). "Staff training; developing a customer care culture. in : Providing Customer Care Culture in Academic Libraries. Edited by Chris. Pinder. London : Library Association Publishing. pp. 123-139.
- 178. Trotta, M.** (1996). "Successful staff development : a how-to-do-it manual". Journal of Academic Librarianship. 22 (4) Jul., pp. 315-316.
- 179. Trzebiatowski, E.** (1998). "Training for the future". Medical References Services Quarterly. 17 (1) Spring, pp. 63-68.
- 180. ur-Rahman, S. and Al-Obadaili, L.** (2000). "Internet use and capabilities of library and information professionals at Kuwait university libraries". Program. 34 (2) April., pp. 177-186.
- 181. Verill, P.** (1993). "Performance Appraisal for the 1990s : managerial

- threat or professional right ?". *British Journal of Academic Librarianship*. 8 (2), pp. 92-112.
- 182. Walton, G.** (1995). "Training needs for staff competencies in a quality library service". *European Research Libraries Cooperation*. 5 (4), pp. 389-400.
- 183. Walton, G.** (1997). "Staff development for the effective electronic library : cultural implications. IMPEL 1 and IMPEL 2 at the university of Northumbria at Newcastle". *BUOPOLIS*. (2), pp. 60-73.
- 184. Webster, M.** (1999). "Let your fingers do the training : using the World Wide Web to deliver staff training manuals". *Library Computing*. 18 (1), pp. 4-12.
- 185. Welling, P.** (1996). "Introducing the Internet in a rural setting". *North Carolina Libraries*. 54 (4) Winter, pp. 165-168.
- 186. Wellinger, P.** (1997). "Workplace violence : is your library at risk ?" *Colorado- : Libraries*. 23 (1) Spring, pp. 16-18. refs.
- 187. Wood, J.** (1994). "An international Staff development for school libraries". *Texas-library journal*. 70 (3) Fall, pp. 114-115.
- 188. Woodward, J.** (1997). "Retraining the profession or over the hill at 40. *American-Libraries*. 38 (4) Apr., pp. 32-34.
- 189. Woodworth, A.** (1997). "New library competencies". *Library journal*. 122 (9) 15 May, p. 46.
- 190. Xin, Xming.** (1992). "Scientific and technical libraries in China". *Focus on International and Comparative Librarianship*. 23 (1) May, 7-10.
- 191. Yaacob, R.** (1996). "Information technology implementation in libraries and information centers". *Electronic Library*. 14 (3) Jun.; pp. 233-242.

