

الفصل الاول

اخصائي المكتبات والمعلومات
ودوره الثقافي بالمجتمع

تقديم

أخصائي المكتبات هو عنصر من أهم العناصر التي تحقق وجود المكتبة لان وظائف المكتبة ليست الا الوان النشاط التي سوف يمارسها ، ولهذا السبب فان اعداده وتأهيله يعد عملا فى غاية الاهمية ونستطيع ان نفهم المهارات والكفاءات التي يجب توافرها فى اخصائي المكتبات اذا ادركنا طبيعة العمل الذى يقوم به .

ولقد تأثر دور أخصائي المكتبات بعد توافر وتزايد وسائل حفظ ونقل المعلومات بل وأثر على طريقة إدارة المكتبة لتتحول المكتبة من كونها مستودع للكتب وأداة لقضاء وقت الفراغ لتصبح أداة حديثة لتنمية قدرات ومهارات المستفيدين ووسيلة لدعم المناهج الدراسية ومصدراً من مصادر التعلم ، وتحول أخصائي المكتبات من كونه مدير مخزن للكتب إلى موجه ومستشار وناغم وميسر للمستفيدين لاستخدام مصادر المعلومات على اعتبار أنها جزء هام من العملية التثقيفية للمجتمع .

ويشكل المختصين فى المكتبات والمعلومات غالباً حلقة الوصل بين المعلومات ومستخدميها، وذلك يجعلهم يحتلون أماكن مهمة يترتب عليها العديد من المسؤوليات، ومن هنا فإن حساسية مكانة وموقع هذه الفئة يفرض الحاجة لوجود نوع من التوازن بين المتطلبات المختلفة والترتبة على هذه المكانة.

يجب أن يتسم سلوك اخصائي المكتبات والمعلومات بما يلي بصرف النظر عن

الترتيب والأولوية:

- الحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية، شاملاً احترام الاختلاف والتنوع داخل المجتمع، والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين، ومراعاة حقوق الإنسان. الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات .

- التعهد بالدفاع عن المهنة، وتقديمها، من خلال الوصول إلى المعلومات، وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة.
- تقديم أفضل خدمة ممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة.
- الحرص على تحقيق التوازن بين احتياجات المستخدمين (الفعليين والمحتملين) ومجموعات المكتبة من مصادر المعلومات .
- المعاملة العادلة لجميع المستخدمين من المعلومات.
- النزهة والابتعاد عن الانحياز عند الحصول على المعلومات وتقويمها وتقديمها للمستخدمين منها.
- احترام السرية والخصوصية في التعامل مع المستخدمين من المعلومات.
- الاهتمام بحماية والمحافظة على مورثونا المعلوماتي في جميع أشكاله.
- احترام وإدراك قيمة كيانات مصادر المعلومات والجهود الفكرية للمسؤولين عنها.
- الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية والمحافظة عليها.
- احترام مهارات وقدرات الآخرين، سواء كانوا من المتخصصين في المكتبات والمعلومات أو المستخدمين أو أرباب العمل أو زملاء المهنة.

تعريف أخصائي المكتبات

مصطلح أمين مكتبة هو ترجمة للمصطلح الإنجليزي (Librarian) والمعني انه الكاتب المسئول عن السجلات وهذا المعني ابعد ما يكون عن وظيفة المسئول عن خدمات الكتب والمعلومات العلمية بالمكتبة إذ أن عمله ليس كتابيا أو روتينيا ولكنه يتصل بالمحتوي الفكري والعلمي لمصادر المعلومات بالدرجة الأولى حيث انه في العصر الحديث وفي ظل ما نشهده من تقدم هائل في ثورة المعلومات أصبحت المكتبة أو مركز المعلومات

مؤسسة علمية تضم أشكالاً عديدة من مصادر المعلومات (كالكتب والدوريات والأفلام وأسطوانات الليزر، قواعد البيانات وغيرها)

وفي العصور القديمة والوسطى كان الشخص الذي تناط به مسئولية المكتبة هو في الأغلب العالم أو الباحث أو المثقف الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها .

ولكن مع تطور المكتبات وتحديد وظائفها في العصر الحديث استلزم أن يكون الشخص من نوع آخر وبدا الأمر باكتساب الخبرة من العمل مع الكتب ثم جاءت مرحلة أخرى وهي مرحلة الإعداد أو التأهيل في قسم أكاديمي لدراسة المكتبات والمعلومات وقد مر هذا التأهيل الأكاديمي بعدة مراحل وأطوار من التأهيل العام إلى التأهيل النوعي ومن التأهيل على أداء العمل اليدوي إلى التأهيل على أداء العمل المعتمد على أحدث وسائل وأجهزة التكنولوجيا وما إلى ذلك.

لقد تعدلت مفاهيم المكتبات في محتواها العلمي والنظري مع تطور المكتبات المتخصصة وتأكيداً على خدمة المعلومات وعلى الأساليب الفنية المتطورة لاسترجاع المعلومات ولقد اعتبر البعض هذا التطور بجهزته الالكترونية وبأساليبه ووظائفه الجديدة مكوناً لعناصر نظرية جديدة للمكتبات أو الأساس الأكاديمي والتكنولوجي للمكتبات أو علم المعلومات وظهر أخصائي المعلومات وعالم المعلومات وخبير تكنولوجيا المعلومات كاسماء معاصرة للتعبير عن وجهة المهنة الجديدة .

أخلاقيات أخصائي المكتبات وواجباته :

إن الهدف من وجود مبادئ وأخلاقيات مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات لا تكمن في عملية تجميل صورة المهنة أو المنتسبين لها أمام الآخرين، بقدر ما تهدف إلى وجود أطر تحدد وتبين لأخصائي المكتبات والمعلومات مسئولياته تجاه المهنة والمجتمع ، وكذلك

توضح وتبين للمجتمع وللآخرين والذين هم المستخدمون والمستفيدون من خدماتهم المبادئ والمسئوليات التي تحكم أخصائي المكتبات والمعلومات في التعامل معهم وتجاههم .

الواجبات الشخصية :-

الأشخاص الذين يعملون في مهنة المكتبات والمعلومات عليهم واجبات شخصية تتعدى تلك التي تحددها بطاقات الوصف بالجهات التي يعملون بها أو المستفيدون منها. لذا فإن الاعضاء المنتسبين للمهنة عليهم مراعاة ما يلي:

- السعي لتحقيق أعلى مستوى من المعرفة المهنية والكفاءة.
- التأكد من استمرار قدرتهم على الممارسة المهنية من خلال اطلاعهم ومتابعتهم على التطورات في مجالات أعمالهم وتخصصاتهم.
- الحرص على عدم إداء امتلاك الخبرة والتأهيل في مجال العمل بالمكتبات والمعلومات أو في المجالات الأخرى ذات العلاقة إلا عندما تكون مهاراتهم ومعارفهم كافية لذلك.

الواجبات المتعلقة بالمعلومات ومستخدميها :-

سلوكيات المتخصصين الذين يعملون في حقل المعلومات وتصرفاتهم يجب أن تهتم بمراعاة اهتمامات المستفيدين من المعلومات واحتياجاتهم، كذلك يحتاج العاملون في مهنة المعلومات إلى إدراك أن عليهم واجبات ومسئوليات تجاه التراث المتنامي من المعلومات والبيانات بغض النظر عن الاشكال التي تظهر بها، وهذا يشمل الأعمال الإبداعية والحقائقية، لذا فإن أعضاء المهنة يجب أن يراعوا ما يلي:

- التأكد من أن مستخدمي المعلومات مدركين لماهية ومدى خدمات المعلومات المتاحة لهم.

- العمل على جعل عملية إتاحة المعلومات والمعايير والإجراءات التي تنظم هذه العملية على قدر كبير من الوضوح والشفافية.
- تجنب الانحياز غير الملائم أو إصدار الأحكام عند تقديم الخدمات.
- حماية الخصوصية والسرية لستخدامى المعلومات، ويشمل ذلك استفساراتهم والخدمات المقدمة لهم، وكذلك أي جوانب متعلقة بظروفهم أو أعمالهم.
- التعامل بعدالة مع احتياجات المستفيدين من المعلومات، ومعالجة أي إضرار بالأولويات، وذلك بالنظر إلى أهمية وإلحاح المسائل أو الأمور التي يتم التعامل معها.
- التعامل بشكل سريع وبعادلة مع الشكاوى التي يقدمها المستفيدين وإطلاعهم بشكل مستمر على التطورات في معالجة هذه الشكاوى.
- التأكد من فاعلية أنظمة وخدمات المعلومات التي تحت مسؤولياتهم في الاستجابة لاحتياجات المستفيدين في ضوء الموارد المتاحة.
- التأكد من أن المواد التي يقومون بإتاحتها للمستفيدين هي الأكثر ملائمة لاحتياجاتهم.
- الدفاع عن حاجات واهتمامات المستفيدين من المعلومات مع مراعاة الحقوق الادبية والقانونية لمالكي الاعمال الفكرية.
- احترام كيانات مصادر المعلومات، والإشارة إليها بشكل مناسب عند الاقتباس منها.
- إظهار الاهتمام المناسب بالاحتياجات المعلوماتية المستقبلية للمجتمع، وذلك من خلال الحفاظ والصيانة المستمرة لأوعية المعلومات، والقدرة على إدارة سجلاتها بشكل صحيح.

- الواجبات تجاه زملاء المهنة ومجتمع المعلومات:-

التصرفات (السلوكيات) الشخصية للمتخصصين في مهنة المكتبات والمعلومات أثناء أدائهم للعمل يجب أن تؤدى إلى تحسين مستوى المهنة بأفضل الطرق وفي كل الأوقات، لذا فإنه يجب عليهم أن يراعوا ما يلي:

- التصرف بطرق ايجابية تعزز وترفع من مستوى علاقتهم بزملائهم بشكل خاص والمجتمع بصورة عامة.
- تفهم واحترام زملاء العمل وغيرهم من المتخصصين، وتقبل أفكارهم ومساهماتهم وأعمالهم متى وأينما كان ذلك مناسباً.
- الإشادة بزملاء العمل وعدم الإساءة لهم أو انتقاد أدائهم بصورة غير مقبولة أو غير مناسبة.
- القيام بالمسؤوليات بطريقة مهنية، وذلك عند العمل بشكل مستقل مع احترام حقوق ومصالح الآخرين .
- عدم الحديث باسم الجهات التي يعملون بها أو نسبة أية آراء لها ما لم يتم تخويلهم للقيام بذلك من قبلها بطريقة رسمية.
- إبلاغ الجهات المسؤولة عن أية مخالفات للأعراف والأنظمة المتعارف عليها. الابتعاد أثناء العمل عن عن أي تصرفات قد تؤدى إلى خلل أو فوضى أو إساءة لمهنة المكتبات والمعلومات.

الواجبات تجاه المجتمع

إحدى أبرز ملامح مهنة المكتبات والمعلومات أن أنشطتها وخدماتها موجهة للمجتمع بشكل عام وليست مقصورة على فئة معينة منهم، لذا فعلى المتخصصين في المكتبات والمعلومات مراعاة ما يلي:

- الحرص على المصلحة العامة لجميع أفراد المجتمع وبالذات الفئات الأكثر عرضة للأخطار والتهديدات وكذلك الاستجابة لحاجاتهم المعلوماتية المتعلقة بوظائفهم وواجباتهم المهنية.
 - العمل على توفير العدل والمساواة لجميع أفراد المجتمع للوصول إلى جميع أنواع المعلومات وأشكالها المختلفة.
 - السعي لتحقيق التوازن عند تطبيق النظام بين متطلبات المستفيدين من المعلومات واحترام خصوصياتهم من جهة وبين المصلحة العامة والواجبات المهنية الموضحة في هذه الوثيقة.
- تشجيع ودعم انتشار المعرفة على نطاق واسع بجانب الحرص على قبول وتطبيق الواجبات والمسؤوليات الموضحة في هذه الوثيقة، سواء كان ذلك في العاملين في الوسط المهني أو المستفيدين.

واجبات أخصائي المكتبات كموظف :-

- العاملين في مجال المكتبات والمعلومات لديهم في كثير من الأحيان واجبات تتعدى تلك المنصوص عليها في عقود توظيفهم، والتي ينتج عنها أحياناً تضارب (تناقض) مع طلبات أرباب العمل رغم أن هذه الواجبات في بعض الحالات تصب في المصلحة العامة للمجتمع، لذا فإن من الواجب على المتخصصين مراعاة ما يلي:
- تطوير مستوى المعرفة والإدراك بأهداف المؤسسات التي يعملون بها، واستخدام المهارات والخبرات التي يمتلكونها لتحقيق أهداف هذه المؤسسات.
 - تجنب التورط في ممارسات غير مقبولة أثناء العمل، وتنبية رؤساء العمل عن أي ملاحظات حول نظامية وشرعية أي قرارات أو إجراءات أو سلوك يتم أثناء العمل.

إن التحول السريع في أنماط التعليم وطرقه ووسائله وتقنياته يحتم على أخصائي المكتبات أن يطور ويغير من دوره التقليدي ويطور وسائل اتصاله بمجتمع المستفيدين من المكتبة ، ليس ذلك فحسب بل إن التغيير يتعدى إلى وسائل وتقنيات استرجاع المعلومات . لذا نجد أن المكتبة وفي عالم التكنولوجيا تستطيع أن تتعدى حاجز المكان بواسطة استخدام الحاسب الآلي وشبكات المعلومات لتوفير المعلومات لمن يطلبها في المجتمع وأشير هنا إلى أهمية شبكات المعلومات في ربط المكتبات بعضها مع بعض لتكوين شبكة معلومات قوية تكون اهتماماتها موحدة في اطار برنامج موحد يتم ادخال كافة التسجيلات البليوجرافية للكتب عن طريقه ، وكذلك عمليات الجرد والاستعاره ، والتزويد والصيانة وغيرها من العمليات الفنية والادارية بالمكتبات تحقيقا للتعاون وتوحيدا للاجراءات وتوفيرا للوقت والجهد وتماشيا مع متطلبات العصر .

إن طلب المعلومات المقترحة من قبل المستفيدين والباحثين يتطلب من أخصائي المكتبات البحث عنها خارج جدران المكتبة مما يؤدي إلى أهمية تغيير النمط التقليدي في طلب المعلومات وتوفيرها ويتفرغ أخصائي المكتبات لتنفيذ هذا العمل المتخصص مع ترك الأعمال التقليدية للموظفين الأقل تخصصاً .

من هنا نجد أن أخصائي المكتبات يساهم مساهمة فاعلة - في عصر المعلومات - في مساعدة المستفيدين والباحثين على الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وفاعلية ، بل ويساهم في تقييم المعلومات التي تم الحصول عليها لتحديد مدى فائدتها لهم من عدمه وكذلك توجيه هذه المعلومات لجعلها معلومات مفيدة تنمي المعرفة لدى المستفيدين. لذا يجب على أخصائي المكتبات أن يكون متخصصاً في استخدام تقنية المعلومات ليستطيع

أن يستفيد ويفيد من هذه التقنيات بل ويتعدى ذلك إلى تدريب المستفيدين على استخدام هذه التقنيات

وفي التحول نحو التعلم الذاتي وجعل الباحث يعتمد على نفسه في الحصول على المعلومات لدعم المنهج الدراسي، فإنه يصبح دور أخصائي المكتبات مصدراً مهماً لإجابة استفسارات الباحثين وسد حاجاتهم المعلوماتية .

وبالنظر الي عصرنا الحاضر نجد توافر الكثير من الوسائل التربوية الداعمة للمنهج الدراسي وكذلك تعدد الوسائط الحديثة الخاصة بنقل المعلومات وهذا يحتم على المكتبة التحول التدريجي من توفير مصادر المعلومات التقليدية المطبوعة إلى المصادر الحديثة في شكلها الالكتروني وهذا بدوره سوف يؤدي إلى توجيه أخصائي المكتبات إلى البحث عن المعلومات باستخدام هذه الوسائل الحديثة مما يدعو إلى التغيير في سياسة تنمية المجموعات في المكتبات والتحول التدريجي نحو قيام مفهوم المكتبة الرقمية (Digital Library) وهذا بدوره سوف يدفع بأخصائي المكتبات إلى ضرورة البحث عن الطرق السليمة لتقييم مصادر المعلومات الالكترونية بما تحتويه من معلومات سواءً أكانت على أقراص مدمجة أو من خلال الإنترنت وذلك بهدف اختيار المناسب منها وتقديمها للرواد في مكتبته على نحو يلي رغباتهم وحاجاتهم من المعلومات .

وتتوافر شبكات المعلومات الضخمة ومنها الإنترنت فقد سهلت المشاركة في مصادر المعلومات وإمكانية إتاحة كثيراً من المعلومات لكثير من المستفيدين في وقت واحد فالمكتبات تستطيع أن تنشر فهرسها ومحتوياتها آلياً على الإنترنت وبذلك تتيح لكل فرد من البحث فيها والاستفادة منها دون عوائق المكان والزمان. وهذا بدوره يساهم في تطبيق الإعارة التبادلية بين المكتبات ذات العلاقة والمشاركة في مصادر المعلومات وبذلك تتيح

المكتبات المشتركة لريادها مصادر متنوعة والتي لم تكن لتتاح سابقاً إلا بعد توافر هذه الشبكات الضخمة.

وبإتاحة هذه المصادر المتعددة في شكلها الإلكتروني كان لزاماً على أخصائي المكتبات شرح الكثير من المسائل القانونية والأدبية المتعلقة بالدخول واستخدام بعض المواقع أو قواعد المعلومات كقانون الحماية الفكرية ، والخصوصية ، وفيما يلي عرض لبعض قضايا التعامل مع المعلومات :-

بعض قضايا التعامل مع المعلومات

١- الخصوصية :-

تعد مسألة الخصوصية من أهم المسائل الأخلاقية بالنسبة لنظم المعلومات. وعلى الرغم من أن هذه المسألة مثارة من سنوات طويلة قبل دخول تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الكمبيوتر في الشؤون البشرية إلا أن الكمبيوتر والتكنولوجيات المتعلقة به قد أوجد احتمالات تعريض الخصوصية للخطر بشكل لم يكن موجوداً من قبل.

إن الخصوصية هي حق الفرد في الاحتفاظ بمعلومات معينة عن نفسه دون إفشاء أو كشف إلا بموافقته وحمايتها من الإتاحة غير المصرح بها.

ومن الأمثلة على ذلك سجلات الإعارة بالمكتبات، فإن هناك طلبات من الآباء ورجال الشرطة وغيرهم لمعلومات عن قراءات الأفراد بالمكتبات وإن كشف مثل هذه المعلومات قد يحدث تأثيراً على الأفراد الذين يستعيرون المواد من المكتبات، فإذا اعتقدوا أن عاداتهم القرائية سوف تكون متاحة للجمهور فقد يؤدي ذلك إلى عدم إقبال القراء على استعارة بعض الكتب أو عدم إجراء بحوث على الخط المباشر عن الموضوعات الخلافية أو المثيرة للجدل. وعلى الجانب الآخر فإن هناك من يرى أن هذه السجلات هي سجلات

عامة في مؤسسة عامة وأن حق المواطنين في معرفة ما يجري في مؤسسة عامة يفوق أهمية حقوق الخصوصية للأفراد.

ومن الأمثلة الأخرى ما يتعلق بالسجلات الطبية، فعلى الرغم من أن تحسيبها سيؤدي إلى تحسين نظام الرعاية الصحية فإن هذا التحسيب يمكن أن يهدد خصوصية المرضى، ذلك لأن زيادة شبكات الحاسبات التي تحمل قواعد بيانات المرضى لم تعد محكومة داخل مؤسسة واحدة بل هي منتشرة داخل عدة هيئات خصوصاً والسجلات الطبية تتضمن معلومات شخصية حساسة تكشف بعض الجوانب الخاصة في حياة الفرد التي قد يؤدي كشفها إلى حرمان هذا المواطن من مزيا صحية أو تعليمية أو مالية أو غيرها والتحدي الذي يواجهه المشرعون وأصحاب القرارات هو كيفية الوصول إلى التوازن بين حق المواطن في خصوصية المعلومات المتعلقة به وبين الحاجة إلى الوصول إلى المعلومات المناسبة لاستخدامها لصالحه أو للبحوث العلمية.

دقة المعلومات

إن ضمان نوعية ودقة المعلومات التي تحتزن في قواعد المعلومات ليس أقل أهمية من الحفاظ على سرية هذه المعلومات وذلك لأن حياة الأفراد يمكن أن تعتمد على هذه المعلومات.....، وبالتالي فيجب أن تخضع هذه المعلومات لأعلى المعايير في الدقة والنوعية.

الملكية

تتطلب أنشطة المعلومات استخدام المصادر المطبوعة والمصادر غير المطبوعة والمصادر الإلكترونية. وإن نسخ أو نقل هذه المعلومات هو ضرورة، وعلى الرغم من أن الدافع الأولي للناشرين ومنتجي قواعد البيانات الإلكترونية هو الربح الذي يتحقق عن طريق البيع أو التأجير لمنتجاتهم، فإن الدافع لدى الكثير من مقدمي المعلومات وخاصة أمناء

المكتبات هو إتاحة المعلومات للمستفيد بتكلفة منخفضة. إن المشاعر الأخلاقية للفرد فيما يتعلق بطاعة القانون واحترام حقوق ملكية المصنفات قد تتعارض مع الالتزام أو الواجب الأخلاقي للفرد بتقديم المعلومات.

وهناك العديد من الأمثلة على المشكلات التي تحدث في المكتبات ومراكز المعلومات في هذا الخصوص ومنها إتاحة نسخ أو تصوير المطبوعات للمترددين على المكتبة، فبعض المكتبات تمنع تصوير المطبوع كله وتقتصر التصوير على عدد معين من الصفحات، لكن ذلك يمكن التغلب عليه بأن يقوم الفرد بتصوير المطبوع كله في عددٍ من المرات وليس في مرة واحدة. وبعض المكتبات تضع آلات التصوير التي تعتمد على الاستخدام الذاتي من جانب الفرد ومن ثم فلا قيود على النسخ أو التصوير.

ومن الظواهر الشائعة الآن النسخ غير المصرح به لبرامج الكمبيوتر... وعلى كل حال فالقانون يعاقب على النسخ غير المسموح به بأشكاله كلها ولكن المشكلة هي في كيفية تطبيق القانون، والموازنة بين النسخ لأغراض شخصية والنسخ لأغراض تجارية.

إتاحة الوصول للمعلومات

تعمل المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات على إتاحة المعلومات لطالبيها لكن هناك العديد من الأسئلة التي تثار هنا منها :

- هل تتاح المعلومات مجاناً أو بمقابل، خاصة بعد أن تبين أن تكاليف الحصول على مصادر المعلومات وتجهيزها واختزنها وإتاحتها أصبحت مرتفعة للغاية ومرهقة للميزانيات المقررة لمرافق المعلومات.

- يرى بعضهم أن من حق المواطن الحصول على المعلومات مجاناً وبعضهم الآخر يرى أنه لا بد أن يساهم في التكاليف وعلى أية حال فالظروف الحالية تتطلب أن يساهم الفرد ولو بقدر قليل من التكلفة.
- تتطلب الإفادة من المعلومات ضرورة أن يكون الفرد قادراً على استخدام الأجهزة الحديثة دون إهدار لمال أو وقت وهذا يثور سؤال ما حدود تدريب المستفيدين ومحو أميتهم الإلكترونية ومن المسؤول عن ذلك؟
- وعلى الرغم من البرامج الكثيرة التي تقدمها بعض المكتبات ومراكز المعلومات لتدريب المستفيدين إلا أن عدم تدريب المستفيدين في بعض المكتبات قد يكون عائقاً عن الإفادة من المعلومات.
- إذا كان من حق كل مواطن الحصول على المعلومات فكيف يمكن إتاحة المعلومات للمعاقين أو لذوي الحاجات الخاصة وما يتطلبه ذلك من نفقات إضافية؟
- هناك الآن تكنولوجيات حديثة تتيح للمعاقين الاستفادة من المعلومات ومن ثم فإن على المكتبات التزمّات أخلاقية تجاه تلبية طلبات مثل هذه الفئات في الحصول على المعلومات.

- اختيار مصادر المعلومات والرقابة

هناك الآن العديد من مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية المتاحة في سوق النشر والإنتاج ولكن ما دور المكتبات ومراكز المعلومات في الاختيار من هذه المصادر واقتنائها لصالح المستفيدين منها؟

على الرغم من أن هناك من يرى أنه ليس شيئاً منتجاً لا قيمة له وأنه ليس هناك شخص يمكن أن يساء إليه إذا ما قرأ أي شيء، وأن قراءة الكتب الجيدة شيء مفيد وأن

هذا إفراط في الحرية وأنه إذا عددنا المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات مؤسسات إعلامية تثقيفية تعليمية فإن الواجب الأخلاقي يقتضي مراعاة ظروف المجتمع الذي توجد فيه المكتبة أو مركز المعلومات.

إن هذا يقتضي أن يحرص أخصائيو المكتبة والمعلومات على الاختيار الجيد لمصادر المعلومات التي تحقق احتياجات المستفيدين دون إخلال بالسلوك العام ودون حجر على حرية الرأي السديد والنافع.

الخدمة المرجعية والرد على أسئلة القراء

تهدف الخدمة المرجعية في المكتبات إلى الرد على أسئلة واستفسارات القراء إما بتقديم المعلومات المطلوبة أو بتقديم المصادر التي تشتمل على المعلومات • وهنا تثار عدة نقاط ذات علاقة بالجوانب الأخلاقية .

إن الممارسات الفعلية تخضع لبعض الأحكام الذاتية الخاصة بتفضيل بعض الأسئلة التي تأتي من الإدارة العليا للمؤسسة أو من كبار المسؤولين وهنا قد يسوغ أخصائيو المكتبة أولوية خدمة هؤلاء لأن المعلومات التي تقدم إليهم لا تخدمهم بصفاتهم الشخصية ولكنها تخدم اتخاذ قرارات بالآلاف بل ربما بالملايين. ويتحتم علي اخصائي المكتبات ان يجيب على اسئلة القراء بموضوعية كاملة .

أخلاقيات مهنة المعلومات

من المفيد أن نشير هنا إلى القيم التي تدعم المبادئ الأخلاقية للسلوك المهني للفرد. هناك على الأقل خمس قيم لمهنة المعلومات يمكن أن تخدم كقيم للفرد والمؤسسة أيضاً وهي على النحو التالي :

خلق الصدق

إن ذلك يعني أن يكون أخصائي المكتبة صادقاً وصحيحاً في تعامله مع مصادر المعلومات ومع زملائه ومع المترددين على المكتبة.

خلق التسامح

أي يجب على الأخصائي ألا يكون متحيزاً لفكر معين وإنما يعمل على إتاحة الأفكار المختلفة وأن يقبل كقيمة حق الناس في المعلومات حتى لو عدها بعضهم غير مقبولة.

خلق الحرية الفردية

إن الهدف من خدمات المكتبات والمعلومات هو مساعدة الأفراد في مساعيهم الفردية من أجل حياة أفضل، ومن ثم فإن على أخصائي المعلومات العمل من أجل أن تستجيب خدمات المكتبات والمعلومات لرغبات وحاجات المستفيدين من المعلومات.

خلق العدل

إن هذه القيمة تتعلق بكل من المستفيدين من المعلومات وأخصائيي المعلومات. إنها تتضمن الإتاحة المتساوية للخدمات المكتبية للمواطنين كلهم، وذلك يعني أيضاً أن كل الأفراد يجب أن يتلقوا أفضل نوعية ممكنة من الخدمة، وأن تتاح الخدمات دون نظر لاهتمامات مثل السن أو الجنس أو الدين أو الأصل أو ما إلى ذلك.

وتتضمن هذه القيمة أيضاً المعاملة العادلة للعاملين كافة بالمكتبة من جانب المديرين، وهي تتضمن كذلك أن العاملين يجب أن يعامل بعضهم بعضاً بطريقة لائقة.

خلق الجمال

يجب على أخصائي المكتبة أن يعمل على إتاحة المجموعات المفيدة في أغراض المتعة والتعليم، مثل الأعمال ذات القيمة الجمالية العالية في الأدب والفن والأعمال التي تساعد على الترويح والاستمتاع للأفراد.

دساتير الأخلاقيات المهنية

يعرف دستور الأخلاقيات أنه بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي اتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة. ويعد توافر دستور للأخلاقيات الخاصة الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن ، والغرض منه هو تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائيي المعلومات بالنسبة لمسؤولياتهم وألويات عملهم وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها.

وهناك العديد من نماذج دساتير الأخلاقيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات

منها :

الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية

- ١ - يجب على أخصائيي المكتبات أن يقدموا أعلى مستوى في الخدمة عن طريق المجموعات المناسبة وأن يقدموا خدمات الإعارة للجميع وأن يستجيبوا للأسئلة التي توجه إليهم بمهارة وبدقة ودون تحيز.
٢. يجب على الأخصائيين مقاومة مختلف جهود الجماعات أو الأفراد للرقابة على المواد المكتبية.
- ٣ . يجب أن يعمل الأخصائيون على حماية حق المستفيدين في الخصوصية بالنسبة للمعلومات المرغوبة أو التي يتسلمونها أو يستشيرونها أو يستعيرونها أو يحصلون عليها.
- ٤ . يجب على الأخصائيين الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.
٥. يجب على الأخصائيين التمييز الواضح بين اتجاهاتهم وفلسفتهم الشخصية وتلك المتعلقة بالهيئة التي يتبعونها.

٦. يجب على الأخصائيين تجنب المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصية أو مزياً مادية على حساب المستفيدين من المكتبة أو على حساب زملائهم أو المؤسسة التي يتبعونها.

الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات

يجب على أخصائي المعلومات :

- المناضلة من أجل جعل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها.
- المناضلة من أجل تأكيد الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد.
- العمل على حماية حق كل مستفيد وكل مالك فيما يتعلق بالخصوصية والسرية.
- احترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات.

مسئولية اخصائي المكتبات تجاه المجتمع :-

يجب على أخصائي المعلومات :

- خدمة حاجات المعلومات للمجتمع مدركاً في الوقت نفسه حقوق الأفراد.
- مقاومة جهود الرقابة على المطبوعات.
- تأدية دور نشط في تعليم المجتمع لإدراك وتقدير أهمية المعلومات وتشجيع الفرص المتساوية في الوصول إلى المعلومات .

ومن باب الاجتهاد في هذا الجانب نقوم بعرض لأهم العناصر والاخلاقيات السلوكية التي نري ضرورة تقيد العاملين في مؤسسات المعلومات بها وذلك على النحو التالي:

أولاً : اخلاقيات تتعلق باحترام النظام وطاعة الرؤساء وتشمل:

- ١ - تقبل المتابعة والنقد الذاتي والتقويم بروح متسامحة.
- ٢ - الطاعة في الانضمام إلى أي فريق عمل يراه الرئيس مناسباً.
- ٣ - احترام الأنظمة والقوانين التى يصدرها المدير لصالح العمل.
- ٤ - الولاء والانتماء ويقظة الضمير تجاه مسؤوليات العمل.

ثانياً : اخلاقيات تتعلق بالتعامل مع زملاء العمل وتشمل:

- ١ - التعامل مع الزملاء بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام والمودة وتجنب غيبتهم والتجريح بهم.
- ٢ - تقديم النصح لمن يحتاج النصيحة مع زملاء العمل الأقل خبرة مع الاعتراف بفضل أصحاب الفضل.
- ٣ - التزم المنطقية عند مناقشة إبي قضية والتزم الموضوعية في مجريات الحوار والبعد عن التحيز.
- ٤ - قبول مبدأ المنافسة الشريفة التى تبعد عن التحاسد والتباغض.

ثالثاً : مبادئ تتعلق بالتعامل مع المستفيدين:

- ١ - الصبر: وذلك خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيد في استعجاله النتائج.
- ٢ - الصدق والأمانة: لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها وإسهاماتها ينبغي إنجاز العمل بصدق وأمانة.
- ٣ - التواضع وعدم التعالي: وهو مطلوب في التعامل مع المستفيد والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم

- ٤ - التزم الأدب في المعاملة من بشاشة ورفق ولين في الكلام والألفاظ الحسنة والابتعاد عن الألفاظ القبيحة
- ٥ - الإحساس باحتياجات المستفيدين وتكريس الموظف وقت عمله في تلبية احتياجاتهم.
- ٦ - الإصغاء ثم المناقشة: حسن الإصغاء لطلبات المستفيدين ومشاكلهم البحثية والمعلوماتية.
- ٧ - الرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم.

رابعاً: تحقيق الامتياز المهني:

- ١ - احترام التخصص والمهنة فلا يجعل العوامل الاجتماعية السلبية أو ذات العلاقة ببيئة العمل تؤثر على أخلاقه في تأدية عمله
- ٢ - إتقان العمل والمحافظة على المستوى الجيد في أدائه في جميع مرافق المؤسسة المعلوماتية
- ٣ - الحرص على تطوير الذات واكتساب الخبرة ليكون واسع الاطلاع والثقافة والإلمام بأهم التطورات التي جددت في مجال التخصص.
- ٤ - المبادرة إلى تطوير مهنة المكتبات بدراسة ومناقشة الأنظمة والتشريعات والخدمات التي أثبتت عدم جدواها من خلال العمل ورفع ذلك للمعنيين بالتطوير والتغيير.
- ٥ - حماية الخصوصية وتوصيل المعلومات دون تصريحات أو مضايقات أثناء استخدام البريد الإلكتروني

٦ - حماية الملكية الفكرية ومنع التوزيع غير المرخص للمواد المسجلة والمحافظة على حقوق التأليف والنشر.

وبما سبق يتضح لنا أن الأخلاقيات المهنية يحكمها ثلاثة اتجاهات هي: التكوين الشخصي الذاتي للفرد، والبيئة التي ينتمي إليها، والتشريعات المهنية
اخصائي المكتبات كمدير فعال :-

العمل في المكتبة يحتاج اولاً الي اخصائي مكتبات متخصص وملم بالعمليات الفنية وساليب الادارة الحديثة والخدمات التي تقدم لجمهور المستفيدين وكيفية تفعيلها والقيام بها علي خير وجه ، وفيما يلي عرض لاهم خصائص المدير الفعال في المكتبات عامة هناك مجموعة من الخصائص التي يجب توفرها في مدير المكتبة الفاعل العصري وهي:

- **وضع معايير مناسبة لاداء الاعمال بالمكتبة:** المدير الفعال هو الذي يرسخ القاعدة التي تنص على ان العمل خاضعا لمعايير وتوقعات ادائية محددة تطلق العنان لقدرات العاملين وطاقاتهم. ذلك ان العاملين اذا احسوا ان النظرة اليهم لا تعدو النظرة الى الات تعمل فقط ، نجدهم لا يشعرون بأي التزام حيال تحقيق اهداف المكتبة او مركز المعلومات التي يعملون فيها ويزيد تزمهم في العمل ويقل رضاهم عنه.

- **الادارة الفعالة لوقت العمل:** المدير الفعال هو الذي يصرف معظم وقته في تدبير أمور المكتبة ويخصص هذا الوقت لخلق فرص التطوير والتنمية وحل المشكلات واتخاذ القرارات وتدريب مرؤسيه وتحسين العلاقات بالآخرين ولا يخصص هذا الوقت خدمة لاغراضه الشخصية

مناقشة العاملين واحترام آرائهم : المدير الفعال هو الذي يقوم باجراء مناقشات مع مرؤسيه حول المجال الكلي او العام والغرض الاساسي من وراء الواجبات والمهام المطلوبة بحيث يتيح لهم حرية الحركة في اداء هذه الواجبات والمهام.
بناء روح العمل الجماعي وتنميتها :

المدير الفعال هو الذي يعمل بانتظام مع مرؤسيه بطريقة تسمح لهم بالتحدث فيما بينهم والمشاركة في طرح الافكار وتكوين الاتجاهات وحل المشكلات وتحديد الاهداف المستقبلية . ويقتضي لتطوير روح العمل الجماعي الاحساس بالاعتزاز الجماعي ان يعمل الموظفون بروح الفريق الواحد في تأدية الاعمال والمهام المنوطة بهم .
إبقاء المرؤوسين على معرفة مستمرة بسير العمل وتطوراته :

المدير الفعال هو من يتخذ الخطوات اللازمة لإبقاء مرؤسيه على اطلاع مستمر بما يدور حولهم من أمور ومستجدات وما يطرأ على المكتبة ويؤثر في عملها .
إن إطلاع العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات على سير العمل وتطوراته وما يحصل من أمور قد تؤثر في حياتهم العملية اليومية ، وتزويدهم بمعلومات راجعة بهذا الشأن يؤدي إلى تطوير واضح في أدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم في العمل .

- السماح للمرؤوسين بتبادل الآراء فيما بينهم وبين الإدارة :

المدير الفعال هو الذي يعترف بمحدودية إمكانياته ، ويسعى بالتالي إلى الحصول على المعلومات والنصيحة من الآخرين . فهو منفتح على المعلومات اللازمة والضرورية من أي مصدر كان وتتاح للعاملين تحت إشرافه فرصة التأثير فيه ، ولا يشعر بالخطر أو التهديد عندما يطرح العاملون أفكاراً جديدة مخالفة لأفكاره وتؤدي إلى تحقيق أداء أفضل .

- التخفيف من الضغوط وقت الأزمات :

المدير الفعال هو الذي يواجه الأزمات بالتخفيف من الضغوط على مرؤوسيه وحثهم على بذل أقصى جهد مما يقلل من الوقوع في الأخطاء ويخفف من حدة الأزمة وتلافي آثارها

- تأثير المدير على رؤسائه في المؤسسة الأم :

المدير الفعال هو من تتوفر لديه القوة والمهارة اللازمتان للتأثير في رؤسائه في المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة بقدر ما تتوفر لديه القوة والمهارة اللازمتان له للتأثير في مرؤوسيه .
والمدير الفعال أيضاً هو من يقوم باتخاذ إجراءات عملية وفعلية إزاء اقتراحات مرؤوسيه وأفكارهم ومتطلباتهم ويدعم هذه الاقتراحات والأفكار والطلبات لدى الإدارة العليا ، ولا يقطع على نفسه الوعود التي لا يمكن تنفيذها .

- تقليل الفوارق بين المدير ومرؤوسيه وبين فئات العاملين أنفسهم :

المدير الفعال هو الذي يقلل الفروقات بين المستويين التنفيذي والإشرافي للعمل الإداري ويعمل على تأكيد الانسياب الحر للمعلومات بين مختلف الوحدات الإدارية بحيث يشعر الموظف بالحرية والارتياح عندما يعبر عن رأيه وعما يجول بخاطر ، ويعمل على تأكيد المساواة بين مرؤوسيه .

- الاستعداد للقيام بالأعمال الصغيرة اليومية :

المدير الفعال هو الذي يوفق بين العمل الإداري والعمل الفني بحيث يفترض منه معرفة جزئيات عمل كل مرؤوس معرفة تامة تمكنه من تقديم يد العون له في حل المشكلات المعقدة التي يواجهها .

- قدرة المدير على التنبؤ باتجاهات التكنولوجيا وتأثيرها على الأفراد :

المدير الفعال هو الذي يتعلم كيف يستوعب دينامية التكنولوجيا وأن يتنبأ باتجاه التغيير فيها وسرعته ، والاستفادة من المزايا التي توفرها التكنولوجيا للمكتبة أو مركز

المعلومات . وهو أيضاً من يتنبأ بالآثار الاقتصادية لهذه التكنولوجيا على العمل وتأثيرها على خدمات المعلومات والمستفيدين والعاملين

- المرونة في مواجهة التغيير في بيئة العمل :

المدير الفعال هو من لديه القدرة على إحداث بعض التغيير لمواجهة الظروف المتجددة والمستجدة وتشمل الظروف المتغيرة هذه التغيير في حجم المكتبة أو مركز المعلومات ودخول التكنولوجيا والتغيير في ميول ودوافع العاملين والمستفيدين والتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية وغيرها وعلى المدير هنا أن تكون لديه القدرة على اتخاذ قراراته بسرعة وأن تكون لديه القدرة على تعديل سياساته في العمل واستراتيجيته فيه ، وأن يكون قادراً على تعديل خطته لكي تتواءم مع التكنولوجيا الحديثة بمعنى آخر على المدير أن يوفر للبيئة الداخلية للمكتبة أو مركز المعلومات المرنة الكافية لكي تظل منسجمة مع البيئة الخارجية التي تعمل في إطارها .

- متابعة المدير للبحوث والتطور في مجالي علم المكتبات والمعلومات والإدارة :

المدير الفعال هو الذي يؤمن بالتعلم الذاتي المستمر ويعمل على تطوير نفسه ومعلوماته في مجالات علوم المكتبات والمعلومات والإدارة وعلوم أخرى ذات صلة كعلم النفس والاقتصاد والأخلاق وغيرها . وهو من يعمل جاداً على متابعة التطورات الحديثة من خلال حضور المؤتمرات والندوات والمحاضرات والمشاركة الفعالة فيها . مما سبق يتبين لنا عظم المسؤولية الملقاة على عاتق مديري المكتبات ومراكز المعلومات ودقة الأعمال التي يقوم بها . وأهمية اختيار المدير الكفاء والفعال أنى كان موقعه ومهما كبر حجم المكتبة / مركز المعلومات الذي يترأسها أو صغر فبدون المدير الكفاء والفعال لا يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تحقق أهدافها .

تأهيل أخصائي المكتبات وتدريبه :

تمهيد

التدريب هو نشاط يهدف إلى تعديل سلوك الإنسان العامل أيا كان موقعه بقصد رفع كفاءة هذا العامل والتدريب في المكتبات هو النشاط الذي توليه المكتبة اهتماماً كبيراً بهدف تنمية قدرات العاملين في مجال المكتبات ، ومن خلاله يزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق استمرارية المكتبة في النمو إذ إن طبيعة التغييرات التي تعيشها المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر سواء أكانت تكنولوجية أم تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات العاملين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق استمراريتهـا .

ومن هنا فالتدريب أصبح وسيلة مهمة لتحقيق ما تصبو إليه المكتبات، وأصبح وسيلة لزمأً عليها أن تفتش عن برامج التدريب المناسبة للعاملين في مراكز التدريب المختلفة. وانسجاماً مع ما تقدم وجب التمييز بين ثلاثة مصطلحات متقاربات في المفهوم والاستخدام وهي:

التدريب، والتعليم، والتطوير. فالتدريب إعداد منظم لقدرات الفرد للقيام بعمل ما فهو التهيئة والإعداد لتأدية مهنة أو حرفة معينة. بينما يختص التعليم بالمعرفة المنهجية واكتساب المعلومات الأولية والأساسية حول موضوع ما ، إذن هو الثقافة العامة لمسيرة الحياة . أما التطوير فهو التنمية أي العملية المستمرة التي يتلقاها الفرد بتوفير الدعم والساندة اللازمين لنمو قدراته ومهارته بشكل متواصل. والتدريب شكل من أشكال التأهيل، بل والشكل المتميز للتأهيل .

وإذا كان التعليم يهتم أساساً بتزويد الدارس بالرصيد المعرفى الأساسى للمجال وتنمية قدراته وملكاته المعرفية، فضلاً عن تنمية الاتجاهات والأنماط السلوكية الشخصية والاجتماعية المطلوبة، فإن التدريب يستعمل في المواقف التعليمية أو التوجيهية التي تكون فيها الأهداف محددة بوضوح، ومن الممكن إدراك مدى تحقيقها بسهولة، وكذلك المواقف التي يكون من الممكن فيها اكتساب المهارات عن طريق الممارسة والتقدير الموجه للأداء التعليمي للمتدرب. والتعليم هو النمط السائد في برامج التأهيل الموصلة إلى درجة علمية. أما التدريب فهو السمة الأساسية في البرامج قصيرة الأجل وطويلة الأجل نسبياً والورش التعليمية والتنمية المهنية وغيرها من أشكال التعليم المستمر.

تعريف التدريب:

عرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة، وإنجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة، وجعله قادراً على متابعة العمل في الإدارة العامة. كما عرف التدريب بكونه عملية تربوية ذات بعد قصير وإجراء تنظيمي يستفاد منه بشكل منظم من خلاله يزود الأفراد بالمعرفة الفنية والمهارات المتعلقة بمجال معين. تعريف ثالث يرى أن التدريب هو تلك العملية المنتظمة المستمرة التي تكسب الفرد معرفة أو مهارات لأداء عمل أو بلوغ هدف محدد. وهناك الكثير من المفاهيم التي تناولت التدريب، غير أنها جميعاً تدور في فلك واحد مع اختلافات طفيفة في طبيعة العمل والمجال والموضوع المستخدم من أجله عملية التدريب، فمنها ما يركز على ضرورة الاهتمام بتخطيط التدريب حتى يسير في الطريق السليم، ومنها ما يركز على قدرات الفرد ومهاراته لمصلحة العمل.

ومنها ما يرى ضرورة تنمية سلوك الفرد واتجاهاته وميوله وأفكاره ، مما يمكنه من استغلال قدراته ومهاراته بطريقة سليمة ، وبعض التعاريف تطرح التدريب من زوية استثمارية لكي تزيد من فاعلية الفرد وكفاءته كعنصر من عناصر العملية الإنتاجية . بل لكونه العنصر الأهم من بين عناصر العملية الإنتاجية برمتها . وبعد تناولنا لبعض تعاريف ومفاهيم التدريب يمكننا أن نصف التدريب بكونه المعبر عن السياسة النابعة من واقع البيئة التي تضم العاملين ، وتتناول صقل المهارات ، وتعميق المعرفة وتدعيم القدرات بشكل مستمر ، بما يضمن تحقيق التغيرات المطلوبة في السلوك والكفاءة نحو الأفضل وصولاً لتحقيق أهداف المكتبة كما ونوعاً ووصولاً لتحقيق أهداف الفرد ورغباته .

فالتدريب في المكتبات ومراكز المعلومات يُعد تعليماً للعاملين قبل الالتحاق بالعمل وبعد الالتحاق بالعمل، وهو بهذا تعليم مستمر وتنمية لجميع مستويات العاملين من أجل صقل معرفتهم وإكسابهم مهارات جديدة .

أما مفهوم التدريب المهني فيعرف بأنه ذلك النوع من الخبرة التي تساعد الشخص على تنمية المهارة لعمل شئ يساعد للحصول على عمل. والمفهوم السابق يدل على أن الفرد يتمتع بمهارات وخبرات معينة ومن خلال التدريب يتم صقل هذه المهارات.

غير أنه في كثير من الأحيان نجد كثيراً من الأفراد لا يمتلكون أي نوع من المهارة في أي مجال، ومن هنا يلزمهم التدريب لإكسابهم مهارات معينة لأداء أعمال تتعلق بمجالات التدريب.

ومن هنا فالتدريب المهني يمثل اكتساب المهارات المهنية للأفراد ليتمكنوا من التعامل مع التطورات المهنية للعمل لخلق أجواء من التنافس بين الموظفين في المجال المهني

لإثراء العمل . وهنا نلاحظ أن التدريب يقدم المعرفة والمهارة اللازمة لغرس الاتجاهات المطلوبة لأداء مهام محددة ، ويحدث تغيرات للأفراد المتدربين تلاحظ على المدى القصير .

أهداف التدريب و دوافعه :

إن نجاح أي عمل يتوقف على تكامل مجموعة من العناصر تتحدد وترتبط لإنجاح هذا العمل ، وإن من أهم هذه العناصر أهداف هذا العمل . إذن الأهداف هي التي تساعد على بلوغ النجاح في البرامج التدريبية، كما أنها المقياس لتقييم النشاط بعد تنفيذه والحكم عليه بالفشل أو بالنجاح في ضوء عدم تحقيق هذه الأهداف أو العكس. فالبرامج التدريبية تحقق أهدافها بصورة أفضل من خلال سيرها بخطوات ثابتة ومتوالية للوصول لأهداف واضحة ومحددة ويسعى لتحقيقها، وهذا هو سر نجاح برنامج تدريبي معين دون سواه من البرامج التدريبية.

ومن خلال ما تقدم ومن خلال حديثنا السابق عن مفهوم التدريب نؤكد أن التدريب هو الوسيلة لتحقيق هدف معين، كأن يكون زيادة الإنتاج وتحسين مستواه، أو لرفع كفاءة الموظف أو لتطوير نوعية العمل ومواكبة التطورات الحديثة .

تلخص الاحتياجات التدريبية في الآتي:-

١. المهام والأعباء التي تواجه العاملين يوميًا في العمل، وتتطلب منهم الاستخدام الأمثل لمعارفهم ومهاراتهم عند كل موقف .
٢. تحقيق مقاييس الأداء الشخصي ، وتزويد مطالب القدرة على المحاسبة التنظيمية
٣. سرعة الاستجابة للاحتياجات الشخصية والرغبة في التغيير.
٤. انسياق الشخص وتطلعه للترقي إلى مناصب أعلى .

٥. سرعة التغيير الاجتماعي والتكنولوجي وعدم القدرة على مسايرته، فضلا عن تأثيراته الحتمية على المكتبات وعلى الأفراد العاملين بها.

كما يمكن أن تكون الحاجة إلى التدريب للآتي:-

- إنشاء وظيفة جديدة .
- الإحلال الوظيفي .
- إعادة النظر في النظام الإداري .
- رغبة الفرد في الترتي أو الحصول على حوافز مادية .
- سد العجز في العمالة الفنية المدربة .
- التدريب على أجهزة ومعدات جديدة .
- التدريب على نظم فنية جديدة .
- التدريب على خدمات جديدة للمكتبات .

ومن هنا نرى أن أهداف أي برنامج تدريب تختلف من مؤسسة لأخرى وفقاً لحاجة التدريب في كل مؤسسة، ومراعاة الظروف الإدارية والفنية المؤثرة على طبيعة العمل فيها أما حاجة التدريب والتعليم ونوافعه للفرد على المستوى الشخصي تتلخص في الدوافع التالية:

دوافع التدريب :-

- **الدافع المهني :** والذي يهدف إلي تحسين الوضع الوظيفي وزيادة فرص الترتي وبالتالي يكون لدى الفرد رغبة وميول نحو موضوع الدراسة ، والمحصلة النهائية للفرد هي استثمار ما لديه من مهارات من أجل الحصول على عائد اقتصادي .

- **الدافع الذاتى** : ويقصد به رغبة الفرد في تطوير قدراته وإمكاناته الذاتية بالاعتماد على نفسه، والدافع الذاتى يتولد لدى الفرد لشعوره بالحاجة لاكتساب بعض المعلومات والمهارات لما هو كائن في أعماقه أو يرتبط بطموحاته أو علاقته بالآخرين والمجتمع .

- **الدافع الاجتماعى** : ويكون من أجل تطوير الفرد في علاقاته الاجتماعية بالآخرين من خلال الاحتكاك معهم في برامج تدريبية مشتركة ومعرفته لآخرين بعد إنجاز هذه البرامج وعمله في مجال جديد أحياناً .

- **الدافع النفسى** : وهو نوع من أنواع تحريك السلوك التعليمى لدى الأفراد ورغبة وميول من الفرد لاختبار نفسه أي اختبار قدراته وإمكاناته الوظيفية .

أهداف التدريب :

١- **الأهداف الفنية** : هذا النوع من الأهداف يختص بالنواحي الفنية للمكتبة من أجل بقائها وديمومتها ، ويراعى الأجهزة والتقنيات والمعدات التى تستخدمها . كما يراعى أوعية المعلومات الموجودة بها وطبيعة تنظيمها والخدمة التى تقدمها لروادها ويختص أيضاً بالأفراد العاملين فى المكتبة . ويمكن صياغة الأهداف الفنية على النحو التالى :

أ- تحسين أداء الموظف وبالتالى ينعكس ذلك بالإيجاب على المكتبة وخدماتها كما ونوعاً .

ب- تحسين الخدمات المقدمة للرواد وزيادة إقبال الرواد على المكتبة وتعزيز الثقة بينهم وبين المكتبة .

ج - التقليل من تكاليف المتابعة للعمليات المختلفة في المكتبة والصيانة للأجهزة والتقنية المستخدمة في الخدمة المكتبية، حيث كلما زادت كفاءة الموظف ومعرفته بالتقنية قلت عملية الصيانة لهذه التقنية.

د- اختيار البرامج التدريبية المناسبة يؤدي إلى جذب نماذج جيدة من العاملين إلى المكتبة

٢- الأهداف الإدارية : تهتم الأهداف الإدارية بالإدارة بمستوياتها ، حيث تعمل بكفاءة أعلى لتحقيق ما تضعه من خطط وسياسات للتقدم والنمو المنشود للمكتبة . والأهداف الإدارية تتلخص في :

أ . تقليل الحاجة إلى الإشراف. إذ يحتاج المشرف إلى وقت أقل لتصحيح أخطاء العاملين الذين تم تدريبهم، كما أن زيادة معلومات العاملين تمكنهم من أداء العمل دون الحاجة المتكررة إلى توجيهات المسؤول المباشر. وأيضاً قلة الملاحظة الدائمة للعاملين المتدربين تمدهم بالثقة في قدراتهم ومهاراتهم التي اكتسبوها أثناء التدريب .

ب- عملية التدريب تساعد الإدارة في اكتشاف الكفاءات والمهارات لتطبيق مبدأ اختيار الموظف المناسب في مكان العمل الملائم .

ج - الأهداف الإدارية تساعد القادة والمسؤولين في جميع المستويات على أداء عملهم على أكمل وجه، وتنمي سلوكهم في مجال العمل من خلال إمدادهم بمعلومات ومهارات تتناسب مع طبيعة عملهم .

د- اختصار مدة تمرين الموظف الجديد على الوظيفة التي سوف يشغلها لتمكينه من ممارسة مهام وظيفته في أقصر وقت ممكن. إن الأهداف سابقة الذكر الفنية

والإدارية " تتحد مع بعضها البعض لتشكّل تداخلاً فيما بينها ينعكس على أهمية التدريب للفرد والمكتبة التي يعمل بها هذا الفرد .

كما أن سمات القرن المنصرم والقرن الحالي تلك التغيرات الهائلة والمستمرة في المعارف حيث يطلق عليه عصر "الانفجار المعرفي والتكنولوجي " والبعض الآخر يطلق عليه "ثورة المعلومات" هذه كلها أدت إلى زيادة المعلومات كماً، ونوعاً كما أدت إلى تغيرات مستمرة في نظم الحفظ والاسترجاع لأوعية المعلومات وأساليبها في المكتبات ومراكز المعلومات، مما يستوجب ذلك ضرورة إعداد وتنمية العنصر البشري لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها. لقد أصبح تدريب القوى العاملة ضرورة لا غنى عنها حتى يمكن المشاركة في جني ثمار ذلك التطور الهائل في المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها المختلفة .

أنواع التدريب :

يمكن أن نميز بين أنواع عديدة للتدريب بناء على بعض الجوانب التي ترتبط بها عملية التصنيف هذه والأنواع هي:

أولاً: من حيث مدة التدريب تقسم إلى :

١- **تدريب قصير الأمد** : تتراوح مدته بين أسبوعين إلى ستة أسابيع ، فيمكن في ظل هذا النوع أن يتفرغ المتدرب جزئياً أو كلياً للتدريب . ويعني هذا أن المتدرب يكرس بعض وقته للتدريب ويعمل فيما تبقى من الوقت أو يكون جل وقته للتدريب .

٢- **تدريب طويل الأمد** : يُعد هذا النوع من التدريب إعداداً واستثماراً للمستقبل يشمل برنامجاً شاملاً للمعلومات والمهارات لا يمكن الوفاء بها عن طريق التدريب

قصير الأمد . ويلاحظ أن مدة التدريب قد تزيد عن ستة شهور أو قد تصل إلى سنة أو أكثر من ذلك وقد تثبتتها بشهادة مهنية أو علمية .

ثانياً: من حيث عدد الأفراد تقسم إلى :

١- **التدريب الفردي :** ويستخدم عندما يراد شغل الفرد لوظيفة جديدة ذات مسؤوليات ومهام ومهارات تختلف عن الوظيفة الأولى . كما يرى الباحث أن التدريب الفردي يستخدم للموظف الجديد لكي يمكنه من الدخول في المهنة والتكيف فيها والتعرف على طبيعة العمل في المكتبة والأقسام المختلفة المتكونة منها وخاصة القسم الذي يعمل فيه وذلك بعد تعيينه فيها .

٢- **التدريب الجماعي :** ويتم من خلال جميع المتدربين في مجموعات يقوم بتدريبها مدرب متخصص في وقت واحد ، وهذا النوع من التدريب يُعد شائعاً ومعروفاً وذلك لقلّة تكاليفه واختصاره للوقت . ويتح للفرد التعرف على خبرات الآخرين وتجاربهم .

ثالثاً: ومن حيث المضمون والمستوى التنظيمي تقسم إلى :

١- **تدريب الإداريين :** لتنمية المهارات القيادية للأفراد ، وخلق القدرة على التفكير الخلاق . ويكون في العادة موجهة للقيادات الإدارية العليا والوسطى وموجه لغرض تزويدهم بالمهارات، أو يتخذ شكلاً آخر كالتدريب السلوكي أو يهدف لإنعاش معلوماتهم عن موضوع معين .

٢- **التدريب الإشرافي :** ويكون من أجل زيادة قدرات الفرد في الإشراف والتعامل مع مرؤوسيه وكسب رضاهم ، وكيفية تنفيذ التعليمات ، سواء كان المشرف متفرغاً لهذا الغرض أم كان يزول العمل إضافة إلى كونه مشرفاً .

٣- **التدريب التخصصي** : ويهدف لزيادة معلومات الفرد في مجالات عملية محدودة أي وظيفة معينة بحيث يتوسع ويتعمق فيها ويلم بجوانبها، بغرض تمكن الفرد من تحسين أدائه وطريقة عمله فيها .

٤- **التدريب المهني** : والغرض تدريب الأفراد على مهنة معينة باستخدام التقنيات والأجهزة اللازمة وبأخذ الطابع العملي أثناء التدريب ، وغالباً ما تقوم به مراكز متخصصة لهذا الغرض وتكون مدة الدورات طويلة الأمد ، وربما تمنح شهادات معينة بعد عملية التدريب .

٥- **التدريب الإرشادي والتثقيفي** : في العادة يستخدم هذا النوع من التدريب للموظفين المبتدئين أو المنقولين إلى وظائف جديدة لكي لا يفاجأ الموظف بأعباء العمل الجديد ، ويخدم هذا التدريب أيضاً الموظف الجديد بتلبية رغباته في التعرف على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وغيرها في العمل الجديد أو الوظيفة الجديدة . كما يوجد تقسيمات أخرى لأنواع التدريب والتي قسمت أنماط التدريب المتبعة في المكتبات إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً : التدريب في موقع العمل : والذي بدوره ينقسم إلى :

أ - التدريب قبل الخدمة :

ويطلق عليه أحياناً التدريب قبل الالتحاق بالوظيفة أو الإعداد لدخول الوظيفة فالدراسة الأكاديمية وحدها لا تؤهل الموظف تأهيلاً جيداً لشغل وظيفة ما وبالتالي يكون دور التدريب قبل الخدمة الاتحاد مع الدراسة من أجل إعداد الموظف وتأهيله ، لكي يتمكن من تلبية حاجات الوظيفة الجديدة ومتطلباتها .

ويتضح ذلك جلياً في مجال المكتبات . حيث إن هذا المجال من المجالات المهنية العملية أي التي تتطلب مهارات وخبرات خاصة لتأدية أعماله المختلفة ، فمثلاً لا يستطيع أحد خريجي أقسام المكتبات أن يقوم بأعمال الفهرسة أو التصنيف بإتقان تام ، فور تخرجه وبالتالي يجب أن يتمرس ويتدرب عملياً على تلك الأعمال لكي يكتسب المهارات اللازمة للقيام بأعمال الفهرسة والتصنيف بشكل جيد .

ب- التدريب أثناء الخدمة :

يتم ذلك إما لتذكير الموظف بالمعلومات التي تلقاها في خلال فترة إعداده ، أو لتعميق معرفته في فرع من الفروع الوظيفية التي يتولاها ، أو لاطلاعه على ما يسبقه في مجال عمله إن التدريب أثناء الخدمة يُعد الوسيلة المثالية للمكتبة حتى تستطيع التغلب على التطورات الهائلة والمتلاحقة في ميادين حفظ المعلومات وتواكب التقنية الحديثة ومستلزماتها .

وبالتالي تستعين بالتدريب أثناء الخدمة لاطلاع الموظفين لديها على ما يستجد في مجال المكتبات من أجل موافاتهم بما هو جديد أول بأول ، لكي يحسنوا من أدائهم ويعود ذلك بالنفع على الخدمة المكتبية .

أنشطة التدريب أثناء الخدمة:

١- القيام بجولات توجيهية للعاملين الجدد ، يتم فيها تعريف أولئك العاملين بسياسة المكتبة والمهام الأساسية للوظيفة التي سوف يشغلها ، وعلاقاته المستقبلية مع زملائه ورؤسائه في العمل ومسار مستقبله الوظيفي .

٢- إعداد برامج تدريبية قصيرة لإكساب المهارات الإشرافية لرؤساء الأقسام .

٣- تقديم فصل تدريبي موجز مكثف عن استخدام الكمبيوتر في الرد على الاستفسارات المرجعية .

٤- عرض فيلم عن استخدام الأجهزة السمعية والبصرية واستخدام المصغرات الفيلمية
٥- الإمداد بتدريبات عملية للتدريب أثناء الخدمة على بعض الأعمال الفنية في المكتبات .

ثانياً : التدريب خارج العمل:

ويضم التدريب خارج العمل :

اللقاءات ، والندوات ، والمؤتمرات المهنية ، وورش العمل ، والبرامج ، والأنشطة التطوعية ، والقراءة الموجهة ، دراسات الحالة ، المشروعات . إن غالبية النشاطات السابقة المكونة للتدريب خارج العمل غالباً ما تعقد في قاعات الاجتماعات بالجامعات والفنادق والمؤسسات بشكل عام .

التعليم المستمر :

تتزايد يوماً بعد يوم الحاجة إلى متابعة التطور التكنولوجي والعلمي والإطلاع على النظريات الجديدة مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ومنجزت العلوم المختلفة وتتضاعف أهمية ذلك نظراً للتسارع المذهل في الإنجازات العلمية في شتى الحقول والميادين، فلقد أصبح واضحاً أن الاكتفاء بالحصيلة العلمية التي يتلقاها الكادر المكتبي من خلال دراسته الأكاديمية أمر لا ينسجم مع واقع التطور في ميادين الاختصاص المختلفة لذلك نشأت الحاجة إلى إيجاد سبل ووسائل لزيادة كفاءة المكتبي المختص والكوادر الأخرى في المكتبة وزيادة معلوماتهم ومتابعتهم العلمية .

إذن التسارع فى معدل التغير أبرز الحاجة إلى جمهور يفكر فى التعليم المستمر كعملية مستمرة مدى الحياة. والحاجة إلى شعور أكثر وعياً من طرف السلطات الرسمية للتخطيط للتعليم المستمر على هذا المبدأ. ويعرف التعليم المستمر على أنه " فرص التعليم التى يستغلها الأفراد لسد احتياجاتهم للتعليم والنمو بعد حصولهم على تعليمهم الأساسى والخبرة فى العمل، هذه الجهود يحددها ويديرها الفرد نفسه ".

كما يمكن تعريف التعليم المستمر أنه " عملية تعليمية تبنى على معرفة الفرد ومهاراته وسلوكه " إذ يكون التعليم المستمر بعد المرحلة التعليمية الدراسية النظامية ويهدف إلى إعداد الفرد لممارسة مهامه فى مجال المكتبات والمعلومات. فالتعليم المستمر للمكتبيين يعنى تهيئة الكوادر المكتبية والمعلوماتية وتطويرها باستمرار بشكل يتماشى مع آخر التطورات العلمية والتكنولوجية الجارية فى العالم من أجل سد حاجة خطط التنمية المكتبية .

ومن دواعى التعليم المستمر أن كثيراً من الأمور لا يقوى الفرد على تعلمها إلا بعد التخرج وإنهاء المرحلة الدراسية كما أن النجاح الدراسى لا يعنى بالضرورة نجاحاً فى المهنة أو الوظيفة وحتى إذا كان كذلك فلن يكون لأمد طويل، وإن الخبرة المستنيرة المدعومة علمياً ومهنيّاً يمكن أن تعوض عن المؤهلات الدراسية .

كما إن التعليم المستمر يدلل على أن العملية التعليمية لا تنتهى عندما يترك الفرد الدراسة النظامية ويذهب إلى العمل، بل التعليم عملية مستمرة تمتد مدى الحياة. فالتعليم المستمر يعمل على تجديد معلومات العاملين وتطويرها فى حقل المكتبات بصورة مستمرة لمواكبة آخر التطورات التكنولوجية، وتعددهم للتأهيل والقدرة على أداء مهام وأعباء جديدة وفق متطلبات العمل. وبهذا فهو فى كثير من المراحل يتفق مع برامج التدريب أثناء الخدمة

طرق التدريب وأساليبه :

يوجد أكثر من أسلوب يمكن استخدامه في التدريب وذلك نظراً لنوعية المتدربين ومستوياتهم العلمية والإدارية والثقافية والمهنية ، وبما يؤثر على الأسلوب المستخدم في التدريب أيضاً عدد المتدربين ، والتكلفة المالية للأسلوب المستخدم ، والعاقد المتوقع من استخدام هذا الأسلوب ، وأهداف البرنامج التدريبي ، والوقت المحدد ، كما يلعب موضوع التدريب ومدى انسجام الأسلوب دوراً في تفضيل أي من الأساليب ، إضافة إلى قدرة المدرب في استخدام وتفضيل الأساليب المتاحة. ويمكن استعراض أهم أساليب التدريب كالاتي :-

أسلوب المحاضرة :

وهو من الأساليب الشائعة الاستخدام في التدريب والتعليم. وتعرف المحاضرة بأنها حديث يصدر من جانب واحد يقدم فيها المحاضر خلاصة أفكاره. ومن مميزاتها السرعة في نقل المعلومات ، وإمكانية إيصال المعلومات لمجموعة من الأفراد دفعة واحدة . كما يتوقف نجاح أسلوب المحاضرة على مجموعة عوامل هي :-

- إمكانات المحاضر العلمية والتربوية .
- استخدام عناصر التشويق .
- طريقة طرح المادة وترتيب الأفكار من قبل المحاضر .
- "مراعاة عامل الوقت واستخدام المساعدات المرئية والسمعية مع إعطاء فرصة كافية لتلقي الأسئلة والمناقشات . إذا توفرت جميع العناصر السابقة الذكر فإن أسلوب المحاضرة بالتأكيد سيكون من أفضل الأساليب المستخدمة في التدريب، وخاصة أنه غير مكلف مالياً لوقورن بغيره، من الأساليب الأخرى المستخدمة في التدريب .

رغم هذا نجد أسلوب المحاضرة يعاني من بعض السلبيات نذكرها:

- يعد عملية اتصال من طرف واحد أي يعتمد على المحاضر بصورة كاملة في نجاح المحاضرة وإيصال المعلومات للمتلقين .
- لا يتيح فرصة تطبيق ما تعلمه المتدرب بشكل مباشر.
- لا يراعي الاختلاف في مستويات الأفراد المتدربين.
- لا يتيح هذا الأسلوب للمدرب إمكانية معرفة أثر محاضراته ومدى استيعابها من قبل المتدربين أو ما يسمى (بالتغذية المرتدة السريعة).
- كثير من المحاضرات يطغى عليها الملل من قبل المتدربين وخاصة إن لم يراع المدرب عنصر التشويق ، وكانت محاضراته عبارة عن سرد تاريخي لموضوع ما. رغم السلبيات سابقة الذكر يبقى أسلوب المحاضرة من الأساليب التقليدية الأكثر انتشاراً في عملية التدريب والتي لا غنى عنها في كثير من البرامج التدريبية .

٢- أسلوب دراسة الحالة :

يُعد أسلوب دراسة الحالة من الأساليب التي تهتم بزيادة خبرات العاملين من خلال مناقشة حالات وقعت فعلاً أو حالات مفترضة، وتتضمن تلك الحالات مواقف تتطلب اتخاذ قرارات بشأنها مع ملاحظة أن المدرب يقوم بتوفير بعض المعلومات الضرورية لغرض اتخاذ القرار بشأنها . وتعرف طريقة دراسة الحالة في المفهوم الإداري بأنها صورة موجزة للتاريخ الإداري الذي يصف الطريقة التي عالج بها موظف أو عدة موظفين مسألة إدارية معينة، وكيفية اتخاذه أحد القرارات بشأنها.

ويحتاج أسلوب دراسة الحالة إلى مشاركة محددة من المتدربين إذ إنها لا يمكن أن تكون سهلة الاستخدام عندما يزيد عدد المتدربين بشكل كبير، ودراسة الحالة تُعد أفضل

الأساليب التي تثبت جدواها في تدريب العاملين بالمكتبات، حيث تتم دراسة حالات من صميم المواقف العملية التي تتعلق بأوجه النشاط المختلفة للمكتبة مما يشجع المتدرب على التفكير وزيادة اهتمامه بالمشكلة واستفادته من مناقشة الحالات المختلفة، مما يساعده على إمكانية التوصل إلى الحلول وأنضجها من واقع الخبرات المختلفة التي أسهمت في مناقشة حالته، كما تساعد هذه الطريقة على الربط بين الدراسة النظرية والناحية العملية. إن طريقة دراسة الحالة تكون مجدية وتؤدي نتائج إيجابية إذا توفر فيها مجموعة من الشروط التالية :

- كفاءة القائمين على التدريب والمناقشة .
- حسن اختيار الحالات المناسبة للمناقشة .
- توفير الوقت والمال اللازمين لدراسة الحالة .
- تحديد عدد المتدربين . وطريقة دراسة الحالة بعض المميزات نذكرها في الآتي :
- تُعد أفضل الطرق في مجال اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول .
- تُعد أكثر الطرق واقعية، وتتيح للمتدرب فرصة للتجريب دون تردد أو خوف من

الفشل

- يمكن من خلالها تطبيق ما تم دراسته في الدورات التدريبية .
- تعكس هذه الطريقة بوضوح المشاكل التي تواجه المتدربين ، كما يشعر فيها المتدربون بحرية أكثر في التحدث حول هذه المشاكل مع بعض من المكتبات التي يعملون فيها.

٣- أسلوب المناقشة :

يستخدم أسلوب المناقشة لطرح موضوع ما أو قضية معينة في حلقة بحث مكونة من مجموعة من المتدربين ويقومون خلالها بتبادل الآراء وتقديم التعليقات وتناول الأفكار

والخبرات، وطرح الأسئلة وإعطاء الأمثلة. وتتضح مميزات المناقشة في أنها تسمح بمشاركة مباشرة في الموضوع المطروح، ويكون المدربون أكثر قوة وأعلى صوتاً عما كانوا عليه في أسلوب المحاضرة. ويعتمد أسلوب المناقشة على المعرفة والخبرة والمهارة السابقة للجماعة وعلى الأداء الفردي للأفراد المشاركين في المناقشة.

لذا فإن أسلوب المناقشة يقوم بتوضيح السياسات والإجراءات والمشكلات المكتبية التي لا توجد فيها إجابات قاطعة. وتُعد المناظرة بين المختصين حول موضوع ما وأمام المستمعين أحد أساليب المناقشة. بل ومن أهم الأساليب حيث تتيح المشاركة المباشرة من قبل المستمعين من خلال الإدلاء بآرائهم وطرحهم للأسئلة والتعليقات. كما أن أسلوب المناقشة يتيح استخدام النماذج والأمثلة من قبل المدرب، وهذا يدل على مهارة وكفاءة المدرب وإمكانياته لإدارة المناقشة واشتراك العناصر الإيجابية كافة لإنجاحها.

٤- أسلوب الزيارات الميدانية :

من أهم الأساليب التي تصقل خبرة المدرب وتنمي معرفته وتتيح له الاطلاع على خبرات الآخرين وتجاربهم، وتسمح الزيارات الميدانية بتبادل وجهات النظر حول الموضوعات المشتركة وإيجاد الحلول للمشاكل المستعصية. وتُعد المكتبات حقل خصب لتطبيق هذا الأسلوب وخاصة للأنواع المتشابهة من المكتبات، وحتى تجني الزيارات الميدانية ثمارها بشكل إيجابي يجب الإعداد السليم والسبق للزيارات الميدانية والتنسيق بين المكتبات المختلفة وتوضيح حقيقية الأعمال التي تتم في المكتبات بشكل كامل والمتابعة والاستمرارية بعد الزيارات والتقييم العلمي للزيارات وتصحيح السلبيات التي تظهر بعد عملية التقييم.

٥- أسلوب الممارسة العملية " التجربة " :

وهذا الأسلوب شبيهه بالسابق ولكن الأسلوب السابق يكون خارج نطاق المكتبة ، أي لمكتبات أخرى ، أما هذا الأسلوب فهو في داخل المكتبة أي لأقسام المكتبة المختلفة حيث يقوم المدرب بزيارة أقسام المكتبة والعمل في كل قسم فترة زمنية معينة حتى يتعرف على طبيعة العمل في هذا القسم ، ويمارس الأعمال بنفسه حتى يتقنها ، وبعدها يقدم تقريراً للمسؤولين ومن ثم ينتقل إلى قسم آخر وهكذا ، ويستخدم هذا الأسلوب في مجال المكتبات بشكل عام وللأقسام الفنية بشكل خاص .

٦- أسلوب المؤتمرات : تُعد المؤتمرات جلسات عامة ومخصصة وتعتمد على المشاركة والتنظم لأغراض التخطيط وحل المشكلات وتقصي الحقائق، حيث يتم في المؤتمرات طرح مجموعة من الأبحاث في موضوع المؤتمر من قبل المتخصصين في الموضوع، ثم يقوم الباحث بعرض بحثه وتقديمه للمشاركين في المؤتمر، وبعد ذلك يفتح باب النقاش والأسئلة من قبل المشاركين، وتعرض الأفكار التي تعارض أو تؤيد أو تضيف إلى جوانب الموضوع بما يساعد على تعزيز الأفكار وتمحيصها. ويتيح هذا الأسلوب قدرًا كافيًا لمشاركة المتدربين في المادة المطروحة . كما أن اللقاءات الجانبية والتي تعقد بين المتخصصين على هامش المؤتمر من الأساليب المثمرة والبناءة لتبادل الأفكار وصقل الخبرات .

٧- أسلوب الندوات : يعتمد أسلوب الندوات على درجة عالية من المشاركة، حيث يجمع هذا الأسلوب بين المشاركة في النقاش من قبل المتدربين والاستماع إلى آراء المتخصصين وتُعد الندوات حلقات نقاش للمتدربين ، إذ يلتقي خبير متخصص بمجموعة صغيرة من المتدربين لمناقشة موضوع ما. ومن أهم مميزات أسلوب الندوات

استخدام المتدربين وسائل البحث العلمى عند كتابة الأبحاث ونقاشها. كما أنه اجتماع لجماعات الخبراء المتمرسين فى نفس المواقف والخبرات. إن الأساليب سابقة الذكر الأكثر استخداماً من قبل المؤسسات بشكل عام والمكتبات بشكل خاص لتطوير قدرات العاملين لديها.

٨- الأعمال التطبيقية: وهى الأعمال التى يكلف بها المتدرب من أجل إبراز سماته الفكرية وإنجاز بعض التمرينات العملية والتطبيقية. وتعد هذه الطريقة من أفضل الطرق التى تطور قدرات المتدربين فى اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول الملائمة للمشكلات التى تواجههم، وتعودهم على أسلوب كتابة المذكرات والملاحظات الإدارية.

٩- دراسة المشاريع (المشروعات البحثية): فكرة هذه الطريقة تعتمد على تكليف فريق المتدربين دراسة مشروع معين من جوانبه كافة، ويفترض طرح الحلول للمشاكل التى قد تنشأ فى هذا المشروع، ونذكر هنا أن المشاريع المختارة لا يشترط فيها أن تكون مشاريع حقيقية محسوسة من واقع العمل. ويتوقف نجاح هذه الطريقة على العوامل التالية:

- مهارة المدرب فى تحديد وعرض المشروع المطلوب دراسته .
- توافر المعلومات ووسائل البحث والتحقيق .
- توافر الوقت الكافى لإجراء البحث وإلتام التحقيقات وجمع المعلومات . وتتميز هذه الطريقة بأنها قريبة من واقع العمل ومن أذهان المتدربين وإدراكهم .

١٠- طريقة التمارين العملية (التطبيقات العملية) :

تشبه هذه الطريقة طريقة دراسة المشاريع، غير أن فريق المتدربين المكلف بدراسة مشروع يختار مشروعاً حقيقياً محسوساً من الواقع الإداري . وبالتالي فهو يحتاج إلى موافقة وإشراف من الإدارة عند اختيار المشروع ودراسته له، وبالتالي يعمل فريق المشروع مع موظف الإدارة المعنية والتي تم اختيار المشروع منها .

١١- ورش العمل : وفكرة هذه الطريقة تتلخص في قيام فريق من المتدربين ذوي تخصص واحد للعمل في موضوع معين تحت إشراف المديرين، وتهدف هذه الطريقة إلى تطوير مهارات المتدربين، وورش العمل هذه تنمي إدراك المتدربين وتوسع معارفهم، كما يمكن استخدام ورش العمل جنباً إلى جنب مع وسائل وطرق أخرى كدراسة الحالة وغيرها من الطرق.

١٢- التدريب مع مدرب خصوصي هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في مجال المكتبات حيث يعهد إلى موظف قديم متخصص وصاحب خبرة مهنية عالية بتدريب موظف جديد على ممارسة أعمال المكتبة، وخاصة في المجالات الفنية في المكتبات كالفهرسة والتصنيف حيث يعهد إلى أحد الأفراد بالعمل في قسم الفهرسة والتصنيف، فيقوم هذا الفرد بمرافقة أحد المديرين الأكفاء العاملين في هذا القسم وبالتالي يتم تدريب الموظف المعني وصقل مهارته ونقل خبرة المدرب ومعرفته إلى المتدرب.

١٣- القراءة الموجهة : أضحت القراءة ضرورة من ضروريات الحياة كالهواء والماء فهي التي تنمي الأفكار وتوسع المعرفة وتجعل الفرد متواصلاً مع الحياة، وما سيستجد فيها من تطورات في شتى المجالات، وبما أن المكتبي "هو ذلك الشخص الذي يعرف أي شيء عن كل شيء ويعرف كل شيء عن أي شيء" إذن من خلال

القراءة يتمكن من ذلك، وبيت القصيد هنا القراءة الموجهة لأغراض التدريب والعمل المكتبي، ويتم بعد القراءة مناقشة المعلومات المطلع عليها مع المعنيين والمتخصصين في المجال المكتبي وتفيد القراءة في مجال إرشاد القراء وخدمة المراجع.

١٤- برامج الإقامة : من فوائد هذه الوسيلة أن برامج التدريب تكون خارج موقع العمل وارتباطاته أي تكسر الروتين الخاص بالعمل، وتعني هذه الطريقة قيام المكتبة بتنظيم برامج للعاملين لديها خارج نطاق المكتبة، والسفر لبلدة أخرى، والإقامة فيها تحت إشراف مؤسسة حكومية أو خاصة.

إن أساليب التدريب سابقة الذكر مجتمعة أو منفردة كفيلة بالتطوير والتأهيل للعاملين في حقل المكتبات والمعلومات، فمن هذه الأساليب ما يستلزم التفرغ التام لتابعها، ومنها ما لا يشترط التفرغ بل يلتحق بها المتدرب بجانب عمله المكلف به، ومنها ما هو قصير الأمد أي برامج تدريبية تعقد خلال مدة زمنية محدودة، ومنها برامج تدريبية طويلة الأمد قد يمنح المتدرب بعدها شهادة أو ما شابه ذلك تفيد اجتياز هذه البرامج.

ومن هنا يتضح الدور المهم والحيوي للأساليب السابقة لتنمية الكفاءة المهنية لأخصائي المكتبات واطلاعه على ما يستجد في مجال تخصصه وتوفير إمكانية التدريب والتعليم المستمر وتغطية الاحتياجات المهنية المتجددة للعنصر المكتبي ليقدم الخدمة المكتبية بأفضل صورها فيشعر بأنه ذو قيمة في المجتمع، ويلعب دوراً هاماً في رقيه وتقدمه. فبدون البرامج التدريبية ينسحب البساط من تحت أقدام المكتبيين، ويصبحون عاجزين عن تلبية احتياجات المستفيدين المتطورة والمتجددة، ويشعرون بالعجز والقصور مما ينعكس على تقدم المجتمع ورفيحه، و ينعكس على برامج التنمية الشاملة للمجتمع.

مبادئ النشاط التدريبي :

يوجد مجموعة من المبادئ الأساسية للنشاط التدريبي يجب مراعاتها عند تنفيذ البرامج والأنشطة التدريبية، وكلما سعينا إلى تطبيق هذه المبادئ في جميع مراحل العملية التدريبية أدى هذا إلى نتائج فاعلة وناجحة للتدريب، ويكون التدريب بالتالي استثماراً يرتقي بالمكتبة والعاملين فيها . والمبادئ هي:

١. أن يكون التدريب هادفاً: إن الأهداف التدريبية تعبير صادق ودقيق عن الاحتياجات التدريبية ومدى الحاجة إليها كما أسلفنا سابقاً. وبالتالي فالأهداف التدريبية تشكل المدخل الصحيح للنشاط التدريبي، فوضوح الهدف التدريبي يعنى إمكانية التخطيط والتنفيذ الصحيح للوصول للهدف، وكذلك الوقوف على التقدم الحادث كنتيجة للنشاط التدريبي وتقييم النتائج طبقاً للهدف .

٢. الاستمرارية: يستمر التدريب لازماً للفرد طول حياته الوظيفية والعملية وخلال مراحل تدرجه العمري والوظيفي بشكل رأسي عند الترتي إلى درجات وظيفية أعلى وهو ما يطلق عليه التدريب التطويري، أو عندما يتحرك أيضاً إلى وظيفة أخرى في نفس مستوى وظيفته السابقة وهو ما يطلق عليه التدريب التحويلي أو التدريب التأهيلي. إذن يمثل التدريب عملية صياغة دائمة لعقل الإنسان حتى لا يصاب بالصدأ والجمود، فإذا ابتعد الفرد عن التدريب وعن اكتساب معارف ومهارات جديدة قد يصاب عقل هذا الفرد بالجمود وبطئ الاستيعاب، ويصعب هذا من عملية التدريب فيما بعد .

٣. الشمول: إن شمولية التدريب تعمل على تنظيم الجهود وتنسيقها بين العاملين مع مراعاة الأولويات في التدريب وفقاً للمسؤوليات والمهام المؤثرة بشكل فاعل في العمل

فشمولية التدريب تعني أن يمتد نشاط التدريب ليشمل كل الفئات والدرجات الوظيفية المختلفة في المكتبة، ولا يقتصر على بعض التخصصات أو الأعمال الفنية أو الإدارية، وهذا ينعكس بالإيجاب على المكتبة والموظفين، أما لولم يراع شمولية التدريب في المكتبة فسيؤدى إلى حدوث فروقات وتباين في المهارات والخبرات بين الموظفين والذي بدوره يُظهره الصراعات الإدارية بين العاملين .

٤. **التدرج**: مفهوم التدرج هنا، هو بداية التدريب من عند المستوى الفعلي للفئة المستهدفة من التدريب، بحيث يعتمد على ما لديهم من معارف ومهارات ويكمل عليها ويضيف الجديد لها، بحيث يحقق التركم في المعلومات والمهارات للتدريب ويعتمد التدرج على استخدام الأسلوب العلمي من حيث تقديم الفكرة ثم الأسس والقواعد ، ثم الانتقال بعد ذلك إلى عمليات التطبيق البسيطة ، ثم الانتقال إلى التطبيقات المركبة. ولكي يتحقق التدرج في التدريب بهذه الصورة يجب أن يتمتع المتدربون بالمهارة والخبرة الكافية لكي يتمكنوا من تحقيق برامج التدريب بهذا المفهوم

٥. **الواقعية**: من البديهي جداً أن يكون التدريب واقعياً وناجداً للموظفين، ويقدم لهم معلومات ومهارات تساعدهم في التطوير، ولكي يتم هذا يجب أن يلتزم المدرب باحتياجات المستهدفين من التدريب في مضمون التدريب ومحتواه ويتعد عن النظريات والمسائل المعقدة التي تسبب ملل للمتدربين وتكون عاملاً من عوامل إهدار الوقت. ونؤكد مرة ثانية على واقعية التدريب من خلال مساهمته للمشكلات التي تواجه المستهدفين من التدريب سواء كانت هذه المشكلات فنية أو إدارية، ويحاول المدرب من خلال برامج التدريب وضع الحلول لهذه المشكلات .

٦. **التأثير** :إحداث التأثير الفعال يتطلب أن تكون هناك مواءمة بين اتجاهات المستهدفين وما يقدم إليهم من معلومات ومهارات جديدة، لضمان خلق الاتجاهات الإيجابية لديهم وعدم إحداث التأثير المطلوب، لأن إكساب أو تعديل أو تطوير أو تغيير المعارف والمهارات أو الاتجاهات يتطلب أن يكون لدى القائمين بالتدريب الأسلوب والعلاج المناسب لتحقيق التأثير المطلوب. والتأثير بهذا المفهوم يتطلب مراعاة استخدام الطرق والوسائل المناسبة لعرض المعلومات وتقديمها بالإضافة للتطبيق والممارسة العملية فالتأثير يُعد من أهداف التدريب الخاصة باحتياجات المستهدفين من التدريب .

٧. **التحديث والتطوير** :المعرفة في تغير مستمر والتطور سمة العصر، ومن هنا كانت البرامج التدريبية التي تهدف إلى إكساب المتدربين كل جديد ومناسب من المعارف والمهارات في مجال اهتمامهم لكي يتمكنوا من مواكبة كل ما هو جديد وحديث في مجال اهتمامهم فالتغيرات السريعة في النظم والأساليب والتقنيات تتطلب إعادة تكوين أو تطوير الاتجاهات القائمة واكتساب أو تطوير مهارات جديدة وتحمل التدريب هذه المسؤولية.

وهنا نجد أن مشكلة تحديث المعلومات ، والمهارات ، والخبرات ، والاتجاهات وتطويرها وسرعة تغيرها تشكل أحد المشاكل الأساسية التي يهدف التدريب إليها ويسعى إلى حلها، وبالتالي فهي أهم الأنشطة التدريبية .

٨. **الجودة** : كل عمل يهدف إلى النجاح فهو بالتالي يسعى لتحقيق الجودة ، والجودة شئ نسبي تسعى إلى الوصول للأفضل ، وهي في التدريب تعبير عن رضا المتدرب بالبرامج التدريبية وقناعته بما حققت له من معارف ومهارات ، وبالتالي تحتاج إلى

قياس مدى قناعة المتدرب ورضاه ، وما تلقى من معلومات أثناء اشتراكه في البرامج التدريبية ، وهنا نجد أن كل العاملين في مجال البرامج التدريبية من مُعدين ومشرفين ومدربين وغيرهم يسعون إلى تطوير وتحسين جودة هذه البرامج ، وهذا يتطلب إلماماً ومهارة وخبرة عالية يجب أن تتوفر فيهم.

وفي ختام حديثنا عن مبادئ النشاط التدريبي، نقول بأن التدريب أضحى أحد الاستثمارات الرئيسة في مجال تنمية الموارد البشرية والقوى العاملة في المؤسسات كافة وبالأخص المكتبات ومراكز المعلومات، وهذا المفهوم يتطلب استثمار الأموال والجهد والوقت بصورة صحيحة لمواجهة القصور الحالي أو المتوقع حدوثه مستقبلاً في أداء العاملين نتيجة للتغيرات السريعة والمتلاحقة في المعرفة وفي مفاهيم العمل واتجاهاته. فكلما أنفقت الأموال ووفر الوقت اللازم لتدريب العاملين وتطويرهم في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، تحسن الأداء وارتقت الخدمة وزاد العمل ووفر مستقبلاً في التكلفة. ولكي يتحقق هذا بأفضل صورة يرتضيها رؤاد المكتبة حول أداء العاملين فيها وكيفية تقديمهم الخدمة المكتبية، يجب تدريبهم التدريب المناسب، والذي يكون بدوره هادفاً ومستمرًا وشاملاً ومتدرجاً وواقعياً ومؤثراً ومتطوراً حديثاً وذا جودة عالية .

تصميم برامج التدريب :

من المراحل المهمة في العملية التدريبية للعاملين بشكل عام والمكتبات بشكل خاص هي كيفية تصميم البرامج التدريبية والتي تأتي بعد القيام بمجمل العمليات التحليلية والانتهاء من وضع سياسة التدريب .وتصميم البرامج التدريبية تعني إنتاج المواد التعليمية والتدريبية المطلوبة ووضعها على ضوء الهدف من التدريب. ويمكن القول إن البرامج ما هي إلا انعكاس للاحتياجات التدريبية. ويراعى عند وضع البرامج مواصفات المتدربين من

حيث العمر، والخبرة، والمؤهلات، والخلفية الثقافية، ودراسة إمكانات المكتبة المادية ودراسة الوقت المتاح والوقت المطلوب للتنفيذ. إذن البرنامج التدريبي مجموعة من الخبرات والنشاطات والفعاليات المخططة والمبرمجة والتي يتم تصميمها استناداً إلى نظريات التعلم والتعليم، ويتعرض لها المدرب ويمارسها لتمكينه من اكتسابها لتلبية الاحتياجات التدريبية الوظيفية للأفراد، وتحقيق الأهداف للمؤسسات. ويتفق أغلب المهتمين بالتدريب على أن

خطوات تصميم البرامج التدريبية لابد أن تراعى الجوانب التالية:

١. تحديد هدف البرنامج .
٢. تحديد الفئة المتدربة، عددهم وشروط الترشيح .
٣. تحديد نظام البرنامج كالتفرغ للبرنامج كلياً أو جزئياً وغيرها .
٤. تحديد الموضوعات وأسلوب عرضها .
٥. تحديد الوقت اللازم للتنفيذ، والتجهيزات المساعدة .
٦. تحديد أسماء المحاضرين أو المدربين .
٧. تحديد كلفة البرنامج، وكلفة المتدرب الواحد .
٨. تحديد موقع المتدرب .
٩. تحديد واجبات المتدربين في أثناء التدريب، كارتباطه بإعداد بحوث أو دراسات .
- ١٠- تحديد المعايير التي تستخدم في تقييم البرنامج التدريبي .

ويتضح مما سبق أن البرامج التدريبية جزء من التنمية الإدارية ووسيلة من وسائلها، وعملية مستمرة وشاملة ومخطط لها، ويجب أن تكون عملية التدريب ذات معنى

للمتدربين، كما يجب أن تكون البرامج التدريبية متجددة دوماً، أي التدريب ذو توجه عملي ويركز على الأداء الحالي والمستقبلي .

كيفية اختيار طرق التدريب :

تتخذ تنمية العاملين في المكتبات أشكالاً متعددة ، وتنوع الأساليب التي تضمن للعاملين تنمية أفضل، وعليه يجب مراعاة أنسب طرق التدريب لموضوع ما، واختيار أفضلها. إذ إن طريقة واحدة للتدريب لا تكفي بل يجب اختيار أكثر من وسيلة للتدريب وكلما استخدمنا طرقاً أكثر في العملية التدريبية كلما كانت النتائج أفضل، وخاصة إذا اتحدت الطرق مع بعضها للتكامل من أجل مصلحة المتدرب. فلكل مكتبة احتياجاتها الخاصة، ولوظيفها وضعهم المهني الخاص، وبالتالي ما ينطبق عليها في عملية التدريب من وسائل وطرق، بالتأكيد قد لا ينطبق على مكتبة أخرى وموظفيها. ومن هنا يجب على المكتبة قبل اختيار طريقة التدريب المناسبة مراعاة متطلبات تنفيذ البرامج التدريبية التالية :

متطلبات تنفيذ البرامج التدريبية :-

١. المتدربون :تقوم المكتبة بتحديد الأفراد الذين ينصب عليهم العمل التدريبي بعد تحديد الاحتياجات التدريبية، ويراعى فيما تختاره للتدريب الآتي :
 - أن يكون المتدرب شاعراً بالمشكلة أو الاحتياج التدريبي .
 - أن يكون المتدرب مستعداً للتضحية بجزء من وقته وجهده .
 - مراعاة المستوى العلمي مقارنة بشروط البرنامج التدريبي وطريقة التدريب .
 - توفر الحد الأدنى من الخبرة المطلوبة للبرنامج التدريبي وطريقته .
 - توفر الرغبة للمتدرب في البرنامج التدريبي والعمل الذي يسند إليه .

٢. **المدرسون** : لهم دور مهم في تنفيذ العمل التدريبي فكفاءة المدرب تحدد طريقة البرنامج التدريبي وبالتالي فائدة المتدرب، كما أن كفاءة المدرب وخبرته تجعله قادراً على التنوع في الطرق التدريبية حسب الحاجة، واستخدام الوسائل المساعدة للعملية التدريبية من أجل تبسيط المعلومات وإيصالها للمتدربين .

٣. **تكاليف التدريب** : يترتب على المكتبة تكاليف ومصروفات مختلفة تصرف على جوانب عديدة سواء قامت بتدريب العاملين في داخل المكتبة أو خارجها، والتكلفة المالية تحدد أساليب التدريب الأنسب وطرقه بحيث يراعى تحقيق طريقة التدريب فوائده في مجال العمل مقارنة بالكلفة المالية المصروفة.

٤. **موضوع التدريب** : يُعد مضمون برنامج التدريب أو موضوع التدريب من العوامل التي تعمل على اختيار الطرق الأنسب والمستخدمة في العملية التدريبية لإيصال موضوع التدريب للمتدربين بكل سهولة ويسر. إن العوامل سابقة الذكر والتي يتوقف عليها اختيار الطريقة أو الطرق الأنسب للتدريب تتحد مع بعضها البعض لتشكّل نبراساً أمام المكتبة تهتدي به عند قيامها باختيار برنامج تدريبي لموظفيها وتباع طريقة أو طرق معينة للتدريب، حيث إن كفاءة المدرب وخبرته، وموضوع التدريب والميزانية المرصودة عوامل تساهم في فرض الطريقة الأمثل لتطبيق والتدريب فالمتدرب صاحب المعرفة في المجال يساعد في عملية الاستيعاب وتقبل المعلومات بسرعة ويسر، والمدرب الكفاء قادر على التنوع في طريقة طرح المعلومات والمزج بين طرق التدريب المختلفة. وموضوع التدريب يتفق مع قدرات المتدرب وعلم المدرب وخبرته. أما التكاليف المالية فهي التي توفر جواً من التدريب المناسب وجلب مدرسين

على أعلى مستوى وتوفير الوسائل المساعدة في التدريب وخاصة التكنولوجية منها وهناك مجموعة من المبادئ التي يجب مراعاتها عند اختيار الطريقة التدريبية .

مبادئ اختيار طريقة التدريب :-

١. ينبغي اختيار طريقة التدريب تبعاً لكفاءتها وفعاليتها في إرضاء الاحتياجات التدريبية .

٢. ينبغي تجنب الطرق التي تغري المدرب على استخدامها لأسباب شخصية .

٣ . يجب إعداد الاحتياجات بشكل منهجي .

٤. يجب أن تضيف الإدارة للطريقة ولا تنقصها .

٥. ينبغي تطبيق مبدأ البساطة في الاختيار .

متابعة التدريب وتقييمه :

تُعد عملية المتابعة والتقييم من المسائل المهمة الضرورية في أي مجال يرتبط بأهداف معينة يراد معرفة نتائجه .ويتحدد مفهوم المتابعة بكونها عملية التفحص المستمر لجوانب العملية التدريبية للتأكد من أنها تنفذ وفق ما خطط لها في الزمان والمكان، ومحاولة إيجاد فرص التقدم وإزالة ما يعترض عملية التنفيذ في حين تعني عملية التقييم بكونها قياس التأثير الذي تركه التدريب على المتدرب. إن المتابعة تهدف إلى التأكد من سير الخطة الموضوعية وتنفيذها ومحاولة تعديل الخطة أو تطويرها أثناء التنفيذ، وإزالة ما يعترضها من معوقات.

وتتم عملية التقييم بموجب استخدام المقاييس السلوكية والكمية تبعاً لنوع الحالة التي يراد تقييمها وإمكانية قياسها. وبذلك تكون عملية المتابعة والتقييم إحدى العوامل المهمة المساعدة في تحقيق أهداف التدريب .

فهو لا يكشف الخطأ والخلل بل يعمل على تجاوز؛ خلال عمل النظام. أساليب المتابعة والتقييم هناك ثلاثة مجالات لابد أن تتولاها المكتبة بالمتابعة والتقييم لجوانب العملية التدريبية وهى:

١. متابعة البرامج التدريبية وتقييمها: وتتم هذه العملية في ثلاث مراحل وهى :

أ. متابعة البرامج وتقييمها قبل التنفيذ .

ب. متابعة البرامج وتقييمها أثناء التنفيذ .

ج. متابعة البرامج وتقييمها بعد إنهاء التنفيذ .حيث تشمل عملية المتابعة استطلاع

آراء الرؤساء والمدربين والمتدربين في البرامج الموضوعه من جوانبها كافة من أجل

معرفة أماكن الضعف فيها والعمل على تجاوزها .

٢. متابعة المتدربين وتقييمهم : هناك أربعة معايير تُعد المفتاح في تقييم المتدرب في

أثناء التدريب وبعده، وهى :

أ. قياس ردود فعل أو استجابة المشتركين بالتدريب .ويشتمل ذلك على جوانب العملية

التدريبية من طرق وأساليب التدريب والمادة التدريبية والمدرب والوسائل

المساعدة وغيرها ممن تشترك في تنفيذ العمل التدريبي .

ب. قياس ما تعلم المتدرب :ونلك من أجل التأكد من التغيير الحاصل في معارف الفرد

المتدرب ومعلوماته ومهاراته. ويستخدم لهذا الغرض أسلوب الاختبارات

التحريرية واختبارات الأداء لقياس التعلم .

ج. تحديد التغيرات في السلوك الوظيفي :هناك اختلاف كبير بين ما تعلمه المتدرب

وبين ما يرغب في تطبيقه من الخلفية التي حصل عليها في العمل الذي يمارسه.

فمصدر السلوك الوظيفي هو الموقف، وإن التغيرات التي تطرأ على الموقف من خلال التدريب تعكس تغيرات واضحة في السلوك الوظيفي للفرد في أثناء العمل .د. قياس النتائج: وهو معرفة ما تحقق بفعل التدريب من آثار مادية ملموسة على أداء الفرد مما ينعكس على كم العمل ونوعه مادياً أو خدمةً، إلا أنه تجابه هذا الجانب مشكلة كبيرة ألا وهي تحديد ما إذا كان التغيير المتحقق قد كان بفعل التدريب أو نتيجة لعوامل أخرى وقعت في أثناء التدريب . ولذلك تعتمد بعض المؤسسات إلى إجراء مقارنات لجاميع مقارنة أو مشابه قبل التدريب وبعده مع أداء المجموعة المتدربة.

٣. متابعة وتقييم المتدربين: والمقصود هنا معرفة آراء المتدربين والمشرفين على تنفيذ

البرنامج بغرض التوصل إلى تقييم موضوعي للمدرب ، ومجالات المتابعة والتقييم هي :

- أ- إمام المدرب بالمادة التدريبية وطريقة طرحها .
- ب- مدى استخدام المدرب لوسائل الإيضاح .
- ج- مدى الإمكانيات التربوية للمدرب .
- د- طريقة عرض المادة التدريبية وكيفية عرض الأفكار .

وسائل قياس نتائج التدريب :-

١. الاختبارات التحريرية أو الشفوية .
٢. أسلوب المقابلة مع المتدربين أو المدرب .
٣. أسلوب المشاهدة أثناء التدريب وما بعد التدريب "أثناء العمل" .
٤. استقصاء آراء المتدربين والمدربين والمشرفين والرؤساء المباشرين .

٥. أسلوب التقارير الدورية من خلال المسؤول عن التدريب أو الرؤساء في العمل أو من خلال تقارير الأداء .

٦. مؤشرات أخرى تتعلق بنسبة دوران العمل، أو التلف ، أو الغياب أو الشكاوى والعلاقات الإنسانية ومدى تحسنها بعد انتهاء البرنامج التدريبي ورجوع المتدرب إلى العمل. إذن يرى الباحث في النهاية أن الهدف ليس التقييم من أجل التقييم فقط بل التقييم والمتابعة للتحسين، وحتى تصل المؤسسات وتحديداً المكتبات ومراكز المعلومات من خلال التدريب إلى الهدف المنشود، وهو تطوير كفاءة الكادر البشري العامل في حقل المكتبات ومراكز المعلومات بفئاته كافة ومؤهلاته، وطبيعة عمله وتطوره ونموه؛ من أجل مواكبة ما يستجد من معلومات وتقنيات في مجاله بحيث يكون عنصراً فاعلاً في المكتبة والمجتمع.

وكما سبق أن أشرنا فان تنظيم الدورات التدريبية والوسائل والأساليب الأخرى للتدريب إنما هو نشاط تهتم به كثير من الهيئات والمؤسسات الخاصة بمجال المكتبات والمعلومات ، أو الرعاية المسؤولة عن تطور تلك المكتبات ومراكز المعلومات ، والاهتمام بتنمية الموارد البشرية .وبرامج التدريب أثناء الخدمة من أهم أنماط هذا النشاط، وغالبا ما يرتبط التدريب أثناء الخدمة بالجهود الرامية لتوجيه العاملين الجدد فضلاً عن تأهيل العاملين للترقي أو للقيام بمهام جديدة فرضتها مقتضيات التطور الإداري أو الإفادة من بعض الأساليب الحديثة أو إدخال خدمات جديدة.

بعض الدورات المتخصصة في مجال المكتبات و المعلومات

دورة في النظم الآلية للمكتبات :

حيث يكتسب المتدرب المهارات التالية:-

- ١ - إنشاء قواعد البيانات تحتوي على عناصر البيانات المطلوبة حسب الرغبة.
- ٢ - إدخال تسجيلات في قاعدة بيانات مبنية ، وكذلك تحديث وتعديل أو حذف بيانات في تسجيله موجودة
- ٣ - استرجاع التسجيلات بواسطة محتوياتها باستخدام لغات بحث متطورة
- ٤ - عرض التسجيلات أو جزء منها حسب الرغبة.
- ٥ - سهولة تبادل البيانات مع المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات.

وتتناول الدورة الموضوعات الآتية:-

مقدمة عن الحاسب الآلي

مقدمة عن النظام وتطور، (نظام المستقبل للمكتبات)

بناء قواعد البيانات

خدمات الإدخال والصيانة

خدمات البحث والاسترجاع

خدمات الطباعة والفرز

التعديل في قواعد البيانات

التعديل على شاشات النظام

خدمات النظام المتقدمة

خدمات المستخدمين

المحافظة على النظام والبيانات

التعديل على شاشات الفرز والطب

خدمات أخرى

دورة في الفهرسة والتصنيف:-

أولا الفهرسة :- مقسمة إلى قسمين:

- القسم الأول وستتناول فيه الفهرسة الوصفية وتشمل:-

مفهومها - أنواعها - أشكالها - تقنيات الفهرسة والفهارس - وأنواع الفهارس

وأشكالها وبطاقات الفهارس وأهم حقول الفهرسة.

- القسم الثاني فسنأول فيه الفهرسة الموضوعية وتشمل:

مفهومها - وكيفية إعداد رؤوس الموضوعات العربية والأجنبية

ثانيا التصنيف:

يعد التصنيف من العمليات الأساسية الأولى التي تقوم بها المكتبات ومراكز

التوثيق والمعلومات لتنظيم مجموعاتها ومقتنياتها من اجل وصول المستفيد المناسب

للمعلومة المناسبة بسرعة وقل وقت ممكن وسيتم في هذه الدورة تناول الموضوعات الآتية:

مفهوم التصنيف - وعلاقته بالفهرسة - كيفية تصنيف مصادر المعلومات - أهم أنظمة

التصنيف

دورة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:-

حيث سيتم تناول الموضوعات الآتية:-

مفهوم الإدارة - أهدافها - وظائفها - مجالاتها - سماتها - مدارس الإدارة

ونظرياتها والعمليات الإدارية الرئيسية عن طريق اتخاذ القرارات - التخطيط - التنظيم

الأشراف - التوجيه الاتصال - تدريب العاملين... الخ من الموضوعات ذات العلاقة.

دورة في الخدمات المكتبية والمعلوماتية:-

حيث ستتناول هذه الدورة الموضوعات الآتية:-

خدمة الإعارة - الخدمة المرجعية - خدمة الإحاطة الجارية - خدمة البث الانتقائي للمعلومات - خدمات البحث الراجع - خدمات الاتصال المباشر - خدمات تدريب المستخدمين - استخدام ال كمبيوتر في الخدمات المكتبية.

دورة في اللغة الإنجليزية للمكتبيين:-

موضوعات هذه الدورة:

المصطلحات المكتبية بشكل عام - والمواضيع التي تعالج في المكتبة سواء عبر المحادثة والكتابة الخاصة بالمكتبيين . بالإضافة إلى موضوعات ذات العلاقة

دورة في التكتشف والاستخلاص والمكانز

وتتمثل موضوعات هذه الدورة في الآتي:

مفهوم التكتشف - أهميته - التكتشف الصحفي - كيفية أعداد الكشافات وترتيبها وضبط المفردات وإنشاء الكشافات.

الاستخلاص : مفهوم الاستخلاص - أنواعه - كيفية الأعداد الفني للمستخلصات مستخلصات المقالات والدوريات - مميزات المستخلص الجيد.

المكانز: مفهومها - كيفية استخدامها

دورة في إعداد البحوث العلمية ومناهج البحث:

كيفية إعداد البحوث العلمية المتمثلة في اختيار الموضوع - مشكلة البحث - صياغة الفرضيات - تقييم خطة البحث وصياغته - تجميع المعلومات وتحليلها - النتائج والتوصيات - التقييم العام للبحث - تنظيم المراجع

دورات تدريبية فى أحدث تكنولوجيا المكتبات والمعلومات:

النظم الآلية المتكاملة فى المكتبات

المكتبات الرقمية

خدمات المعلومات الإلكترونية

الدوريات الإلكترونية والتعامل معها فى المكتبات

اقتناء واستخدام قواعد البيانات فى المكتبات

الفهرسة الآلية مارك فورمات

محركات وأدلة البحث استخدامها وبنائها فى المكتبات

بناء مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت

العلاقات العامة للعاملين فى المكتبات

اللوائح الداخلية المنظمة للعمل : وتشمل اقتراح لائحة المكتبات الجامعية ، ولائحة

العمل الداخلى للمكتبات

مراجع الفصل الاول

- ١- احمد انور بدر، الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة..- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ١٤. (يوليو ١٩٩٨) .
- ٢- الهلالي، محمد مجاهد . بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات . القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٦ .
- ٣- حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها . القاهرة : مكتبة غريب ١٩٨٤ م .
- ٤- محمد عبد الغني حسن هلال . أسس ومبادئ التدريب : التدريب وتنمية الموارد البشرية . القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية .
- ٥- حسن الحلبي . تدريب الموظف . ط ٢ . بيروت : منشورات عويدان ، ١٩٨٢ .
- ٦- علي عبد الوهاب . إدارة الأفراد : منهج تحليلي . القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٨٤ .
- ٧- باري كشواي . إدارة الموارد البشرية / باري كشواي ؛ ترجمة خالد العامري ..- القاهرة : دار الفاروق للنشر والتوزيع .
- ٨- أحمد باشات . أسس التدريب . بيروت : دار النهضة العربية ، ١٩٧٨ .
- ٩- ساطع رسلان . عوائق تدريب وتنمية العاملين بشكل فعال . - القاهرة : المنظمة العربية للعلوم الإدارية .
- 10- Encyclopedia of library an information Science.-New York: Dekker ، 1996.-Vol 57 ، p.176.
- 11- Rubin ، Richard R. Ethical aspect of library and information Science / Richard R. Rubin ، Thomas J. Froehlich.
- 12 - Encyclopedia of library and information Science . _ New York: Dkker ، 1996.- Vol 58.
- 13 - Rubin ، Richard R. Ethical aspects of library and information Science ... p. 43 -46
- 14 - Finks ، lee W. Professional ethics / Lee W. Finks ، Elisabeth Soekefeld. in encyclopedia of library and information science.- New York: Dekker ، 443 - vol 52. p. 3. 3.