

عنوان البحث: "المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين:

دراسة ميدانية للبرامج التدريبية الدولية والإقليمية والعربية

لوضع برامج تدريبية معيارية لها في مصر"

“Life skills needed for Librarians:

**Field study for international, regional, and Arab
training programs to create standard life skills
training programs in Egypt”**

إعداد

أسماء حسن نصر علام

مدير إدارة التدريب و التطوير

بمؤسسة قاليو للتدريب و الإستشارات

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى د صر أهم المهارات الحياتية الأساسية اللازمة للمكتبيين بمختلف أدوارهم الوظيفية، معتمدة في ذلك على قوائم معايير الجهات الأجنبية المتخصصة مثل (ALIA،CLIP)، (ALA،ACRL) وذلك لإعداد قائمة بالمهارات الحياتية الأكثر تكرارا وطلبا بين هذه الجهات، ومن ثم إعداد برامج تدريبية معيارية لإكساب المكتبيين هذه المهارات، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأدواته المسحية و التحليلية، لدراسة البرامج التدريبية التي تقدمها الجهات المتخصصة للمكتبيين في قطاعات مختلفة منها الجمعيات المهنية ومنها الجهات الخاصة، على المستوى الدولي و الإقليمي و المحلي، وقد خلصت الدراسة إلى أن المهارات الحياتية تكتسب أهمية متزايدة بالنسبة لمجال المكتبات و للمكتبيين على جميع أدوارهم الوظيفية، وخصوصا مع سرعة ما يطرأ على المجال من تغييرات، و إتضح أن الدول الأجنبية المتقدمة هي الأكثر إدراكاً للدور الذي تلعبه المهارات الحياتية في مختلف المستويات الوظيفية للمكتبيين، وأن قضية تنمية المهارات الحياتية للمكتبيين، هي قضية غائبة عن أنظار المؤسسات المعنية بالمكتبيين على المستوى الإقليمي و المحلي، و إذ صبت معظم الجهود المحلية على تنمية الجانب الفني فقط. لذا توصي الدراسة أن تقوم الجهات المعنية بالمكتبات بدورها بإعداد معايير تخدم تخصص المكتبات وتعمل على تطوير المهارات الحياتية للمكتبيين، و توعية المكتبيين بالدور الذي تلعبه المهارات الحياتية ومدى أهميتها لمجال المكتبات.

الكلمات المفتاحية:

المهارات الحياتية- البرامج التدريبية-المعايير-المهارات الشخصية - المهارات الإجتماعية - الجدارات /الكفاءات.

Abstract:

The study aimed at identifying the most basic and essential life skills for the various functional roles of the professionals, based on the standards lists of the foreign specialized agencies such as (ALA, CLIP, ALIA, ACRL) in order to draw up a list of the most frequent and requested life skills among them, The study relied on the descriptive approach with its analytical and analytical tools to analyze the training programs provided by the specialized bodies in different sectors, including professional associations, and private bodies, at the international, regional and local levels. The study found that life skills are becoming increasingly important for the field of LIS in all their functional roles, especially with the speed of change that the field faces. The study found that developed foreign countries are more aware of the role played by life skills in various functional levels of professionals. And developing the life skills of the professionals is an issue that is absent from the attention of the institutions concerned with the regional and local level. And most of the local efforts have focused on developing the technical aspect only. Therefore, the study recommends that the library authorities in turn should prepare standards that will serve professionals, and improve their the life skills, and raise awareness among them of the role played by life skills and its relevance to LIS.

Key words:

Life skills - Training programs - Standards - Personal skills - Social skills- Competencies.

٠ / مقدمة:

للمهارات الحياتية أثر متعدد، فهي لا تساعد على نجاح الأفراد وحسب، وإنما يمتد أثرها ليشمل نجاح منظومة العمل بأكملها على المدى البعيد، حيث إن تطوير المهارات الحياتية لدى الموظفين يساعدهم بشكل كبير على التحول من مجرد أفراد عاملين إلى عناصر فاعلة ومؤثرة. ولا شك أن المهارات الحياتية ترتبط مع سمات الفرد وشخصيته، ولا يمكن إنكار دور العوامل الوراثية في تشكيل الشخصية وتحديد ملامحها، لكن الوصول إلى مستوى قدرات شخصية أفضل من خلال التدريب والتعلم أمر لا يمكن إنكاره كذلك. ويرى مصطفى حسام الدين أن أهمية التدريب لإختصاصي المعلومات تكمن في ارتباط التدريب بالعنصر البشري -أعلى الموارد وأكثرها قيمة وأهمية- كما أن هذا العنصر البشري ينتمي لفئة أكثر أهمية من المهنيين المتخصصين وهم سدنة المعلومات وعليهم يقع عبء كبير في الوصول إلى مصادر المعلومات خاصة في ضوء التطورات العالمية^(١).

لذا تهتم هذه الدراسة بتحديد المهارات الحياتية ذات الصلة بعمل المكتبيين، كما أنها تقدم معلومات عن هذه المهارات وأهميتها وتنتهي بوضع رؤية للبرامج التدريبية المعيارية- التي من شأنها تطوير وتنمية هذه المهارات - مع ربطها بالمسمى الوظيفي أو طبيعة العمل الفعلي للمكتبيين.

١ / مشكلة الدراسة:

نشأت مشكلة الدراسة الحالية من خلال ملاحظة إفتقار مجال المكتبات والمعلومات إلى وجود خطط تدريبية فعالة تحدد إحتياجات العاملون الفعلية من المهارات- لا سيما الحياتية منها- والتي تساعدهم على القيام بدورهم الوظيفي بشكل فعال. لأن دور المكتبات والمعلومات يتغير سريعاً لذا فإن الأداء الناجح لهذه الأدوار يتطلب إتقان المهارات التي طالما اعتبرت "حياتية"، وقد ركز معظم التدريب والاستعدادات للمكتبيين على المهارات الفنية المطلوبة في هذا المجال، على الرغم من أنه في مكان العمل ، غالباً ما يتم تقييم

(١) مصطفى، حسام الدين. (٢٠٠٠). تأهيل وتدريب المكتبيين واختصاصي المعلومات : سمات الإنتاج الفكري في الموضوع . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. (ع ١٤)، ص ٦٩-٧٠.

المكتبيين على أساس المهارات الحياتية.^(٢) لذا تؤكد جميع التقارير والدراسات حول مستقبل المكتبات على أنه على الرغم من أن فائدة المهارات الحياتية ليست جديدة على المهنة ، إلا أن الحاجة إلى تطويرها أصبحت أكثر إلحاحاً الآن.^(٣)

٢ / أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الوظيفي للمكتبيين ومن أهمية المهارات الحياتية ذاتها، الأمر الذي حظي باهتمام دولي من قبل الباحثين والمؤسسات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات ومجال التدريب ومجال التوظيف وغيرها، ومن مظاهر ذلك الاهتمام على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي:

- ما كشفت عنه نتائج دراسة (Fernández,2016) والتي هدفت لتحليل إعلانات الوظائف في السوق للتعرف على الجدارات الأساسية للمكتبيين، إجمالي مجموع الإعلانات التي تم النظر فيها حوالي ٩٥٧٣ إعلان جميعها من وظائف قاعدة بيانات ALA Joblist ، وأشار هذا التحليل إلى أن أهم الجدارات التي تظهر في معظم الأديان في إعلانات قائمة العمل الخاصة بـ ALA تشير للمهارات الحياتية^(٤).
- وفي استطلاع رأي الرابطة الوطنية للكليات وأصحاب العمل لعام ٢٠١٧-وفقاً لـ Bortz, (2018) - وجد أن المهارات الحياتية ، مثل التواصل والعمل الجماعي ، كانت الأعلى على قائمة متطلبات أصحاب العمل ، بالإضافة إلى أن ٧٨٪ من المديرين المعنيين الذين أجابوا

(2) Miriam L. Matteson; Anderson, Lorien; and Boyden, Cynthia (2016). "Soft Skills": A Phrase in Search of Meaning. Portal: Libraries and the Academy 16(1), 71-88. doi: 10.1353/pla.2016.0009 Retrieved from <http://digitalcommons.kent.edu/slipubs/73>

(3) Association of College and Research Libraries, (2006). Changing Roles of Academic and Research Libraries, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/future/changingroles.cfm>.

(4) Fernández, Antonio.(2016). Current Market Demand for Core Competencies of Librarianship—A Text Mining Study of American Library Association's Advertisements from 2009 through 2014, mdpi, Appl. Sci. 2016, 6, 48; doi:[10.3390/app6020048](https://doi.org/10.3390/app6020048)

على الاستطلاع أفادوا بأنهم يفضلون موظفين يتمتعون بالمهارات الحياتية مما يمكنهم من العمل بشكل جيد كجزء من الفريق والعمل مع مجموعة متنوعة من الشخصيات^(٥).

▪ إصدار الجهات والمؤسسات الدولية للقوائم التي تحصر وتسجل وتصف المهارات الحياتية التي يجب أن يتمتع بها المكتبيين، وتجعل منها معايير أساسية للتوظيف والترقية.

وفي إطار أهمية موضوع الدراسة تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تحدد المهارات الحياتية ذات الصلة بعمل المكتبيين ، كما أنها تقدم معلومات عن هذه المهارات وأهميتها وكذلك أنها تسعى لإعداد برامج تدريبية معيارية لهذه المهارات مع ربطها بالدور الوظيفي أو طبيعة العمل الفعلي للمكتبيين.

٣ / أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تسعى الدراسة لتحقيق أربع أهداف رئيسية:

١/٣ تحديد مفهوم البرامج الحياتية وتحديد مدى ارتباطها بالمكتبيين ومدى حاجتهم إليها على مختلف المستويات الوظيفية لهم.

٢/٣ التعرف على المهارات الحياتية المشار لها بمعايير المؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية للمكتبيين.

٣/٣ التعرف على محتوى البرامج التدريبية للمكتبيين بالمؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية.

٤/٣ تقديم مقترح لبرامج تدريبية معيارية لهذه المهارات الحياتية تتناسب وطبيعة عمل المكتبيين وأنشطتهم المختلفة داخل المكتبة.

٤ / تساؤلات الدراسة:

تطرح الدراسة تساؤلات أساسية فيما يتعلق بالمهارات الحياتية للمكتبيين وهي:

١/٤ ما مفهوم البرامج التدريبية الحياتية، وما مدى إحتياج المكتبيين لها على مختلف مستوياتهم الوظيفية لها ؟

٢/٤ ما المهارات الحياتية المشار إليها بمعايير المؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية للمكتبيين ؟

⁽⁵⁾ Bortz, Daniel (2018). [Job Outlook 2018](http://www.nacweb.org/store/2017/job-outlook-2018), National Association of Colleges and Employers. URL:<http://www.nacweb.org/store/2017/job-outlook-2018>

٣/٤ ما محتوى البرامج التدريبية للمكتبيين بالمؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية ؟

٥/ مجال وحدود الدراسة:

١/٥ الحدود الموضوعية: المهارات الحياتية اللازم تنميتها للمكتبيين.

٢/٥ الحدود اللغوية: تبحث الدراسة المهارات والبرامج التدريبية الحياتية اللازمة للمكتبيين بلغتي العربية والإنجليزية في جميع مجالات المعرفة العلمية.

٣/٥ الحدود النوعية: الجمعيات المهنية ومؤسسات التدريب المعنيين بمجال المكتبات والمعلومات في جميع القطاعات.

٤/٥ الحدود المكانية: تسعى الدراسة لبحث المهارات والبرامج التدريبية الحياتية اللازمة للمكتبيين بمختلف مستوياتهم الوظيفية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

٥/٥ الحدود الشكلية: تناولت الدراسة كافة أشكال مصادر المعلومات من مقالات ودوريات وأعمال مؤتمرات ورسائل علمية وتقارير.

٦/٥ الحدود الزمنية: امتدت الحدود الزمنية للدراسة من عام ٢٠١٦ إلى عام ٢٠١٩.

٦/ منهج الدراسة وأدواتها:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي بأداته المسحية والتحليلية، ويقصد به ذلك النوع من البحث الذي يتم بواسطته استجواب بعض أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بقصد وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودتها^(٦)، ويقوم المنهج الوصفي بأداته المسحية والتحليلية بوصف ما هو كائن وتفسيره، وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر ويذهب إلى أبعد من ذلك، فيفسر ويشخص ويحلل ويربط، بالإضافة إلى الإستعانة ببعض الأساليب

(٦) العساف، صالح بن حمد. (٢٠٠٦). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، السعودية، (د، ط)، ص

الإحصائية المناسبة لطبيعة بيانات الدراسة.^(٧) وتم استخدامه للتعرف على اتجاهات الجمعيات المهنية والجهات التي تختص بتدريب المكتبيين نحو معايير البرامج التدريبية التي تقدمها.

ثم تعتمد الدراسة على تحليل المحتوى أسلوباً للبحث العلمي يمكن أن يستخدمه الباحث لو صف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها، تلبية لاحتياجاته البحثية المصوغة في تساؤلات البحث^(٨). وقد تم استخدامه للتعرف على المحتوى التفصيلي للبرامج التدريبية المقدمة من الجهات المتخصصة للمكتبيين.

كما تستخدم أيضاً أسلوب دلفي وهو منهج مصمم بطريقة علمية لاستطلاع رأي مجموعة من الخبراء حول موضوع ما للدراسة، واستطلاع الرأي يتم من خلال عمل مناقشة للآخرين ويتم هذا في أكثر من دورة للوصول إلى نتائج تفيد في حل مشكلة الدراسة^(٩)، وتم استخدامه للتأكد من أن قائمة المراجعة التي توصلت إليها الدراسة الحالية يمكن أن تكون بمثابة معايير للبرامج التدريبية الحياتية للمكتبيين.

١/٦ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مؤسسات ومراكز التدريب في مجال المكتبات والمعلومات في مصر، وقد اعتمدت الدراسة في تحديد هذه الجهات على مصادر متعددة منها موقع الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالإضافة إلى مواقع الجمعيات المتخصصة، وكذلك مواقع الإنترنت، وتتنوع مجتمع الدراسة ما بين مراكز إقليمية وجمعيات مهنية ومراكز حكومية وعامة وأخرى خاصة، لكي يتم بذلك دراسة الوضع بكل أنواع المراكز، وبعد حصر جهود هذه الجهات فيما يتعلق بالبرامج التدريبية

(٧) عبد الحميد، جابر & كاظم، أحمد. (٢٠٠٩م). مناهج الدراسة في التربية وعلم النفس. القاهرة. دار النهضة العربية، ص ١٣٤.

(٨) عبد الهادي، محمد فتحي. (٢٠٠٣). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط ١. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ص ١٢٠-١٢١

(٩) مطر، سيف الاسلام علي. (١٩٩٥). أسلوب دلفاي: استخدامه في ميدان التعليم، جامعه عين شمس.

للمكتبيين، إنقسمت هذه الجهات إلى خمس قطاعات رئيسة يوضحها الجدول التالي مع بيان عدد الجهات لكل قطاع منها:

جدول رقم (١) : التوزيع العددي لقطاعات مجتمع الدراسة

م	إسم القطاع	عدد الجهات التابعة للقطاع
١	القطاع العام	١
٢	القطاع الحكومي	٩
٣	القطاع الإقليمي	١
٤	القطاع الخاص	٣
٥	جمعيات مهنية	١

ويعرض الجدول التالي هذه الجهات:

جدول رقم (٢): الجهات مجتمع الدراسة

م	إسم الجهة	القطاع	المكان
١	مركز الأهرام للتنظيم وتكنولوجيا المعلومات.	عام	القاهرة
٢	البر نامج ا لدولي لا تدر يب على علوم المكتبات	حكومي	الإسكندرية
٣	مركز الموارد البشرية بدار الكتب الوطنية	حكومي	القاهرة
٤	مكتبة مصر العامة فرع الزاوية الحمراء	حكومي	القاهرة
٥	مكتبة مصر العامة فرع الزيتون	حكومي	القاهرة
٦	الهيئة العامة للأبنية التعليمية.	حكومي	القاهرة
٧	المركز الدولي للمكتبات ومراكز المعلومات	خاص	القاهرة
٨	مركز الخبرة الحديثة لل تدريب والإستشارات.	خاص	القاهرة

القاهرة	حكومي	المكتبة المركزية بجامعة حلوان.	٩
القاهرة	حكومي	مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة	١٠
القاهرة	حكومي	مكتبات قطاع المعاهد الأزهرية.	١١
القاهرة	بوابة خاصة	البوابة العربية للمكتبات والمعلومات Cybrarians	١٢
القاهرة	إقليمي	المنظمة العربية للتنمية الإدارية ARADO	١٣
القاهرة	حكومي	الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة	١٤
القاهرة	جمعية مهنية	الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف	١٥

٢/٦ عينة الدراسة:

في ضوء ما حددته الدراسة من أهداف فإن الباحثة عمدت إلى إختيار عينات عمدية لتمثل قطاعات مختلفة لمجتمع الدراسة، منها الجمعيات المهنية والقطاع الخاص وكذلك القطاع الحكومي ، علما بأن المعلومات التي تم جمعها ترصد الفترة من عام ٢٠١٥ إلى مايو ٢٠١٩، وفيما يلي توضيح للجهات الممثلة لعينة الدراسة:

- ❖ الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف ، وذلك حيث أنها الجهة المسؤولة عن وضع المعايير المتعلقة بالمجال وكما في الدول الأكثر تقدماً تعتبر المتحدث الرسمي باسم العاملين والمعبر عن أفكارهم وطموحاتهم، وأيضاً لأنها الجمعية المهنية الوحيدة للمكتبات في مصر.
- ❖ المركز الدولي للمكتبات ومراكز المعلومات ، ليمثل المراكز التدريبية الخاصة، وذلك أنه يعتبر من أكثر المراكز نشاطاً وإنتشاراً ويمكن أن يعبر عن إتجاهات المراكز الخاصة في مصر.

- ❖ المنظمة العربية للتنمية الإدارية، وذلك لتواجدها ونشاطها التدريبي القوي بالمجال كما أنها تمثل القطاع الإقليمي والمحلي بنفس الوقت.
- ❖ مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة، ممثلاً للقطاع الحكومي، وذلك لما له من تواجد ونشاط تدريبي.

٣/٦ أدوات الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأدوات التالية:
أولاً: المقابلات الشخصية:

تم جمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة من خلال مجموعة من المقابلات مع بعض مديري ومسؤولي عمليات التدريب بالجهات والمراكز المختلفة التي تعني بتنمية مهارات المكتبيين في مصر، بهدف التعرف على ما إذا كان لدى هذه الجهات قائمة أو أداة حصر معيارية للمهارات الحياتية التي ينبغي على المكتبيين إمتلاكها أو لا، وكذلك للتعرف على محتوى ومعايير الخطط والبرامج التدريبية أو السوابق التدريبية لهذه الجهات. وقد إتخذت هذه المقابلات عدة أشكال منها الشخصية ومنها الهاتفية.

ثانياً: الملاحظة المباشرة:

تم الإعتماد على أسلوب الملاحظة إنطلاقاً من أهمية هذه الأداة في الدراسة ومكانتها في البحث العلمي كأحد أهم أدوات جمع البيانات، الأمر الذي ساعد في تسجيل المشاهدات للظواهر المتعددة محل الدراسة الميدانية عن كثب في إطارها الخاص، وتحت ظروفها الطبيعية، مما مكن الباحثة من تسجيل الملاحظات وتجميعها لإستخلاص المؤشرات وتوضيح بعض الأمور والوقائع.

ثالثاً: قائمة المراجعة:

وهي قائمة تضم المهارات الحياتية المشتركة والأكثر تكراراً بين الجهات المكتبية الدولية والتي تعتبر هذه المهارات معاييراً أساسية يجب أن يتمتع بها المكتبيين. وقد تم تحديد وتحكيم عناصر هذه القائمة من خلال المراحل التالية:

❖ مراحل إعداد قائمة المراجعة:

أولاً: مراجعة الإنتاج الفكري للموضوع والذي زخر بالعديد من المعايير من قبل المؤسسات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات دولياً ومنها:

- معايير جمعية المكتبات الأسترالية (ALIA)
- معايير جمعية الكليات والمكتبات البحثية (ACRL)
- معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)
- معايير جمعية المكتبات البريطانية (CLIP)

ثانياً: إيجاد المهارات الحياتية الأكثر تكراراً والتي تم الإشارة إليها كمعايير حددتها الجهات السابق ذكرها، وتلك التي أشارت إليها الدراسات المذكورة في المراجعة العلمية بالدراسة **ثالثاً:** إعداد إستمارة تحكيم (ملحق رقم ١) تتضمن المهارات الحياتية للمكتبيين بمختلف أدوارهم الوظيفية.

❖ صدق الأداة:

تم عرض القائمة على مجموعة من المحكمين (ملحق رقم ٢) وذلك لتحقيق الأغراض الآتية:

أ- إبداء الرأي حول مدى مناسبة المهارات الحياتية الواردة بالقائمة .

ب- إبداء الرأي حول مدى شمول القائمة وارتباطها بطبيعة عمل المكتبيين.

ج- إمكانية الإضافة أو الحذف أو التعديل بالقائمة.

وقد استجابت الباحثة لأراء السادة المحكمين (ملحق رقم ٢) ، وبذلك كانت إستمارة التحكيم في صورتها النهائية تتضمن ثلاث أجزاء رئيسية وهي:

- المهارات الحياتية اللازمة لأمين المكتبة أو كل من يتعامل بشكل مباشر مع المستفيدين (Frontline Staff)
 - المهارات الحياتية اللازمة للمشرفين (Supervisors Staff)
 - المهارات الحياتية اللازمة للإداريين (Management Staff)
- ٧/ الدراسات السابقة:

١/٧ دراسات ناقشت المهارات الحياتية المطلوبة للمكتبيين:

يعتبر موضوع المهارات الحياتية للمكتبيين من الموضوعات التي حازت على إهتمام الباحثين، لذا توجد العديد من الدراسات التي تبحث في هذا المجال نذكر منها:

دراسة (Murari, Durga&Varma, Varsha,2018) وهي تستعرض المهارات والجدارات والمعرفة التي يحتاجها أمناء المكتبات والمعلومات من أجل البقاء والمنافسة، حيث أنه يوماً بعد يوم تصبح بيئة العمل أكثر صعوبة لإزدياد التقنيات الرقمية ومصادر المعلومات الجديدة تعقيداً، لذا فعلى المكتبيين تحديث معرفتهم ومهاراتهم باستمرار، وحددت الدراسة أنواع مختلفة من المهارات التي يتم نقلها من خلال برامج التدريب المختلفة التي تساعد أمناء المكتبات على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين كالتالي^(١٠):

- ✓ مهارات احترافية .
 - ✓ مهارات فنية.
 - ✓ المهارات الحياتية، ومنها:
- | | | |
|--------------------|------------------------|------------------|
| ▪ مهارة الإصغاء: | ▪ العلاقات العامة | ▪ خدمة الزبائن |
| ▪ مهارات التواصل | ▪ مهارات القيادة | ▪ مهارات الكتابة |
| ▪ المهارات الشخصية | ▪ مهارات العمل الجماعي | ▪ مهارات التفاوض |

⁽¹⁰⁾Murari, Durga&Varma, Varsha.(2018). Skills and Competencies Needed for Today's Librarians, National Conference on Transforming Libraries into Knowledge Resource

وكذلك هدفت دراسة (FEDERER,2018) إلى استكشاف المهارات والمعرفة التي يستخدمها أمناء مكتبات البيانات والتدريب الذي يحتاجونه للنجاح ، وأشارت إلى أن العديد من أمناء المكتبات يقومون بأدوار جديدة في خدمات البيانات البحثية. ومع ذلك، لم يتم إنشاء مجال أمين البيانات الناشئ، بما في ذلك الأدوار والكفاءات المحددة، بشكل واضح. وذلك عن طريق استقصاء م سحي لأمناء المكتبات الذين يقومون بعمل متعلق بالبيانات حول عملهم وخلفياتهم التعليمية⁽¹¹⁾

وأسفرت نتائج الدراسة عن مايلي:

- إعتبر المكتبيون مجموعة واسعة من المهارات أمراً مهماً ولاغنى عنه ، ولا سيما "المهارات الحياتية" والخصائص الشخصية ، مثل مهارات الاتصال والقدرة على تطوير العلاقات مع الباحثين، وذلك حيث أن أمناء مكتبات البيانات يوفرون مجموعة واسعة من الخدمات لمستخدميهم ، وبالتالي يحتاجون إلى مجموعة متنوعة من المهارات والخبرات.
- واعتبرت مهارات المكتبة التقليدية مثل الفهرسة وتطوير المجموعات أقل أهمية
- كشف التحليل العنقودي للردود عن نوعين من أمناء المكتبات في البيانات ، وهما: أخصائيو البيانات ، الذين يميلون إلى تقديم خدمات البيانات عبر مجموعة متنوعة من المجالات ، وخبراء المواضيع الذين يميلون إلى تقديم المزيد من الخدمات المتخصصة إلى نظام متميز.

٢/٧ دراسات تناولت المهارات الحياتية للمكتبيين من وجهة نظر أصحاب وسوق العمل :

تعد دراسة (ALCTS,2018) أحدث هذه الدراسات وقد هدفت الدراسة إلى تحديد الجدارات المطلوبة لجميع الجوانب لأداء وظائف الاستحواذ. ويشمل الجمهور المستهدف لهذه الجدارات الطلاب والممارسين الجدد بالإضافة إلى المديرين والإداريين الذين يتخصصون أو يديرون وظائف

(11) FEDERER, Lisa.(2018). Defining data librarianship: a survey of competencies, skills, and training. Journal of the Medical Library Association, [S.I.], v. 106, n. 3, p. 294–303, July 2018. ISSN 1558-9439. Available at:

<<http://jmla.pitt.edu/ojs/jmla/article/view/306>>. Date accessed: 06 July 2018. doi: <https://doi.org/10.5195/jmla.2018.306>.

الاستحواذ في إعداد للمكتبة. تم تحديد هذه الجدارات من خلال مراجعة منهجية لإعلانات الوظائف المذكورة ل شغل الوظائف ذات الصلة بعمليات الاستحواذ على مدى ١٨ شهراً من التوظيف المعاصر. وتم تحليل مسؤوليات كل وظيفة لتحديد قائمة مبدئية بالمهارات والجدارات المتعلقة بها، وتمت مراجعتها وفقاً لتعليقات محترفي الاستحواذ في المجال. تركز هذه الجدارات على المهارات الواسعة المطلوبة لأداء وظائف الاستحواذ بالإضافة إلى المهارات الشخصية المطلوبة لإدارة هذه الوظائف. وتوضح هذه الوثيقة جدارات المعرفة والمهارات والسمات السلوكية التي تساهم في ممارسات الاستحواذ الناجحة لأي نوع من المواد المكتبية، بغض النظر عن الشكل. ولا ترتبط هذه الجدارات بعناوين محددة للمراكز الوظيفية ولكنها ترتبط بدلاً من ذلك بأي نوع من الوظائف التي تقوم بأعمال الاستحواذ، بما في ذلك الإشراف وإدارة عمليات الاستحواذ للموظفين^(١٢).

وقد أشارت الوثيقة إلى أهمية بعض أنواع المعرفة والمهارات الفنية، ومهارات أخرى حياتية، منها:

- الإدارة والإشراف.
- اتخاذ القرار.
- تقييم.
- إدارة المشاريع.
- تخطيط.
- التعاون.
- إدارة الوقت.
- التواصل.
- الإبداع والابتكار.

كذلك هدفت دراسة (Fernández, 2016) " لتحليل إعلانات الوظائف لتوفير فهم للطلب الحالي في السوق على الجدارات الأساسية للمكتبيين، البيانات التي تم تحليلها في هذه الدراسة منشورة في قائمة وظائف جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) ومأخوذة من إعلانات الوظائف من قاعدة بيانات ALA Joblist من ١ يناير ٢٠٠٩ إلى ٢٥ يونيو ٢٠١٤ مع ما مجموعه ٩٥٧٣ إعلان، وتنتهي الدراسة بالإشارة إلى مجموعة من المهارات والتي يمكن تصنيفها من الجدارات الهامة التي تظهر في معظم الأحيان في إعلانات قائمة العمل الخاصة بـ ALA وهي^(١٣):

(12) Maria Collins, Jo Crawford, Kay Granskog, Dracine Hodges, Stacey Marien, L. Angie Ohler, Christee Pascale, Susan Rathbun-Grubb, Trey Shelton, and Laura Sill. (2018). Core Competencies for Acquisitions Professionals. ALCTS

(13) Fernández, Antonio. (2016). Current Market Demand for Core Competencies of Librarianship—A Text Mining Study of American Library Association's Advertisements from 2009 through 2014, *mdpi, Appl. Sci.* 2016, 6, 48; doi:10.3390/app6020048

- (١) المهارات الشخصية التي تشمل "مهارات الاتصال"، "التغيير"، "الوضوح" و"المهارات التحليلية وحل المشكلات"
- (٢) القيادة التي تشمل "العمل التعاوني"
- (٣) خدمات المراجع والمستخدم التي تشمل "خدمات العملاء"؛
- (٤) تطوير الفهرسة والتحصيل
- (٥) المعارف والمهارات التكنولوجية التي تشمل "المعارف التكنولوجية العامة" و"الموارد الإلكترونية".

٣/٧ معايير وضعها الجهات المعنية بالمكتبات للمهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين:

نشرت المكتبة الأسترالية وإتحاد المكتبات ALIA على موقعها تحت عنوان "قطاع المكتبات والمعلومات: المعرفة الأساسية والمهارات والصفات"

وهي ورقة تتضمن المهارات الحياتية التي يجب أن يتمتع بها العاملون في مجال المكتبات، وقد أكدت الورقة على أهمية المهارات التالية:

- مهارات الاتصال
- مهارات إدارة المشاريع.
- مهارات حل المشاكل.
- مهارات التسويق.
- مهارات ال موارد البشرية.
- مهارات العمل في الفريق.
- مهارات الإدارة الذاتية.
- المهارات الإشرافية.
- خدمة العملاء.
- مهارات التفكير النقدي، والتفكير الانعكاسي والإبداعي.

أما المكتبة الاتحادية ومركز المعلومات FLICC - بالإشتراك مع مكتبة الكونجرس- فقد وضعا قائمة بالجدارات اللازمة للمكتبيين عام ٢٠١١ تحت عنوان "مهارات أمناء المكتبات الفدرالية" تناولت هذه القائمة المهارات الشخصية التالية^(١٤):

- مهارات التفكير
- مهارات حل المشكلات
- مهارات الإنصات
- مهارات إدارة
- مهارة المرونة
- مهارات التأثير
- مهارات الصراع
- مهارات التفاوض
- مهارات العمل في الفريق
- مهارات القيادة

٤/٧ دراسات تناولت المهارات الحياتية للمكتبيين من تحليل البرامج التدريبية:

في دراسة (Ameen,2013) تم عمل دورة تدريبية مكونة من ٤ جلسات للطلاب عن مهارات الاتصال والعمل في الفريق والمرونة ومهارات الإنصات ومهارات التحدث ومهارات العرض وبعض المهارات الكتابية وغيرها من المهارات , ثم عمل استقصاء للطلاب الذين حضروا هذه الدورة. وكشفت النتائج أن الدورة التدريبية^(١٥):

- كانت ذات مغزى وتأثير على نمو شخصية الطلاب، وتعديل السلوك والمهارات الحياتية لديهم، ومع ذلك لم تتحسن كثيرا مهارات التواصل الكتابي لديهم.
- مدة الجلسات التدريبية لم تكن كافية، فالطلاب كانوا يرغبون بالمزيد
- كذلك أقر غالبية المجيبين الحاجة إلى تعلم المهارات الحياتية ومهارات التواصل لطلاب المكتبات والمعلومات كجزء من التعليم الأكاديمي.
- ومن المفترض أن هذه الدراسة سوف ترفع الوعي في هذا الصدد بين المدارس الأخرى في البلاد (الباكستان) وفي البلدان الشقيقة مع ظروف مماثلة.

(14)FLICC.(2011).Competencies for Federal Librarians.URL:

https://www.loc.gov/flicc/publications/Lib_Compt/2011/2011Competencies.pdf

(15) (Ameen ,Kanwal ,(2013). The need and impact of learning Personality Development & Communication Skills" in LIS education: a case study, Malaysian Journal of Library & Information Science, Vol. 18, no. 1, 2013: 15-25"

أيضا نشر (Gutsche &Hough,2014) وهو مركز متخصص لتدريب المكتبيين وتطوير المكتبات- المهارات اللازمة للمكتبيين، ومن الجدير بالذكر أن هذه المهارات تم إقتباسها قوائم كبرى الجهات المعنية بمجال المكتبات مثل الـ ALA، وجمعية مكتبات كاليفورنيا، ومكتبة كولورادو الإفتراضية وغيرها، فكانت كالتالي^(١٦):

- مهارات العمل في الفريق
- مهارات إدارة الصراع
- مهارات إدارة المشاريع
- مهارات القيادة
- مهارات التفكير النقدي
- مهارات التعامل مع الآخرين
- مهارات إدارة الصراخ
- مهارات حل المشكلات
- مهارات المرونة

٨/ التعليق على المراجعة العلمية للإنتاج الفكري:

بناءً على العرض السابق للمراجعة العلمية للإنتاج الفكري، يتضح أنه يتم إستخدام أكثر من مصطلح للتعبير عن نفس المهارة، فعلى سبيل المثال وليس الحصر، إستخدمت بعض الدراسات مصطلح (مهارة الترويج) في حين إستخدم البعض الأخر مصطلح (مهارة التسويق) للتعبير عن نفس المهارة، مما دفع الباحثة لإنشاء الجدول التالي لوضع مسمى إصطلاحي للمهارات الأكثر أهمية وهي المهارات الأكثر تكراراً بين هذه الدراسات:

جدول رقم (٣) المسميات الإصطلاحية للمهارات

المسمى الإصطلاحي للمهارة	المهارة
--------------------------	---------

¹⁶(Gutsche , Betha . Hough, Brenda.(2014).Competency Index for the LibraryField,WebJunction.URL:https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html

الإتصال	الإتصال / التواصل
الإنصات	الإنصات / الإستماع / الإصغاء
العمل في الفريق	العمل في الفريق / التعاون / التعاون مع الآخرين / العمل الجماعي
التسويق	التسويق / الترويج / العلاقات العامة
المرونة	المرونة / التغيير / الإيجابية / تقبل والتعلم من الانتقادات / القدرة على التأقلم
خدمة العملاء	تحديد إحتياجات المستفيد / خدمة الزبائن / خدمة العملاء
حل المشكلات	حل المشكلات / التقييم / القياس / التحليل

كما يمكن ملاحظة ما يلي من العرض السابق للمراجعة العلمية للإنتاج الفكري:

- اتفقت الدراسات مع دراسة الباحثة في أهمية إكتساب المكتبيين لبعض المهارات الحياتية مثل مهارات (الاتصال، والعمل في الفريق، و المرونة،.. وغيرها)
- ندرة الإنتاج الفكري العربي في موضوع الدراسة. وهو ما تبين أثناء البحث حتى أن معظم ما توصلت إليه الدراسة الحالية من دراسات سابقة هي دراسات أجنبية.
- الدراسات التي إختصت بتنفيذ برامج تدريبية للمكتبيين أثبتت أن للتدريب أثراً إيجابياً في أغلب المحاور على توجهات المتدربين وغير قناعاتهم تجاه ممارسة بعض المهارات الحياتية.
- إتفقت دراسة الباحثة مع الدراسات السابقة في أحد الأهداف وهو تحديد وحصر المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين.
- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها قسمت المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين وفقاً للمستوى الوظيفي.

- أهمية الوقوف على دراسة واقع المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين ، والوقوف على ما يحتاجه السوق من مهارات، ومن ثم بناء برامج تدريبية مخصصة لسد الفجوة بينهما.
- أكدت بعض الدراسات على أن التدريب المبني على الجدارات هو أذ سب أنواع التدريب وأكثرها صلةً وإتصالاً بالمهارات الحياتية.
- إختلفت دراسة الباحثة عن الدراسات السابقة في حصر البرامج التدريبية ذات العلاقة بالمهارات الحياتية المقدمة من المنظمات أو المؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية والتعرف على مضمونها ومحتواها والمعايير التي صممت بناءً عليها.
- تميزت الدراسة الحالية في أنها صممت برنامجاً مقترحاً لتنمية المهارات الحياتية للمكتبيين.

نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة:

نتائج الهدف الأول، والذي ينص على:

تحديد مفهوم البرامج الحياتية وتحديد مدى إرتباطها بالمكتبيين ومدى حاجتهم إليها على مختلف المستويات الوظيفية لهم.

أسفرت الدراسة عن مجموعة النتائج التالية:

- تكتسب المهارات الحياتية أهمية متزايدة بالنسبة لمجال المكتبات وللمكتبيين على جميع أدوارهم الوظيفية.
- تم تحديد مفهوم البرامج الحياتية على أنها: أنشطة وجهود منظمة تتطوي على تحديد وإكساب الفرد ما يحتاجه من مهارات تساعده على التفاعل الاجتماعي بتلقائية للوصول للتأثير الإيجابي الفعال في دوائره الإجتماعية والوظيفية ، وهي بذلك عملية متسقة توفر نتيجة موثوق بها ، مع كل فرد.
- الدول الأجنبية المتقدمة هي الأكثر إدراكاً للدور الذي تلعبه المهارات الحياتية في مختلف المستويات الوظيفية للمكتبيين، وتجلى ذلك في نص معظم المؤسسات الدولية التي وردت بالدراسة على مجموعة واضحة من المهارات الحياتية المشار لها بمعايير تلك الجهات والتي تعتبر أساساً لعمل المكتبيين، بالإضافة إلى تخصيص نسبة من البرامج التدريبية لتغطية المهارات الحياتية لدى كل من هذه الجهات.

نتائج الهدف الثاني، والذي ينص على:

التعرف على المهارات الحياتية المشار لها بمعايير المؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية للمكتبيين. أسفرت الدراسة عن مجموعة النتائج التالية:

- يمتد إهتمام المؤسسات الدولية بالمهارات الحياتية للإشارة لمثل هذا النوع من المهارات ضمن معايير هذه المؤسسات وفقاً لحاجة ورؤية كل منها، والجدول التالي يعرض أهم المهارات الحياتية المشار إليها بمعايير بعض هذه الجهات:

جدول رقم (٤)

المهارات الحياتية المشار إليها بمعايير المؤسسات الدولية

معايير CLIP	معايير ALIA	معايير ACRL	معايير ALA	
مهارات الإتصال	مهارات الإتصال	المهارات الإدارية	مهارات خدمة العملاء	١
التسويق	مهارات إدارة المشاريع	مهارات التقييم	مهارات القيادة	٢
العمل في الفريق	مهارات حل المشاكل	مهارات الإتصال	مهارات الإدارة	٣
العرض	مهارات التسويق	مهارات القيادة	مهارات الإتصال	٤
ومهارات تحديد الأهداف.	مهارات الموارد البشرية	مهارات التخطيط	مهارات إدارة الموارد البشرية	٥
التحفيز	مهارات العمل في الفريق	مهارات العرض	مهارات العمل في الفريق	٦
القيادة	مهارات الإدارة الذاتية	مهارات ترويج	مهارات التسويق	٧
التعامل مع الآخرين	المهارات الإشرافية	مهارات التدريس	مهارات التعامل مع الآخرين	٨
خدمة العملاء.	خدمة العملاء			٩
إدارة التغيير				
مهارات التقييم				

- لم تشارك الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات (ولا أياً من الجهات عينة الدراسة) في إعداد أية معايير ولم تسعى أيضاً لتبني أو ترجمة أية من المعايير العالمية التي تشير إلى المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين.
- أعدت الباحثة قائمة بالمهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين، على مختلف مستوياتهم الوظيفية، وإنتهت القائمة بعد العرض على السادة المحكمين في ثمانية مهارات مقسمة على ثلاث مستويات وهي:

- المهارات الحياتية اللازمة لأمين المكتبة أو كل من يتعامل بشكل مباشر مع المستفيدين (Frontline Staff)
- المهارات الحياتية اللازمة للمشرفين (Supervisors Staff)
- المهارات الحياتية اللازمة للإداريين (Management Staff)

وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (٥) قائمة المهارات الحياتية الضرورية للمكتبيين بمختلف أدوارهم الوظيفية

نتائج الهدف الثالث، والذي ينص على:

التعرف على محتوى البرامج التدريبية للمكتبيين بالمؤسسات الدولية والإقليمية والمحلية.

م	المهارة الحياتية		المكتبيين	المشرفين	الإداريين
	المهارة الرئيسية	المهارات المتفرعة منها			
1	مهارة الإتصال:	مهارة الإتصالات:	✓	✓	✓
		مهارة التحدث:	✓	✓	✓
		مهارة التعامل مع الآخرين:	✓	✓	✓
		مهارة لغة الجسد:	✓	✓	✓
2	التسويق:		✓	✓	✓
3	خدمة العملاء:		✓	✓	✓
4	العمل في الفريق:		✓	✓	✓
5	مهارة حل المشكلات:			✓	✓
6	مهارة المرونة:			✓	✓
7	مهارة القيادة:			✓	✓
8	مهارات إدارية:				✓
		مهارة التخطيط:			✓
		مهارة إدارة الموارد البشرية:			✓
		مهارة القياس:			✓

أسفرت الدراسة عن مجموعة النتائج التالية:

- تبين أن جمعية المكتبات البريطانية (CLIP) تخصص حوالي ٣٣ برنامج للمهارات الحياتية من أصل ٩٤ برنامج تدريبي أي ما يعادل ٣٥% من برامجها التدريبية مخصصة للمهارات الحياتية، ويجدر الإشارة هنا إلى أن الـ ٦١ برنامج الباقين لا يخلون من تناول المهارات الحياتية ولكن بشكل غير متعمق.
- قضية تنمية المهارات الحياتية للمكتبيين، هي قضية غائبة عن أنظار المؤسسات المعنية بالمكتبيين على المستوى الإقليمي والمحلي، وإنصبت معظم الجهود المحلية على تنمية الجانب الفني أو التقني فقط.
- تفنقر الجهات المحلية والإقليمية إلى قائمة معايير تشير إلى المهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين.
- بالرغم من ذ سبة البرامج الحياتية بخطة التدريب الخاصة بالجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات تمثل حوالي ٣٣% من البرامج، ولكن هذه الخطة لم تدخل حيز التنفيذ، وذلك حيث أنه عند حصر مجموعة ورش العمل والدورات التدريبية الفعلية للجمعية المصرية منذ عام ٢٠١٦ م وحتى ٢٠١٩ م لم يظهر من المهارات الحياتية سوى ورشة عمل واحدة. الأمر الذي يدل على عدم إدراك أهمية المهارات الحياتية لعمل المكتبيين.
- لم يقدم المركز الدولي للمكتبات ومراكز المعلومات أي برامج حياتية للمكتبيين منذ نشأته.
- يمكن إعتبار المنظمة العربية للتنمية الإدارية أكثر الجهات إدراكاً لأهمية لمهارات الحياتية للمكتبيين، حيث لم تخل البرامج التدريبية المنفذه من قبل المنظمة العربية من المهارات الحياتية (وإن كانت نسبتها ضئيلة ولا تتجاوز الـ ٥% من البرامج)
- ليس لدى الجمعية المصرية للمكتبات والمركز الدولي للمكتبات ومراكز المعلومات أي سجلات لما قامت بتقديمه من برامج تدريبية وبيانات كل برنامج تدريبي فيما سبق.

- ليس هناك وعي من جهة المكتبيين بأهمية المهارات الحياتية، الأمر الذي جعل جمعية مهنية مثل الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف لا تدرج برامج كافية للمهارات الحياتية على مدار الأعوام السابقة.
- لم يقدم أيا من الجمعية المصرية للمكتبات والمركز الدولي للمكتبات ومراكز المعلومات والمنظمة العربية للتنمية الإدارية أي ندوات تثقيفية لأهمية المهارات الحياتية للمكتبيين.

نتائج الهدف الرابع، والذي ينص على:

تقديم مقترح لبرامج تدريبية معيارية لهذه المهارات الحياتية تتناسب وطبيعة عمل المكتبيين وأنشطتهم المختلفة داخل المكتبة.

وقد قدمت الدراسة مقترحا لثلاث مستويات.

المستوى الأول:

الفئة المستهدفة: يمكن أن يستفيد بالحضور لهذا البرنامج كل من :

- أمناء المكتبة أو كل من يتعامل بشكل مباشر مع المستفيدين (Frontline Staff)
- المشرفين (Supervisors Staff) - الإداريين (Management Staff)

المستوى الثاني:

الفئة المستهدفة: يمكن أن يستفيد بالحضور لهذا البرنامج كل من :

- المشرفين (Supervisors Staff) - الإداريين (Management Staff)

المستوى الثالث:

الفئة المستهدفة: يمكن أن يستفيد بالحضور لهذا البرنامج كل من :

- الإداريين (Management Staff)

ثانيا: التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية، هناك مجموعة من التوصيات، وهي:

توصيات موجهة للمكتبيين:

- الإطلاع على ما يطرأ على سوق العمل من مستجدات للوقوف على كل ما هو جديد ومطلوب من مهارات حياتية.
 - الإعتماد على مبدأ التعليم الذاتي، أو التعليم عن بعد أو غيرها من طرق التعليم المستمر لتحديث مهاراتهم الحياتية بما يتناسب مع موقع كل منهم الوظيفي.
- توصيات موجهة لأقسام المكتبات والمعلومات:
- أن تضع أقسام المكتبات والمعلومات مقررا للمهارات الحياتية اللازمة للمكتبيين، أو وضعها كقسم ضمن المقررات الحالية.
- توصيات موجهة للجمعيات المهنية والجهات المعنية بمجال المكتبات والمعلومات:
- تفعيل دور الجمعيات المهنية العربية في مجال رسم واعتماد البرامج التدريبية الحياتية للمكتبيين، مع تحديد آليات وكيفيات تطبيقها بشكل يضمن تحقيق إتقان المهارات الحياتية ، بما يتماشى مع إحتياج سوق العمل في كل دولة عربية.
 - أن تقوم الجهات المعنية بالمكتبات بدورها بإعداد معايير تخدم تخصص المكتبات وتعمل على تطوير المهارات الحياتية للمكتبيين.
 - توعية المكتبيين بالدور الذي تلعبه المهارات الحياتية ومدى أهميتها لمجال المكتبات.
 - إعداد لقاءات وقنوات للإحاطة بما يستجد على سوق العمل من متطلبات لمهارات حياتية جديدة تساعد على رفع كفاءة المكتبيين.
 - أن تقوم كل جهة بعمل سجل لتسجيل ما قامت بتقديمه من برامج تدريبية وبيانات كل برنامج تدريبي.
 - أن تزيد جمعية المصرية للمكتبات من البرامج التدريبية وخاصة الحياتية منها، وتجعلها موزعة على كافة مدن ومناطق الجمهورية.
 - تطبيق وتنفيذ البرامج التدريبية الحياتية المعيارية التي إقترحتها الدراسة.

المراجع

- (١) مصطفى، حسام الدين. (٢٠٠٠). تأهيل وتدريب المكتبيين واختصاصى المعلومات : سمات الإنتاج الفكرى فى الموضوع . الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات. (ع ١٤)، ص ٦٩-٧٠.
- (٢) Miriam L. Matteson; Anderson, Lorien; and Boyden, Cynthia (2016). "Soft Skills": A Phrase in Search of Meaning. Portal: Libraries and the Academy 16(1), 71-88. doi: 10.1353/pla.2016.0009 Retrieved from <http://digitalcommons.kent.edu/slipubs/73>
- (٣) Association of College and Research Libraries, (2006). Changing Roles of Academic and Research Libraries, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/future/changingroles.cfm>
- (٤) Fernández, Antonio.(2016). Current Market Demand for Core Competencies of Librarianship—A Text Mining Study of American Library Association’s Advertisements from 2009 through 2014, mdpi, Appl. Sci. 2016, 6, 48; doi:[10.3390/app6020048](https://doi.org/10.3390/app6020048)
- (٥) Bortz, Daniel (2018). [Job Outlook 2018](http://www.naceweb.org/store/2017/job-outlook-2018), National Association of Colleges and Employers. URL:<http://www.naceweb.org/store/2017/job-outlook-2018>
- (٦) العساف، صالح بن حمد.(٢٠٠٦). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، السعودية،(د،ط)، ص ١٧٩.
- (٧) عبد الحميد، جابر & كاظم، أحمد.(٢٠٠٩). مناهج الدراسة في التربية وعلم النفس. القاهرة. دار النهضة العربية، ص ١٣٤.
- (٨) عبد الهادي، محمد فتحي.(٢٠٠٣). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط١ . القاهرة :الدار المصرية اللبنانية.ص ١٢٠-١٢١
- (٩) مطر، سيف الاسلام علي.(١٩٩٥). اسلوب دلفاي : واستخدامه في ميدان التعليم ، جامعه عين شمس .
- (١٠) Murari, Durga&Varma, Varsha.(2018). Skills and Competencies Needed for Today’s Librarians, National Conference on Transforming Libraries into Knowledge Resource
- (١١) FEDERER, Lisa.(2018). Defining data librarianship: a survey of competencies, skills, and training. Journal of the Medical Library Association, [S.l.], v. 106, n. 3, p. 294–303, july 2018. ISSN 1558-9439. Available at: <http://jmla.pitt.edu/ojs/jmla/article/view/306>. Date accessed: 06 july 2018. doi: <https://doi.org/10.5195/jmla.2018.306>

(١٢) Maria Collins, Jo Crawford, Kay Granskog, Dracine Hodges, Stacey Marien, L. Angie Ohler, Christee Pascale, Susan Rathbun-Grubb, Trey Shelton, and Laura Sill.(2018). Core Competencies for Acquisitions Professionals. ALCTS

(١٣) Fernández, Antonio.(2016). Current Market Demand for Core Competencies of Librarianship—A Text Mining Study of American Library Association's Advertisements from 2009 through 2014, mdpi,Appl. Sci. 2016, 6, 48; doi:10.3390/app6020048

(١٤) FLICC.(2011).Competencies for Federal Librarians.URL:
https://www.loc.gov/flicc/publications/Lib_Compt/2011/2011Competencies.pdf

(١٥) Ameen ,Kanwal ,(2013). The need and impact of learning Personality Development & Communication Skills" in LIS education: a case study, Malaysian Journal of Library & Information Science, Vol. 18, no. 1, 2013: 15-25"

(١٦) Gutsche , Betha . Hough, Brenda.(2014).Competency Index for the LibraryField,WebJunction.URL:https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html

ملحق رقم (١) قائمة المراجعة

أولاً : المهارات الحياتية اللازمة لأمين المكتبة أو كل من يتعامل بشكل مباشر مع المستفيدين						
التعديلات المقترحة	مدى حاجة طبيعة الدور الوظيفي للأخصائيين للمهارة			المهارة الحياتية		م
	لا أوافق	إلى حد ما	أوافق	المهارات المتفرعة منها	المهارة الرئيسة	
				مهارة الإنصات:	مهارة الإتصال:	١
				مهارة التحدث:		
				مهارة التعامل مع الآخرين:		
				مهارة لغة الجسد:		
					التسويق:	٢
					خدمة العملاء:	٣
					العمل في الفريق:	٤

ثانياً : المهارات الحياتية اللازمة للمشرفين						
م	المهارة الحياتية			مدى حاجة طبيعة الدور الوظيفي		التعديلات المقترحة
	المهارة الرئيسة	المهارات المتفرعة منها	أوافق	إلى حد	لا أوافق	
١	مهارة الإتصال:	مهارة الإنصات:				
		مهارة التحدث:				
		مهارة التعامل مع الأخصائين:				
		مهارة لغة الجسد:				
٢	التسويق:					
٣	خدمة العملاء:					
٤	العمل في الفريق:					
٥	مهارة حل المشكلات:					
٦	مهارة المرونة:					
٧	مهارة القيادة:					

ثالثاً : المهارات الحياتية اللازمة للإداريين						
التعديلات المقترحة	مدى حاجة طبيعة الدور الوظيفي للإداريين للمهارة			المهارة الحياتية		م
	لا أوافق	إلى حد ما	أوافق	المهارات المتفرعة منها	المهارة الرئيسة	
				مهارة الإنصات:	مهارة الإتصال:	١
				مهارة التحدث:		
				مهارة التعامل مع الآخرين:		
				مهارة لغة الجسد:		
					التسويق:	٢
					خدمة العملاء:	٣
					العمل في الفريق:	٤
					مهارة حل المشكلات:	٥
					مهارة المرونة:	٦
					مهارة القيادة:	٧
					مهارات إدارية:	٨
				مهارة التخطيط:		
				مهارة ادارة الموارد		
				مهارة القياس:		

ملحق رقم (٢)
قائمة بأسماء السادة المحكمين

الدور الوظيفي	المحكم	
أساتذ المكتبات والمعلومات بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب- جامعة القاهرة	أ.د. أسامة السيد	١
أساتذ المكتبات والمعلومات بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب- جامعة القاهرة	أ.د. محمد فتحي عبد الهادي	٢
المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة حلوان	د. نبيل صلاح الدين محمد	٣
مدير إدارة التدريب بأكاديمية فاليوا للتدريب والاستشارات	د. عاصم الشرقاوي	٤
مدير التدريب بالجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف	أ. أمينة عادل	٥