

القوى البشرية العاملة في مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية

أ.ميرفت محمد محمود عبد الحليم

ماجستير مكتبات

كلية الآداب – جامعة القاهرة

ملخص

تعرض هذا البحث لواقع العنصر البشري بمرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، والتي بلغ عددها ٢١ مرفق معلوماتي، من حيث أجناسهم، ونوعياتهم، ومؤهلاتهم وتخصصاتهم، والعناصر الإدارية القائمة على رأس هذه المرافق وتوجهاتهم في إدارتها، ووسائل التنمية المهنية والبرامج التدريبية، وأرائهم في مدى الإفادة من هذه البرامج، وأخيرا مقترحاتهم حول وسائل الإعداد المهني وتطوير المهارات.

مقدمة

يمثل العنصر البشري أهمية قصوى في حلقة نظام المعلومات ومن أهم الركائز الأساسية وعناصر الأداء الممتاز في مجالات الإعداد الفني والخدمات المكتبية الفعالة التي ينبغي توافرها بشكل مناسب، بل يعتبر أهم أجزاء المنظومة المعلوماتية، فيمثل حلقة الوصل الرئيسية بين منتجي المعلومات (الأوعية نفسها اختيارا وتنظيما) والمستفيدين منها من خلال ما يتم تقديمه من خدمات معلوماتية منشودة، وتوفيرها للمستفيدين في الوقت المطلوب، وعندما يحدث قصور في توافر هذا المورد لا يمكن تعويضه مهما زادت الميزانيات أو المجموعات أو تعاضد الأثاث والبناء^١.

ويجب أن يكون الأخصائيين بهذه المرافق المعلوماتية المتخصصة أكثر تميزا من غيرهم، وأن يجمع بين مهارة التخصص المهني والموضوعي، حتى يكون قادرا على القيام بمهام جمع وتحليل وتنظيم وبحث المعلومات ونشرها على نطاق المؤسسة الأم، من أجل مساعدة العاملين على إنجاز المهام في هذا الحقل التخصصي، وقبل ذلك مساعدة ودعم الإدارة في تسهيل عملية اتخاذ القرارات.

من هنا ارتأت الباحثة ضرورة دراسة مجتمع العاملين بتلك المرافق داخل قطاع من أهم قطاعات الدولة، وهو قطاع الفنون التشكيلية، الذي يقدم خدماته لشرائح عديدة من المستفيدين سواء العاملين داخل جهات وإدارات القطاع، وطلاب وباحثين وفنانين تشكيليين من خارج تلك الجهات؛ حيث تعد دراسة القوى البشرية والتخطيط الجيد لها من أهم المؤشرات في تحقيق أهداف المؤسسة الأم، من خلال الوعي الكامل بأهداف مرفق المعلومات والقيام بالوظائف التي تؤدي إلى تحقيق هذه الأهداف، إضافة إلى تعزيز عملية التواصل بين أخصائيي هذه المرافق والمستفيدين منها؛ مما له أبلغ الأثر على نتائج العملية البحثية، وتوفير وقت المستفيدين ويؤكد على الدور الاجتماعي للمكتبة^٢.

واقع العنصر البشري بمرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية تم في هذا الصدد إعداد استبيان للعاملين، بجانب المقابلات الشخصية والمناقشات التي أجرتها الباحثة مع هؤلاء العاملين، كأدوات بحثية تُفيد في التعرف على واقع القوى العاملة داخل تلك المرافق من حيث: أجناسهم، ومؤهلاتهم، وتخصصاتهم، تأهيلهم المهني في مجال العمل المكتبي والتخصص الموضوعي الفني التي تعمل في إطاره المؤسسة الأم التي تحتضن مرفق المعلومات، وجود اللوائح والتوصيفات الوظيفية التي تحدد ضوابط الأعمال الموكلة، ووسائل التنمية والتطوير المهني للعاملين، ومقترحاتهم في هذا الشأن، ويوضح الجدول التالي أعداد وفئات العاملين بمرافق معلومات القطاع بشكل مجمل تمهيدا لتحليل ودراسة هذه الفئات.

^١ جيهان محمود السيد . مكتبات المراكز الثقافية الأجنبية : دراسة ميدانية وتحليل لاتجاهات المستفيدين منها . - الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠١ . - ص ٤٤ .

^٢ Journal Of Special Library and Information Service . Evaluating The Impact Of Botha , , E . , Erasmus , R , Van Deventer , M . Librarianship and Information Science , 2009 . - 122 .

جدول (١)
أعداد العاملين وفئاتهم بمرافق معلومات القطاع

م	مرافق المعلومات	مؤهلات عليا		مؤهلات متوسطة	المجموع
		متخصص	غير متخصص		
١	مكتبة قصر الفنون	١	٥	-	٦
٢	مكتبة المركز الإلكتروني للفنون والثقافة	-	٣	-	٣
٣	مكتبة المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات	-	-	١	١
٤	مكتبة مركز بحوث الحرف التقليدية	-	-	١	١
٥	مكتبة مركز الفن والحياة	-	١	-	١
٦	مكتبة دار النسيجيات المرسمة بحلول	-	-	١	١
٧	مكتبة محمود مختار	-	١	-	١
٨	مكتبة بنك المعلومات بالقطاع	١	-	-	١
٩	مكتبة مركز الجزيرة للفنون	-	١	-	١
١٠	مكتبة نادى تكنولوجيا المعلومات بمجمع مايو	-	-	١	١
١١	المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات بالقطاع	-	١٤	٢	١٦
١٢	المركز الإلكتروني للفنون والثقافة	-	٣	-	٣
١٣	الإدارة العامة لبنك المعلومات بالقطاع	-	٩	٢	١١
١٤	نادى تكنولوجيا المعلومات بمركز الفنون المعاصرة	-	١	١	٢
١٥	مركز معلومات قصر الفنون	-	٢	-	٢
١٦	بنك معلومات قصر الفنون	-	٨	-	٨
١٧	مركز معلومات رامتان الثقافي	-	٢	١	٣
١٨	مركز معلومات سعد زغول الثقافي	-	٣	-	٣
١٩	مركز معلومات متحف الفن المصري الحديث	-	٣	-	٣
٢٠	مركز معلومات متحف الجزيرة	-	٧	٢	٩
٢١	مركز معلومات مركز الجزيرة للفنون	-	٣	-	٣
	المجموع	٢	٦٦	١٢	٨٠

جدول (٢)
التوزيع النسبي لمؤهلات العاملين بمرافق المعلومات

النسبة	العدد	المؤهل	
٢,٥%	٢	مكتبات	مؤهل عالي
٨٢,٥%	٦٦	تخصصات أخرى	
١٥%	١٢	مؤهل متوسط	
١٠٠%	٨٠	الإجمالي	

كما كانت هناك محاولة أسترالية من قبل اتحاد المكتبات الأسترالية عام ١٩٧٠ بضرورة توافر عدد كاف من العاملين لتقديم خدمات مكتبية ناجحة، وينبغي أن يقوم الموظف الواحد على خدمة خمسين مستفيد. وقامت مجموعة العمل الخاصة بمعايير المكتبات المتخصصة عام ١٩٨٣ باقرار نفس المعايير

٢ محمد أمين البنهاوي. إدارة العاملين في المكتبات. - القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٤. - ص ٩٨.

السابقة تقريبا على أن يتوافر بكل مرفق متخصص مكتبي واحد على الأقل بجانب متخصصين موضوعيين في مجال المؤسسة الأم، إضافة إلى عاملين مساعدين كتابيين، وأقرت النسبة نفسها بين العاملين المهنيين وغير المهنيين ٢:٣.

كما أشارت المعايير التي أقرتها المكتبة القومية بسنغافورة في عام ١٩٧٠ لمرافق المعلومات المتخصصة، إلى ضرورة توافر أمين مكتبة مهني واحد بأي مكتبة يزيد حجم مقتنياتها عن ٣٠٠٠، وحددت النسبة المطلوبة بين العاملين المهنيين وغير المهنيين إلى ١:٢ وإن كانت النسبة المفضلة لعدد المهنيين إلى غير المهنيين هي ٢: ٣ أمين مكتبة واحد على الأقل مؤهل مهنيًا، وموظف كتابي يقوم بالأعمال الإدارية والكتابية الروتينية المعتادة، إضافة إلى مدير حاصل على شهادة في مجال المكتبات ومتخصصا في الموضوع الذي تعمل فيه المكتبة^١.

بتفريغ عناصر الاستبيان، يمكن تحليل فئات القوى العاملة وفقا للعناصر التالية:

أجناس العاملين

جدول (٣) جنس العاملين

الجنس	العدد	النسبة
١. ذكور	٤٤	%٥٥
٢. إناث	٣٦	%٤٥
المجموع	٨٠	%١٠٠

تبين من حصر أعداد العاملين وأجناسهم أن الأكثرية من الذكور ليس بفارق كبير، ولا يوجد أسباب في ذلك يُركن إليها، وإنما حسب توزيعهم من إدارة التنظيم والتدريب بما هو متوافر لديها من عمالة سواء كانوا ذكور أو إناث، فلا يوجد معيار جنسي في توزيع وتسكين الوظائف، وإنما تحرص فقط إدارة التنظيم والتدريب على أن يكون شاغلي مناصب إدارة هذه المرافق من الذكور؛ وهذا يعزي إلى ضخامة كم المهام والمسئوليات المنوطة بهذا المنصب، إضافة إلى طول فترة العمل للمديرين داخل هذه المرافق دون باقي الوظائف، لمباشرة مهام الإشراف والمتابعة، وهذا بطبيعة الحال لا يناسب الإناث.

الإدارة في مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية

تبرز أهمية الإدارة الفعالة داخل مرافق المعلومات، ودورها في إدارة العنصر البشري من خلال استراتيجيات أربع، وهي:

- الإدارة المتكاملة للموارد البشرية وتنميتها للوصول لأهداف المؤسسة الأم
- تحليل الوظائف وتوصيف الأعمال
- بناء فريق عمل
- مواكبة التغيرات الإدارية^٢

ومن أهم المعايير والمواصفات التي ينبغي أن تتوافر في مدراء مرافق المعلومات الحصول على درجة الدكتوراة في مجال المكتبات والمعلومات، والخبرة الوافية في مجال الإدارة، والتنظيم والتوجيه والرقابة التي يمكن أن تتحقق من خلال الدورات التدريبية^٣ إضافة إلى بعض المهارات الإدارية والفنية والإنسانية، ويُقصد بالمهارات الإدارية القدرة على القيام بالوظائف الإدارية، والمهارات الفنية متمثلة في القيام بالأعمال المنوطة حسب التخصص، أما عن المهارات الإنسانية أي قدرته على التعامل مع الآخرين

^١ أحمد بدر . معايير المكتبات المتخصصة وبعض مشكلات التطبيق المعاصر والمستقبلي . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، ص ٨، ٢٤ (إبريل ١٩٨٨) ص ١٠ .

^٢ Pat Hawthorne . Redesigning Library Human Resources : Integrating Human Resources Management and Organizational Development . Library Trends , 2004 . - p172 .

^٣ رضا مصطفى عبد المجيد عبد الرازق . مراكز المعلومات بجامعة طنطا والمنوفية والمنصورة : دراسة ميدانية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة . - المنوفية : ر. عبد الرازق ، ١٩٩٨ . ص ١١٤ . نقلا عن مرجع أجنبي .

وخاصة في إطار محيط العمل بالشكل الذي يكسب تعاونهم ويحفزهم على أداء الأعمال والأنشطة المطلوبة منهم على الوجه المطلوب، وفي ذات الوقت تحقيق رضاهم عن ما يقومون به من أعمال^١.

ويقع على عاتق مدير المرفق القيام بأهم الأدوار، منها المطالبة بزيادة أعداد العاملين المهنيين وغير المهنيين في حالة عدم الوفاء بمتطلبات الأعباء الوظيفية المنوطة بالمرفق، كما يقوم كذلك بالمطالبة بعمليات التدريب المستمر للعاملين ودعمها، من أجل توظيف قدرات ومهارات العاملين وتطويرها لصالح المستفيد، وتوفير أعلى جودة للخدمات المعلوماتية في الوقت المناسب، من أجل تلبية الاحتياجات وتحقيق الرضا، وهذا لن يتحقق إلا في ظل إدارة فعالة تُقدّر أهمية التدريب المهني وتطوير مهارات العاملين، ومن ثم توفير البرامج التدريبية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

كما يجب التأكيد على المشاركة الفعالة لمدير وقائد المرفق وتدعيمه المستمر لعمليات التقييم وقياس الإفادة من مرفق المعلومات، وتحقيق التواصل مع العاملين بالمرفق وإتاحة الفرص للمشاركة الفعلية إشراكهم في طرح أنسب السبل والطرق في عمليات تقييم الإفادة؛ وهذا من شأنه العمل على تقوية العلاقة والصلات بينه وبين العاملين بالمرفق، ودرايته الفائقة باحتياجاتهم من تغييرات وظيفية^٢. إضافة إلى ذلك دوره الملموس كقنفي ومدير للمعلومات؛ مما يتطلب منه العمل على توفير الدعم والتمويل اللازم لتوفير وتطبيق التكنولوجيات الحديثة، وإعداد وتأهيل كوادر بشرية قادرة على التعامل مع هذه التقنيات^٣.

بالنسبة لمديري مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، تبين أن معظم مديري هذه المرافق من الذكور ٨٠% ، وإثنان فقط من الإناث بنسبة ٢٠% وكانت مؤهلات شاغلي مناصب الإدارة كلها من فئة المؤهلات العليا تخصص فنون بنسبة ٧٠%، باستثناء ثلاثة فقط من المديرين حاصلين على دراسات عليا بنسبة ٣٠% ، الأولى مدير بنك معلومات قصر الفنون حاصلة على دراسات عليا في الحاسب الآلي، والثاني مدير مكتبة قصر الفنون الحاصل على ليسانس الآداب قسم لغات أوربية قديمة وحاصل على دبلومة في مجال النقد الفني، أما الثالث مدير مكتبة مركز الجزيرة للفنون الحاصل على درجة الدكتوراة في التربية الفنية.

تبين للباحثة من خلال المقابلات الشخصية مع العاملين بمرافق معلومات القطاع، عدم حرص إدارة هذه المرافق على إلحاق العاملين بها في دورات تدريبية مهنية، والاهتمام فقط بالنواحي التقنية والموضوعية في ظل ندرة التخصص المكتبي بهذه المرافق المعلوماتية؛ مما يجعلهم أشد احتياجا إلى التدريب المكتبي التخصصي؛ وهذا أرجعته الباحثة لكون مدراء هذه المرافق أنفسهم من غير ذوي التخصص، وبالتالي عدم الوعي بأهمية الأعمال الفنية المكتبية، وقد انعكس ذلك على فهارس هذه المرافق ومستوى أداء العاملين بها، وكل ما هو متوافر من أعمال مكتبية نتيجة ممارسات اجتهدية عشوائية، باستثناء مكتبة قصر الفنون. إضافة إلى قلة أعداد العاملين داخل هذه المرافق، والتي وصلت إلى أخصائي واحد في ثمانية مرافق؛ مما يعتذر لإحاقه بالتدريب مع عدم وجود من يقوم بأعمال المرفق أثناء فترة التدريب.

ويمكن أن نخلص من ذلك إلى:

١. خلو إدارة مرافق معلومات القطاع من تخصص المكتبات، إضافة إلى أنه يوجد من بين هؤلاء المدراء أن يكون مرفق المعلومات من ضمن مسؤولياته، وليس متفرغا له على نحو ما نصادفه في مكتبة قصر الفنون.

٢. عدم استجابة إدارات معظم المرافق لمقترحات العاملين بشأن الأعمال المؤداة والخدمات المقدمة، نتيجة عدم الوعي والجهل بأهميتها، ومدى تأثيرها على إنجازات الأعمال اليومية.

^١ أمينة مصطفى صادق . دور خدمات المعلومات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر / إشراف محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : أ.صادق ، ١٩٩٠ (أطروحة دكتوراه) جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق والمعلومات . - ص ٥٨ ، ٥٩ .

^٢ Gail V. Oltmanns . Organization and Staff Renewal Using Assessment . Library Trends . - pp 171 .

^٣ Parker , S . People Issues In Changing Environment . Impact : The Journal Of The Career Development Group . 2 (7) Jul- Aug . - pp110-113 .

تحليل فئات العاملين بمرافق معلومات القطاع

بالدراسة التحليلية المتعمقة لفئات العاملين داخل مرافق معلومات القطاع، أمكن تصنيفهم للفئات الموضحة بالجدول التالي:

جدول (٤)**فئات العاملين بمرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية**

النسبة	العدد	فئات العاملين
٢.٥%	٢	متخصصين مكاتب
٢١,٢٥%	١٧	متخصصين فنون
١٧,٥%	١٤	فنيون
٤٣,٧٥%	٣٥	تخصصات أخرى
١٥%	١٢	مؤهلات متوسطة
١٠٠%	٨٠	المجموع

من خلال حصر أعداد العاملين ومؤهلاتهم وتخصصاتهم، وفئاتهم داخل هذه المرافق، تبين الآتي:

١. توافر أعداد العاملين بمرافق معلومات القطاع ما بين حد أدنى موظف واحد فقط يقوم بكافة المهام والأنشطة الخاصة بالمرفق وهذا الواقع متواجد في ثمانية مرافق، وهي : مكتبة المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات، مكتبة مركز بحوث الحرف التقليدية، مكتبة مركز الفن والحياة، مكتبة دار النسيجيات المرسمة، مكتبة محمود مختار، مكتبة بنك المعلومات بالقطاع، مكتبة مركز الجزيرة للفنون، مكتبة نادي تكنولوجيا المعلومات بمركز الفنون المعاصرة، إضافة إلى هذا معظم مؤهلات العاملين بهذه المرافق من حملة المؤهلات المتوسطة الذين ليس لديهم الدراية والخبرة الكافية بمهام وأنشطة العمليات المكتبية، فلا تتناسب أعدادهم وكفاءتهم مع كم المسؤوليات الملغاة على عاتقهم، والأكثر من ذلك تبين في بعض هذه المرافق أنه لا يقتصر عمل أخصائي المرفق على أعمال المرفق فقط، بل تتعدى اختصاصاته القيام ببعض المهام والأعمال الإدارية داخل الجهة الأم، على نحو ما نجده في مكتبة مركز بحوث الحرف التقليدية، ومكتبة محمود مختار، ومكتبة دار النسيجيات المرسمة؛ مما أدى إلى قصور واضح في أداء الأنشطة والخدمات المكتبية. بينما توافرت أقصى أعداد العاملين إلى ١٦ عاملاً على نحو ما نصادفه بالمركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات، ويتضح من هذا الوضع سوء توزيع العاملين على مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية من الناحيتين العددية والنوعية.

٢. أهم نتائج الحصر الميداني لمجتمع العاملين بمرافق معلومات القطاع وتخصصاتهم، تبين العجز الشديد بل الحاد في تخصص المكاتب، فلم يكن متوافراً سوى اثنان فقط تخصص مكاتب بنسبة لا تزيد عن ٢.٥% وهي نسبة ضئيلة إلى أبعد الحدود بالنسبة للعدد الكلي للعاملين، الأولى أخصائية مكتبة بالإدارة العامة لبنك المعلومات الفنية بالقطاع، والثاني أخصائي مكاتب بمكتبة قصر الفنون . كما كانت إدارة مكتبة قصر الفنون السابقة تخصص مكاتب وتم ترفيقها لمكان آخر داخل القصر، وكانت الأكثر دراية وخبرة بأعمال المكتبة واحتياجاتها من الإدارة الحالية، وبالتالي عدم توافر الحد الأدنى المطلوب من المهنيين المكتبيين داخل هذه المرافق، حتى عدم وجود متخصص مهني واحد بكل مرفق.
٣. بالنسبة للعاملين من ذوي التخصص الموضوعي داخل مرافق معلومات القطاع فقد بلغ عددهم ١٧ بنسبة ٢١.٢٥% وهي نسبة معقولة إلى حد ما، وإن لم تكن تمثل النسبة المطلوبة داخل هذه المرافق. ويكتسب باقي العاملين من غير متخصصي الفنون من خلال ممارسة العمل الفني بالمشاركة في فعاليات المعارض والصالونات الفنية والندوات والمحاضرات واللقاءات التي تُعقد على هامش هذه الفعاليات والأنشطة.

٤. على الرغم من أن نسبة الفنيون (أخصائيو الحاسب الآلي أو الأعضاء الفنيين) حسب المؤهلات العلمية لهذه الفئة العاملة بمرافق معلومات القطاع بلغ عددها ١٤ أي لا تتعدى نسبة ١٧,٥% إلا أن

الواقع الفعلي داخل هذه المرافق عكس هذه النتيجة إلى حد كبير؛ حيث أن معظم التخصصات الأخرى التي بلغ عددها ٣٥ وتمثل نسبة ٤٣.٧٥% وتحتل النصيب الأكبر من فئات العاملين داخل مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، وهم ما بين خريجي كليات التجارة والأدب والحقوق والخدمة الاجتماعية والسياحة والفنادق وغيرها من التخصصات تعمل تحت هذه التسمية أي أخصائيو حاسب آلي أو أعضاء فنيين ومبرمجين ومصممين ومدخلي بيانات بهذه المرافق بعد أن تم تأهيلهم في هذه المجالات لشغل هذه الوظائف، وتم تطويرهم حسبما تتطلب الاحتياجات الوظيفية.

٥. بلغ عدد العاملين من حاملي المؤهلات المتوسطة ١٢ بنسبة ١٥% من إجمالي العاملين بمرافق معلومات القطاع، وهي نسبة مناسبة إلى حد كبير، إلا أنه من غير المناسب أن يفقد بعض المرافق حاملي هذه المؤهلات بمفردهم على نحو ما نجده في أربعة مرافق، وهي مكتبة دار النسيجات المرسمة التي بها أخصائية مكتبة واحدة حاصلة على دبلوم سكرتارية، وتولت قيادة المكتبة بعد عملها في الدار لسنوات طويلة بلغت العشرين عاما ثم تم تحويلها إلى المكتبة لتقدم عمرها وضعف صحتها، ومكتبة نادي تكنولوجيا المعلومات بمركز الفنون المعاصرة، ومكتبة المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات، ومكتبة مركز بحوث الحرف التقليدية يتولاها عاملين حاصلين على دبلوم تجارة فقط دون غيرهم، وهذا الأمر صعب للغاية؛ حيث خلت هذه المرافق من وجود فهارس استرجاعية فقط دفاتر بخط اليد، ويقتصر تقديم الخدمات في هذه المرافق على خدمتي الإطلاع الداخلي والإعارة الخارجية؛ ويعزو هذا لعدم وجود المؤهل المناسب والخبرة المهنية بمجال العمل المكتبي أو الحصول على دورات تدريبية في هذه الجوانب على الإطلاق، سوى أمانة مكتبة دار النسيجات التي حصلت على دورات متخصصة في أعمال المكتبات من قبل القطاع.

٦. تتولى إدارة التنظيم والتدريب^(٢) مهمة تعيين العاملين وتوزيعهم وتسكينهم في وظائفهم داخل الإدارات الداخلية المكونة للقطاع، سواء كان هؤلاء العاملون عن طريق التعيين أو عن طريق التعاقد، وهذا من خلال الاتصال والتواصل مع مديري إدارات القطاع وإعلامها بالمتوافر لديها من تخصصات، وتقوم كل إدارة بتحديد النقص لديها في العمالة وتخصصاتها ومدى العجز، وبقدر الإمكان تراعي إدارة التنظيم التخصصات المطلوبة حسبما يتوافر لديها من تخصصات، وإن لم يكن لديها التخصص المطلوب تسد العجز بالمتوافر لديها من عاملين واختيار أنسب التخصصات لطبيعة الأعمال المطلوبة قدر المستطاع؛ حيث يُعد الاختيار السليم للعاملين من أهم مقومات نجاح مرافق المعلومات في تحقيق أهدافه. هذا وقد أدلى العاملين بهذه الإدارة بأن معظم المتقدمين من شباب الخريجين لطلب الالتحاق بوظيفة من خريجي الكليات الفنية، ومعظم من يتولى إدارة مرافق معلومات القطاع من متخصصي الفنون، وإن كانت الإدارة الوحيدة بتخصص المكتبات مديرة مكتبة قصر الفنون السابقة، والتي يشهد العاملون بكفاءتها ودرايتها الواعية باحتياجات ومتطلبات الأعمال المكتبية، وكانت فترة توليها إدارة المكتبة أزهى الفترات من حيث الأنشطة والخدمات، فكانت مديرة وقائدة للعاملين، ولكن تم ترقيتها ونقلها لمكان آخر داخل القصر.

ترى الباحثة أنه من أهم الجوانب السلبية تأثيرا على أعمال ومناشط وخدمات مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، عدم اهتمام إدارة التنظيم والتدريب- الموكل إليها تعيين وتوزيع العاملين- بالمؤهلات والخبرات المكتبية على وجه الخصوص، فلا تتضمن أية مواصفات مهنية مكتبية أو توصيفات وظيفية، تتضمن طبيعة الوظيفة والمهام والمسؤوليات لتسكين الوظائف؛ وهذا يركن إلى عدم الوعي بأهمية الوظيفة المكتبية من النواحي الفنية من فهرسة المواد المكتبية وتنظيمها وتيسير سبل الاستفادة منها، وهذا يُفسر عدم وجود فهارس معيارية في معظم مرافق معلومات القطاع. بينما تراعي فقط هذه الإدارة مواصفات التخصص الموضوعي الفني والجوانب التكنولوجية والإعداد التقني ومهارات التعامل مع الحاسب الآلي في إعداد العاملين لشغل الوظائف.

(٢) تقع إدارة التنظيم والتدريب في مبنى ملحوق مستقل بعيدا عن مقر القطاع بساحة أرض الأوبرا.

القسم التابع له الأخصائي

وجدت الباحثة عدم انتماء موظفي المرفق لقسم معين، حيث اختلطت المسؤوليات والواجبات، فلا يوجد تحديد وظيفي لكل موظف، بل تداخلت الأعمال فيعمل الأمين في أي قسم حسب طبيعة ومتطلبات العمل المطلوب إنجازه على نحو ما نصادفه بمكتبة قصر الفنون، ومكتبة المركز الإلكتروني للفنون والثقافة، بل وصل الأمر في بعض المرافق التي يتولى مسؤولياتها أمين واحد فقط القيام بكل الأعمال الفنية والإدارية المنوطة بمرفق المعلومات وكذا تقديم الخدمات؛ مما أثر ذلك بطبيعة الحال بالسلب على الأداء والقيام بالأنشطة وتقديم الخدمات كما هو الحال بمكتبة مركز الفن والحياة، ومكتبة مركز بحوث الحرف التقليدية، ومكتبة دار النسيجيات المرسمة ومكتبة محمود مختار.

التسمية الوظيفية

جدول (٥)
التسمية الوظيفية

التسمية الوظيفية بمرفق المعلومات	العدد	النسبة
١. مدير	١٠	١٢,٥%
٢. أخصائي معلومات	١٠	١٢,٥%
٣. أخصائي مكتبة	١٤	١٧,٥%
٤. إداري	١١	١٣,٧٥%
٥. تسمية أخرى تذكر	٣٥	٤٣,٧٥%
المجموع	٨٠	١٠٠%

يوجد عشرة مديرين فقط بجميع المرافق المعلوماتية، من يتولى إدارة مرفق المعلومات بشكل متفرغ، دون وجود أية مسؤوليات أو ارتباطات خارج أعمال المرفق، بينما يقوم أخصائي مكتبة واحد بأعمال مرفق المعلومات برمته في ثماني مرافق دون مشاركة أو معاونة كما هو الحال في مكاتب الإدارة المركزية لمراكز الإنتاج الفني، بينما تكون إدارة الثلاث مرافق الباقية تابعة لإدارة مراكز المعلومات، وهي مكتبة بنك المعلومات الفنية ومكتبة نادي تكنولوجيا المعلومات بمركز الفنون المعاصرة، ومكتبة المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات.

كما يوجد عشرة عاملين تحت تسمية أخصائي معلومات، ١٤ تحت تسمية أخصائي مكاتب دون وجود فروق جوهرية بين الأعمال الموكلة إلى هاتين التسميتين، غير أن ارتبطت تسمية أخصائي المعلومات بالعمل داخل مراكز معلومات القطاع، ممن يتوافر لديها تطبيقات تكنولوجيا مثل البحث على شبكة الإنترنت، وتطبيقات المسح الضوئي والنسخ الإلكتروني والمقتنيات الإلكترونية، بينما تسمية أخصائي مكاتب التسمية الشائعة داخل مكاتب القطاع. وتوافرت تسمية إداري بواقع عدد ١١ عامل، وهم ممن يقومون بالأعمال الإدارية والكتابية الروتينية داخل مرفق المعلومات، وهم ممن يحملون مؤهلات متوسطة. يندرج ٣٥ من العاملين بنسبة ٤٣,٧٥%، وتمثل أكبر النسب بمرافق المعلومات تحت تسميات أخرى، العدد الأكبر منها بتسمية عضو فني، يليه في العدد أخصائي كمبيوتر على نحو ما نصادفه بالإدارة العامة لبنك المعلومات الفنية بالقطاع، وكذلك تسمية أخصائي فنون، ومصممين ومبرمجين، ومدخلي بيانات، كما توجد تسمية عضو نادي تكنولوجيا المعلومات بمركز الفنون المعاصرة. فليست هناك تسمية واحدة متفق عليها من خلال واقع الكوادر الوظيفية؛ وهذا يعكس جهل بعض العاملين في تحديد اختصاصاتهم والمهام الموكلة إليهم وعدم وجود توصيفات وخرائط معلنة في معظم هذه المرافق تحدد المهام والمسؤوليات المنوطة بكل موظف كما سيتم توضيحه في نتائج العنصر التالي.

التوصيف الوظيفي

يُعرف التوصيف الوظيفي بأنه عبارة عن بيان مطبوع تقوم بإعداده إدارة المكتبة لوصف المهام التي يتعين على الموظف أن يؤديها، ثم تحديد العلاقة بين هذه الوظيفة ومن يشغلها وبين الوحدات الأخرى للمكتبة، ووضع المعايير اللازمة مثل الشهادات والخبرات^١.

وتُعد مهنة المكتبات في حالة تغير مستمر مثلها في ذلك مثل جميع المهن، تتأثر بمجموعة متغيرات، منها: التكنولوجيا، العولمة، الاقتصاديات غير المؤكدة، زيادة سوق المنافسة، الأمر الذي يستدعي ضرورة إعداد تحليل وتوصيف للوظائف لمواجهة سوق العمل ومقابلة احتياجات المنظمة الأم ومتطلباتها المستحدثة^٢.

جدول (٦)
التوصيف الوظيفي

هل وظيفتك محددة وموصفة	العدد	النسبة
١. نعم	٢٠	٢٥%
٢. لا	٦٠	٧٥%
المجموع	٨٠	١٠٠%

تبين للباحثة أن ليس لدى إدارة التنظيم والتدريب الموكل إليها توزيع العاملين وتسكينهم في الوظائف المناسبة لقدراتهم أية توصيفات وظيفية التي يتعين بناء عليها اختيار المتقدمين من العاملين لشغل الوظائف، وتوزيعهم في الوظائف الملائمة لكفاءاتهم ومؤهلاتهم، وبالتالي عدم وجود معايير للأداء لكل وظيفة وفقاً لأعبائها ومسئولياتها. فقط تتوافر التوصيفات الوظيفية المكتوبة فقط لأربعة مرافق معلوماتية، وهي: بنك المعلومات الفنية ومكتبته، المركز الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات بالقطاع، والمركز الإلكتروني للفنون والثقافة، ويُقترح في هذا الجانب، ضرورة إعداد توصيفات وظيفية لجميع وظائف العاملين بمرافق معلومات القطاع، وتحديد المسؤوليات والواجبات المنوطة بكل منهم، لتبين أوجه القصور في أي جانب ومن المتسبب فيه بالتحديد والعمل على معالجتها، وكذلك التعرف على جوانب القوة والعمل على التحسين المستمر لهذه الجوانب والمحافظة على استمراريتها سواء الأوجه الفنية المتعلقة بالمجالات التطبيقية، والمناهج المتبعة في أداء الأنشطة، تقوم بإعدادها إدارات هذه المرافق من واقع الوظائف المنوطة بكل عامل، ويساعد ذلك في تحقيق الإفادة القصوى وأكبر قدر من الأداء. ويتم إرسال هذه التوصيفات إلى إدارة التنظيم والتدريب المنوطة بتوجيه العمالة للإدارات الداخلية للقطاع، ويكون بمثابة دليل إرشادي في توجيه العاملين لأنسب ما يواجه قدراته، مما يعود بالنفع على المؤسسة الأم التي يتبعها مرفق المعلومات.

آراء العاملين في مدى كفاية أعدادهم ومناسبتة لحجم العمل

كانت إجابات الأغلبية العظمى من العاملين بكفاية ومناسبة أعدادهم وإن اختلفت الدرجة؛ وربما يرجع السبب إلى رؤيتهم في قلة الأعمال المنسوبة إليهم، مع الأعداد القليلة من المقتنيات وكذا قلة أعداد المستفيدين من المترددين على هذه المرافق، مما لا يستدعي انضمام أعداد أخرى من العمالة. بينما جاءت إجابات القليلين فقط من العاملين بنسبة ٣,٧٥% بالنسبة للعدد الكلي من العاملين من رأى عدم كفاية العدد وكما الأعمال الموكلة إليهم وهم الأفراد الذين يتولون مسؤولية المرفق بمفردهم دون مشاركة أو مساعدة، ليس عند هذا الحد فقط بل يتم الاستعانة بهم في أعمال إدارية أخرى بعيداً عن الأعمال المكتبية المنوطة؛ ومن ثم رؤيتهم حول عدم كفاية أعدادهم.

^١ نداء إبراهيم فرحات. الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٠. - (أساسيات المكتبات والمعلومات). - ص. ٢٠١.

^٢ Pat Hawthorne. Redesigning Library Human Resources : Integrating Human Resources Management and Organizational Development . Library Trends , 2004 . - p172 .

وحول توافر لائحة لتنظيم العلاقة بين المكتبة والعاملين فيها، وبين العاملين وبعضهم البعض، وبين المكتبة والمؤسسة الأم، تبين عدم وجود لائحة مكتوبة، وإنما المحادثات والتكليفات الشفوية فقط هي السبيل لتنظيم العلاقات من الإدارة للعاملين.

موقع مرافق المعلومات من وجهة نظر العاملين

كان لابد من معرفة آراء العاملين بمرافق معلومات القطاع حول موقعها، فقد أفادت إجابات الغالبية العظمى من العاملين بنسبة ٨٨% عن الرضا عن الموقع وسهولة الوصول إليه؛ حيث تقع معظمها ما بين الدور الأول والثاني، وهي أماكن يُسهل الوصول إليها من جانب العاملين والمستفيدين من الخارج، باستثناء بنك المعلومات الفنية الذي يقع في الدور الثالث، وبالتالي صعوبة الوصول إليه من جانب المستفيدين من الداخل والخارج، وبخاصة مع عدم توافر مصعد كهربائي، وبالتالي عدم رضا العاملين عن موقعه. من الدراسة لمجتمع العاملين بمرافق معلومات القطاع، تبين الآتي:

١. لا يتناسب حجم العاملين مع حجم المقتنيات، ولا مع عدد المستفيدين، إلى حد يصل إلى وجود أخصائي واحد قائم بكل أعمال مرافق المعلومات فيما يقرب من ٥٠% من مرافق معلومات القطاع؛ مما يؤدي إلى قصور في الخدمات والأنشطة المقدمة.
٢. على الرغم من أن معظم العاملين بمرافق معلومات القطاع من ذوي المؤهلات العليا، إلا أنهم من غير المتخصصين مكتبياً؛ مما كان له أوقع الأثر على عمليات الإعداد والتنظيم الفني لأوعية هذه المرافق، وبالتالي القصور في الخدمات المكتبية المقدمة.
٣. النقص الحاد في أعداد المتخصصين في مجال المكتبات، وبالتالي عدم توافر الحد الأدنى المطلوب من القوى البشرية المتخصصة في مجال المكتبات، لتقديم الخدمات بشكل مناسب، فلا تتحقق النسبة المعيارية للعاملين المهنيين إلى العاملين غير المهنيين، وهي ٢: ٣ أو حتى توافر الحد الأدنى من المهنيين، مكتبي مهني واحد في كل مرافق معلومات، فعلى مستوى مرافق معلومات القطاع لا يوجد سوى اثنان فقط من العاملين تخصص مكتبات.
٤. عدم توافر لوائح لتوصيف الوظائف، وتحديد مهام ومسؤوليات كل فئة من العاملين بمرافق المعلومات؛ حيث تتداخل الأعمال بين القائمين على مرافق المعلومات، وتتبادل الأدوار حسب حجم وكَم الأعمال الموجودة، باستثناء الإدارة الفنية العامة لبنك المعلومات بوحدها المعلوماتية الثلاث سالفة الذكر.

رابعاً: التنمية المهنية للعاملين

للتأكيد على أهمية التعليم المستمر في محيط بيئة العمل مما له أبلغ الأثر في تنمية مهارات المكتبيين، وتفوقهم في وسائل تقديم وإيصال خدمات المعلومات، والتنظيم الفني الجيد لمصادر المعلومات، وضرورة الجمع بين التعليم الأكاديمي التخصصي، ومناهج تعليم المكتبات الذي يضع الأساس المهني من أساسيات وقواعد العمل ذات الاتجاه الإيجابي لبناء مرافق معلومات، يعضده ويدعمه التعليم المستمر وتنمية المهارات من خلال من خلال الدورات التدريبية المتخصصة^١ وهذا لتحقيق التأهيل المهني المناسب، والتحسين المستمر في الأداء.

وإذا كان لزاماً الحرص على تدريب مجتمع العاملين بمرافق المعلومات عامة وتطوير مهاراتهم بشكل مستمر بشكل يضمن التحسن في الأداء، فإنه يُعتبر أكثر إلحاحاً للعاملين بمرافق المعلومات المتخصصة للمهام والأعباء الملقة على عاتقهم أكثر من غيرهم في تحقيق أهداف المؤسسة الأم التابعين لها ودعم قدراتها لأداء مهمتها بكفاءة وفعالية من خلال تقديم خدمات معلوماتية أكثر عمقا، والدراسة الفارقة بالاحتياجات المتغيرة للعاملين من المستفيدين والإدارة العليا، والقدرة على الإمداد بالمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب المساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة ومن ثم تحقيق أهدافها المنشودة.

¹ Fisher, W., Matarazzo, J. M. Professional Development For Special Librarians : Formal Education And Continuing Education For Excellence . Library Trends , 42 (2) . - Boston : University Of Illinois , 1993 . - pp 290- 303 .

الدورات التدريبية

على مستوى قطاع الفنون التشكيلية، يتم تدريب العاملين على مستويين:

■ **مستوى داخلي**، من خلال إدارة التدريب بوزارة الثقافة^(*) للعاملين بجميع القطاعات والهيئات التابعة للوزارة، متضمنة العاملين بقطاع الفنون التشكيلية، بإعداد خطة سنوية حسب الاحتياجات الوظيفية من خلال استطلاع رأي يتم توزيعه على العاملين بأهم الدورات والبرامج التي بحاجة إليها لمتطلبات العمل، بعدها يتم التوصل لترشيح عدد معين من الدورات الأكثر إلحاحا واحتياجاً، وبالاتفاق مع المتخصصين والأساتذة الأكاديميين في هذه الجوانب وتحديد مدى زمني، وتخصيص وإعداد قاعات إدارة التدريب لتلقي هذه الدورات، وأكثرها في مجالات الحاسب الآلي، واللغات، وأقلها في مجال المكتبات، لدرجة وصلت إلى عدم تنظيم دورات في الوقت الحالي على الإطلاق في مجال المكتبات، وأخر دورة تدريبية في مجال المكتبات كانت منذ عام ١٩٩٥ وكانت على المستوى القومي . وتُعد هذه الدورات ابتداء من شهر سبتمبر حتى شهر مايو من كل سنة.

■ **مستوى خارجي**، تتولى إدارة التنظيم والتدريب^(*) عملية تدريب وتنمية الموارد البشرية سواء في مجال المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات أو الفنون أو اللغات أو في مجال الإدارة وهذا تحت تسمية "تنمية ورفع كفاءة العاملين بقطاع الفنون التشكيلية". وتكون هذه الدورات مجانية للعاملين من خلال التخابر الذي يحدث بين هذه الإدارة والإدارات الداخلية الأخرى للقطاع، من خلال توزيع بامفلت على هذه الإدارات بتسميات ومواعيد هذه الدورات والمطالبة بترشيح عدد معين من العاملين الذين هم في حاجة للتدريب في هذه الدورات حسب رؤية الإدارة، وتقوم هذه الإدارات بترشيح العدد المطلوب الذين هم في حاجة للتطوير والتدريب في هذا المجال الذي تتطلبه طبيعة العمل من خلال جدول تدريبي يسقف زمني معين، ويتم تفريغ هؤلاء المرشحين خلال أيام التدريب تماماً، ويتم التدريب في جميع الدورات بقصر الفنون (ممر ٣٥ قاعة السينما) وهي مرتبطة كذلك بتوافر اعتمادات مالية وموازنة معينة تأتي بمخصص مالي من وزارة المالية يتراوح ما بين ١٠,٠٠٠ إلى ١٣,٠٠٠ جنيه، والتي أقر المسؤولين عن عمليات التدريب أنها غير كافية على الإطلاق لمتطلبات واحتياجات التدريب في جميع مجالات العاملين بالقطاع بالاتفاق مع جهات خارجية مختصة في هذه المجالات.

يتصدر الحاسب الآلي وبرامجه معظم هذه الدورات، بداية من كيفية التعامل مع الحاسب الآلي وبرامج الأوفيس، مروراً ببرامج المجالات الفنية، مثل الفوتوشوب، والجرافيك، والأوتوكاد، وصولاً للشبكات بالاتفاق مع مركز الأهرام (أماك) ، تليه الدورات في المجالات الفنية التشكيلية، وتتضمن: التسويق الإلكتروني في مجال اللوحات، التسويق الفني، كيفية الحفاظ على اللوحات، كيفية الاستفادة من النقد والتذوق الفني، الذكاء الوجداني والتفكير الإبداعي، التربية المتحفية متضمنة وسائل تنمية مهارات العاملين في المتاحف (أمناء المتاحف)، وتأتي في المرتبة الثالثة التدريب في مجال اللغات (الإنجليزية، الفرنسية، الأسبانية، الإيطالية) من خلال الاتفاق مع الجهات المختصة في ذلك، كالجامعة الأمريكية، والمعهد البريطاني والمرتبة الرابعة دورات في الأمن والسلامة للعاملين من الأمن بمركز السلامة والصحة المهنية بالتنسيق مع وزارة الدفاع المدني، وتأتي المرتبة الأخيرة للدورات المكتبية المتخصصة؛ وقد أعزى المسؤولين عن التدريب عدم الاهتمام بالدورات التدريبية في هذا الجانب يرجع إلى سببين: **السبب الأول** ندرة المتخصصين من المكتبيين بهذه المرافق، ويقوم القطاع بالاستعانة بالمتخصصين المهنيين من خلال بعض المؤسسات كمؤسسة الأهرام في عمليات فهرسة وخلافه لأجل محدد في فهرسة مقتنيات بعض المرافق، وبخاصة المكتبات المتحفية، **السبب الثاني** اهتمام معظم العاملين بهذه المرافق بالنواحي التكنولوجية والنواحي الفنية أكثر من النواحي المكتبية.

(*) تقع إدارة التدريب في ٤٤ شارع المساحة - الدور الثاني .

(*) تقع إدارة التنظيم والتدريب في مبنى ملحق مستقل بعيداً عن مقر القطاع بساحة أرض الأوبرا - الدور الرابع .

ويُعد العاملون في مرافق المعلومات المتخصصة على وجه التحديد أشد احتياجاً إلى برامج التطوير المهني والتدريب المستمر؛ حيث يقع على عاتقها تحقيق أهداف المؤسسة الأم التابع لها المرفق، من خلال تقديم خدمات معلوماتية مناسبة لمجتمع المستفيدين، وضرورة التكيف بشكل دائم مع الاحتياجات المتغيرة للمؤسسة الأم، وكذلك اختلاف طبيعة الخدمات المقدمة لهذا المجتمع^١.

وبسؤال العاملين حول البرامج التدريبية لتطوير المهارات بمرفق المعلومات، كانت النتائج كما تم توضيحها في الجدول التالي:

جدول (٧)
البرامج التدريبية

النسبة	العدد	تنظيم المؤسسة التي يتبعها مرفق المعلومات، برامج لتدريب وتطوير مهارات العاملين بمرفق المعلومات
٣٨,٧٥%	٣١	١. نعم
٦١,٢٥%	٤٩	٢. لا
١٠٠%	٨٠	المجموع

من الضروري حرص المؤسسة الأم التابع لها مرفق المعلومات حرصها الشديد والمستمر واتخاذ السبل اللازمة التي تمكنها من تنمية مهارات ومعارف واتجاهات القائمين على منظومة قطاع المعلومات بشكل يمكنه من استخدام المعرفة والتكنولوجيات الحديثة لمخاطبة احتياجات مجتمع المستفيدين المتغيرة من المعلومات.

كانت نتائج الإجابات عن من حصلوا على دورات تدريبية عدد ٣١ عامل بنسبة تتمثل في ٣٨,٧٥% أي أقل من نصف العدد الكلي للعاملين بمرفق المعلومات، بينما لم تتلق الغالبية العظمى من العاملين بواقع ٤٩ عامل ونسبتهم ٦١,٢٥% أي برامج تدريبية على وجه الإطلاق، غير أن بعضهم أدلى بحصولهم على دورات تدريبية لازمة في مجال أعمالهم المنوطة بهم بعيداً عن القطاع، محاولة منهم لتنمية مهاراتهم لتحقيق معدل أداء أعلى في أداء الأعمال. وقد أدلى البعض الآخر بتلقي هذه التدريبات قبل تولي القيام بهذه الوظائف، ومعظم هؤلاء من العاملين المتعاقدين (الذين لم يتم تثبيتهم بعد).

بسؤال العاملين الذين تلقوا التدريب بالمشاركة في هذه البرامج خلال السنوات الخمس الأخيرة، كانت إجابات العاملين بنسبة ٥٨% أي أكثر من نصف العدد إلى حد ما، وباقي العاملين لم يتلق أية تدريبات على مدار الخمس سنوات الأخيرة؛ حيث لم يتم ترشيحهم خلال هذه الفترة للحصول على أية تدريبات. وبسؤال العاملين ممن تلقوا التدريبات خلال هذه الفترة، تم التعرف على موضوعات هذه الدورات من خلال إجابات العاملين وإدارة التنظيم والتدريب التي قامت بإعداد وتنظيم عدداً من الدورات التدريبية على فترات زمنية متباعدة نسبياً، منها دورات تدريبية في مجال الإدارة لمدرء هذه المرافق، ودورات متكاملة في التعامل مع الحاسب الآلي وبرامجه، ودورات في مجال اللغات الأجنبية؛ حيث تُعتبر ضرورة لأمناء هذه المرافق للتعامل مع المقتنيات الفنية الأجنبية إلى حد يصل في بعض المرافق أكثر من المقتنيات العربية، على نحو ما نصادفه في مكتبة قصر الفنون التي معظم مقتنياتها أجنبية، وكذلك الدورات التدريبية في مجال المكتبات. فنجد حصول جميع العاملين بالمركز الإلكتروني للفنون والثقافة على هذه الدورات، فقد حصل المدير على دورة الإدارة المتكاملة التي نظمها وزارة التنمية الإدارية، وحصل العاملين على ودورة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي، كما تلقى بعض العاملين بالإدارة العامة لبنك المعلومات الفنية دورات في مجال البرمجة والفوتوشوب والأوفيس. كما تلقى اثنان من العاملين بمكتبة قصر الفنون على دورتان تدريبيتان، الأولى في الإنترنت والشبكات والثانية في الخط العربي، وحصل بعض العاملين على دورات متكاملة تضم أعمال المكتبات الفنية من فهرسة وتصنيف، وبرامج الأوفيس، والاستخدامات الآلية في أعمال المكتبات.

¹ Roy Tennant . Factoring In The Only Constant . Library Journal 127 (Feb 15) 2002 . - p28 .

مدى إفادة الدورات التدريبية

بسؤال العاملين حول مدى الإفادة من هذه الدورات، تبين تحقيق الإفادة المرجوة من هذه الدورات التدريبية للغالبية العظمى من العاملين بمرافق المعلومات بواقع ٢٩ عامل تتمثل بنسبة ٩٣,٥% ، وهذه النتيجة تؤكد ضرورة توفير هذه الدورات التدريبية بشكل دائم على فترات زمنية ثابتة، واثنان فقط من العاملين بنسبة ٦,٥% لم تحقق هذه الدورات الإفادة المطلوبة.

مدى تلبية الدورات التدريبية لاحتياجات العمل

كانت النتيجة الطبيعية أن يستتبع السؤال السابق، الاستفسار عما إذا كانت هذه الدورات تلبي احتياجات العمل، كانت إجابات العاملين في أغلبها بتلبية هذه الدورات التدريبية لاحتياجات العمل، فقد أفادت نسبة ٥٥% من العدد الكلي بتليبيتها بدرجة كبيرة، ونسبة ٢٩% بتليبيتها بنسبة معقولة، بينما كانت إجابات الأقلية وتتمثل بنسبة ١٦% أن هذه الدورات التي تلقوها لا تلبي احتياجات العمل، وكانت بعيدة عن تطبيقات وممارسات العمل.

وقد بررت الباحثة هذه النسب من خلال ما أجرته من مقابلات شخصية مع العاملين ممن التحقوا بهذه الدورات التدريبية؛ حيث أن فترة التطبيق الفعلي أو العملي لمهارات الدورات التدريبية غير كافية للعاملين الذين ليس لهم دراية كافية بموضوع الدورة، فتمثل الدورة التدريبية لهم مجرد محاضرات نظرية لا تفيد في تطبيق وممارسات العمل، وبالتالي كانت إجاباتهم أن هذه الدورات لا تلبي احتياجات العمل . أما النسبة الأكبر كانت إجاباتهم أنها تلبي احتياجات العمل؛ لأنها تتعلق بصفة مباشرة بما يقومون به من مهام وأعمال، ولديهم خبرات وممارسات سابقة في هذه النواحي، وبالتالي تعمل هذه الدورات على تنمية مهاراتهم وتزيد من كفاءاتهم التطبيقية، فكانت إجاباتهم أن هذه الدورات تلبي احتياجات العمل.

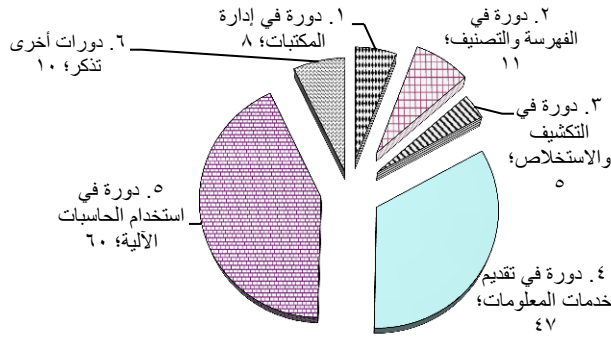
مقترحات التدريب

أما عن المهارات الفعلية التي تتطلبها طبيعة العمل بمرافق المعلومات من وجهة نظر العاملين أنفسهم، ودرجة إجادتهم لتلك المهارات، وهو ما عكسته مقترحاتهم التدريبية التي يودون التدريب عليها من خلال الجدول التالي:

جدول (٨)

مقترحات لدورات تدريبية

النسبة	العدد	اقتراحات عن دورات ترغب الالتحاق بها، أو مهارات تود التدريب عليها
٥,٦%	٨	١. دورة في إدارة المكتبات
٧,٨%	١١	٢. دورة في الفهرسة والتصنيف
٣,٥%	٥	٣. دورة في الكشف والاستخلاص
٣٣,٣%	٤٧	٤. دورة في تقديم خدمات المعلومات
٤٢,٥%	٦٠	٥. دورة في استخدام الحاسبات الآلية
٧%	١٠	٦. دورات أخرى تذكر
١٠٠%	١٤١	المجموع



شكل (٢١) : مقترحات التدريب

كانت النتائج المذكورة تمثل السبيل للتعرف على الواقع الفعلي لاحتياجات العاملين من تدريبات مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، وتوصلت نتائج هذه المقترحات إلى تركيز العاملين إلى مجموعة من الموضوعات التي هم بحاجة إلى التدريب عليها كما توضحه النسب الآتية:

١. يرغب ٨٠% من مديري هذه المرافق في دورات تدريبية في الإدارة العلمية الحديثة لإدارة هذه المرافق.

٢. بينما تبين رغبة الغالبية العظمى للعاملين بهذه المرافق بنسبة ٤٢,٥% في توفير دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي بصفة عامة والنظم الآلية بصفة خاصة ، وركزت بعض مقترحات بعض العاملين على التدريب على برامج معينة مثل الفوتوشوب وثرني دي ماكس؛ وهذا لطبيعة الأعمال الفنية التشكيلية، وبعضها الآخر في الصيانة وقواعد البيانات وبرامج الأوفيس . كما جاءت بعض إجابات الاستبيانات بشأن مقترحات التدريب بضرورة تصميم برامج تدريبية في مجالات الفهرسة الآلية على الخط المباشر وتقديم الخدمات المرجعية على الخط المباشر؛ والتدريب على استخدام الوسائط المتعددة وتطبيقاتها؛ وذلك لتزايد أعداد قواعد البيانات المتاحة على أقراص مدمجة بشكل كبير، وكذلك التعامل مع شبكات المعلومات والاتصالات وبخاصة شبكة الإنترنت، والتعرف على المعلومات المتاحة من خلالها وتنظيمها واستخدامها كمصدر مرجعي، واستخدام قواعد البيانات البليوجرافية وغير البليوجرافية عليها، وتوظيف تقنياتها في تقديم خدمات المعلومات، مثل البريد الإلكتروني وبرنامج نقل الملفات خاصة وأن معظم هذه مرافق معلومات القطاع تنتج خدمات الإنترنت للمستفيدين منها، وبالرغم من ذلك فإن كثير من العاملين لا يجيدون استخدام كافة تطبيقات شبكة الإنترنت، وما تتيحه من موارد معلوماتية، ومن ثم التوجه للتدريب عليها وإزالة الحاجز النفسي للعاملين والتخوف من هذه التقنيات التي تُعد أكبر التحديات التي تواجههم في أداء المهام والأنشطة.

ترى الباحثة منطقية أولوية هذه النوعية من البرامج التدريبية في مرافق معلومات القطاع؛ حيث ينصب الاهتمام على هذه المجالات التقنية في الأعمال الوظيفية، ومواكبة أحدث التطورات، وهذا يتم بطبيعة الحال على رغبة هؤلاء العاملين على مواكبة التطور التكنولوجي، وتطويع هذه التكنولوجيات في تقديم خدمات معلوماتية متميزة تصب في النهاية لصالح مجتمع المستفيدين، وقد شهد قطاع مكتبات الفنون اهتماما ملحوظا بدراسة هذه الجوانب، منها دراسة تعليم وتطوير المهارات التكنولوجية التي يرغب العاملون في مكتبات الفنون التعرف عليها، والأساليب المفضلة لديهم لاكتساب هذه المهارات^١

^١ هشام محمود عزمي . الاتجاهات الحديثة في تنمية مهارات أخصائي المعلومات . مراجعة علمية . الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات . ١٩٤ - . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠٣ . ص١٤٨ - . نقلا عن :

٣. تأتي مقترحات العاملين في مجال خدمات المعلومات في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣,٣% وابتكار خدمات معلوماتية جديدة؛ حيث تجنح الفكرة في الأيام القادمة على معاملة المستفيدين كعملاء^(١)، من أجل الحرص على رضا المستفيد وتلبية احتياجاته بكفاءة وفعالية وتطوير الجهود لتقديم خدمات أكثر تميزاً.

٤. احتل الإعداد الفني المرتبة الثالثة في مقترحات العاملين بنسبة ٧,٨% ويعزو هذا لأن الغالبية العظمى من العاملين غير متخصصين مهنيًا، وهذا انعكس بطبيعة الحال على ما تعانيه فهارس هذه المرافق من قصور وأوجه فهرسة المصادر الإلكترونية.

٥. تمثل مقترحات التدريب في مجال الكشف والاستخلاص أقل النسب ٣,٥% وترجع انخفاض هذه النسبة لعدم وعي وإدراك العاملين بأهمية هذه الخدمات بشكل وصل بالبعض لعدم معرفة ماهية هذه المصطلحات.

٦. تبين من الدراسة أن معظم المكتبيين العاملين بمرافق معلومات القطاع أجمعوا على التأثير الفعال لاستخدام الوسائل التكنولوجية في تيسير الأعمال والأنشطة المكتبية، وجودة وتنوع خدمات المعلومات؛ إلا أن هناك مجموعة من العوامل والمتغيرات تعوق تطبيقها، منها:

- محدودية الميزانية تعطي الأولوية لعناصر أخرى، مثل تنمية المجموعات.
- درجة الوعي والمهارات اللازمة لتطبيق هذه التكنولوجيا.
- فرص التدريب والتعليم، وما هو متاح بالفعل من تكنولوجيات.
- تخوف الكثير من الأخصائيين من إدخال تكنولوجيات جديدة يمثل عبء نفسي يتبلور في صعوبة التعامل والتكيف معها^١.
- التطبيقات التكنولوجية تتطلب إعادة الهيكلة والتطوير للعاملين والخدمات، يضع ضغوط والتزامات أكبر على العاملين بمرافق المعلومات، وتتطلب تغييرات في الأدوار التي يقومون بها^٢.
- توفير المعدات والأجهزة والتطبيقات اللازمة لتطبيق هذه التكنولوجيات.
- قلة عدد العاملين بهذه المرافق، ونُدرة المتخصصين مهنيًا.

خلاصة القول، نجد أن أخصائيي المكتبات والمعلومات لهم موقف إيجابي حيال استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وإدخالها في مكتباتهم إذا ما توافر لها الميزانيات والدعم الفني والتدريب اللازم، وهذا يتوافق مع نتائج دراسة مثيلة في هذا الجانب^٣.

تبين للباحثة -بعد العرض السابق- عدم الاهتمام الواضح بالتدريب المهني المكتبي للعاملين بمرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، وأن آخر دورة تدريبية تم انعقادها منذ عام ١٩٩٥ حتى الوقت الحالي، في ظل ندرة التخصص المكتبي في العاملين بمرافق معلومات القطاع؛ ولذا يجب توجيه النواحي التدريبية نحو الأعمال المكتبية من فهرسة وتصنيف وخلافه من أنشطة المكتبات، مع زيادة التركيز فيها على الجزء العملي (التطبيق العملي) لتهيئة العاملين للقيام بالوظائف المكتبية على أساس علمي، وتجنب عشوائية الأداء واختلاف الممارسات الاجتهادية .

يُقترح في هذا الصدد:

- ضرورة زيادة المخصصات المالية لإدارة التنظيم والتدريب من قِبَل القطاع الخاصة ببنود البرامج التدريبية والتطوير المهني المستمر للعاملين بمرافق معلومات القطاع، من أجل معالجة وتقادي العجز الواضح في توافر المهنيين المتخصصين في مجال المكتبات؛ حيث تُعد قلة الموارد

(١) Customer

¹ Freedman . Phyllis D . Information Technology (IT) And The Special Library : An Exploratory Study Of Special Libraries In Western Pennsylvania .- (PH.D) .- University Of Pittsburgh , 1989 .

² Lewes , D . Restructuring Academic Libraries : Organizational Development In The Work Of Technological Change .- Chicago : Association Of College Research Library , 1997 .

³ Yaacob , Raja Abdullah . Attitudes Concerning Information Technology Of Librarians Employed In Government . Supported Special Libraries In Malaysia .- University Of Michigan , 1990 .

المالية الخاصة بهذا الجانب أكبر المشكلات الأساسية التي تعاني منها برامج التطوير المهني في قطاع الفنون التشكيلية، في ظل وجود إدارة مدعمة للعمليات التدريبية والحث عليها.

- التوصية بتصميم برامج تدريبية متكاملة، تتضمن أعمال وأنشطة المكتبات، والتدريب على استخدام التطبيقات التكنولوجية وأهمها استخدام النظم الآلية في أعمال ومناشط هذه المرافق . إضافة إلى دعم الدورات التدريبية في مجال اللغات الأجنبية، مع التركيز على المصطلحات ذات العلاقة بالتخصص الفني؛ حيث أن معظم المقتنيات الفنية بهذه المرافق أجنبية اللغة.
- إعداد دراسات بصفة مستمرة على فترات زمنية محددة من جانب إدارة المرفق بدراسة مجتمع العاملين بهذه المرافق، وخلق قنوات اتصال مباشر بينهم من خلال اللقاءات والاجتماعات واستقصاءات الرأي، وغيرها من الوسائل حول حاجات العاملين وجوانب القصور في أي الجوانب التي بحاجة إلى التدريب، ومن ثم تصميم البرامج التدريبية التي تقابل الاحتياجات الفعلية للعاملين.

تناول هذا البحث والتحليل مجتمع القوى العاملة داخل مرافق معلومات قطاع الفنون التشكيلية، والذي بلغ عددهم ٨٠ عامل، من حيث أجناسهم ومؤهلاتهم وتخصصاتهم الدقيقة، ومطابقة واقعهم مقارنة بالمعايير الدولية في هذا الصدد، وتبين عدم توافر الحد الأدنى المطلوب من المهنين المؤهلين في مجال المكتبات، فعلى مستوى القطاع لا يوجد غير اثنين فقط من المتخصصين مكتبياً، إضافة إلى خلو منصب إدارة هذه المرافق من المتخصصين المكتبيين، ولكن معظمها من المتخصصين الموضوعيين في مجال الفنون، وأن الفئة الغالبة من العاملين بمرافق معلومات القطاع من ذوي المؤهلات العليا، ثم تم التطرق إلى عمليات التنمية المهنية للعاملين وندرة تنظيم برامج تدريبية في تخصص المكتبات.

الهوامش

١. جيهان محمود السيد . مكتبات المراكز الثقافية الأجنبية : دراسة ميدانية وتحليل لاتجاهات المستفيدين منها . - الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠١ . - ص ٤٤ .
2. Botha , , E ., Erasmus , R , Van Deventer , M . Evaluating The Impact Of Special Library and information Service . Journal Of Librarianship and Information Science , 2009 .- 122 .
٣. نوال محمد عبد الله . مكتبات البحوث الزراعية في مصر : واقعها ومستقبلها . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ١٨ ، ١٤ (يناير ١٩٩٨) . - ص ١٣ .
٤. محمد أمين البنهاوي . إدارة العاملين في المكتبات . - القاهرة : دار العربي للنشر والتوزيع ، ١٩٨٤ . - ص ٩٨ .
٥. أحمد بدر . معايير المكتبات المتخصصة وبعض مشكلات التطبيق المعاصر والمستقبلي . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س ٨، ع ٢٤ (إبريل ١٩٨٨) ص ١٠ .
6. Hawthorne , Pat . Redesigning Library Human Resources : Integrating Human Resources Management and Organizational Development . Library Trends , 2004 .- p172 .
٧. رضا مصطفى عبد المجيد عبد الرازق . مراكز المعلومات بجامعة طنطا والمنوفية والمنصورة : دراسة ميدانية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة . - المنوفية : ر. عبد الرازق ، ١٩٩٨ . ص ١١٤ . نقلاً عن مرجع أجنبي .
٨. أمنية مصطفى صادق . دور خدمات المعلومات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر / إشراف محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : أ.صادق ، ١٩٩٠ (أطروحة دكتوراه) جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق والمعلومات . - ص ٥٨ ، ٥٩ .
9. Gail V . Organization and Staff Renewal Using Assessment . Library Trends .- pp 171 .

10. Parker , S . People Issues In Changing Environment . Impact : The Journal Of The Career Development Group . 2 (7) Jul- Aug .-pp 110-113 .
١١. ثناء إبراهيم فرحات . الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠١٠ .- (أساسيات المكتبات والمعلومات) .- ص ٢٠١ .
12. Hawthorne , Pat . Redesigning Library Human Resources : Integrating Human Resources Management and Organizational Development . Library Trends , 2004 .- p172
13. Fisher , W ., Matarazzo , J . M . Professional Development For Special Librarians : Formal Education And Continuing Education For Excellence . Library Trends , 42 (2) .- Boston : University Of Illinois , 1993 .- pp 290- 303 .
14. Tennant , Roy . Factoring In The Only Constant . Library Journal 127(Feb 15) 2002 .- p28.
١٥. هشام محمود عزمي . الاتجاهات الحديثة في تنمية مهارات أخصائي المعلومات . مراجعة علمية . الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات . ١٩٤ .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠٣ .- ص ١٤٨ . نقلا عن :
- Stam , D . What Do Art Information Professionals Want To Learn About Information Technology And How Do They Want To Learn It . Art Documentation 12 (1) Spring , 1993 .- pp 3-5 .
16. Freedman , Phyllis D . Information Technology (IT) And The Special Library : An Exploratory Study Of Special Libraries In Western Pennsylvania .- (PH.D) .- University Of Pittsburgh , 1989 .
17. Lewes , D . Restructuring Academic Libraries : Organizational Development In The Work Of Technological Change.- Chicago : Association Of College Research Library , 1997 .