

متطلبات أخصائى المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية

فى ظل البيئة الرقمية

دراسة لىلواقع وتخطيط للمستقبل

د. خالد بن سليمان معتوق

أستاذ علم المعلومات المساعد

قسم علم المعلومات - جامعة أم القرى

تمهيد:

المعلومات الالىكترونية والتعليم الالىكترونى وهذا يتطلب أساليب جديدة للتدريس مثل المحاكاة والتدريب التفاعلى والصور المتحركة وحل المشكلة (كلوغكيست ، ٢٠٠١).

وبطبيعة الحال فان المكتبة الجامعية تأثرت بتلك الضغوط والتغيرات على المؤسسة الأم فقد جلبت معها بيئة عمل مختلفة ولعل من أهمها التركيز على بناء المجموعات الرقمية من مصادر المعلومات لتوفير الخدمات خدمات عبر الاتصال عن بعد، لتتمكن من تلبية احتياجات بيئات التعلم الافتراضية ؛ والاحتياجات المعلوماتية المتزايدة للمستفيدين ، وأصبح من الضرورى جدا على تلك المكتبات إعادة تأهيل موظفيها للقيام بدورهم بكفاءة وفعالية فى البيئة الجديدة، فهى تحتاج إلى فهم التغيير وإدارته ، وقبل كل شىء تعزيز وتطوير مهارات تقنية المعلومات. وتحقيقا لهذه الغاية ، فإن هذا التغيير لا يعنى أن مهام وأدوار

شهدت مؤسسات التعليم العالى فى السنوات الأخيرة ، ازدياداً مستمراً لحجم التغيير الذى لم يهدأ. وأسباب هذا التغيير متنوعة ومتراطة ؛ الثورة التقنية ؛ انفجار المعلومات ؛ نقص الموارد المالية ؛ الأعداد المتزايدة من الطلاب ؛ تزايد الإقبال على التعلم ، انتشار المعلومات فى شكل الكترونى جديد محورها الطالب وأساليب البحث الانتقائية ، والقيود الاقتصادية وغيرها..

وتقنية المعلومات والاتصالات هى واحدة من أهم العوامل المحركة للتغيير التى أدت إلى زيادة الوصول إلى الشبكات الحاسوبية وتزايد أهمية التقنية الرقمية لتوزيع وإيصال المواد، كما أدت إلى انخفاض فى استخدام الخدمات التقليدية والموارد المادية (أكرويد ، ٢٠٠١). علاوة على ذلك، التعليم العالى أصبح الآن أكثر اعتمادا على

- قياس كفاءة العاملين في المكتبات الجامعية السعودية في التعامل مع تقنية المعلومات.
- التعرف على الاختلافات بين المكتبات موضوع الدراسة في إعداد العاملين، التدريب، المهارات، والمؤهلات.

مشكلة الدراسة:

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية تطبيق المعايير الدولية على العاملين بالمكتبات والتي من أهمها اكتشاف وقياس مواطن الضعف والقوة لدى المكتبة ومن ثم تحسين الوضع الحالي، من خلال معرفة واقع مهارات العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية باعتبارهم المحرك الأساس في تطوير السعودية وتنمية الخدمات المعلوماتية بالمكتبة، كما تأمل أن تسهم نتائج وتوصيات الدراسة في توفير معلومات يستفاد منها في التخطيط لتنمية وتطوير أخصائي المعلومات، وأخيراً تأتي هذه الدراسة تزامناً مع التوجهات العالمية والمحلية الداعية إلى اعتماد الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي.

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو مستوى كفاءة العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية نسبة لمعايير جمعية المكتبات الأمريكية؟
- ما هي رؤية المسؤولين عن المكتبات الجامعية السعودية نحو كفاءة الموظفين؟

لم يحظ موضوع تطبيق المعايير الدولية على المكتبات سواء المحلية أو العربية بنصيب وافر من الدراسات، ومن خلال المشاهدة والاستماع والممارسة يتضح أن هناك فجوة بين احتياجات المستفيدين ومتطلبات المستقبل وتطلعات مسئولي المكتبات الجامعية في السعودية وبين المهارات الحالية لأمناء المكتبات الجامعية في المملكة، ويبدو ذلك جلياً في التباين الحاصل في مستوى الخدمات المقدمة بين المكتبات الجامعية السعودية، فمنها من خطا خطوات سريعة ومنها من بدأ ولكن ببطء والأخيرة لازالت في طور التخطيط والدراسة، ويعتقد الباحث أن العقبة تتمحور في محدودية المهارات التي يمتلكها العاملون بالمكتبات والتي تساعدهم في الاستجابة الفعالة مع متطلبات المكتبة الرقمية، وقد تكمن المشكلة في إعدادهم أو محدودية التدريب وضعف التأهيل.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطبيق معايير رابطة الكليات ومكتبات الأبحاث 2004 (ACRL) جزء العاملين، على العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية.

منهج البحث وإجراءاته :

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة ، فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعتبر من المناهج المفيدة جدا في مثل موضوع الدراسة. ، وبغرض جمع البيانات فقد استخدمت الاستبانة، والتي تضمنت عشرة أسئلة وردت بمعايير جمعية المكتبات الأمريكية (٢٠٠٤) ووجهت الاستبانة لجميع عمداء المكتبات الاكاديميه السعودية موضوع الدراسة، وذلك باعتبار أنهم هم صانعو القرار وفي مركز السلطة. وإيماناً من الباحث بان النتائج التي ستصل إليها الدراسة تعتبر موثوقاً بما بشأن الوضع الراهن والخطط والاستراتيجيات المقترحة لتلبية احتياجات المكتبات الجامعية السعودية من موظفين لمكتبة المستقبل.

أرسلت النسخ بواسطة الفاكس وتمت متابعتها عبر الهاتف، وعند ورود الإجابات عليها، منها من كانت إجاباتهم تدل على مستوى الأداء ومنهم من ترك بعض الأسئلة دون بيانات تفصيلية، وقد تم تفرغ وتحليل النتائج بالكامل دون استبعاد أي من الاستبيانات.

الدراسات السابقة :

من خلال البحث في قواعد البيانات المتاحة سواء على أقراص مليزرة أو على الويب مثل: LISA، UMI Dissertation Abstracts ، Library Literature/ FT First Search ، بالإضافة إلى الدليل البيبلوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات ، وجد الباحث أن موضوع العاملين بالمكتبات

- هل الكفاءة الحالية لموظفي المكتبات الجامعية السعودية قادرة على التعامل في البيئة الالكترونية الجديدة؟
- هل المكتبات الجامعية السعودية لديها سياسة موحده ومكتوبة تجاه تطوير كفاءة الموظفين، بما يتماشى مع متطلبات المعايير الدولية.

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تطبيق معايير جمعية المكتبات الأمريكية للعاملين على العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على عمداء شؤون المكتبات بالجامعات السعودية.
- قتمت الدراسة بتطبيق المعايير على ست مكتبات جامعية هي التالية:
 - جامعة أم القرى.
 - جامعة الملك عبد العزيز.
 - جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.
 - جامعة الملك سعود.
 - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
 - جامعة الملك خالد.
- الحدود اللغوية: تغطي الدراسة الإنتاج الفكري الصادر في موضوع الدراسة باللغتين العربية والانجليزية.

نتيجة لعملية طويلة بعد دراسة وتجارب مكثفة"(*) .

لقد بدأ استخدام كلمة (معايير Standards) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية القرن التاسع عشر وعلى وجه التحديد عام ١٨٩٤م وذلك حينما تبنت (جامعة ولاية نيويورك) عبارة (الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات الكبرى. " Minimum Requirement for proper Library standards" وبذلك فإن قطاع المكتبات والمعلومات يعد من المجالات (القطاعات) الحديثة نسبياً التي امتدت إليها يد التقييس بمستواه الرسمي على أيدي هيئات التقييس القومية والدولية المخولة بهذه المهمة. وخلال القرن العشرين زاد استخدام المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات مثل جمعية المكتبات البريطانية (LA)، الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (FID)، جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، وجميع هذه ائبيات كان لها دور بارز في تقنين ووضع المعايير المختلفة لتنظيم وتوحيد العمل في مجال المكتبات والمعلومات، وبعد إنشاء الجمعيات الوطنية وبدأت في إصدار معايير خاصة بها لتنظيم العمل بمكتباتها ومراكز معلوماتها أو تبني المعايير العالمية بحذافيرها أو تبني من هذه المعايير ما يناسب مكتباتها وظروفها، واستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل.

ومراكز المعلومات والمهارات والتدريب قد حظي بقدر كبير من اهتمام المتخصصين، وبدأ ذلك واضحاً في الكم المنشور عن الموضوع، وهذا يتفق مع أهميته وسرعة التغيرات والتطورات في التخصص كما أتى هذا الاهتمام من الإيمان الكامل بالدور الذي يلعبه أمين المكتبة في تنمية وتطوير وتحقيق الأهداف. وأما فيما يتعلق بموضوع الدراسة وهو تطبيق المعايير فهي نادرة جداً في الدراسات العربية والأجنبية، ويمكن تفسير ذلك إلى أن صعوبة تطبيق تلك المعايير خاصة المعايير التي تعتمد على المهارات وليست المعايير التي تعتمد على العددية. كذلك لحدائفة المعايير موضوع الدراسة.

وبناء على ذلك سنستعرض في هذا الجزء من الدراسة خلفية نظرية عن موضوع الدراسة، ثم عدد من الدراسات والبحوث المتاحة ذات الصلة والتي تناولت جانباً أو أكثر من جوانب الدراسة، كما نتناول عدد من الدراسات في موضوع مهارات العاملين بالمكتبات في البيئة الرقمية، وفيما يلي عرض زمني لبعض من تلك الدراسات:

الإطار النظري للبحث :

المعيار: كما جاء في معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات والارشيف هو "مرجع يقرر الحدود الهندسية والتقنية والتطبيقية لمادة، أو شيء، أو عملية، أو وسيلة، أو عمليات التصميم والهندسة. وللمعايير قد تقرها هيئة حكومية أو هيئة غير تجارية من مهامها وضع شكل موحد لمادة أو خدمة أو أجهزة أو برمجيات، الخ. والمعيار يكون

الرابطة لجنة لدراسة إدراج نتائج التقييم وذلك لإصدار معايير موحدة وشاملة تستخدم من جميع المكتبات الأكاديمية والتقنية . وخلال جلسات الاستماع العلنية في مؤتمرات الرابطة في تورونتو (يونيو ٢٠٠٣) وساند دياغو (يناير ٢٠٠٤) اعتمدت هذه المعايير^(*).

معايير رابطة الكليات ومكتبات الأبحاث:

- جاء في مقدمة معايير ٢٠٠٤ أن هذه المعايير تختلف عن المعايير السابقة في أربعة أوجه.
- ويقصد تطبيقها على جميع أنواع المكتبات في التعليم العالي ، من المعاهد التقنية للبحوث بالجامعات.
 - معايير ومبادئ أساسية تستهدف بوصفها أداة للمساعدة على إنشاء المكتبات لأهداف فردية ضمن سياق الأهداف المؤسسية.
 - وهي تركز على توثيق إسهام المكتبة المؤسسية العالية ونتائج تعلم الطلبة، والمعايير تقترح توفير نقاط المقارنة. لمقارنة طولية مع متشابهها من أنواع المكتبات ، والتشجيع على وضع تدابير أخرى.
 - بعض التدابير النوعية والكمية المستخدمة في هذه الوثيقة ، فضلا عن أسئلة لإعطاء التوجيهات اللازمة لتقييم كل عنصر من عمليات المكتبة وتقديم خدمات المكتبة.
- وتهدف هذه المعايير إلى التطبيق على المكتبات الأكاديمية لدعم البرامج في مؤسسات التعليم العالي. والمعايير السابقة للمكتبات اعتمدت على الموارد وبرنامج "المدخلات" مثل الدعم المالي

وبما أن الدراسة الحالية ستستخدم معايير رابطة الكليات ومكتبات الأبحاث التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية ALA سيتم استعراض سريع عن نشأتها واهم أنشطتها تأسست الجمعية في ١٨٧٦ في فيلادلفيا ، ويعتبر من أقدم وأكبر جمعيات المكتبات في العالم ، مع أكثر من ٦٥،٠٠٠ عضوا. وتمثل مهمتها في النهوض بأعلى جودة خدمات المكتبات والمعلومات وصول الناس إلى المعلومات، مهمتها هي "توفير القيادة لتنمية وتعزيز وتحسين خدمات المكتبات والمعلومات ومهنة المكتبات من أجل تعزيز التعليم وضمان الوصول إلى المعلومات للجميع^(*)".

عضويتها مفتوحة أمام "أي شخص.

وأما رابطة الكليات ومكتبات الأبحاث ACRL ، احد فروع جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، فهي الرابطة المهنية لأمناء المكتبات الأكاديمية والأفراد المهتمين الآخرين. تهدف لتعزيز قدرة المكتبات الأكاديمية والمهنيين العاملين في مجال المعلومات لخدمة احتياجات التعليم العالي وتحسين التعلم والتعليم والبحث ، وتعتبر من أكبر فروع جمعية المكتبات الأمريكية ، يبلغ عدد أعضائها حاليا حوالي ١٣ ، ٢٤٩ ، وهي تمثل حوالي ٢٠ ٪ من إجمالي أعضاء الجمعية. وتعتبر الرابطة من الناشطين في مجال إعداد وإصدار المعايير الموحدة للمكتبات بصفة عامة. ففي عام ١٩٥٩ نشرت أولى معايير مكتبات الكليات، ثم تلتها طبعات لاحقة في الأعوام ١٩٨٦ و ١٩٩٥ و ٢٠٠٠ ، وبناء على توصية فرقة العمل المعنية للمكتبات الأكاديمية نتائج التقييم ، كلف مجلس

الترشيد والسعوده الذي ينقصهم أن يتم الخبرة في الممارسة العملية.

ومن الدراسات الحديثة في موضوع العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية، دراسة (باصقر ١٤٢٧هـ) والذي بحث فيها الوضع الحالي للمكتبات الجامعية في المملكة ومستوى القوى البشرية، والصعوبات التي تواجههم، استخدم في قياس ذلك نفس المعايير التي استخدمها عاشور في دراسته المشار إليها سابقا، وذلك بمقارنة مجموعات المكتبات بالقوى البشرية العاملة بتلك المكتبات، وقد توصل إلى أن هناك ضعفاً في العاملين المؤهلين لتلبية احتياجات المكتبات، وقد اعتمد في هذه النتيجة على عدد العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، ومن النتائج التي توصل إليها أن هناك نقص واضح في مهارات القوى البشرية العاملة بتلك المكتبات والقادرة على التحاوب مع احتياجات المكتبات، ومن خلال تطبيقه للمعايير المتعلقة بعدد العاملين توصل الباحث إلى أن التباين السابق في أعداد العاملين بين المكتبات الجامعية السعودية قد تلاشى وأصبح العدد متقارب بل أن بعض تلك المكتبات سجلت نسبة تكامل (١٠٠%) فيما عدا الجامعة الإسلامية وجامعات الملك خالد ونسبة بسيطة جامعة الملك سعود.

كما قارن محمد إبراهيم (٢٠٠٦) بين مهام عمل المكتبي التقليدي والمكتبي في البيئة الرقمية، والذي يتضح من خلاله الوظائف التي كانت مناطه بعمل المكتبي والمهام الجديدة، ويتبين من الجدول أن الدور الجديد للمكتبي يتمحور في مهارات التعامل مع تقنية المعلومات.

والمكان والمواد وأنشطة الموظفين. وهذه المعايير الجديدة تواصل النظر في "المدخلات" ، ولكنها تأخذ أيضا في الاعتبار "الناتج" و "النتائج". بغية إيجاد تعاريف موحدة.

ولعل من الاختلافات المهمة في هذه النسخة أنها لا تركز على الجانب الكمي كما تعودنا عليه في اغلب المعايير السابقة ، فهمي تركز في التقييم على المقارنة في الجانب النوعي ، وقد اشتملت على نقاط مقترحات لتقييم والمقارنة الكمية (مدخلات ومخرجات) ، تبع ذلك عناصر التقييم النوعية وشملت على ثمانية عناصر وهي: الخدمات، المصادر، الإتاحة، العاملين، المرافق، التعاون والاتصال، الإدارة، والميزانية، وكل عنصر اشتمل على مقدمة تعريفية وعدد من الأسئلة، ولقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج النوعي.

الدراسات العربية:

قدم عاشور (١٤١٩هـ) دراسة تقويمية للمكتبات الجامعية السعودية استخدم فيها معايير جمعية مكتبات الكليات الأمريكية، للوقوف على المشاكل والمعوقات التي تعترض المكتبات الجامعية السعودية في تأدية رسالتها، وقد توصل الباحث فيما يتعلق بتطبيق معايير جمعية المكتبات الأمريكية على الموظفين فئة المكتبيين المهنيين أن هناك نقصا كبيرا في عدد المكتبيين بنسبة بلغت لكل من جامعة أم القرى (٦٧) مكتبي، الملك عبد العزيز (٥)، الإسلامية (٤)، أما المكتبات التي سجلت زيادة في عدد المكتبيين فهي: جامعات الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الملك سعود، الملك فهد، وقد أضاف الباحث من خلال التحليل أن برنامجي:

جدول (١) ملامح الاختلاف بين دور المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي

المكتبي الرقمي	المكتبي التقليدي	
العمل كخبير معلومات	جمع الوثائق	- الوظائف
العمل كملاح معلوماتي	بث الوثائق	- بيئة العمل
المكتبة الرقمية	المكتبة التقليدية	- التكوين المعرفي
مركب	بسيط	- مجتمع القراء
كل مستفيد يتاح له الاتصال بالشبكة	ثابت ومحدود نوعاً	- حدود الخدمات
في إطار الشبكة	داخل جدران المكتبة	- طبيعة العمل
متنوع	روتيني	- نمط الخدمات
نشط	سلي	- ناتج العمل
مجموعات رقمية	مواد مطبوعة	- طبيعة الخدمات
الإبحار في المعلومات، تقديم النصح	إتاحة الوثائق	
والمشورة، نقل المعلومات... الخ		
مرتفع	منخفض	- مستوى العمل

الدراسات الأجنبية:

○ التفكير النقدي عند تقييم موارد

الانترنت؛

○ القدرة على تحديد وتصنيف الموارد

المناسبة للانترنت؛

○ تصميم وإنتاج نوعية صفحات الويب؛

○ الاستفادة الكاملة من تسهيلات البريد

الالكتروني بما في ذلك مناقشة القوائم

والنشرات

● التفكير النقدي والقدرة والمهارة في حل

المشكلة، الفضول، المثابرة؛ الثقة والمرونة

والقدرة على التكيف مع التغيير؛

● القدرة الإدارية العامة، وحسن مهارات إدارة

الوقت والموظفين والإشراف والتخطيط

والميزانية

بناء على نتائج SKIP وهو أحد المشاريع

البريطانية الذي درس مهارات تقنية المعلومات

ووفقاً للنتائج وتوصيات المشروع فإن العاملين في

مكتبه معلومات البيئة الالكترونية يتطلب منهم

مزيجاً من مهارات المعرفة والمهوية، والصفات

الشخصية. وهذه تشمل:

● أساس قوي في المعرفة النظرية

● القدرة على فهم واستخدام المعلومات

بأشكال متعددة، ومنها:

○ استخدام الانترنت بطريقة تختلف عن

غيرها من وسائل الإعلام؛

○ الألفة مع مختلف محركات البحث؛

- مهارات متقدمة في الاتصال والنجاح في أداء ادوار الاتصال والتعليم ؛
 - الوعي بدور التقنية في التعليم والتعلم في استخدام المجتمع المؤسساتي،
 - المعرفة الأساسية / نظرة عامة على الشبكة المؤسسية والبنية الأساسية لخدمات المعلومات
 - القدرة على استخدام التطبيقات البرمجية الموحدة في الداخل ونظم وخدمات المعلومات الالكترونية . (ص ص٥٦-٢٥٥ Garrod) 1998,
- وإذا أردنا التعرف بشكل أكثر تفصيلا عن المهارات المطلوبة للعاملين بالمكتبات الرقمية، فمن فهناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ولعل من أهمها دراسة Sreenivasulu (2000) حيث تناول تلك المهارات بتفصيل أكبر وقسمها إلى عدد من المجموعات من أهمها مهارات في:
- الانترنت:
 - الملاحظة،التصفح
 - الاسترجاع ، والوصول الرقمي وتحليل الوثائق.
 - الخدمات المرجعية الرقمية ، وخدمات المعلومات الالكترونية.
 - شبكة قواعد البيانات أو البحث في عدد من المصادر الرقمية ومواقع الانترنت .
 - إنشاء الصفحات ومحتواها وتحميل التقنيات .
- النشر على شبكة الانترنت ، النشر الالكتروني.
 - ارشفه الوثائق الرقمية ، ومواقع المصادر الرقمية.
 - الحفظ والتخزين الرقمي.
 - المراسلة الالكترونية ، ومهارات الاتصال.
 - الوسائط المتعددة والتقنية الرقمية وتجهيز الوسائط الرقمية.
 - الفهرسة متعددة الوسائط ، ومعالجة الصور.
 - الاتصالات الرقمية التفاعلية والتصوير.
 - فهرسة وتصنيف الوثائق الرقمية ، والمحتوى الرقمي.
 - البحث واسترجاع النصوص والصور وغيرها من وجوه متعددة.
 - مقدمة الاستفادة من قدرات التجهيزات الرقمية .
 - تقنيات عقد المؤتمرات بما فيها التداول والمؤتمرات بالفيديو.
 - نظام المعلومات الرقمية والانترنت ، والمعلومات البصرية:
 - التواصل المباشر والتغيرات في المعرفة الرقمية.
 - تنمية مصادر المعلومات الرقمية.
 - الرقمنة من المجموعات المطبوعة.

جمع البيانات وهي الاستبانة، وسيتم عرضها وفقا لما وردت في قائمة المعيار وهي على النحو التالي:

مستوى العاملين مع تقنية المعلومات:

عند سؤال عمداء شؤون المكتبات عن مستويات العاملين في التعامل مع تقنية المعلومات بطرح السؤال (ما هو مستوى غالبية موظفين المكتبة في التعامل مع التقنيات التالية : نظام ميكنة المكتبات ،خدمات الانترنت،قواعد البيانات، خدمات توصيل الوثائق) ، جاءت الردود كما يتضح من جدول رقم (١) أن مهارات التعامل مع أنظمة ميكنة المكتبات سجلت أعلى نسبة، تليها خدمات الانترنت، ثم قواعد البيانات وأخيراً خدمات توصيل الوثائق ، ويعتقد الباحث أن هذه النتائج طبيعية بما أن تلك المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة تستخدم الميكنة منذ وقت مبكر مثل جامعة الملك فهد وسعود وعبد العزيز منذ تقريبا ١٩٨٠، وما الانترنت فهي خدمة تأخرت كثيرا في المكتبات الجامعية السعودية، بل إلى الآن هناك ضعف في مستوى تلك الخدمات سواء المقدمة للمستفيدين أو المستخدمة في أعمال المكتبة

كما يتضح من النتائج مستويات المهارات تختلف إلى حد كبير من مكتبة جامعة إلى أخرى ، ويمكن من خلال إجابات عينة الدراسة تقسيم تلك المكتبات إلى مجموعتين : مجموعة الموظفين المهرة القادرين على تقديم الخبرة المتقدمة و الخدمات. والموظفين ذوي المهارات المنخفضة المستويات. وتشمل المجموعة الأولى مكتبات جامعة الملك فهد ، الملك عبد العزيز، والملك

○ الكفاءة لإدارة شبكات الأقراص المدمجة.

○ تنمية تسجيلات الفهارس المقروءة.

○ تصميم وتطوير قواعد البيانات.

○ تصميم وتطوير برمجيات المكتبات الرقمية.

○ تحويل وسائط الإعلام المطبوعة إلى وسائط رقمية.

○ المعرفة الرقمية في هياكل المعرفة.

وأضاف أن كل تلك المهارات تتوقف على احتياجات المكتبة، وهي بطبيعة الحال تختلف من مكتبة لأخرى.

كما أتفق عدد من المؤلفين على مجموعة من القدرات والمهارات الأساسية والمطلوب إتقانها للعاملين بالمكتبات الرقمية ، ومنهم، Welch (1999)، Chowdhury & Chowdhury (1999). وتضم القدرات التالية: ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة، وتقييم مواقع الويب، وتوجيه المستفيدين وتدريبهم، وتحقيق التكامل بين مصادر المعلومات المتشابكة، وتحليل المعلومات وتفسيرها، وإعداد واصفات البيانات (الميتاداتا)، ورقمنة المعلومات، وتصميم واجهات التعامل والبوابات، وإدارة المشروعات.

نتائج الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة سيقدم الباحث عرض ومناقشة النتائج التي جمعت من خلال أداة

المستمر ، وعدم إتقان اللغة الانجليزية ، ونقص مرافق التدريب في بعض المكتبات، البيروقراطية ومركزية الإدارة في المكتبة الجامعية ، وعدم الاستقرار في العمل.

سعود ، والمجموعة الثانية تشمل جامعة أم القرى والإمام و الملك خالد.

ومن الواضح ، كما يظهر من النتائج ، أن النقص في مهارات تقنية المعلومات يمكن أن يعزى إلى عدد من العوامل مثل عدم كفاية التعليم

جدول رقم (١) ميزانيات التدريب

الميكنة				خدمات الانترنت				قواعد البيانات				خدمات توصيل الوثائق			
١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤
	*				*										
		*				*									
			*				*								
				*				*							
					*				*						
						*				*					
							*				*				

التدريب سواء كانت داخلية أو خارجية، ثم تعرض تلك الترشيحات على لجنة على مستوى الجامعة تسمى (لجنة التدريب والابتعاث) تتولى هذه اللجنة النظر في تلك الترشيحات ويتم البت فيها بناء على معطيات مختلفة مثل تقرير الأداء للموظف و عدد الدورات التي حضرها الخ..، وبالارتباط بهذه الإدارة بالجامعة التي أفادتنا بأن من الملاحظ أن بعض الإدارات تكرر رفع أسماء المرشحين في كل سنة، الأمر الذي يجعل نسبة الموظفين الذين يحضرون الدورات التدريبية محصوراً في عدد معين ولا يتغير، وأما عن جهات التدريب أفاد أن الدورات المتاحة داخليا تنحصر في معهد الإدارة العامة (ويفضل الموظف الحصول على دورات في المعهد بسبب أن تحسب في الترقية) الذي يقدم التدريب أثناء الخدمة ، وعددها ١٧ برنامجاً تقدم

١- ممتازة، ٢- جيدة جداً، ٣- جيدة، ٤- مقبولة

ميزانية التدريب:

من خلال الجدول رقم (٢) يتضح التباين بين الجامعات فيما يتعلق بكفاية ميزانيات التدريب فالبعض أجاب بكفائيتها والآخر قال بعدم كفائيتها، وبالرغم من أن النظام المالي في الجامعات والذي يتبع النظام المالي للدولة يقضي بان تكون الميزانية مركزية على مستوى الجامعة مثل الرواتب والبدلات، والتدريب هو بند رقم (٢١١) من الباب الرابع، تتولاه إحدى الإدارات المتخصصة بطريقة مركزية ، فمثلا بجامعة أم القرى هناك إدارة تسمى (إدارة التدريب والتطوير) مهمة هذه الإدارة استقبال طلبات الإدارات المختلفة بالجامعة باحتياجات التدريب ومن ثم تنسق مع جهات

المجموعات، إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، وتقنية المعلومات.

في أربعة فصول دراسية خلال العام الواحد، كما تتركز الدورات في عدد من الموضوعات منها: تنظيم المعلومات، إتاحة المعلومات، التزويد وتنمية

جدول رقم (٢) ميزانيات التدريب

الإمام	الملك سعود	الملك فهد	الملك عبد العزيز	الملك خالد	أم القرى	الملك فيصل		
*			*			*	نعم	الميزانية
	*	*		*			لا	
*							نعم	كفاية
	*	*	*	*	*	*	لا	الميزانية

الدورات التدريبية:

كما هو مبين في الجدول رقم (٣) إن متوسط عدد الدورات التدريبية التي يحضرها الموظف: واحدة. فالنتيجة تتفق مع ما توصل إليه السريحي منذ عام (١٩٩٣) أن دورات التعليم المستمر والأنشطة المتاحة في المكتبات في الجامعات السعودية محدودة للغاية. ولكن على الرغم من إدخال معدات وبرامج تقنية المعلومات (مثل أنظمة الميكنة) لجميع المكتبات الأكاديمية السعودية

وارتفاع الحاجة إلى المتخصصين المتدربين لتكون المكتبات قادرة على توفير الخدمات اللازمة ، فإنه لم يحدث تغيير كبير ، من حيث فرص التدريب أو إيجاد إستراتيجية للتدريب، وبالمتابعة الزمنية زهيري (١٩٩٧) ، والزهراني (٢٠٠٠)، وغيرهم خلصوا الجميع إلى أن الدورة التدريبية الحالية غير كافية لمواجهة متطلبات البيئة الالكترونية الجديدة، كما أدت إلى سوء نوعية خدمات تقنية المعلومات.

جدول رقم (٣) متوسط الدورات التي يحضرها الموظف خلال السنة

الجامعات	عدد الدورات
الإمام	١
الملك سعود	١
الملك فهد	٢
الملك عبد العزيز	٨-١٠
الملك خالد	١
أم القرى	٢
الملك فيصل	؟

(السرقه، التخريب، العبث بتنظيم المجموعات، الحرائق، تسرب المياه، الزلازل، الحشرات والقوارض، الكهرباء) ومن الحلول المطروحة لحفظ أمن وسلامة المكتبات تدريب وتطوير قدرات العاملين على الحالات التي قد تحدث في المكتبات، إلا أن تدريب العاملين على وسائل الأمن والسلامة، وبالرغم من وجود الأنظمة الآلية لمكافحة الحرائق وغيرها فهذا لا يغني عن التدريب بل يطلب إجراء تجارب طوارئ افتراضية تكون جزء من التدريب. ويعتقد الباحث انه من الضروري إضافة موضوع الأمن والسلامة في المكتبات ضمن الخطط الدراسية بمدارس المكتبات والمعلومات، ولهذا تضمنت معايير موضوع الدراسة عنصر التدريب على الأمن والسلامة، وعند سؤال مجتمع الدراسة هل توفر المكتبة دورات تدريبية على الأمن والسلامة؟ جاءت الإجابات بالنفي من كل من جامعات الإمام، الملك سعود، أم القرى، الملك خالد، والجامعات التي إجابت بالإيجاب هي: الملك عبد العزيز، الملك فيصل، وجامعة الملك فهد، ولكن السؤال ما هو نوع الدورات التدريبية التي تخضع لها منسوبوا المكتبة؟ وفي كل الأحوال فإن وجود مثل هذا الوعي لدى بعض الجامعات أمر إيجابي جداً، وأما المكتبات التي لم يحضر منسوبوها دورات في الأمن والسلامة فقد يكون السبب هو قصور في إدارة الأمن على مستوى الجامعة، أو عدم مطالبة المكتبة بتنظيم دورات لمنسوبيها.

تختلف عدد الدورات التي يحضرها الموظف خلال السنة من مكتبة إلى أخرى، وقد سجلت جامعة الملك عبد العزيز أعلى معدل في عدد حضور الموظفين للدورات التدريبية، وتعادت كل من جامعة الملك فهد وأم القرى بعدد دورتان، ودورة واحدة لموظفي جامعات الملك خالد والملك سعود والإمام، أما جامعة الملك فيصل لم يتم تزويد الباحث بإجابة عن هذا السؤال، وتعتبر هذه النتائج نظرياً وعملياً لا تخدم احتياجات تلك المكتبات، ولا بد من الإشارة هنا إلى أن غالبية الموظفين على رأس العمل بالمكتبات الجامعية السعودية هم خريجو أقسام المكتبات والمعلومات السعودية والذين مضى على تخرجهم أكثر من عشر سنوات بمعنى أن هؤلاء قد درسوا المناهج التي تفتقر إلى مواد التقنية (مرغلاني، ١٩٩٥)، علماً بأن أغلب تلك المدارس قد طورت خططها الدراسية بما يتماشى مع الاحتياجات الفعلية لسوق العمل.

التدريب على الأمن والسلامة:

يتخذ موضوع الأمن والسلامة موقفاً هاماً في تأمين سلامة مقتنيات المكتبة والأفراد سواء كانوا من المستفيدين أو العاملين، فالمقتنيات لها قواعد ومعايير عديدة في كيفية الحفاظ عليها من التلف والضياع، و سلامة رواد المكتبة في حالة حدوث طارئ، حصر السريحي (١٤٢٣هـ) في دراسته عن أمن المكتبات ونظم المعلومات المشاكل التي تتعرض لها المكتبات بمخاطر ذات علاقة بالأمن والسلامة وأجملها في: مخاطر على المجموعات

داخليا على معهد الإدارة العامة وخارجيا محدودة جدا.

كبار الموظفين:

إن الدور الذي يلعبه كبار موظفي المكتبات (أصحاب الخبرة الطويلة) يعتبر مهماً في تنمية وتطوير مهارات العاملين من خلال استقرار ردود العينة حول آرائهم في كيفية تطوير مهارات كبار الموظفين ليصبحوا مدربين، نلاحظ أن هناك تبايناً في آراء مجتمع الدراسة ويمكن حصرها في التالي:

- إعطاؤهم دورات متقدمة متخصصة.
- تخصيص ميزانية للتدريب.
- إنشاء إدارة للتدريب بعمادات شؤون المكتبات.
- وضع خطة إستراتيجية للتدريب.
- التشجيع على التدريب الداخلي والخارجي.
- حثهم على استكمال دراساتهم العليا.
- تنظيم دورات التعليم المستمر.
- تحفيزهم مادياً.
- حثهم على حضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل.
- التعليم والتثقيف الذاتي.
- ويتضح لنا من خلال تلك العناصر أن غالبية مجتمع الدراسة

السياسات:

كما هو في موضوع الميزانية، فإن موظفي المكتبة يتبعون في إجراءات التعيين، الترقية،

مواصلة الموظفين الدراسة:

عند سؤال مجتمع الدراسة عن الفرص التي أتاحتها المكتبات لمنسوبيها لمواصلة دراستهم، كانت النتائج إيجابية في كل الجامعات فيما عدا جامعة الملك خالد والملك فيصل، وقد اختلف أعداد الدارسين والدرجة التي حصلوا عليها بين الماجستير والدكتوراه وقد سجلت جامعة الملك سعود أكبر عدد بلغ (١٣) دارساً منذ أن بدأت المكتبة برنامجهما، تليها جامعة الملك فهد بعدد (٧) دارسين، وأما بقية الجامعات فالعدد من ١-٣

علما بأن نظام الموظفين بالمملكة يجيز للموظفين استكمال دراستهم سواء بالداخل أو الخارج، وهناك من المكتبات من استفادت من هذا بابتعاث عدد من موظفيها للدراسة بالخارج، وتختلف المراحل الدراسية فبدأ من البكالوريوس إلى مرحلة الدكتوراه، وحيث أن من ضمن المعايير موضوع الدراسة عنصر استكمال الدراسة، وعند سؤال مجتمع الدراسة تبين عدد المكتبات التي تمكنت من إتاحة الفرصة لمنسوبيها هي كل من جامعات الملك فهد التي جاءت بأعلى معدل وبعدها ٧ موظفين، والأمر الذي يجب أن نذكره هنا من واقع خبرة الباحث أن بعض المكتبات تتجنب الابتعاث تحسباً لتسرب الموظف عند عودته إلى حيث الكادر الأكاديمي وهذا فعلاً واقع ملموس في المكتبات بالمملكة، خاصة إذا عرفنا أن في غالب تلك المكتبات لا تتوفر فيها وظائف أكاديمية فيما عدا مكتبة جامعة الملك فهد والملك عبد العزيز، وعليه فإن معظم المكتبات تكفي بالدورات التدريبية التي كما ذكرنا أننا تنحصر

المراجع:

- با صقر، محمد احمد (١٤٢٧هـ)، القوى البشرية في المكتبات الجامعية السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٣، ع ١، ص ١٢٦-١٤٣.
- بن عيسى، عبد الله صالح (١٤٠٤هـ)، معايير موحدة للمكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، علم الكتب، مج ٤، ع ٣، ص ٣٧٩-٣٨٦.
- حسن ، محمد إبراهيم (٢٠٠٦) تأثير البيئة الرقمية على إعداد اخصائي المعلومات: التحديات والتطلعات، العربية ٣٠٠٠، س٦، ع٤، ص ص ٨٧-١٠٤.
- عاشور، محمد صالح (١٤١٩) المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية- حاضرها ومستقبلها- الرياض: دار المريخ.
- عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠٠٢) إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ١٨، ص ص ١٣-٢٢.
- مرغلاني، محمد أمين (١٩٩٥) ، تقنية المعلومات: دراسة مقارنة لمقرراتها الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات في جامعات المملكة العربية السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ١، ع ١٤ (الحرم/ جمادى الآخرة ١٤١١، يونيو - ديسمبر ١٩٩١) ، ص ١٩-٩٩.

والتعاقد، لنظام وزارة الخدمة المدنية بالمملكة، وهذه الإجابات كانت ردود عينة الدراسة، ويعتقد الباحث أن الجميع على دراية وعلم بهذه الأنظمة واللوائح، كما أنها متاحة بشكل مطبوع وآخر الكتروني من خلال موقع الوزارة على شبكة الانترنت.

التوصيات:

- ضرورة أن تبدأ أقسام المكتبات و المعلومات السعودية في تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي. ، وتأكيدا لما أوصت به ندوة أخصائي المكتبات والمعلومات
- "مطالبة وزارة التعليم العالي بتفعيل برامج التقويم والاعتماد الأكاديمي لبرامج علوم المكتبات والمعلومات اعتماداً على معايير موحدة لضمان جودة تلك البرامج ومخرجاتها وأن تقيم أقسام المكتبات والمعلومات بإجراء الدراسة الذاتية وفقاً للإجراءات المعمول بها في هذا الصدد".
- على عمادات شؤون المكتبات بالجامعات السعودية أن تعطي التدريب وتنمية المهارات حيزاً أكبر من اهتماماتها الحالية.
- على عمادات شؤون المكتبات في الجامعات السعودية أن تولى موضوع الاعتماد الأكاديمي أهمية خاصة نظراً لما يقدمه لها هذا من فوائد لمعرفة مواطن الضعف والقوة في خدماتها.
- دعوة الزملاء الباحثين باستكمال تطبيق بقية عناصر المعايير.
- توفير وظائف أكاديمية في المكتبات الجامعية السعودية.

- Association. 2006.
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>
(Accessed 10 Jul, 2007)
- Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students ,<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/ulsundergraduate.htm>
 - Welch, M. (1999). Laser Lights or Dim Bulbs: Evaluation Reference Librarians: Use of Electronic Sources. **Reference Services Review**, 27, (1), pp.73-77.
 - Zehery, M. (1997). University Library Development in the Arab Gulf Region: A survey and Analysis of Six University Libraries, **Intl.Inform.& Libr.Rev**, 29, pp. 13-44.
- (*) <http://www.elshami.com/glossary.htm>
- (*) <http://www.ala.org/ala/acrl/aboutacrl/whatisacrl/whatacrl.htm>
- (*) [http://www.ala.org/ala/acrl/aboutacrl/resourcesforwork/guidetopolicies/chapter ١٥ history.htm](http://www.ala.org/ala/acrl/aboutacrl/resourcesforwork/guidetopolicies/chapter%20history.htm)
- Al-Sereihi, H. (1993) Continuing library education: practices and preferences of university and major research library personal in Saudi Arabia, **Ph.D.** theses, Indiana University.
 - Al-Zahrani, R. (2000). Perception Concerning Information Technology Innovation and IT in University Library on Saudi Arabia, **Ph.D.** theses, Florid State University
 - Chowdhury, G. and Chowdhury, S. (1999) Digital Library Research: Major Issues and Trends, **Journal of Documentation**, 55, 4, pp. 409-448.
 - Sreenivasulu, V. (2000) The role of a digital librarian in the management of digital information systems, **The Electronic library**, 18, 1, pp. 12-20
 - Garrod, P. (1998). Skills for new information professionals (SKIP): an evolution of the key findings. **Program**, 32, (3), pp. 241-63.
 - Standards for Libraries in Higher Education." **American Library**