



توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات

رهان جودة خدمات مرافق المعلومات العربية

Job description and definition of specializations
the bet on the quality of services of Arab information
facilities

إعداد

أ.د/ حنان الصادق بيزان

Prof. Hanan Al-Sadiq Bizan

أستاذ في علم المعلومات - الأكاديمية الليبية للدراسات العليا

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409187

استلام البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٦

قبول البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٣٠

بيزان، حنان الصادق (٢٠٢٥). توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات- رهان
جودة خدمات مرافق المعلومات العربية. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن
المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٦(١٨) ، ١١١ –
١٣٤.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات رهان جودة خدمات مرافق المعلومات العربية

المستخلص:

ان وصف الوظائف بشكل عام يبين طبيعة الاعمال الواجب انجازها، والمواصفات المطلوبة لشاغلها والتي تؤدي الى وضع الموظف المناسب في العمل بالوظيفة المناسبة، فمن خلال تخصص وكفاءة ووظيفة الموظفين في مرافق المعلومات يمكن تقديم افضل الخدمات للمستفيدين. لذا تعد عملية تحليل الوظائف الاداة الاساسية لإدارة الموارد البشرية والتي من خلالها تجمع المعلومات عن كل وظيفة، وعن جميع الذين يشغلونها وبالتالي يمكن التعرف على المؤهلات والمواصفات لكل العاملين لديها. الواقع ان إشكالية هذه الورقة البحثية تتجسد في الافتقار لأدلة موحده لتوصيف الوظائف في جل مرافق المعلومات العربية بصورة عامة، وعلى مستوى القطر الواحد بصفه خاصة، بحيث تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكاتب بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والارشيفات. اذ تجابه مرافق او مؤسسات المعلومات اليوم وباستمرار تحديات في آلية القيام بأنشطتها وتقديم خدماتها. ويكمن التحدي في كيفية استمرارية كواردها على درجة عالية من الكفاءة والمقدرة، لهذا فان جودة خدماتها وكفاءة انشطتها مرهونا بقدرات ومهارات كواردها. لذا فان السؤال الذي يتبادر للأذهان والذي يمكن اعتباره محورا أساسيا تسعى الورقة البحثية للإجابة عنه ألا وهو: كيفية استشراف المقومات اللازمة لتوحيد التوصيف اللازم للوظائف في المرافق المعلوماتية وبما يتناسب مع تطور آليات العمل بها، وضمان تميز وجودة خدماتها المعلوماتية؟

Abstract:

Job descriptions in general show the nature of the work to be accomplished, and the specifications required for the occupant, which leads to placing the appropriate employee in the appropriate job. Through the specialization, efficiency and function of employees in information facilities, the best services can be provided to beneficiaries. Therefore, the job analysis process is the basic tool for human resources management, through which information is collected about each job, and about all those who occupy it, and thus the qualifications and specifications of all employees can be identified. In fact, the problem of this research paper is embodied in the lack of unified

evidence for job descriptions in most Arab information facilities in general, and at the level of one country in particular, so that they are compatible with the technological developments occurring in the nature of the work, duties and tasks of employees in libraries of various types and information centers, documents and archives. As information facilities or institutions today face continuous challenges in the mechanism of carrying out their activities and providing their services. The challenge lies in how to maintain its highly efficient and capable cadres, so the quality of its services and the efficiency of its activities depend on the capabilities and skills of its cadres. Therefore, the question that comes to mind and can be considered a basic axis that the research paper seeks to answer is: How to anticipate the necessary components to unify the necessary job descriptions in information facilities in a manner consistent with the development of their work mechanisms, and to ensure the distinction and quality of their information services?

اولا التمهيد ... لتأطير أهمية الموضوع والمنهجية

نتيجة للتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة التي أثرت بصفة مباشرة على مجال المعلومات من حيث كمية إنتاجها وطريقة تخزينها واستراتيجيات تداولها وإتاحتها. مما حتم على اختصاصي المعلومات اليوم الوقوف في وجه العديد من التحديات التي تفرضها البيئة المعلوماتية الجديدة من خلال الإلمام بمختلف المعارف، وامتلاك المهارات والتحكم بالتكنولوجيا التي يفرضها مجتمع المعلومات. حيث يعكس الواقع وجود تطور تكنولوجي هائل وسريع، مما يؤدي الى ضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات لخريجي اقسام تعليم علوم المعلومات. اذ تتطلب البيئة الالكترونية من العاملين في مجال المعلومات مزيجا من المهارات والموهبة والصفات الشخصية على سبيل المثال لا الحصر حيث سيكون لنا معها عودة على متن الدراسة: القدرة على فهم واستخدام المعلومات بأشكال متعددة ومنها : استخدام الانترنت والالفة مع مختلف محركات البحث، والتفكير النقدي عند تقييم موارد الانترنت والقدرة على تحديد وتصنيف الموارد المناسبة للانترنت وتصميم وانتاج صفحات الويب والاستفادة الكاملة من تسهيلات البريد الالكتروني.



وفي هذا الصدد تعد جودة خدمات المعلومات مطلباً أساسياً لرفع كفاءة أداء العمل والنهوض به فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات فهدف الجودة هي تحقيق المتطلبات الأساسية التي يتوقعها ويطمح إليها المستفيد.

الواقع ان إشكالية هذه الورقة البحثية تتجسد في الافتقار لإدلة موحدة لتوصيف الوظائف في جل مرافق المعلومات العربية بصورة عامة، وعلى مستوى القطر الواحد بصفه خاصة، وحتى وان وجدت فانها تحتاج للتحديث، بحيث تتلائم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكتبات بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والأرشيفات.

لذا تجابه مرافق او مؤسسات المعلومات اليوم وباستمرار تحديات في آلية القيام بأنشطتها وتقديم خدماتها. ويكمن التحدي في كيفية استمرارية كوارها على درجة عالية من الكفاءة والمقدرة، لذا فان جودة خدماتها وكفاءة انشطتها مرهونا بقدرات ومهارات كوارها.

وتنطلق الورقة البحثية من التساؤل التالي :-

• كيفية استشراف المقومات اللازمة لتوحيد التوصيف اللازم للوظائف في مرافق المعلومات بما يتناسب مع تطور آليات العمل بها ، وضمان تميز وجودة خدماتها المعلوماتية ؟

- أهداف الدراسة :

١- استقراء التطورات التكنولوجية وفقا لتغيرات طبيعة اعمال مرافق المعلومات.

٢- استنباط أهمية المهارات والكفاءات البشرية لاستمرارية جودة خدمات المعلومات.

٣- محاولة استشراف ملامح مقومات توحيد توصيف الوظائف على المستوى العربي .

منهجية الدراسة :

تستخدم الدراسة المنهج المكتبي او الوثائقي التحليلي، والذي يعتمد على التحليلات النظرية.

- مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

توصيف الوظائف : وصف الشيء يعني نعته بما فيه وبيان الحالة التي يكون عليها ذلك الشيء، ووصف الوظيفة وتعريف معالم كل وظيفة وصف كامل للعمليات والمسؤوليات والواجبات الخاصة بها." (مائدة، ٢٠١٠، ص ٥٠)

الكفاءات: تعني المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة لأداء الوظيفة او الأدوار والمهام بطريقة فاعلة، كما انها تعرف جمعية المكتبات المتخصصة SLA الكفاءات المهنية

بانها تتعلق بمعرفة المتدرب بمصادر المعلومات والوصول إليها والمقدرة على استخدامها ويعتبر هذا من اهم اسس تقديم اجود انواع خدمات المعلومات . (العمودي ، ضليلمي، ٢٠٠٨، ص٥٧)

اختصاصي المعلومات : هو ذلك الشخص المعني بتصميم وتشغيل وادارة نظم وموارد المعلومات وخدماتها مستعينا في ذلك بكافة وسائل تكنولوجيا المعلومات ، والاختصاصي قد يكون هو المكتبي او الارشيفي او مدير المعرفة او ضابط المعلومات او مصمم مواقع الويب او وسيط المعلومات او باحث قواعد بيانات او مستشار المعلومات ... الخ ، وهذا الاختصاصي قد يعمل في مكتبة او ارشيف او مركز معلومات او قسم انترنت او مراكز مصادر المعرفة والتعلم او مؤسسة ادارة المحتوى .. الخ (عبد الهادي، ٢٠١٢، ص١٩٥)

ثانيا استقراء ... التطورات التكنولوجية وتغيير طبيعة مرافق المعلومات

لا يخفى على احد مكانة التكنولوجيا في حياتنا اليومية، التي باتت واقعا ملموسا بشقيها العلمي والعملية، فالطالب والمعلم والمهني بشتى المجالات يقضون وقتا لا بأس به في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض انجاز اعمالهم وانشطتهم في اسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف وبافضل جودة وكفاءة ممكنة. وهذا التطور التكنولوجي لا يعد تطورا تكنولوجيا بحثا يتعلق بالاله او الوسيلة او المنتج فقط وانما يؤدي ايضا دورا مهما ونوعيا في التطورات الاقتصادية والسياسية والثقافية لاي مجتمع. (مرغلاني، البلادي، ٢٠٠٨، ص١١٥) .

اذ اصبح الاقتصاد اقتصادا معرفيا بمعنى قائم على فهم جديد اكثر عمقا لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد، وبذلك اصبحت المعرفة المصدر الرئيسي للاقتصاد الجديد واصبحت المنتجات المادية فيه لا تعد مهمة كأهمية الكفاءات والافراد الذين ينتجونها في المنظمات وبهذا حقق الاقتصاد المعرفي قوة جديدة للموارد البشرية المبدعه كونهم صناع معرفة ووكلاء التغيير. (جوينات 2009، ص١١٨)

وكنتيجة طبيعية للتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة التي أثرت بصفة مباشرة على مجال المعلومات من حيث كمية إنتاجها وطريقة تخزينها واستراتيجيات تداولها وإتاحتها وبثها . الامر الذي حتم على اختصاصي المعلومات اليوم الوقوف في وجه العديد من التحديات التي تفرضها البيئة المعلوماتية الجديدة من خلال الإلمام بمختلف المعارف، وامتلاك المهارات والتحكم بالتكنولوجيا التي يفرضها مجتمع المعلومات. كان لابد على اختصاصي المعلومات اليوم أن يكون ملما بجمللة مهارات، سيتم الحديث بإسهاب عنها لاحقا.

يتضح لمتتبع التطورات منذ بداية التسعينيات القرن الماضي شهدت المجتمعات تحولات عميقة في مهنة المكتبات وادارة المعلومات ومع بروز الانترنت كوسيلة

اتصاليه واداة للنفاذ السريع الى المعلومات، لم تعد المكتبات في دورها التقليدي المنفذ الوحيد للمصادر والقراءة والبحث، اذ اصبحت تنافسها هذه الوسيلة الجديدة التي لها ميزة الاتاحة المستمرة والفورية على مدار الساعة. مما ادى لأحداث تضخم او تزايد الانتاج الفكري في مختلف المجالات، واصبح من الصعب على مؤسسات المعلومات مهما كانت امكانياتها وكفاءة موظفيها، ان تحصر هذا الكم الهائل من الانتاج الفكري، بل أضحت عاجزة عن ذلك بالطرق التقليدية ، لذا اصبحت تتسارع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في الحصول على المعلومات باسرع الطرق لتلبية احتياجات مستفادها (الخنعمي، ٢٠٠٨، ص ٢٩٤)

ان الاتاحة الفورية هذه تجعل المستفيد منساقا الى الابحار بين شتى المصادر للظفر بما يريد نسا كان او صورة او وسائط متعددة دون ضرورة المرور بفهرس والحاجة بعد ذلك الى تقديم طلب للاعارة تم المطالعة، والملاحظ ان هذه الظاهرة تتجه حثيثا نحو التوسع والانتشار بدافع الطالب المتزايد على المعرفة والتعلم مدى الحياة لدى كل الاجيال وفي مختلف المجتمعات دون قيود الزمان والمكان، وطورت تكنولوجيا الانترنت طرق العمل ضمن الشبكات مما سهل الاعارة بين المكتبات وتبادل المعلومات واقتباس واسترجاع البيانات البليوغرافية من مصادر خارجية تحاشيا لتكرار عمليات الوصف البليوغرافي والتحليل الموضوعي، وهذا ما قلل الحاجة الى المفهرسين والمكتشفين (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٤٤). الذين كانوا يقومون بها ليحولوا الى اختصاصيي في ادارة قواعد بيانات.

ازاء ذلك التطور سعت الدول جاهدة الى اتخاذ التدابير اللازمة لتنمية قطاع المعلومات والعمل على استثمارها الاستثمار الامثل، وتحمل المكتبات ومراكز المعلومات كمراق للمعلومات مسؤولية كبيرة لضمان استمرارية توافرها لدعم خطط التنمية كما أنها تعد من أهم المؤسسات في هذا العصر الذي يوصف بانه عصر المعرفة، وكان لابد بطبيعة الحال من تأهيل كوادر بشرية تناط بها مسؤولية جمع المعلومات ومعالجتها واتاحتها لجميع فئات المجتمع، فعملت الجامعات على استحداث دراسات أكاديمية في علوم المعلومات لاعداد كوادر مؤهلة علميا وفنيا وتكنولوجيا لاداء هذه المهام بكفاءة وفاعلية. (بهجة بومعرافي، ٢٠٠٨، ص ١٤١)

لقد حدث جدل كبير مع انتشار الانترنت عن تأثيرها على مرافق المعلومات بكافة انواعها، وكيف انها ستحل محلها. ولكن بعد مرور ما يقرب من ثلاثة عقود على الانترنت يلاحظ ان مرافق المعلومات لا تزال قائمة، واصبحت الانترنت وسيلة للنفاذ لمصادر المعلومات، وصارت ملجأ للباحثين والدارسين ولاشك انها تقدم للمستفيدين المعلومات بسرعة ويسر، مما ادى الى تقليل الطلب على خدمة المراجع الا ان هذه الاخيرة طورت ذاتها من خلال تقديم الخدمة المرجعية عن طريق البريد الالكتروني وبرامج المحادثه والذكاء الصناعي، وان قلة اعداد المستفيدين المترددين على

المكتبات من جانب مع الازمة الاقتصادية العالمية وتناقص المخصصات المالية، قد أثر في اعداد الاختصاصي المؤهل للتعامل مع هذه البيئة الرقمية وفي وسط خضم هذه الازمة من جانب اخر، اضافة الى ابتعاد المستفيدين. ومع الاتجاهات الحديثة تحول الاهتمام نحو اكتساب مهارات كيفية التسويق لخدمات المعلومات وزيادة الموارد وتقديم الخدمات عن بعد، وهذا مع الاسف معظم برامج واقسام تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف العربية بعيدة عنه (أسامة، ٢٠١٤، ص٢٣١)، الامر الذي أدى لعدم وجود خريجين لديهم المهارات المطلوبه لسوق العمل.

لذا فقد فرضت التغيرات المتلاحقة على المؤسسات الاكاديمية ضرورة اعادة النظر في برامجها وخطتها لتتلاءم مع عصر المعلومات سواء فيما يتعلق بالقرارات ومفردتها او بالكفاءات والمهارات التي ينبغي اكساب الطلاب بها فقد افرزت ثورة المعلومات مسميات جديدة مثل هندسة المعلومات وادارة المعرفة وبعض تلك المسميات ترتبط بالمهني مثل عامل المعرفة ومدير المعرفة ... ومع ظهور هذه المسميات بدا السباق والتنافس بين التخصصات المتعددة ذات العلاقة بعلوم المعلومات من اجل احتضان المهنة لانها تشكل لب العصر وحاجة وسوق العمل (العمودي، ضلمي، ٢٠٠٨، ص٥٠)

اذ انه مهم توافرت الموارد التكنولوجيه والمادية والهيكل التنظيمية فانها تبقى خامات لا بد من وجود الفكر الانساني لاستثمارها خدمة لاهداف المكتبات ومركز المعلومات لذلك تفوق أهمية الاستثمار فيه الاستثمار في باقي العناصر الاخرى (جويبات، 2009، ص١١٢٠)، اذ يشكل عدم توفر المهارات والقدرات اللازمة لتأهيل الخريجين شكوى دائمة لمؤسسات التوظيف ويواجه مجال المعلومات والمكتبات تلك الإشكالية بصورة أكبر من مجالات اخرى في قطاعي الانسانيات والعلوم الاجتماعية فهناك تغير دائم كبير في مصادر المعرفة وفي احتياجات المستفيدين من مرافق المعلومات وهناك ادوات واساليب واجهزة تكنولوجية تظهر وتتطور بصفة مستمرة مما يجعل من امر ربط المهارات المطلوب اكسابها للطلاب في المرحلة الجامعية الاولى تحديدا وهي دون شك تؤهل الخريجين لسوق العمل مسالة ذات اهمية بالغه (فائقه، ٢٠١٢، ص١6)

الواقع يعكس وجود تطور تكنولوجي دائم مما يؤدي الى ضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات التكنولوجية لخريجي اقسام المعلومات والمكتبات، هناك اصرار مجتمعي بضرورة ربط مهارات خريجي اي تخصص من التخصصات بالمهارات اللازمة والمطلوبة في سوق العمل. فعلى سبيل المثال لا الحصر ان المهارات المطلوب توافرها في اختصاصي المعلومات والمكتبات والمتعلقة ببناء وتكوين المجموعات قد بدأت في التراجع بسبب زيادة الاعتماد على المصادر الالكترونية وقواعد البيانات والتي يتم الاشتراك فيها من قبل مرافق المعلومات، هذا

الى جانب ظهور مشروعات مثل مشروع الفهرس العربي الموحد، والقدرة على تقديم الخدمة المرجعية الالكترونية بأشكالها المختلفة. (فائقه، ٢٠١٢، ص ٢٤، ١٢)

لذا كل ذلك أدى الى تغيير في مسميات الاقسام والكليات من المكتبات او المعلومات والمكتبات الى المكتبات وتكنولوجيا المعلومات او المكتبات وادارة المعلومات، كما ادى ايضا الى تغيير مسميات بعض المقررات مثل تنمية المقتنيات الذي تغير الى تقييم وتنمية المقتنيات التقليدية والرقمية ومقرر الفهرسة والتصنيف الذي تغير الى الميادانات ومقرر النشر الذي تغير الى النشر الالكتروني، كما تغيرت مسميات بعض الوظائف فبدلا من وظيفة المفهرس اصبحت اختصاصي الميادانات وكثيرا ما يطلق الان على مدير المكتبة او مركز المعلومات مدير المعرفة.

(فائقه، ٢٠١٢، ص ١٧)

يمكن ان نشير الى وجود تغيير ايضا في الاهداف العامة التي وضعتها اقسام وكليات تدريس علوم المعلومات والمكتبات والارشيف لإكسابها لاي خريج حيث يصبح لديه بنية معرفية متكاملة ليس فقط في مجال المعلومات بل ايضا في الحاسبات والاتصالات وليفصح مرشدا للمستفيد للوصول للمعلومات المطلوبة. (فائقه، ٢٠١٢، ص ١٨)

يلاحظ المتأمل للواقع ان جل المقررات والبرامج توضع من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس ودون اجراء اي استطلاع ولو حتى سريع لاحتياجات سوق العمل، فتكون النتيجة وجود خريجين درسوا مقررات خرجوا بها بمهارات عفا عليه الزمن ووجود مهارات يطلبها اصحاب فرص العما غير موجودة في هواء الخريجين ، كما ان وجود مهارات شخصية أساسية مطلوبه في الخريج وهي لا يكتسبها من اقسام المعلومات والمكتبات أهمها الامانة والصدق والالتزام والتعاون والاحترام وعدم التعصب وقبول الرأي والرأي الاخر الايمان بقضية المهنة ورسالتها كما ان هناك مهارات علمية لا يكتسبها الخريج ايضا مثل القدرة على تقييم الاداء والقدرة على اعداد الهياكل التوصيفية لمرافق المعلومات والقدرة على التحليل البيئي واعداد سياسات التسويق وزيادة الموارد... الخ (أسامة، ٢٠١٤، ص ٢٣٠)

يعد التوصيف الوظيفي وضرورة وجوده والأهمية البالغة التي يقدمها في تحديد الوظائف والمهام كما سيتضح لاحقا بشكل اكثر تفصيلا، لاشك تستدعي الضرورة في هذا السياق إيجاد مرجع مهني لمهن المعلومات والمكتبات والارشيف خاصة في خضم التحولات المعلوماتية التي نشهدها اليوم والتي أثرت بصفة كبيرة على مختلف المهام والوظائف. ما يحتم ضرورة إيجاد دليل مرجعي لمختلف المهن حيث أن التوجه الحالي لتوظيف خريجي هذا التخصص يؤكد على تجدد الوظائف التقليدية للتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، ما يتطلب مراجعة وتجديد مختلف

الوظائف من حيث المهام والمسؤوليات وغيرها. وهذا لا يكون إلا بإيجاد مرجع مهني متخصص في علوم المعلومات والمكتبات. (السزاحي، بن يحي، ٢٠١٣)

اذ ان المكتبات ومراكز المعلومات احدى المنظمات التي لها تماس مباشر بالمستفيدين من باحثين وعلماء... الخ..، فكيف يتم تحقيق عملية تحليل وتوصيف الوظائف في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام، في ظل التغيرات التكنولوجية ودخول نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت في جميع اعمال مرافق المعلومات، ولعل نتيجة لذلك ظهرت للمكتبات وظائف ومفاهيم ومسميات جديدة منها :-المكتبة الالكترونية، المكتبة الرقمية، المكتبة المهيبة، المكتبة الافتراضية. واثرت هذه التغيرات في طبيعة عمل المكتبي وصار اختصاصي معلومات اكثر مما هو مكتبي. (مائدة، ٢٠١٠، ص٤٧)

في هذا السياق صارت متطلبات وظيفة الاختصاصي : اختيار المجموعات الرقمية واقتناؤها وحفظها وتنظيمها وادارتها، اعداد مخطط فني للمكتبة. وصف محتوى الاعمال وخصائص كل منها يعرف بما وراء البيانات. تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل الابحار المعلوماتي، وتقديم المشورة، وتوصيل المعلومات سهلة التناول عبر الشبكة تصميم واجهة تعامل interface، صياغة المعايير والسياسات التي تضبط العمل داخل الشبكة الرقمية، تصميم وصيانة ونقل منتجات معلوماتية ذات قيمة مضافة، دعم الحماية للملكية الفكرية في البيئة الرقمية المتشابكة. اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق امن المعلومات.

ان جميع المهمات اعلاه تعد تحديات جديدة باتت تواجه مرافق المعلومات، وصار المكتبي وسيطا لنقل وايصال وتوفير المنافذ للمستفيد للوصول الى المعلومات في هذا الكم الهائل من المعلومات المتوفرة في الفضاء الالكتروني، وبدأت المكتبة بدورها تشهد تغييرات في العديد من اعمالها واقسامها وظهرت فيها اعمال ووظائف واقسام جديدة لم تكن موجودة من قبل مثل قسم للنظم الالية، وقسم خاص للانترنت، كل هذه المجالات تحتاج الى مواصفات جديدة يجب ان تتوافر في المكتبي ليكون قادرًا على تقديم افضل الخدمات، ولا ننسى ايضًا معايير الجودة الواجب توافرها في خدمات المعلومات. (مائدة، ٢٠١٠، ص٥٠-٥٢)

ثالثًا استنباط ... أهمية المهارات لاستمرارية جودة الخدمات المعلوماتية

اعتمادا على الطرح اعلاه فان التغير الذي احدثته التكنولوجيا بالمهنة، يبرز ان اهم المهارات المطلوبة في العصر الالكتروني هي سلوكيه، حيث تعد من بين الكفاءات الواجب ادخالها في البرامج المطورة لتعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف، اذ لم يعد الامر متعلقًا بما تعلمه الفرد ولكن بدرجة تفعيل ما تعلمه وتطبيقه. وهل لديه مهارات تؤهله للتطوير ذاته والقدرة على التعليم المستمر مدي الحياة، وما يعكس على ممارسة مهامه وواجبات عمله.

ولعله ترجع اهمية ذلك الى ان طبيعة المهن والوظائف اصبحت مرتبطة بالقدرة على اظهار القدرات والمهارات والتمكن من التكيف مع متغيرات طبيعة العمل او المهنة التي يمارسها، فمن المعلوم ان العمل الفني الذي يتطلب مهارات عالية، اصبح يجذب اليه اشخاص محترفين وماهرين يستطيعو اكتساب المعرفة من باب الاطلاع الواسع والاعتماد على الذات والممارسة المستمرة. (جوينات، ٢٠٠٩، ص١١٢٠).

ووفقا لمفهوم الكفاءات الذي سبق الاشارة اليه بمطلع الدراسة، فانها تعني القدرة على استعمال المهارات والمعارف الشخصية في وضعيات جديدة داخل اطار الحقل المهني كما تحوي ايضا تنظيم العمل وتخطيطه وكذلك الابتكار والقدرة على التكيف مع التغيير. فالكفاية والكفاءة مستويان أحدهما يمثل الحد الأدنى (الكفاية) والآخر يمثل الحد الأعلى (الكفاءة)، وان الاختصاصي الكفاء هو الذي تتطابق مهارته وقدراته مع نموذج محدد مسبقا فيؤدي الأدوار والمهام المطلوبة والمتوقعة منه بكفاءة عالية تنعكس بطبيعة الحال على جودة خدمات المعلومات .

لذا تتطلب البيئة الالكترونية من العاملين مزيجا من المهارات والموهبة والصفات الشخصية على سبيل المثال لا الحصر: القدرة على فهم واستخدام المعلومات باشكال متعددة ومنها : استخدام الانترنت والالفة مع مختلف محركات البحث، والتفكير النقدي عند تقييم موارد الانترنت والقدرة على تحديد وتصنيف الموارد المناسبة للانترنت وتصميم ونتاج صفحات الويب والاستفادة الكاملة من تسهيلات البريد الالكتروني بما في ذلك مناقشة القوائم والنشرات، كما ان القدرات الادارية كحسن ادارة الوقت والاشراف والتخطيط والميزانية...جميعها مهارات غاية في الاهمية. (معتوق، ٢٠٠٨، ص١٨٣)

ويضاف الى ما تقدم الفهرسة الاليه والميتاداتا التكتشف الالي تصميم واجهة التفاعل، البحث في قواعد البيانات والتعامل مع تكنولوجيا الويب وتطبيقات منتجات الاقراص الملليزرة ، الوسائط الفانقه والمتعددة ، لغات برمجة الكمبيوتر .(العمودي ، ضليلمي، ص٧٢)، بشكل عام يحتاج اختصاصيو المعلومات الى مجموعة متنوعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من استخدام المعرفة والتكنولوجيا في تأديتهم لادوارهم وخدمة الاحتياجات ويمكن اجمالها على النحو التالي:

١- الكفاءات المهنية :- تشير إلى معرفة الممارس بمصادر المعلومات والوصول إليها والقدرة على استخدام المعرفة كقاعدة لتوفير خدمات معلومات عالية الجودة .هناك أربع كفايات رئيسة، كل منها مزود بمجموعة من المهارات: ادارة مؤسسات المعلومات وهي تتضمن الادارة للمؤسسات، ادارة مصادر المعلومات وتتضمن الاختيار والتقييم والتأمين وتقديم الوصول للمصار- ادارة خدمات المعلومات تعني تصميم وتطوير واختبار وتسويق وتسليم وما الى ذلك، وتطبيق ادوات وتكنولوجيا

المعلومات لتسليم أفضل الخدمات وتقديم افضل المصادر المتاحة.(عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص٧٠-٧١)

٢- الكفاءات الشخصية تمثل مجموعة من المواقف والمهارات والقيم التي تمكن الممارسين من العمل بفاعلية والمساهمة الإيجابية لمؤسساتهم ولمهنتهم وللمستفيدين، هذه الكفاءات تتراوح ما بين كونهم محاورين أقوياء إلى تمكنهم من إضافة قيمة بفعل إسهاماتهم، مع بقائهم مرنين وإيجابيين في بيئة دائمة التغيير. (نعيمة، ٢٠١٣، ص٣)، وتتمثل في امتلاك سعه الافق، المقدرة على التواصل الالكتروني، العمل على ايجاد بيئة تتميز بالاحترام والثقة، العمل بنجاح مع الاخرين ضمن فرق العمل، المقدرة على الابتكار والابداع والتطوير المستمر، المرونة والايجابية، مهارات التفاوض والاستماع والدبلوماسية ومهارات إدارة التغيير ومهارات اتقان لغه اجنبية ومهارات متعلقة بمحو الاميه التكنولوجية والتعليم مدى الحياة. (عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص٧١-٧٢) اضافته لقابلية التعلم والمرونة عند مواجهة المخاطر والقابلية للتغيير .

وهناك نوعين من الكفاءات الأساسية من اجل ترسيخ الكفاءات المهنية والشخصية، اذ ان اختصاصي المعلومات كمهني متعلم، يدرك لقيمة تطوير معارفه والتشارك بها . ويتم ذلك عبر شبكة اتصالات مترابطة، يتم إجراء البحوث والتشارك بها ومختلف الإجراءات التعاونية. اضافة ال التمسك بأخلاقيات المهنة (نعيمة، ٢٠١٣، ص٣) بطبيعة الحال، إنها أساسية دون شك لضمان قيمة وجدوى المهنة. ويمكن استنباط أول أسس معرفية للمهارات التي يحتاجها اختصاصي المعلومات في هذا الظرف كاستجابة طبيعية للتغير هي :

- استخدم الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعامل والتفاوض مع مزودي خدمات الوصول الى مصادر الالكترونية وابرار عقودها.

- فهم الوضع القانوني الجديد المتعلق بحقوق الملكية الفكرية والصناعية وحقوق النفاذ الى المعلومات

- معرفة لغة اجنبية على الاقل وخاصة الانجليزية لان المصادر تجمع من جهات داخلية وخارجية(بن عيسى، ٢٠١٢، ص١٤٤-١٤٥).

وتعتبر هذه الاسس من العناصر الاساسية التي أصبحت تقترن بالوظائف والأنشطة المطلوبة في مرافق المعلومات تنفيذًا لمهامها وبرامجها المتجددة.

ولعل القارئ يلاحظ جليا من هذا الطرح ما للمهارات من أهمية التي يستوجب امتلاكها من قبل العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات يفترض ان تكون وفقا لمتطلبات ادارة المعرفة والتي من الممكن تقسيمها الى:-

- مهارات تكنولوجية كالتعامل مع قواعد البيانات والمقدرة على النشر الالكتروني وتقديم خدمات المعلومات عن بعد ، ومهارات ادارة المعرفة المقدرة على تقييم

المعرفة والالمام باحتياجات المستفيدين ونشر الوعي المعرفي لديهم وتشخيص المعرفة المتوافرة وتلك المطلوبه ، ومهارات الابداع والابتكار كالتفكير المستقبلي والابتكاري وتطوير رؤية جديدة والتعامل مع المواقف والاحداث وحل المشكلات المعرفية بطريقة ابداعية .

- المهارات الفنية بناء سياسة تنمية مصادر المعلومات وتسويق تقييم مصادر المعرفة وتنقيتها والتعامل مع مصادر المعرفة وفق تسجيلات مارك العالمية.

- المهارات الادارية اتقان مهارات الاتصال الافتراضي ، المقدرة على ادارة التغيير والتغيير الذاتي ، ادارة الوقت اللازم للقيام بالانشطه المعرفية المخطط لها، كل ذلك بالإضافة الى الفهم المشترك والثقة المتبادلة وتجسيد ثقافة التعايش داخل المكتبة ، تشخيص نقاط الضعف في الانجاز باعتماد نموذج للمقارنة مع مرافق نظيرة. (جوينات، ٢٠٠٩، ص ١١٣٠-١١٣٢)

وهناك اتفاق الى حد بعيد في حول جدوى المهارات المهنية الواجب توافرها في اختصاصي المعلومات والمكتبات في الانتاج الفكري العربي وان كان هناك بعض الاختلافات في درجة شمول تلك المهارات حيث قسمت المهارات الى مهارات مهنية، مهارات تكنولوجية ومهارات ادارية كما أوضحنا في الاسطر السابقة، اما وثيقة معايير تخصص المعلومات والمكتبات فقد قامت بتقسيمها الى مهارات مهنية اي ان يستطيع اختصاصي المعلومات القيام بوظيفة ما او بعمل ما، والى مهارات معرفية اي انه يستطيع معرفة ابعاد موضوع ما وقد اتجه استاذنا فتحي عبدالهادي الى التركيز على المهارات المتعلقة بالمحتوى الرقمي في دراسته دور اختصاصي المعلومات في مجتمع المعلومات.

اود التنويه للاهتمام المنصب على الدور الاداري والتعليمي لاختصاصي المعلومات في الانتاج الفكري الاجنبي على المهارات المهنية المتعلقة بالتخطيط وادارة وتقييم مؤسسات المعلومات ودراسات المستفيدين والتسويق وتقديم الخدمات.(فانقه، ٢٠١٢، ص 21)، كما ان جمعية المكتبات المتخصصة من جانبها وفي تقريرها عن الكفاءات المطلوبة في اختصاصي المكتبات المتخصصة للقرن الواحد وعشرين حددت أربع محاور موضوعية رئيسية للمهارات والكفاءات المطلوبة لاختصاصي المعلومات والمكتبات ومن ضمن المحاور الرئيسية نجد المحور المتعلق بتطبيق واستخدام أدوات وتكنولوجيا المعلومات المتضمن الخبرة في قواعد المعلومات وأمن وسرية المعلومات ومواكبة التكنولوجيا الجديدة المتعلقة بالمعلومات. (نعيمة، ٢٠١٣، ص ٣)، ولعل في هذا ما يؤكد أهمية موضوع المهارات نتيجة للتغير الحاصل في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكتبات بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والارشيفات.

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة التأكيد على أهمية الحصول على شهادة ICDL، والقدرة على تقييم الأداء والتعامل مع قواعد الفهرسة والتعامل مع خطط التصنيف والتعامل مع قوائم رؤوس الموضوعات وتحديد وتحليل احتياجات المستخدمين من المعلومات والقدرة على البحث في الانترنت (ابحار وتصفح وتنقيب)، إضافة الى مهارة في تطبيقات برنامج Office والالمام الكافي باللوائح و التشريعات والقوانين الخاصة بمصادر المعرفة والقدرة على تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والتعامل مع كافة المصادر الرقمية (الوصول والاسترجاع والتحميل) (فائقه، ٢٠١٢، ص٢٣)

وفقا لتلك التطورات التكنولوجية التي سبق الحديث عنها وتغير طبيعة مجال المعلومات والمكتبات والارشيف كمرافق معلومات، في صدد ذلك تعد جودة خدمات المعلومات مطلبا أساسيا لرفع كفاءة أداء العمل والنهوض به فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات فهذه الجودة هم تحقيق المتطلبات الأساسية التي يتوقعها ويطمح اليها المستفيد(الذخمي، ٢٠٠٨، ص٢٨٩)، ويعد اختصاصي المعلومات هو المسؤول عن تحقيق المستوى المطلوب من الجودة في الخدمات، بما يمتلك من مهارات وقدرات تؤهله من تقديم خدمات المعلومات الكترونية باقل جهد واسرع وقت، وذلك من طريق ابتكار استراتيجيات البحث والتنقيب في عدد من المصادر الرقمية ومواقع الانترنت. وتوجيه المستفيدين إليها وتدريبهم للوصول السريع،(معتوق، ص١٨٤-١٨٥)

من الجدير بالذكر ان المهني المعاصر لا يستطيع القيام بجميع الوظائف في العصر الالكتروني فالمكتبة العصرية تحتاج الى مهارات في ادارة نظم الحواسيب وادارة نظم الاتصالات ، كما ان مهارات اخرى لاختصاصي المعلومات من ابرازها : فهم المبادئ والحقائق والمفاهيم والاجراءات وحل المشكلات وتقدير الدور الاجتماعي على المهنة ومعرفة قدرة المستفيد على انشاء علاقات للمهنة ومعرفة الذات والنمو المهني المستمر واستخدام المبادئ الاخلاقية. (الضرمان، ٢٠٠٦، ص١٧) وهذه جميعها تعد غاية في الاهمية.

يجدر التنبيه على انه من الصعب اجتماع كل هذه الملكات والمهارات في فرد واحد ليكون ماهرا في مجال المعلومات عامة فهذه شروط نادرة ان لم نقل تعجزية فالقدرات يمكن تنميتها لكن لا يمكن تغييرها واستبدالها وتبقى دائما طبيعة متأصلة في الفرد تنشأ معه ويعايشها طيلة حياته، لكن يمكن للمهني ان يجد ضالته في هذا الطيف الواسع من المهام والوظائف والمهارات ليختار منها حسب ميولاته وقدراته (وظيفة اتصالية او بحثية او تكنولوجية او ادارية او تنشيطية ... الخ) (بن عيسى، ٢٠١٢، ص١٤٦)

الواقع ان ما سبق استنباطه يؤكد وجود فجوة بين احتياجات قطاع التوظيف وبين ما تقدمه برامج تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف لطلابها من مهارات ومؤهلات، وهذا يستوجب تطوير البرامج الدراسية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل واستحداث أسماء جديدة للوظائف والتركيز على الجوانب التطبيقية في التدريس واعادة توصيف الوظائف الحالية والمستحدثة حسب متطلبات سوق العمل (بوعزة، ٢٠٠٨، ص٦١٠) ، اذ تعد عملية تحليل الوظائف الاداة الاساسية لادارة الموارد البشرية في اي منظمة والتي من خلالها تجمع المعلومات عن كل وظيفة، وعن جميع الذين يشغلونها وبالتالي ستتعرف المنظمة على المؤهلات والمواصفات لكل العاملين لديها. وقد يكون هناك تشابه بين كل وصف ومواصفات بعض الوظائف وهذا يتطلب تصنيف الوظائف (Job classification) ضمن مجموعات، تتشابه او تتقارب وكل مجموعة تكون متشابهة في الواجبات والمسؤوليات والمؤهلات.

وبالتالي فإن عملية تصنيف الوظائف:-هي " ترتيب الوظائف وتجميعها بشكل منظم في فئات او مجموعات على اساس التشابه في واجباتها ومسؤولياتها والمؤهلات اللازمة لاشغالها بحيث تضم كل فئة مجموعة من الوظائف المتشابهة في كل من الوصف والمواصفات الوظيفية وبحسب درجة صعوبة العمل ومسؤوليته." (مائدة، ٢٠١٠، ص٤٧) اذ ان تصنيف الوظائف في المكتبات قد يظهر تشابها في العديد من العنوانات الوظيفية. كأمين مكتبة، او اختصاصي معلومات، او اختصاصي... الخ.

لذا فان المكتبات تواجه تحديات كثيرة في تحقيق اهدافها وخدمة المستفيد النهائي منها، فطبيعة عمل الموظف المكتبي التقليدي لم يعد يلبي متطلبات هذا العصر، وعليه لم يعد كافيًا لمواجهة التحديات، لعل الضرورة تستوجب تغيير في الوصف الوظيفي للمكتبي ليكون ذا مواصفات فنية عالية (مائدة، ٢٠١٠، ص٤٨) قادرة على التعامل مع المستجدات المعاصرة بصورة مستمرة.

لذا يعد التوصيف للوظائف هو دليلا ارشاديا للمسؤول الاداري للحكم على ما يجب ان تكون عليه الوظيفية ومدى كفاءة ادائها وتشتمل على بيان موقع الوظيفة داخل المكتبة واسم الوظيفة وموقعها في الهيكل التنظيمي. وتحديد اهميتها اضافة لشرح مختصر يعطي فكرة عن الوظيفة وهدفها وطبيعتها وما تستلزمه من متطلبات الاداء، كما يتضمن مواصفات شاغل الوظيفة، ومن الضروري كذلك تحديد الراتب والامتيازات المخصصة لكل عنوان وظيفي وبحسب الشهادة العلمية. (مائدة، ٢٠١٠، ص٥٠-٥١)

ان المحصلة النهائية لتوصيف الوظائف هو صدور " دليل لوصف الوظائف " كما سيتضح لاحقا بحيث يعد الخارطة الارشادية للمكتبة او مركز المعلومات او اي ادارة

أخرى يساعدها في تحديد مواصفات كل وظيفة، ومواصفات شاغل الوظيفة. باعتبار ان وظيفة المكتبي في عصر المعلومات بدأت بالتغيير تدريجياً ليصير الاتجاه الحالي هو العمل كاختصاصي معلومات، او مرشد او موجه للمستفيد من المكتبة بجميع اشكالها وانواعها (التقليدية الورقية، والالكترونية، والرقمية، والافتراضية) للحصول والوصول الى المعلومات المطلوبة باسرع وقت واقل كلفة وصار عمل اختصاصي المعلومات يتجه نحو الابحار في عالم المعلومات الرقمية وشبكة الانترنت. (مائدة ٢٠١٠، ص ٥٠-٥٢)

رابعاً نحو استشراف ... ملامح مقومات توحيد توصيف الوظائف عربي

لا يخفى على القارئ المنتبِع ذلك السياق التكنولوجي الجديد لمجتمع المعرفة، وما يتطلب من مهارات تعدد بمثابة رهان وحل في آن واحد مجدياً لمواجهة التغييرات في وظائف ومهن مرافق المعلومات، من طريق وصف وتحليل المهارات وجمعها وتصنيفها لتكون اداة للتدريب والتكوين المستمر، لذا فان مهن المعلومات تتطور وتتغير انشطتها باستمرار لكنها في نفس الوقت تبقى صامدة محافظة على هويتها وخاصة على أهدافها الأساسية في مرافقة القارئ والباحث وكل من يسعى الى تحقيق ذاته باكتساب المعرفة والثقافة. (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٦١)

وفي صدد ذلك لن يضطر المشغولون الى الاستغناء عن موظفيهم بدعوى تقادم معارفهم وعدم ملاءمتها لاحتياجات مؤسساتهم لان تعليمهم مهارات مناسبة لوضعياتهم الجديدة في العمل ينعش معارفهم العملية ويجعلهم قادرين على مواجهة التحدي بكل كفاءة ولم تعد هناك حاجة لازدواجية التوظيف الحاسوبي من جهة والمكتبي من جهة اخرى لتقاسم عمل واحد ينفرد كل مختص بجزء منه، مما قد ينجم عنه جو من التنازع وعدم التفاهم. (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٦٢)، لعل بهذا السبيل تكون مهنة المعلومات قد سلكت المسار المرجو لتتطور وترتقي الى موقع لائق في مجتمع المعرفة، بمعنى اخرى اكثر وضوحاً قادراً على تقديم خدمات جيدة. حيث بات المهني عامل معرفة، او مديراً للمعرفة ومسوقاً لها... الخ.

اذ باتقان خريجو أقسام المعلومات والمكتبات والارشيف للقدرات والمهارات التي سبق الحديث عنها، كالقدرة على التعامل مع الوسائط الالكترونية وصيانتها ومتابعة التطورات الحديثة في علوم المعلومات بشكل عام. وإدارة المشروعات وتقييم خدمات المعلومات وتحديد الاحتياجات الضرورية للمستفيدين بشكل خاص، مع توافر رؤية واضحة بطبيعة الحال عن كيفية تطوير الخدمات التقليدية وتقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد المفيد منها للاستخدام والتوظيف (قبلان، الزهراني، ٢٠٠٩، ص ١٠٧-١٠٨).

قد لا يخفى على المتخصص المتأمل للواقع وجود تطور تكنولوجي مستمر، مما يلازم بضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات التكنولوجية لخريجي اقسام

المعلومات والمكتبات وما يقتضي ذلك من نمط التعليم المستمر، لذا هنالك اصرار مجتمعي بضرورة ربط مهارات خريجي اي تخصص من تخصصات علوم المعلومات بالمهارات اللازمة والمطلوبه في سوق العمل(فائقه،٢٠١٢،ص١٢). ولعل ما يؤكد هذا الدراسة المقدمه من قبل داوئي لجمعية تعليم المعلومات والمكتبات منذ ١٩٩٩ التي تنبه الى ان كافة مهام اختصاصي المعلومات والمكتبات ستتأثر بتراجع دور اختصاصي كوسيط بين مصدر المعلومات والمستفيد، مما يتطلب اعاده هيكله الاختصاص والتوكيز على الخصائص النظرية لنظم استرجاع المعلومات (الضمان،٢٠٠٦،ص٢٠)

هنالك اتفاق حول أهمية المهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات خاصة تلك المتعلقة بضرورة وجود الحد الأدنى للتعامل مع الحواسيب وتحليل وتصميم النظم والقدرة على تقييم النظم والتعامل مع المصادر الرقمية والوصول والاسترجاع والتحميل، كما ان هناك اتفاق ايضا على ان معظم تلك المهارات لا توجد في اهداف او محتوى المقررات الحالية، ولكن ثمة خلاف بين رؤساء اقسام المعلومات والمكتبات واصحاب فرص العمل في درجة أهمية كثير من المهارات مثل تحليل وتصميم النظم ، والقدرة على تقييم النظم والقدرة على التعامل مع المصادر الرقمية والالمام بأساسيات التحول الرقمي والقدرة على استخدام لغات وادوات تحرير صفحات شبكة الويب ويمكن ارجاع ذلك الى درجة الاختلاف في تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في مرافق ومؤسسات والمعلومات.(فائقه،٢٠١٢،ص٢٨)

مادام المجتمع يتغير فلا بد لمخرجات أقسام علم المعلومات والمكتبات ان تواكب هذا التغير وذلك بتطوير المعرفة التخصصية أثناء التعليم الجامعي حتى تكون مخرجاتها قادرة على مواجهة المشاكل المعاصرة ومتطلبات سوق العمل وتنسجم هذه الرؤية مع ما ذهب اليه أينشتين من انه لن نستطيع ان نحل المشاكل المزمنة التي تواجهنا بنفس العقلية التي اوجدت تلك المشاكل، كما قامت اليونسكو بدراسة مسحية في منطقة الكاريبي هدفت الى اختيار نموذج لاستشراف احتياجات المنطقة من المهنيين في مجال المعلومات و اشارت النتائج الى وجود نقص في اليد العاملة المختصة في منطقة الكاريبي وان مؤسسات الاعداد غير قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل (بو عزة،٢٠٠٨،ص٦١٠)

لذا يفترض تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي لبرامج علوم المعلومات والمكتبات والارشيف اعتمادا على معايير موحدة عربيا لضمان جودة تلك البرامج ومخرجاتها، وان تهتم اقسام المعلومات باجراء الدراسة الذاتية وفقا للإجراءات المعمول بها في هذا الصدد. وان تعطي التدريب وتنمية المهارات حيزا اكبر من اهتماماتها الحالية، وموضوع توافق البرامج مع متطلبات سوق العمل اهمية خاصة (معتوق،٢٠٠٨،ص١٩٠)

لاشك إن أغلب المشاكل والعراقيل التي نشهدها اليوم على مستوى بيانات عمل خريجي المعلومات والمكتبات والتوثيق وحتى الأرشيف نابعة أساسا من جملة الفروقات التي تشهدها برامج تكوين أقسام المعلومات والمكتبات ليس على مستوى الدول العربية، وإنما على مستوى الأقسام المتواجدة في البلد الواحد. وهذا بدوره ينعكس سلبا على بيانات العمل حيث تكون لدى خريجي هذه الأقسام تفاوت في المعارف والقدرات وحتى أنماط واستراتيجيات العمل وهو بدوره إشكال كبير. ولا يكون الحل الأمثل لتدارك هذه المشاكل إلا بإيجاد توصيف شامل لمختلف هذه الوظائف. (السزاحي، بن يحي، ٢٠١٣)

يعد تحديث الخطط الدراسية في فترة زمنية لا تتجاوز ما بين الرابع والخمس سنوات نظام يبدو طويلا وان كان يتوافق مع ما هو معمول به حتى في البلدان المتقدمة، ولكن يبدو ان جل هذه الاقسام لا تقوم بدراسة احتياجات سوق العمل لتستفيد منها في عملية التطوير، ويمثل ذلك مفارقة واضحة اذا ما أخذنا بعين الاعتبار ان اغلبية هذه الاقسام قد اكدت على ان تلبية احتياجات المجتمع هي من اهم الاسباب التي تدفع الى تطوير خططها الدراسية. (بوعزة، ٢٠٠٨، ص ٥١)

لاشك ان استمرار هذه الاوضاع يهدد مصير برامج تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف ويجعل استمرارها محفوفا بالمخاطر الشديدة مع الاتجاه الواضح الى تقليل النفقات / وربما يؤدي الامر الى تحويل هذه البرامج الى كليات اخرى او الغائها نهائيا مما يتطلب سرعة التصدي لهذه لتحديات وتحويلها لفرص للتميز من خلال التعاون مع الجمعيات والاتحاد العربي للمكتبات من اجل الخروج بنتائج عملية توجهه مسارات تعليم هذا التخصص في جامعاتنا العربية. (اسامة، ٢٠١٤، ص ٢٣٤)

يجدر التنويه لظهور الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات مثل جمعية المكتبات البريطانية (LA) والاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (ALA) وجميع هذه الهيئات كان لها دور بارز في تقنين ووضع المعايير المختلفة لتنظيم وتوحيد العمل في المجال، وتتمثل مهمتها الرئيسية في تحقيق أعلى جودة لخدمات المعلومات وتيسير النفاذ السريع للمعلومات من طريق توفير القيادة لتنمية وتحسين خدمات مرافق المعلومات وتعزيز التعليم المستمر للمهنيين للعمل من اجل ضمان الوصول للمعلومات للجميع، (معتوق، ٢٠٠٨، ص ١٨٠-١٨١)

في هذا الصدد يتضح جليا أهمية التوصيف الوظيفي كأداة مهمة ووسيلة ضرورية لتطوير مهن المعلومات والمكتبات والتوثيق وتنظيم العمل وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات مما يساعد في أداء العمل بأكثر فعالية. إذ يساهم إيجاد مرجع لمهن المعلومات بدرجة كبيرة في إعداد البرامج الاكاديمية وتوحيدها بين أقسام ومدارس علوم المعلومات بالعالم العربي، كونه يعتبر الخطة المنهجية التي لا بد منها من أجل

تحديد الحاجات، وبالتالي إعداد برامج الاكاديمية تتماشى والاحتياجات الفعلية لكل مهنة أو وظيفة، إضافة إلى أن توافر التوصيف الوظيفي لمهن المعلومات والمكتبات يساعد القائمين على وضع البرامج والخطط وفقا لما يتطلبه سوق العمل من مهارات ومهام. فمن غير المعقول أن تبقى البرامج الاكاديمية بعيدة عن ما تتطلبه بيئة سوق العمل. (الزاحي ، بن يحي ، ٢٠١٣)

ان لضعف وتعثر التنسيق عواقب وخيمة لايحمد عقبها بين قطاع التوظيف وأقسام تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف فيما يتعلق بالمهارات والقدرات والمؤهلات المطلوبة لخريجي هذه الاقسام، وعملية التوظيف في القطاعين العام والخاص وما يواجهها من متطلبات ومعوقات، هي بحد ذاتها مشكلة تستحق البحث والدراسة لارتباطها بقضية البطالة وانعكاساتها الهامة على تطوير الوظائف من ناحية، وتطوير مقررات ومناهج التعليم الاكاديمي من ناحية اخرى. فالمعوقات والمشكلات التي تواجه هذه العملية بشقيها الوظيفي والاكاديمي وما يرتبط بها من مهارات وقدرات ومؤهلات لخريجي اقسام المعلومات والمكتبات والارشيف من منظور قطاع التوظيف، قد لا تزال غائبة او حتى ان وجدت فهي متعثره عن الجهود البحثية العلمية الجادة (الضerman، ٢٠٠٦، ص١٤)

من الجدير بالذكر في زمن تطور فيه التخصص بفعل تكنولوجيا المعلومات كما سبق واوضحنا، ولم تتطور فيه أنظمة التوظيف، يجدر بنا الاشارة والعمل على احياء وتفعيل مبادرة الدليل العربي لتوصيف وظائف اختصاصي المعلومات والمكتبات التي تم اطلاقها عام ٢٠٠٩، في ختام لقاء يوم المهنة تحت عنوان (توصيف الوظائف لاختصاصي المعلومات والمكتبات). في جدة وبحضور وزارة الخدمة المدنية ومشاركة باحثين في علوم المعلومات سعوديون وعرب تحت رعايه مؤسسة عكاظ للصحافة والنشر وتنظيمه الجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات، اذ تستهدف المبادرة وضع حدود وظيفية معلومة او توصيف واضح المعالم لوظائف مخرجات أقسام المعلومات والمكتبات، وفق الخطط الدراسية لهذه الأقسام ومناسبتها لسوق العمل. بمعنى أكثر دقة الخروج بتصنيف عربي موحد للوظائف وتوصيف للمهن وتحديد المسميات الوظيفية لاختصاصي المعلومات والمكتبات، لحفظ هوية التخصص وتسهيل تبادل الخبرات العربية بين الدول وفق هذا التصنيف. (الشريف، الحربي، ٢٠٠٩)

يتضح مما تقدم ملامح توحيد توصيف الوظائف الذي يُعد بمثابة المرجع المهني لعلوم المعلومات والمكتبات والتوثيق، حيث يقضي على العديد من المشاكل والعراقيل التي تواجه العاملين في هذا القطاع. كونه يحدد المهام والمسؤوليات المختلفة، في حين أن غياب التوصيف الوظيفي الذي يحدد المسؤوليات والواجبات يجعل الموظف

متكلا على غيره ما يولد المشاكل والفوضى. (الزاحي ، بن يحيى ، ٢٠١٣) في أروقة مرافق المعلومات.

لذا اود التنويه لضرورة تطوير اسس لتحليل وتوصيف الوظائف والاعمال بما يواكب التغيير في طبيعة الوظيفة نفسها من ناحية مامطلوب انجازه من العمل من ناحية اخرى، والمواصفات المطلوبة لشاغلها. والتي يمكن ايجازها في جملة خطوات على النحو التالي :-

أولهم: اتخاذ القرار حول اجراء التحليل بمعنى تحديد من المسؤول عن قرار اجراء تحليل الوظائف؟.

ثانيهم: تهيئة مستلزمات مباشرة وفنية لتنفيذ عملية تحديد اسباب التحليل واهدافه وحدوده ، ونوع البيانات المراد جمعها، هل يشمل التحليل جميع العناوين الوظيفية اي شامل وتفصيلي او اختيار عدد محدد من الوظائف وبالتالي تطبيقه على باقي العنوانات الوظيفية. تصميم استمارات جمع البيانات وتفريغ البيانات واختيار المحللين والخبراء الذين سيقومون بهذه المهمة. (مائدة ، ٢٠١٠، ص٤٩)

ثالثهم :تهيئة مجموع العاملين بأهمية وجدوى هذا التحليل، وتهيئتهم لضمان تعاونهم مع المحللين وتوفير المعلومات السليمة.

رابعهم: جمع البيانات وتعتمد على عدد العاملين والموظفين المشمولين بالتحليل الوظيفي.

خامسهم: تحليل النتائج يتم تفريغ البيانات عن كل وظيفة في جداول تفريغ تساعد في التحليل والمقارنة.

سادسهم: تحديد قائمة المهمات الضرورية والقائمة الجديدة للوظائف حيث يقوم المحللون والخبراء بتحديد المهمات المطلوبة والضرورية وتلك التي تكون غير ضرورية. (مائدة ، ٢٠١٠، ص٤٩-٥٠)

سابعهم: اقتراح التوصيف الجديد لكل وظيفة باعتبار ان الهدف الاساسي لعملية تحليل الوظائف هو اعداد التوصيف الجديد.

ثامنهم: اقرار قائمة الوظائف والتوصيف الجديد رسمياً.

وعليه تكون القائمة الجديدة وما فيها من توصيف هي المرجع الاساس في كل نشاطات ومسؤوليات ومهمات الموظف، كيفية الوصول الى المعلومات وبثها وليس الاقتناء والحفظ، وانما تيسير السبل الى ما يطلبه المستفيد، بحيث تكون طبيعة عملهم هو البحث عن المعلومات في عالم الانترنت والمكتبات الالكترونية والاقتراضية، (مائدة ، ٢٠١٠، ص٥٠)

وكمطالب اوليه تتجسد على ارض الواقع يقتضي سرعة العمل على ايجاد مستوى عال من التنسيق بين اقسام تعليم علوم المعلومات وقطاع التوظيف العام والخاص فيما يخص المهارات والقدرات التي يجب على الطالب الحصول عليها قبل التخرج وانشاء

برامج تدريبية للطلاب اثناء الدراسة واطاحة فرصة العمل المناسبة لهم بعد التخرج ومن المتوقع ان يسفر التنسيق عن ظهور دورات تدريبية وورش عمل وندوات ومؤتمرات وزيارات متبادلة وبرامج تدريب ميداني وتقديم استشارات ودراسات مشتركة.

كما يستوجب اعداد توصيف لكافة الوظائف المتوفرة في قطاع التوظيف بطريقة صحيحة ومفصلة لاهمية التوصيف في مساعدة الموظف على اداء العمل المسندى اليه وسهولة تنفيذ خطط العمل الخاصة بالمكاتب ومراكز المعلومات وتوفير حلول للمشاكل التي تواجه الموظف اثناء تأديته للعمل وتطوير اجراءات العمل الوظيفي وقياس وتقييم الاعمال والمهام الوظيفية التي يتتم انجازها. (الضрман، ٢٠٠٦، ص٣٧)

يضاف الى ذلك ان تقوم اقسام تعليم علوم المعلومات باعادة النظر في برامجها الدراسية والعمل على تطويرها بما يلئم احتياجات سوق العمل وضرورة الاستمرار في تخريج طلاب من حملة درجة البكالوريوس لانها تناسب الوظائف المتوفرة في قطاع التوظيف(الضрман، ٢٠٠٦، ص٣٦)، كما ينبغي ضرورة إجراء سلسله من الدراسات الدورية عن السمات والمهارات المطلوبة في سوق العمل، والتي هي دائمة التغير قبل اعداد او تطوير لوائح برامج تعليم علوم المعلومات والمكاتب والارشيف. (فائقه، ٢٠١٢، ص٣٢).

وفي الختام من الممكن رؤية واستشراف ملامح التوصيف الوظيفي عريبا، من طريق المزيد من التيقن لأهمية توافر دليل التوصيف الوظيفي كمرجع لمهنة المعلومات والمكاتب والارشيف، من طرف كل الفاعلين في المجال من أساتذة بالجامعات، ومسؤولين قائمين على المؤسسات او المرافق المعلوماتية، ومؤسسات التكوين والتدريب في المجال، وعاملين في كافة مرافق المعلومات، بما فيها الجمعيات المهنية والاتحادات الدولية، وذلك من اجل ضمان جودة الخدمات المقدمة بمرافق المعلومات.

اذ تعد الخطوة الحاسمة لذلك التوجه إلى إعداد وصياغة مرجع مهني لتوصيف وظائف العاملين بمجال المعلومات والمكاتب والارشيف. ويكون ذلك من خلال المقومات التالية:

١. الافادة من جهود المنظمات العربية المتخصصة في تشريعات العمل، لتكون مرجعا للتشريعات الوطنية في كل دولة في مجال المعلومات والمكاتب والارشيف، ولتكون تلك التشريعات مبنية على أسس موحدة ومتجانسة بين مختلف الدول العربية.
٢. ضرورة تفعيل دور الجمعيات المهنية المتخصصة في كل دولة، لتقييم البرامج الاكاديمية مع ضرورة مراجعة الرؤية والاهداف والرسالة لاقسام تعليم علوم المعلومات وتوافقها لمتطلبات التوظيف بمرافق المعلومات .

٣. ينبغي ان يتم إعداد التوصيف المهني من طرف خبراء وطنيين متخصصين وبروح مهنية عالية. من أجل ان يكون للتوصيف دورا فاعلا في واقع المهنة على مستوى البلد الواحد وعلى المستوى البلدان العربي.
٤. يتكفل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بشكل فعلي بإعداد المرجع المهني والإشراف على صياغته، باعتباره الهيئة العربية الوحيدة التي تجمع اختصاصي المعلومات في العالم العربي والممثل لهم على المستوى الدولي.

قائمة ببليوغرافية بالمراجع المستخدمة

١. اسامة السيد محمود (٢٠١٤). "تحديات تعليم المعلومات والمكتبات في الجامعات العربية " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ٢١، ع ٤١٤ يوليو.
٢. بهجة بومعرافي(٢٠٠٨). " التأهيل الاكاديمي لاختصاصي المعلومات في الامارات ضرورة المستقبل " .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س٢٨، ع٣٤، يوليو.
٣. حليلة الزاحي، نادية بن يحيى.(٢٠١٣). "مرجع مهن المكتبات، المعلومات والتوثيق: دوره في توجيه أقسام علم المعلومات والمكتبات في الدول العربية " .- من وقائع اعمال المؤتمر الرابع والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع جامعة طيبة-المدينة المنورة (مهنة ودراسات المعلومات والمكتبات: الواقع والتوجهات المستقبلية) ٢٥-٢٨ نوفمبر. تاريخ الاطلاع ٧ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

[http://arab-](http://arab-afli.org/shared/emad/afli24/session_9/AFLI24_Halema_2013.pdf)

٤. خالد بن سليمان معتوق (٢٠٠٨). "متطلبات أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية في ظل البيئة الرقمية : دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥، ع ٣٠٤ يوليو.
٥. سوسن طه ظليمي، هدى محمد العمودي(٢٠٠٨). "العوامل المؤثرة في اعداد القوى العاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تقييمية للخطة الدراسية المطورة لمرحلة البكالوريوس في قسم المعلومات والمكتبات بجامعة الملك عبدالعزيز " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥، ع ٢٩٤ يناير.
٦. صلاح الدين بن عيسى(٢٠١٢). "مهارات مهنة المعلومات والمكتبات ووظائفها المتجددة من خلال الادلة المرجعية الريادية في أوروبا وأمريكا " .- مجلة اعلم ، ع ١١٤ ذو القعدة ١٤٣٣ هـ الموافق أكتوبر.
٧. عبدالمجيد صالح بوعزة (٢٠٠٨) . "التأهيل واحتياجات سوق العمل بدول مجلس التعاون " .- مجلة المعلومات والمكتبات العربية ، س ٢٨، ع ١٤، يناير.
٨. فالح بن عبدالله الضرمان(٢٠٠٦). "التأهيل العلمي والمهارات المهنية لخريجي أقسام المعلومات والمكتبات من منظور قطاع التوظيف في السعودية " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٣، ع ٢٥٤ يوليو.
٩. فائقة محمد على حسن (٢٠١٢). " سمات ومهارات اختصاصي المعلومات والمكتبات وفقا لتقدير أصحاب فرص العمل بمصر ومدى توافرها في برامج اقسام

المعلومات والمكتبات بالجامعات المصرية : دراسة ميدانية" .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٩ ، ع ٣٧٤ يناير.

١٠. لمياء جوينات (٢٠٠٩). "تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي في ضوء ادارة المعرفة " .- المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (حو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية) .- المملكة المغربية: الدار البيضاء ، ديسمبر .

١١. مائدة علي جاسم (٢٠١٠). " تحليل وتوصيف الوظائف للعاملين في المكتبات الجامعية/ دراسة حالة " .- مجلة كلية التربية ، ع ٧٤ تاريخ الاطلاع ٢ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

<http://eduj.org/index.php/2014-02-11-18-30-03/category/17-2015-02-02-16-21-13>

١٢. محمد أمين مرغلاتي ، سلمه سالم البلادي (٢٠٠٨). " التأهيل المهني لاختصاصي المكتبة الالكترونية في أقسام علوم المعلومات والمكتبات السعودية :دراسة مقارنة " .- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج ١٣ ، ع ٣٤، (سبتمبر)

١٣. محمد فتحي عبد الهدي (٢٠٠٨) . " القوى العاملة في مجال المعلومات والمكتبات بمصر : دراسة لسوق العمل وبرامج الاعداد والتدريب في ضوء التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية " .- مجلة اعلم ، ٢-٣ ، ديسمبر . تاريخ الاطلاع ٢٢ فبراير ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

http://arab-afli.org/shared/files/issue_2and3.pdf

١٤. محمد فتحي عبد الهدي (٢٠١٢). " المعلومات ومؤسساتها في البيئة الرقمية " .- القاهرة: دار العالم العربي.

١٥. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي (٢٠٠٨). "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية : دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية".- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥ ، ع ٣٠٤ يوليو.

١٦. معتوق الشريف، حمدان الحربي(٢٠٠٩). "طلاق الدليل العربي لتوصيف وظائف اختصاصي المعلومات والمكتبات" .- صحيفة عكاظ ، ع ٣١١٨، الأربعاء ١٣/٠١/١٤٣١ هـ الموافق 30 ديسمبر . تاريخ الاطلاع ٧ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20091230/Con20091230323824.htm>

١٧. نجاح بنت قبيلان القبلان ، راشد بن سعد الزهراني (٢٠٠٩). "واقع توظيف خريجي أقسام علوم المعلومات والمكتبات في القطاع الخاص في المملكة العربية



السعودية وتطلعاته المستقبلية " .- مجلة اعلم ، ع٤-٥ مزدوج شوال ١٤٣٠ الموافق أكتوبر. تاريخ الاطلاع ٢٥ فبراير ٢٠١٥ .- متاح على الرابط:

http://arab-afli.org/shared/files/issue_4and5.pdf

١٨. نعيمة حسن جبر (٢٠١٣) . "كفايات اختصاصي المعلومات في القرن ٢١" .- أعدت لمجلس إدارة جمعية المكتبات المتخصصة ؛ ترجمة لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي . تاريخ الاطلاع ١ مارس ٢٠١٥ .- متاح على

الرابط: <http://www.slaagc2015.org/pdf/kefayat.pdf>