المهارات والكفايات المهنية الواجب توافرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية

أ.د. جاسم محمد جرجيس
رئيس قسم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأمريكية في الإمارات

أ.م.د. خالد عتيق سعيد عبدالله
قسم المكتبات والمعلومات
جامعة صنعاء

المستخلص:

يُعد التعليم العالي في مجال المكتبات و المعلومات أحد ركائز ومتطلبات التنمية التقنية المعاصرة في وطننا العربي، ويتعين على المسؤولين عن دراسات المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية فهم احتياجات سوق المعلومات الحالية واستشراف التطورات في مراجعة المناهج المقررة وكفاءة المدرسين وطرق التدريس وتكيفها مع هذه التحولات لإعداد خريجين يمتلكون المعرفة التخصصية المطلوبة التي يحتاج إليها سوق العمل. وأن عليهم تطوير آلية مناسبة لإعداد القوى العاملة من مخرجات التعليم العالي في هذه التخصصات التي تضمن الوفاء بمتطلبات التنمية المستدامة في الدول العربية وإزاء هذه الرهانات في قطاع حيوي مثل قطاع المكتبات والمعلومات يتعين رصد التطورات في هذا الإطار ومعرفة الملامح والمؤهلات المطلوبة وتسليط الضوء على الوضع الراهن لأقسام المكتبات والمعلومات موضوع هذه الدراسة، والدور الذي تساهم به في بناء مجتمع المعرفة، ومحاولة استشراف مستقبل هذه الأقسام.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد المهارات والكفايات المهنية المطلوب توفرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية عن طريق الاطلاع على مناهج ومفردات مدارس المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة وكيف استطاعت تلك المدراس تأمين تلك الكفايات والمهارات المطلوبة للدارسين فيها، ومقارنة تلك البرامج مع مثيلاتها في الدول العربية.

كما تسعى الدراسة إلى تشخيص السبل والوسائل التي تمكن أقسام المكتبات والمعلومات في دولنا العربية من تطوير طرق ومحتوى التأهيل الأكاديمي لمدخلات التعليم في هذا المجال، وبما يؤمن توفير مخرجات تعليمية بالعدد والمواصفات النوعية التي تتناسب والاحتياجات المتغيرة لمجتمع المعرفة وتتلاءم مع متطلبات سوق العمل وستساهم الدراسة في الكشف عن جوانب القوة في المقررات وتدعيمها، ونواحي الضعف لتلافيها والحد منها، وستستخدم نتائج الدراسة أساساً لتقديم التوصيات والمقترحات المناسبة لتطوير المقررات الدراسية في الأقسام موضوع هذه الدراسة.

مقدمة:

يقع على عاتق أقسام علوم المكتبات والمعلومات بصفتها أقساماً أكاديمية في قمة مؤسسات الهرم التعليمي (الجامعات) مسؤولية النهوض بأنشطتها التعليمية المختلفة لتحقيق أهداف محددة وواضحة في إطار الاهتمام بالتنمية البشرية وتعزيز القدرات المعرفية المتنوعة للنهوض بمؤسسات المعلومات ولا سيما أن وظيفة المكتبات والمعلومات أصبحت وثيقة الصلة بالبيئة المهنية الرقمية وحاجات المتخرج وضرورات امتلاكه كفايات ومهارات متطورة ومتجددة تتجاوز المفاهيم التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات.

هذا التوجه جعل مختلف أقسام المكتبات الأكاديمية الباحثة عن التميز تسعى إلى مسايرة التطورات العصرية في هذا التخصص، ومن ثم العمل على تطوير مناهجها العلمية بما يلبي وظيفتها العصرية وتحقق للدارس فيها ما ينبغي من الكفايات والمهارات المعرفية التي تجعله قادراً بعد التخرج على العمل في مؤسسات المعلومات المختلفة كونه متخصصاً يمتلك المهارات والكفايات التي تمكنه من إدارة المكتبة العصرية بقدرة تفي حاجة الحاضر وتطورات المستقبل، وليس موظفاً أو عاملاً يؤدي الأعمال التقليدية الروتينية في هذه المؤسسات كاقتناء الكتب وتنظيمها وإعارتها وتسجيل عدد مرات الإعارة.

ويبين جرجيس (٢٠٠٧) بأن فترة الربع الأخير من القرن الماضي قد شهدت اهتماماً ملموساً في تطوير وتأهيل المكتبيين على مستوى العالم العربي، وهي بحسب جرجيس الفترة التي بدأت فيها رياح التغيير تهب على أقسام المكتبات والمعلومات والوثائق في الوطن العربي من خلال أدبيات علوم المكتبات، وما تداولته المؤتمرات والندوات المتخصصة التي اهتمت بالدعوة إلى التطوير وإذكاء الاتجاهات المعلوماتية في أقسام المكتبات لكسر طوق الجمود الذي ساد برامج تلك الأقسام في الفترة الماضية.

ويرى العسافين (٢٠٠٥) أن حاجة أقسام علوم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية والاهتمام بنوعية مخرجاتها لم يعد ترفاً او من باب الدعاية لها، بل يعد أحد السمات الأساسية البارزة في هذه الأقسام التي من واجباتها الأساسية الاهتمام بصياغة وهندسة التخصص في شكل مناهج أو مقررات دراسية تستجيب في مكوناتها إلى الاتجاهات الحديثة التي تتطلبها مؤسسات المعلومات العصرية من نوعية وكفاءة العاملين الذين سوف يعملون بها.

وفي هذا الصدد، يشير الجابري (٢٠٠٩) بأن الإهتمام بالخطط الدراسية وما تتضمنه من مقررات يعد من أهم عناصر العملية التعليمية في أقسام المكتبات والمعلومات، حيث يحدد من خلالها المادة العلمية التي يجب أن يتلقاها الطالب والمسلك الذي ينبغي أن يلتزم به في دراسته، وهذا يدعو إلى الدقة في وضع الخطط الدراسية ومراجعتها بين فترة وأخرى لأن البرنامج الدراسي يتوقف على ما تضمه الخطة الدراسية من مقررات ومواد بما يشمل جميع المعارف الأساسية التي يجب أن يكتسبها المتخصص بشقيها التقليدي والتطبيقي.

الحاجة إلى التغييرات المستمرة في تدريس علم المكتبات والمعلومات

يشار إلى أن تدريس علم المكتبات والمعلومات من العلوم التي تواجه تحديات كبيرة تستدعي النظر بجدية إلى حاجة التخصص للتنوع المستمر في محتوى وهيكلة البرامج التدريسية نتيجة للتوسع في متطلبات التدريس في هذا التخصص، وهو ما وصفه Rehman (٢٠٠٨) بالتحدي الكبير لأعضاء هيئة التدريس الذين تقع على عاتقهم مسؤولية التغيير والتجديد فيما يقدم للطلبة الدارسين، خاصة وأن محتويات المقررات الدراسية يتحتم عليها أن تشمل في مضمونها عدداً من المجالات الإنسانية والاجتماعية، وأن كل مرحلة من مراحل التطور في التخصص تتطلب ادخال أو ادماج عدد من التخصصات الأخرى، وخاصة خلال العقد الأخير الذي أظهر الحاجة إلى استحداث وشيوع عدد من المسميات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات مثل الدراسات المعلوماتية، وإدارة المعلومات، ونظم المعلومات، وإدارة موارد المعلومات، وإدارة المعرفة وغيرها.

في الوقت الذي أصبح فيه تخصص المكتبات والمعلومات من أكثر التخصصات التي هي بحاجة إلى تغييرات مستمرة في مناهجها وخططها الدراسية بسبب تأثر التخصص بالتكنولوجيا المتطورة باستمرار، وهو ما ينظر إليه من ناحية في صالح التخصص والدارسين ومن ناحية أخرى بمثابة الخطر في ظل عدم قدرة أقسام علوم المكتبات والمعلومات على تأهيل عناصر بشرية في تخصصات تحتاجها مؤسسات المعلومات الحديثة مثل تخصصات الحاسوب، ونظم المعلومات وأخرى مثل الإدارة والرياضيات، والإحصاء وهي فئات يستعان بها من خارج تخصص المكتبات والمعلومات، ولا سيما أن هذه التخصصات ينظر إليها في الوقت نفسه بالمزاحمة في سوق العمل ويعد عند كثير من المتخصصين بمثابة دق ناقوس الخطر في مستقبل الدارسين في أقسام المكتبات والمعلومات، الحاجة إلى خريجي المكتبات سوف يقل مالم تسعَ هذه الأقسام إلى إعادة النظر بمناهجها وتعزيزها بمقررات مساندة من تلك التخصصات، وكذا المستوى العلمي والتخصصي الواجب توافره في أعضاء هيئة التدريس، وأيضا مواصفات الطالب الذي يجب ان يلتحق في هذه الأقسام من أجل ايجاد التكامل المعرفي الواجب توافره في مواصفات خريج أقسام المكتبات والمعلومات، ويؤكدان أيضا على ضرورة أن تتوفر ثلاثة عوامل لإنجاح عملية التأهيل في أقسام المكتبات وهي الأستاذ والمنهج الدراسي والأدوات المساعدة كالمختبرات وأجهزة معدات التطبيق العملي وخاصة اجهزة الحاسوب وملحقاتها.

وبالمثل، فقد أشار الجابري (٢٠٠٩) إلى هذا التحدي في دراسته التي خصها بالرؤية الخليجية في اعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة، واقترح في ذلك أن تتوفر ثلاثة عناصر لإنجاح برامج تعليم المكتبات والمعلومات في دول الخليج العربي وهي الخطط الدراسية، والكادر الأكاديمي، والتدريب العملي. واستعرض الجابري في دراسته ما تطرق إليه Rehman (٢٠٠٧) في بحثه حول ضمان الجودة وتعليم المكتبات والمعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي ومن ذلك عبء المهام الملقاة على عاتق أقسام المكتبات في هذه الدول لإعداد الكادر المتخصص، والصعوبات التي تواجهها، فضلاً عن حاجة هذه الأقسام إلى مراجعة استراتيجياتها وخططها الدراسية بشكل دوري لتتمكن من مواكبة التطورات العالمية والمحلية في التخصص، وأكد أن هناك تحدياً آخر تواجهه هذه الأقسام وهو النقص في أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة وفق المعايير العالمية، وتحسين نسبة الأعضاء الحاليين والتي تصل إلى أكثر من ١:٣٠ في بعض الأقسام، وكذا قلة الإنتاج الفكري لأعضاء هيئة التدريس، وغياب التقييم الشامل الدوري لهذه الأقسام والذي له نتائجه العكسية على أدائها وجودتها، ناهيك عن عفوية التقييم والذي يتم كل ٥ ٧ سنوات، وأن قسماً واحداً فقط في هذه الدول لديه سياسة مكتوبة تنص على ضرورة التقييم وفي السياق نفسه نجد في حالة اليمن أن هناك تحديات تفوق التوقعات، كما في حالة قسم المكتبات والمعلومات في جامعة صنعاء إذ اشارت دراسة عبدالله و جرجيس (٢٠١٣) إلى جملة من التحديات، من أهمها نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه مقابل اعداد الدارسين بهذا القسم والتي تصل إلى ١:١٥٠ وهي نسبة لم تسجل في أي قسم من أقسام المكتبات والمعلومات على مستوى العالم العربي وكذا غياب التقييم والتحديث الدوري للمقررات فضلاً عن افتقار القسم إلى أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في تقنيات المعلومات.

وقد أشارت الياسري (٢٠٠٩) في هذا الصدد إلى أن الواقع الذي أفرزته ثورة المعلومات وتكنولوجياتها قد أوجد شكلاً جديداً لما ينتج من معلومات وتغير طبيعة حاجات المستفيدين من هذه المعلومات، بحسب رأيها فإن هناك تطوراً للمجتمعات وتوجهاً نحو المجتمع المعلوماتي والرقمي، بمعنى أن الاعتماد على استخدام التكنولوجيا سيزداد وبقدر تطورها، وهو أمرٌ يتطلب من أقسام المكتبات والمعلومات أن تواجه هذه التحديات بالاضطلاع بمسؤولية التأهيل الملائم للخريجين منها وهو ما يفرض عليها أن تعدل وتطور برامجها التي تقدمها لأعداد الدارسين بها وتأهيلهم بما يواكب التحدي الموجود في بيئة العمل المتجددة باستمرار.

وهذا ما تؤكده بالفعل التوجهات العالمية التي تشير إلى أن تطوير الدراسة بأقسام المكتبات والمعلومات يستدعي الأخذ

بالاعتبار طبيعة محتوى المقررات التي يجب أن تشتمل إما ضمنيا أو بشكل مستقل قضايا أكثر عمقاً فيما يخص التعامل مع المعلومات، أي إعطاء الدارس دروساً نوعية في المعلومات تجعل منه شخصاً لا يتعامل مع المعلومات بصفته مستلماً وناقلاً، بل بصفته شخصاً يمتلك القدرة على التعامل مع المعلومات من حيث انتقائها وتنظيمها وتحديد نقاط الوصول إليها بأكثر دقة.

ومن خلال ما ذُكِرَ، فإن على أقسام المكتبات والمعلومات أن ترصد احتياجات سوق العمل ومدى تلبية خبرات ومؤهلات الخريجين لها حيث سيعود ذلك بالنفع للمتخرج نفسه كون حاجاته من الخبرات قد تم تغطيتها أثناء الدراسة وبالتالي يكون قد تجاوز العقبات الكبيرة في التطبيق العملي، ولن يواجه صعوبات عند التحاقه بالعمل. وهناك دراسات أشارت بالفعل إلى أنهّا قد أفادت المجتمع المدروس من حيث الإفادة من نتائجها في البيئة التي تمت بها لما كان لنتائجها من أثر في تطوير المقررات الدراسة، كما هو الحال في كلية الآداب جامعة السلطان قابوس، وخاصة قسم المكتبات والمعلومات بالجامعة

مشكلة الدراسة:

تشير الدارسات المختلفة المتعلقة بتعليم علوم المكتبات والمعلومات إلى الحاجة الماسة لتطوير المقررات الدراسية بناء على ما تشهده مؤسسات المعلومات المختلفة من تطورات تستدعي التنوع في المهارات المتطورة لدى العاملين بها وهذا يتطلب بدوره من الأقسام وقياداتها ومختلف أعضاء الهيئات التدريسية بها وغيرهم النظر فيما يتم تدريسه من منطلق أن استمرار هذه الأقسام في التدريس بالصورة التقليدية أمر لم يعد مقبولا لذا أصبح هناك حاجة إلى القيام بالدراسات والأبحاث المختلفة التي تشخص مدى إيفاء أقسام المكتبات والمعلومات بمتطلبات سوق العمل من الخريجين المهرة في مجال التخصص ومن هذا المنطلق تكمن مشكلة الدراسة في الحاجة وبصورة مستمرة إلى القاء الضوء أو الكشف عن مدى توافر مجموعة من الكفايات والمهارات من وجهة نظر العاملين الخريجين من أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية، وبنفس الوقت الكشف عن مدى اهتمام رؤساء هذه الأقسام وأعضاء هيئة التدريس فيها بإكساب الدراسين هذه الكفايات والمهارات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. التعرف على درجة أهمية عدد من المهارات والكفايات الواجب توافرها في خريجي اقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية من وجهة نظر مدراء المكتبات الجامعية في الوطن العربي والعاملين فيها.
٢. التعرف على وجهات نظر رؤساء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية والمدرسين في تلك الأقسام بتلك المهارات والكفايات و مدى اهتمامهم بإكساب طلبتهم تلك المهارات والكفايات.
٣. تحديد المهارات والكفايات التي يجب إكسابها لطلبة أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كون موضوعها جاء ضمن التوجه الذي يهتم بمناقشة وتقييم مدى ما توليه أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية من اهتمام في مراجعة المقررات الدراسية كإجراء لمعرفة مدى تلبيتها لإعداد الكوادر المتخصصة التي يقع عليها مسؤولية العمل بكفاءة واقتدار في مرافق ومؤسسات المعلومات المختلفة فمن خلال استقراء أدبيات الموضوع لوحظ

أن هناك توجهاً في أقسام المكتبات والمعلومات نحو تطوير محتوى المقررات التي تدرسها بما يضمن تحديث الكفايات اللازمة لمواجهة متطلبات المهنة المتجددة باستمرار، وهو ما يدفع بين حين وآخر إلى مراجعة مستوى ما يقدم في البرامج الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات تبعاً للتطورات في التخصص وعليه فإن إجراء هذه الدراسة يعد مهماً، حيث يؤمل أن تتوصل إلى نتائج تساعد في فهم التغيرات التي يحتاجها سوق العمل ويتطلب من رؤساء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية إدراكها وبالتالي تضمينها المقررات الدراسية وبحسب مقتضيات مقتضيات الأهداف التي يتطلب تحققها لدى الدارسين.

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث أن هذا المنهج هو أنسب المناهج البحثية لمثل هذه الدراسات.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من:

١. رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات في الجامعات العربية
٢. المدراء والموظفين الخريجين من أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية والعاملين في المكتبات الجامعية

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من فئتين وهما: رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية وعددهم (٧٦) عضواً انظر الجدول رقم (١)، والمدراء والموظفون والعاملون في المكتبات الجامعية في الجامعات العربية من حملة الشهادات في تخصص المكتبات والمعلومات، وعددهم (١٣٤) موظفاً (انظر الجدول رقم ٢)، علما بأنه بعد استكمال جمع البيانات تم استبعاد (٦) استبيانات لعدم ايفائها الشروط.

وجمعت العينة عن طريق وضع الاستبيانين على شبكة الإنترنت Web based Questionnaire وارسالهما إلى كل أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية، وجمعيات المكتبات والمعلومات العربية ومنها موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات التي تمكنا من الوصول إليها ممن لديها مواقع على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى ارسالهما مباشرة في البريد الإلكتروني للأفراد الذين لدينا عناوين بريدهم، وأيضاً عبر الموقع الاجتماعي الفيسبوك. (انظر الملحق رقم ١ المتضمن الروابط الخاصة بالاستبيانين). ويبين الجدولين رقم ١ و ٢ أدناه بيانات إجمالي العينة التي تم جمعها.

جدول رقم (١): رؤساء الأقسام والمدرسون

		الجنس				الإجمالي	
		ذكر		انثى			
		ء	%	ء	%	ء	%
المؤهل العلمي	دكتوراه	٣٢	٦١.٥	٦	٢٥.٠	٣٨	٥٠.٠
	ماجستير	٢٠	٣٨.٥	١٢	٥٠.٠	٣٢	٤٢.١
	بكالوريوس	–	–	٦	٢٥.٠	٦	٧.٩
الدرجة العلمية	أستاذ	١٨	٣٤.٦	٢	٨.٣	٢٠	٢٦.٣
	أستاذ مشارك	٦	١١.٥	–	–	٦	٧.٩
	أستاذ مساعد	١٤	٢٦.٩	٤	١٦.٧	١٨	٢٣.٧
	مدرس	١٤	٢٦.٩	١٢	٥٠.٠	٢٦	٣٤.٢
	معيد	–	–	٦	٢٥.٠	٦	٧.٩
عدد سنوات التدريس الجامعي	أقل من ٥ سنوات	٦	١١.٥	٨	٣٣.٣	١٤	١٨.٤
	من ٥ – ٩ سنوات	٢٠	٣٨.٥	٨	٣٣.٣	٢٨	٣٦.٨
	من ١٠ – ١٤ سنة	٨	١٥.٤	٤	١٦.٧	١٢	١٥.٨
	من ١٥ – ١٩ سنة	٢	٣.٨	–	–	٢	٢.٦
	٢٠ سنة فما فوق	١٦	٣٠.٨	٤	١٦.٧	٢٠	٢٦.٣
الإجمالي		٥٢	١٠٠.٠	٢٤	١٠٠.٠	٧٦	١٠٠.٠

جدول رقم (٢): المدراء والموظفون

		الجنس				الإجمالي	
		ذكر		انثى			
		ء	%	ء	%	ء	%
المنصب الإداري	مدير	٣٢	٤٤.٤	١٦	٢٥.٨	٤٨	٣٥.٨
	موظف	٤٠	٥٥.٦	٤٦	٧٤.٢	٨٦	٦٤.٢
العمر	أقل من ٣٠ سنة	١٢	١٦.٧	٢٤	٣٨.٧	٣٦	٢٦.٩
	من ٣٠ – ٤٠ سنة	٣٨	٥٢.٨	٢٨	٤٥.٢	٦٦	٤٩.٣
	من ٤١ – ٥٠ سنة	١٢	١٦.٧	٨	١٢.٩	٢٠	١٤.٩
	اكثر من ٥٠ سنة	١٠	١٣.٩	٢	٣.٢	١٢	٩.٠
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٤٦	٦٣.٩	٣٨	٦١.٣	٨٤	٦٢.٧
	دبلوم عالي	٤	٥.٦	٤	٦.٥	٨	٦.٠
	ماجستير	١٢	١٦.٧	١٦	٢٥.٨	٢٨	٢٠.٩
	دكتوراه	١٠	١٣.٩	٤	٦.٥	١٤	١٠.٤
الإجمالي		٧٢	١٠٠.٠	٦٢	١٠٠.٠	١٣٤	١٠٠.٠

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد قام الباحثان بتطوير الاستبيان وهو الأداة الرئيسية لجمع البيانات وفق الخطوات التالية:

١. مراجعة الإنتاج الفكري المكتوب

٢. الاطلاع على بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ومن أمثلة ما تم مراجعته والاطلاع عليه "كفايات اختصاصي المعلومات في القرن ٢١" والمعدة لمجلس إدارة جمعية المكتبات المتخصصة، قامت رزوقي (٢٠١٣) بترجمتها لصالح جمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي.

وتم اعداد استبانة مكونة من (٥٠) فقرة موزعة على خمس كفايات ومهارات موجهة للعينتين وبالفقرات نفسها مع اختلاف الوزن، وعلى النحو الآتي:

١. المهارات الشخصية (٨ فقرات) : ١ – ٨

٢. المهارات التخصصية (١٤ فقرة) : ٩ – ٢٢

٣. المهارات القيادية (١١ فقرة) : ٢٣ – ٣٣

٤. المهارات التقنية (١٠ فقرات) : ٣٤ – ٤٣

٥. إدارة المعرفة (٧ فقرات) : ٤٤ – ٥٠

واعتمدت الاستبانة الخاصة برؤساء الأقسام واعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية على مقياس ثلاثي (١ = المهارة مغطاة "اهتمام عالي"، ٢= المهارة مغطاة جزئياً "اهتمام متوسط"، ٣= غير مغطاة اطلاقاً "لا تولي المهارة أي اهتمام" أما استبانة المدراء والموظفين فقد اعتمدت على مقياس خماسي (١= مهم جدا، ٢= مهم، ٣= متوسط الأهمية، ٤= قليل الأهمية، ٥= غير مهم) وقد تم جمع البيانات خلال النصف الأول من يونيو ٢٠١٣.

صدق وثبات الأداة:

للتأكد من صدق وثبات الأداة، فقد تم مراجعتهما من خلال عرضهما على مجموعة من المحكمين من الخبراء المختصين في تدريس علوم المكتبات والمعلومات بهدف التأكد من وضوح الفقرات ودقة الصياغة وسلامة المفردات فأبدوا بعض الملاحظات القيمة عُدلت بموجبها بعض الصياغات اللغوية.

وبعد جمع البيانات تم استخدام معامل الاتساق الداخلي باستخدام كرونباخ ألفا من أجل الوصول إلى معامل الثبات الكلي للاستبانتين، للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة، إذا أعيدت الدراسة نفسها وباستخدام الأداة نفسها في الظروف نفسها التي استخدمت فيها للمرة الأولى. ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج قيم معامل الاتساق الداخلي لأداة جمع البيانات والتي تشير جميعها بأنها مقبولة، وهي ما بين القيمة ٠٦ و ١، وأنها كلما اقتربت من الواحد الصحيح دل ذلك على أن المقياس يتمتع بثبات مرتفع

جدول رقم (٣) قيم معامل الاتساق الداخلي لأداة جمع البيانات

		رؤساء الأقسام	المدراء
		كرونباخ الفا ع = ٧٦	كرونباخ الفا ع = ١٣٤
١	المهارات الشخصية	٠.٨٥٦	٠.٧٢٧
٢	المهارات التخصصية	٠.٨٩٤	٠.٨٩٢
٣	المهارات القيادية	٠.٩٥٢	٠.٨٤٤
٤	المهارات الفنية	٠.٩٣٩	٠.٨٤٣
٥	ادارة المعرفة	٠.٩٣٩	٠.٨٧٧

المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجة الإحصائية باستخدام الإحصاء الوصفي وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية، أما متغيرات الدراسة الخمسة الخاصة بالكفايات والمهارات فقد تم معالجتها احصائياً باستخدام المتوسطات الحسابية، وكذا الانحرافات المعيارية التي تم الاعتماد عليها لتوضيح أكبر لقيمة المتوسطات.

الدراسات السابقة:

تناول العمران (٢٠١٠) في دراسته موضوع تحديد الكفايات اللازمة لاختصاصي المعلومات العاملين في مؤسسات المعلومات التي تمكنهم من التعامل مع تقنيات الجيل الثاني من الإنترنت والوب وسماها بتقنيات عصر المعلومات وتحديداً في خمسة مجالات هي: المعلومات جمعاً وتنظيماً وإتاحة، والتعامل مع تقنيات الجيل الثاني (وهي المواقع الإلكترونية التي تعتمد على التفاعلية بين الموقع والمستفيد من خلال مساهمة ومشاركة المستفيدين في بناء محتوى هذه المواقع وتنظيمها)، والتعامل مع تقنيات المعلومات، والإدارة، والجوانب الشخصية واعتمد الباحث في دراسته على أسلوب دلفي بالاستعانة بعدد من الأكاديميين والمهنيين، وبينت نتائج الدراسة أن اختصاصي المعلومات من خلال محاور الدراسة الخمسة يمتلكون مهارات ايجابية، وكانت في محور مهارات المعلومات أعلاها في: يعرف كيف يجد ويقيم مصادر المعلومات، ويساعد المستفيدين على تحديد مصادر المعلومات المناسبة لهم ويرشدهم إليها؛ وفي مهارات الجيل الثاني من الويب جاءت أعلاها في القدرة على تطبيق تقنيات الجيل الثاني من الويب في مؤسسات المعلومات، ويستخدم تطبيقات الشبكات الاجتماعية؛ وفي مهارات التقنية جاءت أعلاها في المعرفة بالاتصال بالإنترنت والتعامل مع تطبيقاته، واتقان استخدام الحاسب الآلي؛ وفي مهارات الإدارة أنه يضع أولويات للعمل، ويركز على القضايا المهمة لتحقيق أهداف المؤسسة، ويستطيع العمل مع الآخرين كفريق واحد؛ واخيراً في المهارات الشخصية فقد جاءت اعلاها قدرته على التفكير بأسلوب منطقي وتحليلي، ويمتلك مهارات اتصال فاعلة.

في سلطنة عمان، ركزت دراسة الشيادي و البادي (٢٠١٣) على دور إخصائي المعلومات في مكتبات جامعة السلطان قابوس للتعرف على مدى المامهم بدورهم الجديد كعمال معرفة، وعن مدى امتلاكهم للأدوات والخصائص والمهارات التي تؤهلهم للقيام بدورهم على أكمل وجه واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة للحصول على البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من بعض أخصائي المعلومات العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس وعددهم (٥١) عاملاً. واستند الباحثان في دراستهما إلى أربع مهارات وهي: المهارات الشخصية، والمهارات المهنية، والمهارات اللغوية والمهارات التقنية وبينت نتائج الدراسة أن معدل امتلاك أخصائي المعلومات من العاملين في مكتبات جامعة السلطان قابوس للأدوات والمهارات في محور المهارات الشخصية فوق المتوسط، وأعلاها في متغير مهارة الدافعية نحو العمل والرغبة في تقديم المزيد، وأقلها في متغير العمل تحت الضغوط. ونفس نتيجة معدل فوق المتوسط سجلت للمهارات المهنية، والمهارات التقنية (باستثناء مهارة المعرفة الواسعة بالمصادر الإلكترونية وكيفية التعامل معها بأقل من المتوسط بقليل)، أما المحور الأخير والخاص بمهارات اللغة الإنجليزية فقد جاءت بشكل عام متدنية.

وأجرت حسن (٢٠١٢) دراسة للتعرف على المهارات والقدرات الواجب توافرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية وفقاً لتقدير أصحاب فرص العمل في مصر، وذلك من أجل تعديل بعض البرامج والمقررات الموجودة بالفعل لتتلاءم مع فرص العمل المتاحة بسوق العمل، وتوفير فرص عمل أفضل للخريجين عند اكتسابهم تلك القدرات والمهارات وقد بينت نتائج الدراسة عن وجود اتفاق تام بين أصحاب فرص العمل على ضرورة توفر مجموعة من السمات والمهارات الشخصية في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات تمثلت تلك السمات والمهارات في الأمانة، والصدق، والالتزام، والتعاون، واحترام القيم والإيمان بأهداف ورسالة المؤسسة، وبنسب عالية في عدم التعصب وقبول الرأي الآخر، والإيمان بالمهنة ورسالتها، والثقة بالنفس، وروح المبادرة، وتوفر الدافعية، والعمل تحت الضغوط، والقدرة على إدارة الوقت بالإضافة إلى اتفاق أصحاب فرص العمل على ضرورة توفر المهارات المهنية والعملية في اختصاصي المكتبات والمعلومات مثل القدرة على تقييم الأداء، والقدرة على

التعامل مع قواعد الفهرسة، والتعامل مع خطط التصنيف، والتعامل مع رؤوس الموضوعات، والقدرة على تحديد احتياجات المستفيدين من المعلومات، والقدرة على البحث في الإنترنت، والمهارة في تطبيقات برنامج المكتب.

واستعرضت دراسة موسى (٢٠١٠) من خلال استقرائها للنتاج الفكري التحديات التي تواجه المهنيين في المعلومات والمعرفة والدور المناط بهم في صناعة الرقمنة والتحول الإلكتروني والنشر الإلكتروني على أساس أن مهنة المكتبات والمعلومات أصبحت مهنة يعمل بها من يطلق عليهم بعمال المعرفة، وهم الذين يستعينون بالتكنولوجيا كأداة أساسية لتحقيق أهداف مؤسسات المعلومات وبينت موسى في دراستها بعض التجارب العالمية في الإفادة من تكنولوجيات المعلومات في تطوير أعمال المكتبات وخاصة في مجال تبني تقنيات الوب ٢، وبعض التقنيات الأخرى التي تعزز من مجالات الإتاحة والتبادل للمعلومات والإفادة من خدمات متنوعة أفضل ضمن الوب ٢ وخرجت موسى من دراستها بمجموعة من النتائج من أهمها ضرورة أن يكون لدى المهنيين في المعلومات والمعرفة الاستعداد الكامل للتحرك مع تطورات التكنولوجيا الرقمية المرتبطة بوجود مؤسسات معلومات في بيئة ملائمة للتغيير، لأن التغيير من الظواهر الطبيعية اللازمة لبقاء وتقدم هذه المؤسسات عبر إفساح الطريق للأنشطة الجديدة ذات التأثير الإيجابي لتقديم خدمات معلوماتية فعالة، وأن يكون هناك دعماً فعالاً للمهنيين عبر المشاركة مع الأقسام الأكاديمية والبحثية، مع ضرورة تحسين المستويات والعوامل المالية وغيرها في مؤسساتهم التي تساعدهم في الابتكار والإبداع، وهو ما يساهم في تعزيز رأس المال الفكري، وفي تأسيس اقتصاد مبني على المعرفة.

وركز الجابري (٢٠٠٩) في دراسته بعنوان "إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة: رؤية خليجية" على ضرورة توفر رؤية متكاملة عن برامج المكتبات والمعلومات في بلدان الخليج العربي وأن تحقق أهدافها بالاستناد إلى ثلاثة عناصر أساسية يرى أنها لازمة لإنجاح هذه البرامج وهي: الخطط الدراسية، والكادر الأكاديمي، والتدريب العملي. ناقش من خلالها الخطط الدراسية ومقرراتها ومدى ملائمة هذه المقررات لاحتياجات سوق العمل، وأعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم العلمية وإعدادهم والتدريب العملي الذي يتلقاه الطلبة خلال فترة دراستهم العلمية ومساهمته في إعداد الخريجين لسوق العمل، بالإضافة إلى التعرف على أوجه القصور والقوة في هذه العناصر ومدى مطابقتها للمقاييس الدولية لبرامج المكتبات والمعلومات.

وعملياً سعت الدراسة إلى معرفة الواقع الحالي لأقسام المكتبات والمعلومات في منطقة الخليج العربي بالاستناد إلى تلك العناصر من خلال مراجعة الخطط الدراسية المتوفرة عن برامج أقسام المكتبات والمعلومات في البلدان العربية في مواقعها الإلكترونية، وأيضا من خلال الاطلاع على الدراسات المسحية الحديثة التي أجريت على هذه الأقسام وخريجيها، وعلى خبرة الباحث كعضو هيئة تدريس في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة السلطان قابوس، وكذا من خلال التعامل مع بعض الخريجين الذين يعملون موظفين بمكتبات الجامعة. وقد ركز الجابري على موضوع استعداد أقسام المكتبات والمعلومات القيام بدور إعداد الكادر المتخصص القادر على مواجهة تطورات المستقبل.

وخلصت الدراسة إلى ضرورة أن تهتم أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الحكومية بدول الخليج العربي بتطوير برامجها بشكل مستمر وأن تخضع هذه البرامج لعمليات تقييم مستمرة من قبل المؤسسات العلمية المتخصصة في ذلك، وأن تسعى إلى تحقيق الجودة واتباع المعايير العالمية في هذا الشأن، وركزت الدراسة على دراسة احتياجات سوق العمل بشكل دوري، والاستفادة من التغذية الراجعة من الخريجين وبيئة العمل في تطوير الخطط الدراسية ومقرراتها وربطها بالواقع الفعلي، والتركيز على المهارات التي يحتاج إليها المتخصص، والاهتمام بالكادر الأكاديمي، وإعطاء التدريب العملي ما يستحقه من اهتمام.

وركزت دراسة Rehman (٢٠١٢) على ما توليه أقسام المكتبات في ست دول خليجية من اهتمام بقضايا الاعتماد الأكاديمي في برامجها الدراسية. وهذه الدول هي البحرين، والكويت، وسلطنة عمان، وقطر، والسعودية، والإمارات العربية

المتحدة. واستهدفت الدراسة رؤساء أقسام المكتبات والمعلومات التي تتوفر في الجامعات في هذه الدول، والذين اشاروا أن لديهم مجالاً لاختيار الجهات التي تقدم هذه الاعتمادات، وقد خرج الباحث بنتيجة أن معظم أقسام المكتبات في هذه الدول تهتم بإجراء تقييم لبرامجها، إما ذاتيا أو بالاعتماد على جهات خارجية، وأن تركيزها في عمليات التقييم يصب على الخطط والجوانب الإدارية لبرامجها الدراسية واستعرضت الدراسة أنشطة عدد من الجمعيات المهنية ومدارس علوم المكتبات التي أهتمت بتطوير الكفايات الواجب توافرها في تعليم علوم المكتبات لمرحلتي البكالوريوس والماجستير وبينت نتائج الدراسة أيضا أن هناك توجه في جميع مدارس المكتبات في هذه الدول لبرامج الاعتماد الأكاديمي ولكن مع بعض التباين من قسم لآخر في مستوى الاعتماد المطلوب وهذا بسبب عدم التوحد الكامل فيما يدرس في هذه المدارس من مقررات، وبحسب رأي الباحث فإن اختيار جهة الاعتماد المناسبة أمراً يصعب البت فيه.

وتناولت ورقة Al-Ansari Anwar & Al-Ansari (٢٠٠٢) موضوع التطوير المهني المستمر للمكتبيين من وجهة نظر عمداء ومدراء ثلاثة عشرة مكتبة جامعية في ست دول من دول مجلس التعاون الخليجي وركزت الورقة على المهارات اللازمة التي يجب على موظفيهم امتلاكها وبينت نتائج الدراسة بشكل عام إلى افتقار هذه المكتبات إلى منهجية متكاملة حول حاجات التطوير المستمر للموظفين كما تتطلبها احتياجات العمل الحالية، وتتمثل في حاجتهم إلى مهارات التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات، ونظم الحوسبة، ومصادر المعلومات الالكترونية، والتشبيك وتطبيقات الملتيميديا بالإضافة إلى حاجة الموظفين الماسة إلى مهارات البحث والكتابة المرتبطة باستخدام المقاييس والتقييم، ودراسة احتياجات المعلومات، وكتابة التقارير.

وأوصت الدراسة بضروه أن تتبني هذه المكتبات سياسة للتطوير المستمر لموظفيها بتحديد حاجاتهم التدريبية وبصفة مستمرة، وأيضا على أقسام المكتبات والمعلومات في هذه الدول أن تتبنى برامج منتظمة للتأهيل المستمر ومفتوحة للعاملين كافة في المكتبات الجامعية في دول مجلس التعاون.

ويتضح من استعراض الدراسات السابقة أن هناك اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في ضرورة أن تقوم أقسام المكتبات والمعلومات في متابعة التطورات الجديدة في التخصص والحرص على الأخذ بالكفايات والمهارات اللازمة التي يجب على الدارسين بهذه الأقسام الإلمام بها.

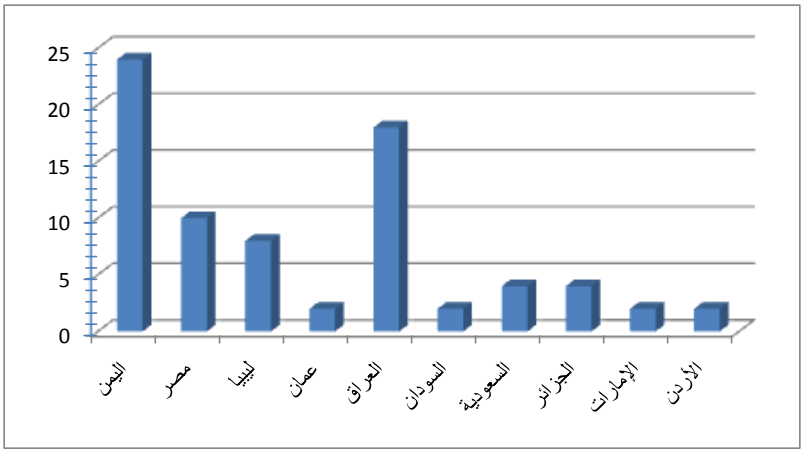
نتائج الدراسة الميدانية:

أولا: نسبة المشاركة في الدراسة على مستوى الدول العربية

صُممت هذه الدراسة لتشمل رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية و المدراء والموظفين الخريجين من هذه الأقسام والعاملين في المكتبات المركزية في الجامعات العربية.

- رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية

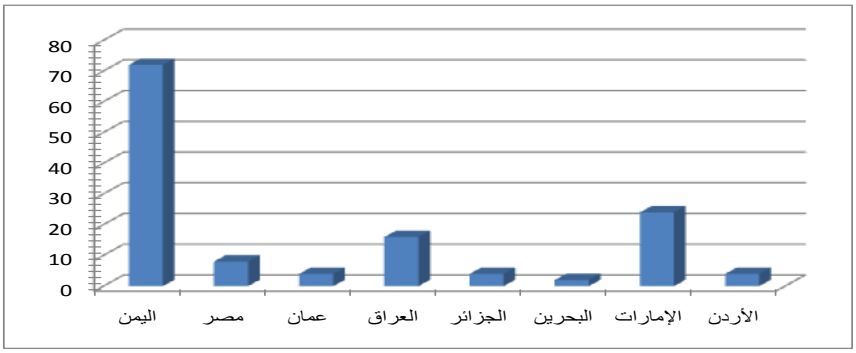
تشير البيانات في الشكل رقم (١) التوزيع التكراري للمشاركين من رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس الذين يفترض ان يشاركوا بها من جميع اقسام المكتبات والمعلومات في الدول العربية وعددها ٣٥ قسماً الا أن الإجابات جاءت فقط من ٧٦ تدريسياً ورئيس قسم من أقسام المكتبات والمعلومات في (١٠) دول من أصل (٢٢) دولة عربية، أي تقريباً أقل من نصف الدول وبنسبة (٤٥٪) شاركت في هذه الدراسة.



شكل رقم ١ : التوزيع التكراري لرؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس حسب الدول

- المدراء والموظفون العاملون في المكتبات المركزية في الجامعات العربية الخريجون من أقسام المكتبات والمعلومات

كما ذكر اعلاه، وكما هو مبين في الشكل رقم (٢) فإن التوزيع التكراري للمدراء والموظفين المشاركين في هذه الدراسة جاءت فقط من المكتبات الجامعية في (٨) دول عربية فقط، وهو مؤشر غير مشجع نسبة إلى عدد المكتبات الجامعية في جميع الدول العربية وربما ذلك يعود إلى قصر الوقت الذي خصص لجمع البيانات وهو أسبوعان فقط (النصف الأول من شهر يونيو ٢٠١٣)، اعتقادا من الباحثين أن جمع البيانات من خلال الاستبيان الالكتروني لا يحتاج أكثر من أسبوعين. إذ قام الباحثان بإرسال الاستبيان عبر البريد الالكتروني للمكتبات الأكاديمية العربية والعديد من مدراء تلك المكتبات والعاملين فيها، وكذا إرسالهما إلى كل أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية، كما تم وضع الاستبيان على مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) للعديد من الجمعيات المهنية العربية، ومنها موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. وبالرغم من المتابعة الجادة التي قام بها الباحثان وحث الزميلات والزملاء المعنيين لتعبئة الاستبيان إلا انهما لم يتمكنا من الحصول إلا على ١٣٤ استجابة تم استخدامها في التحليل في هذه الدراسة.



شكل رقم ٢ : التوزيع التكراري للمدراء والموظفين الخريجين العاملين في المكتبات المركزية في الجامعات العربي حسب الدول

ثانياً: نتائج تحليل الاستبانتين.

فيما يأتي عرض لنتائج الدراسة وفق الهدفين الأول والثاني:

من أجل الوصول إلى تقديرات محاور الدراسة في المهارات والكفايات تم استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وعلى النحو الآتي: في الهدف الأول المتعلق بالتعرف على درجة أهمية عدد من المهارات والكفايات الواجب توافرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية من وجهة نظر مدراء المكتبات الجامعية في الوطن العربي والعاملين فيها، تم الاعتماد

على مقياس خماسي (١= مهم جدا، ٢= مهم، ٣= متوسط الأهمية، ٤= قليل الأهمية، ٥= غير مهم). وعليه فإن اتجاه القيمة نحو ١ (الواحد الصحيح) دل على أن تلك الفقرة تعد "الأكثر أهمية" والواجب توافرها في الخريج من وجهة نظر المبحوث.

- في الهدف الثاني المتعلق بالتعرف على وجهات نظر رؤساء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية والمدرسين في تلك الأقسام بتلك المهارات والكفايات ومدى اهتمامهم بإكساب طلبتهم تلك المهارات والكفايات، تم الاعتماد على مقياس ثلاثي (١ = المهارة مغطاة "اهتمام عالي"، ٢= المهارة مغطاة جزئياً "اهتمام متوسط"، ٣= غير مغطاة اطلاقاً "لا تولي المهارة أي اهتمام". وعليه فإن اتجاه القيمة نحو ١ (الواحد الصحيح) دل على أن تلك الفقرة تحظى باهتمام عالٍ وبالتالي اكسابها للطلبة الدارسين.

وبناء على ذلك فإن نتائج الدراسة جاءت كالآتي:

المحور الأول: المهارات الشخصية:

جدول رقم (٣) درجة متوسطات المهارات الشخصية (٨ فقرات)

يتبين من الجدول رقم (٣) أعلاه أن مهارة "الدافعية والحماس للعمل" جاءت من وجهة نظر الموظفين الأكثر أهمية وتفسر هذه

م	المهارات	اهمية المهارة من وجهة نظر المدراء والموظفين (التقييم من ٥)		اهتمام المدرس بإكساب الطالب المهارة (التقييم من ٣)	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
١	الدافعية والحماس للعمل	١.٢١	٠.٤١	١.٢٩	٠.٥١
٢	المرونة في التعامل وتقبل النقد والاقتراحات	١.٤٠	٠.٤٩	١.٤٢	٠.٥٩
٣	التوازن بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية	١.٤٨	٠.٥٣	١.٦٨	٠.٥٧
٤	الاتصال والتعامل مع جمهور المكتبة	١.٣٧	٠.٥٧	١.٧٤	٠.٦٨
٥	الاهتمام بمتابعة التطورات في مجال التخصص	١.٣٤	٠.٥٤	١.٣٧	٠.٥٩
٦	التواصل مع زملاء المهنة والتعاون معهم	١.٥٢	٠.٦٣	١.٧٤	٠.٧٢
٧	الإتقان في العمل وحتى تحت الضغوط المحيطة	١.٥٧	٠.٦٣	١.٥٣	٠.٦٨
٨	اتقان اللغة الإنجليزية والإلمام بمصطلحات التخصص	١.٦٤	٠.٨٤	١.٧١	٠.٦٩
	الإجمالي	١.٤٤	٠.٥٨	١.٥٦	٠.٦٢٩

النتيجة حاجتهم إلى هذه المهارة، وهي نفس المهارة المشار إليها من وجهة نظر المدرسين ويهتمون بإكسابها للدارسين في اقسام المكتبات والمعلومات لذا يرى الباحثان انها ربما من وجهة نظر الموظفين مرتبطة بعلاقة الموظفين مع الإدارة العليا حيث يرى الموظف أنه بحاجة إلى الدافعية والحماس وهي بالتأكيد من مسؤوليات الإدارة العليا في المكتبات الجامعية.

أما مهارة "إتقان اللغة الإنجليزية" والمقصود بها باللغة الإنجليزية المتخصصة– فقد جاءت الأقل أهمية من وجهة نظر الموظفين وربما يعود ذلك إلى عدم الاهتمام بها من قبل الأقسام، ويؤكد ذلك متوسط النتائج لهذه الفقرة من قبل المدرسين والتي تشير إلى أن هذه المهارة غير مغطاة بشكل كبير. وهنا يمكن القول إن هذه النتائج جاءت متفقة مع العديد من الدراسات المشابهة التي تمت على أقسام المكتبات في الدول العربية وأشارت إلى مشكلة تعليم اللغة الإنجليزية المتخصصة فيها.

من النتائج المهمة التي خرجت بها الدراسة في محور المهارات الشخصية كانت في مهارة "التواصل مع زملاء المهنة والتعاون معهم" والتي جاءت من أقل المهارات اهتماماً من قبل المدرسين ويبدو أنها غير مغطاة بشكل كاف أو مغيبة في مقررات أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية.

المحور الثاني: المهارات التخصصية: جدول رقم (٤)

م	المهارات	اهمية المهارة من وجهة نظر المدراء والموظفين (التقييم من ٥)		اهتمام الأستاذ بإكساب الطالب المهارة (التقييم من ٣)	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
٩	القدرة على فهرسة المواد المختلفة	١.٤٦	٠.٧٢	١.٣٢	٠.٥٢
١٠	القدرة على تصنيف المواد المختلفة	١.٥١	٠.٧٢	١.٤٢	٠.٥٩
١١	القدرة على تقييم مصادر المعلومات	١.٤٨	٠.٦١	١.٦٣	٠.٥٩
١٢	المعرفة بإجراءات التزويد كالاختيار والشراء والتسجيل	١.٦٧	٠.٦٨	١.٤٧	٠.٥٥
١٣	القدرة على تشخيص حاجات المستفيدين من المعلومات	١.٤٠	٠.٥٢	١.٥٥	٠.٦٤
١٤	الاهتمام ببناء ملفات المستفيدين لتلبية حاجاتهم من المعلومات	١.٦٦	٠.٦٨	١.٩٢	٠.٦٧
١٥	القدرة على تطوير مجموعات المكتبة	١.٤٣	٠.٥٥	١.٦١	٠.٦٣
١٦	القدرة على تحليل المواد وتحديد مجالها الموضوعي بدقة	١.٤٨	٠.٦٦	١.٥٠	٠.٥٥
١٧	الاهتمام بأدوات الضبط الببليوغرافي	١.٧٠	٠.٧٦	١.٦٨	٠.٦٦
١٨	الاهتمام ببرامج تعليم المستفيدين	١.٨٤	٠.٨٤	١.٨٧	٠.٧٤
١٩	القدرة على قياس وتقييم خدمات المعلومات	١.٦١	٠.٦٧	١.٧١	٠.٧٣
٢٠	القدرة على القيام بالدراسات الببليومترية	٢.٣٠	١.٠٤	١.٧٩	٠.٧٠
٢١	المعرفة بمهارات البحث العلمي	١.٥٥	٠.٧٦	١.٢٩	٠.٥١
٢٢	المعرفة بقوانين حقوق الملكية الفكرية	١.٧٣	٠.٧٧	١.٨٧	٠.٧٠
	الإجمالي	١.٦٣	٠.٧١	١.٦٢	٠.٦٣

درجة متوسطات المهارات التخصصية (١٤ فقرة)

يوضح الجدول رقم (٤) المهارات التخصصية ومعظمها مرتبط بأعمال المكتبة الرئيسية (تنظيم المعلومات وتجهيزها والإفادة منها) ومن أهم النتائج التي يمكن الإشارة إليها في هذا المحور، إن الموظفين يرون أهمية كبيرة وبنسب متفاوتة للمهارات المتصلة بـ "القدرة على فهرسة وتصنيف المواد المختلفة" و "القدرة على تشخيص حاجات ا لمستفيدين من المعلومات"، و "القدرة على تحليل المواد وتحديد مجالها الموضوعي بدقة" و "المعرفة بمهارات البحث العلمي" ومن خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المهارات وما يقابلها بالمثل في درجة الاهتمام بها من قبل المدرسين في اكسابها للطلاب، نستطيع أن نؤكد أن ما رأه الموظفون مهماً جداً كان محل اهتمام وبدرجة عالية من أعضاء هيئة التدريس بأهمية اكساب الدارسين لهذه المهارات من خلال المقررات الدراسية.

وتؤكد هذه العلاقة الطردية ما لوحظ في مهارة "القدرة على القيام بالدراسات الببليومترية" إذْ جاءت من وجهة نظر الموظفين بـ "غير مهم"، ونفس الفقرة متوسط من وجهة نظر المدرسين وهذا يشير إلى أن المهارة غير مغطاة بشكل كاف في المقررات الدراسية.

ويليها مهارة "المعرفة بقوانين حقوق الملكية الفكرية"، ثم المهارات المتعلقة بخدمات المعلومات مثل: "الاهتمام ببناء ملفات المستفيدين لتلبية حاجاتهم من المعلومات" و "الإهتمام ببرامج تعليم المستفيدين" و "القدرة على قياس وتقييم خدمات المعلومات". وهذا يشير إلى أن هناك حاجة إلى مزيد من الاهتمام في مقررات الدراسات الببليومترية وحقوق الملكية والفكرية وخدمات المعلومات.

المحور الثالث : المهارات القيادية: جدول رقم (٥) درجة متوسطات المهارات القيادية (١١ فقرة)

م	المهارات	اهمية المهارة من وجهة نظر المدراء والموظفين (التقييم من ٥)		إهتمام الأستاذ بإكساب الطالب المهارة (التقييم من ٣)	
		المتوسط	الإنحراف المعياري	المتوسط	الإنحراف المعياري
٢٣	القدرة على صياغة الرؤية والرسالة	١.٣٩	٠.٦٢	١.٧٤	٠.٧٥
٢٤	القدرة على اتخاذ القرارات	١.٢٨	٠.٥٤	١.٦٣	٠.٦٧
٢٥	القدرة على تشخيص المشكلات وايجاد الحلول	١.٣٩	٠.٥٧	١.٥٥	٠.٦٤
٢٦	السعي نحو التغيير	١.٣١	٠.٥٠	١.٤٧	٠.٦٨
٢٧	حب العمل الجماعي	١.٤٩	٠.٦٣	١.٤٥	٠.٦٤
٢٨	القدرة على اعداد التقارير	١.٤٨	٠.٥٨	١.٦٣	٠.٦٣
٢٩	امتلاك مهارات العمل التنفيذية والقيادية	١.٤٣	٠.٥٣	١.٧٤	٠.٨٢
٣٠	الإدراك بأهمية التخطيط لتطوير العمل	١.٥٨	٠.٧٠	١.٤٩	٠.٧٣
٣١	المعرفة بالهياكل التنظيمية	١.٨٥	٠.٧٨	١.٦٨	٠.٦٦
٣٢	القدرة على تنظيم السمنارات والإجتماعات	١.٨٥	٠.٩٢	١.٧١	٠.٧٦
٣٣	الوعي بأهمية ادارة الموارد البشرية	١.٣٤	٠.٥٦	١.٧٤	٠.٧٥
	الإجمالي	١.٤٩	٠.٦٣	١.٦٢	٠٧٠

تشير نتائج الجدول رقم (٥) المتعلقة بالمهارات القيادية أن وجهة نظر الموظفين في المهارات التالية والمرتبة بحسب الأكثر أهمية فالأقل، وهي "القدرة على اتخاذ القرارات" و "السعي نحو التغيير" و "الوعي بأهمية إدارة الموارد البشرية" و "القدرة على صياغة الرؤية والرسالة" تشير إلى حاجتهم إلى مزيد من الدروس المتعلقة بهذه المهارات إذْ إنّ المعرفة الكافية بها ستمنحهم مساحة أكبر من الحرية في العمل، أي وبالترتيب نفسه فإن هذه المعارف ستوفر لهم القدرة فضلاً عن حاجتهم إلى اتخاذ القرار كونهم بحاجة إلى مهارات التغيير من أجل المساهمة في تحسين ظروف بيئة العمل، بما يقود إلى تحسن مستواهم الوظيفي، كما أن المهارة التي تليها تؤكد انهم بحاجة إلى الوعي بمفاهيم ادارة الموارد البشرية التي تجعلهم قادرين على صياغة الرؤية والرسالة.

هذا الترتيب الذي جاءت به النتائج يراه الباحثان مهماً بسبب الترابط بين هذه المهارات. فإكساب الموظف مهارات ادارة الموارد البشرية ستجعله قادراً على الإلمام بمفاهيم التمكين ومن خلاله سيمنح المساحة الكافية للمشاركة في اتخاذ القرارات، وبالتالي القدرة على احداث التغيير نحو الأفضل نتيجة لإمتلاكه مهارات صياغة الرؤية والرسالة وبهذه المهارات حتماً سيكون قادراً على الانتقال بالمكتبة إلى الأفضل.

وقد أشار المتوسط الحسابي من جانب المدرسين والمتعلق بالاهتمام بامتلاك الطالب "مهارات العمل التنفيذية والقيادية" بأن هناك قصورا في هذا الجانب، بمعنى هذه المهارة "مغطاة جزئياً". وهذه النتائج تؤكد حاجة الموظفين في المكتبات الجامعية العربية إلى مزيد من الدعم من خلال برامج التعليم المستمر لموضوعات التنمية الإدارية أو إدارة الموارد البشرية وبالمثل في أقسام المكتبات والمعلومات من خلال المقررات الدراسية.

المحور الرابع: المهارات التقنية: جدول رقم (٦) درجة متوسطات المهارات التقنية (١٠ فقرات)

م	المهارات	اهمية المهارة من وجهة نظر المدراء والموظفين (التقييم من ٥)		إهتمام الأستاذ بإكساب الطالب المهارة (التقييم من ٣)	
		المتوسط	الإنحراف المعياري	المتوسط	الإنحراف المعياري
٣٤	الإلمام بأساسيات استخدام الحاسوب ونظام التشغيل وندوز	١.٢١	٠.٤٨	١.٢٦	٠.٥٠
٣٥	القدرة على استخدام نظام المكتبة الآلي في جميع الأعمال المتعلقة به	١.٢٧	٠.٤٤	١.٥٥	٠.٦٨
٣٦	القدرة على التعامل مع الشبكات المحلية	١.٢٧	٠.٤٨	١.٧٢	٠.٦٩
٣٧	القدرة على استخدام الإنترنت (البحث / الإيميل/ قواعد البيانات)	١.٩٦	٠.٩١	١.٢٩	٠.٥١
٣٨	القدرة على تطوير صفحات الويب	١.٧٩	٠.٧٧	٢.١٦	٠.٧١
٣٩	القدرة على جمع وتنظيم مصادر المعلومات على الويب والإفادة منها	١.٦٣	٠.٧٩	١.٦٦	٠.٨١
٤٠	القدرة تدريب المستفيدين على نظام المكتبة الآلي	١.٨٨	٠.٧٩	١.٨٧	٠.٨٤

٤١	القدرة على التعامل مع تقنيات الذكاء الصناعي	١.٤٣	٠.٧٢	٢.٢٦	٠.٧٩
٤٢	القدرة على البحث عن المعلومات في قواعد البيانات واسترجاعها	١.٥٢	٠.٧٦	١.٥٠	٠.٧٢
٤٣	القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تسويق المعلومات	١.٥١	٠.٧٤	٢.٠٣	٠.٨٥
	الإجمالي	١.٥٥	٠.٦٩	١.٧٣	٠.٧١

وتشير وجهة نظر الموظفين من خلال نتائج الجدول رقم (٦) أن هناك أهمية كبيرة للإلمام بأساسيات استخدام الحاسوب ونظم التشغيل" ومن وجة نظر المدرسين أنها تغطى تقريباً بالكامل. أما مهارات "التعامل مع نظم المكتبة المتكاملة" و "القدرة على التعامل مع الشبكات المحلية" فقد أشارت وجهة نظر المدرسين أن الاولى تغطى جزئياً، والثانية لا تغطى تقريباً.

ويرى الموظفون أن مهارات "القدرة على استخدام الإنترنت في البحث والبريد الإلكتروني وقواعد البيانات" مهمة بشكل دون المتوسط، وربما يفسر ذلك بأنهم يمتلكون هذه المهارة بقدر مقبول، حيث جاءت النتيجة لهذه المهارة من قبل المدرسين بأنها تغطى جزئياً من قبلهم في المقررات الدراسية، ويرى الباحثان أن هذه النتيجة من قبل المدرسين تؤكد وجهة نظر الموظفين في هذه المهارة.

أما نتائج وجهة نظر الموظفين فيما يخص "القدرة على تطوير صفحات الويب" فقد جاءت بأنها أقل أهمية، وجاءت من قبل المدرسين بأنها غير مغطاة في المقررات. وبالمثل وبنسبة أقل في مهارة "تدريب المستفيدين على نظام المكتبة الآلي".

أما مهارة "القدرة على التعامل مع تقنيات الذكاء الصناعي" فقد جاءت من أقل المهارات تغطية من قبل المدرسين، بينما يراها الموظفون مهمة لهم، وبالمثل مهارة "استخدام التقنيات الحديثة في تسويق المعلومات".

وتؤكد هذه النتائج الحاجة إلى مزيد من الاهتمام في ادخال مقررات "تطوير صفحات الويب" و "القدرة على التعامل مع تقنيات الذكاء الصناعي" و "القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تسويق المعلومات".

المحور الخامس: إدارة المعرفة:

جدول رقم (٧) درجة متوسطات إدارة المعرفة (٧ فقرات)

م	المهارات	اهمية المهارة من وجهة نظر المدراء والموظفين (التقييم من ٥)		اهتمام الأستاذ بإكساب الطالب المهارة (التقييم من ٣)	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
٤٤	الوعي بأهمية إدارة المعرفة في المكتبات	١.٤٦	٠.٦١	١.٧٦	٠.٨١
٤٥	القدرة على استخدام التكنولوجيا في تناقل المعلومات والمعرفة في مختلف اقسام المكتبة	١.٤٨	٠.٦٨	١.٨٧	٠.٧٧
٤٦	الإدراك بأهمية التشارك بالمعرفة	١.٥٧	٠.٦٥	١.٥٨	٠.٧٥
٤٧	اهتمام الأفراد بتطوير قدراتهم المعرفية والبحث عن أفكار جديدة من خلال التعلم الذاتي والتعلم المستمر	١.٤٩	٠.٦٦	١.٦٨	٠.٧٠

٤٨	المعرفة بأدوات ونظم قواعد البيانات، وادارة الوثائق، وادارة المحتوى	١.٦٦	٠.٧٣	١.٨٩	٠.٦٨
٤٩	الاهتمام بالسياسات والاستراتيجيات التي تدفع وتحفز المشاركة المعرفية	١.٥٨	٠.٦٣	٢.١١	٠.٧٢
٥٠	متابعة تقنيات وادوات إدارة المعرفة كنظم خزن واسترجاع المعلومات	١.٥٨	٠.٧٦	١.٨٣	٠.٧٦
	الإجمالي	١.٥٥	٠.٦٧	١.٨٢	٠.٧٤

يشير الجدول رقم (٧) أعلاه بشكل عام بأن الفقرات الخاصة بمهارات إدارة المعرفة تقريبا يراها الموظفون مهمة. وبالمقابل كانت وجهة نظر المدرسين في فقرات محور إدارة المعرفة بأنها تقريبا مغطاة جزئيا باستثناء فقرة "الاهتمام بالسياسات والاستراتيجيات التي تدفع وتحفز المشاركة المعرفية" إذْ تشير نتيجتها بعدم تغطيتها بشكل كاف في المقررات الدراسية. وبشكل عام، يمكن القول إن محور إدارة المعرفة بحاجة إلى مزيد من الاهتمام في مقررات تدريس علوم المكتبات والمعلومات.

التوصيات:

من خلال نتائج تحليل الاستبانتين وضمن أهداف الدراسة، خرجت الدراسة بعدد من الرؤى يمكن أن يستفاد منها في الإجابة على هدف الدراسة رقم (٣) والمتعلق بتحديد المهارات والكفايات التي يجب إكسابها لطلبة أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. وعليه:

توصي الدراسة أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية بما يلي:

ضرورة الاهتمام بمشكلة اللغة الإنجليزية واتخاذ مايلزم من إجراءات لتمكين طلبة تلك الأقسام من إتقانها.

ضرورة إيلاء المقررات الدراسية التالية المزيد من الاهتمام وهي: إدارة المعرفة، والدراسات الببليومترية، والحقوق الملكية والفكرية، وخدمات المعلومات، وتطوير صفحات الويب، والقدرة على التعامل مع تقنيات الذكاء الصناعي، والقدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تسويق المعلومات.

العمل على إكساب الطلبة مهارات التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي والويب٢.٠.

اكساب الطلبة المهارات النفسية ومنها الذكاء الاجتماعي و المهارات المعرفية (الثقافية) أي ان يلم الطالب بمختلف المعارف والثقافات العامة.

غرس مفاهيم وأسس نظرية المعرفة في الطلاب والمتخصصين، وجعلهم أكثر وعيا بالإطار الكلي الشامل للمعرفة، ودورهم الجمعي في تحقيق التغيير في المجتمع، وتأثيرهم الفاعل في مشروع النهضة الوطنية، أو بالأحرى الارتقاء بعامل الثقة لديهم .

مراجعة المناهج والمقررات الدراسية بإستمرار بما يواكب إحتياجات سوق العمل لتشخيص الكفايات والمهارات التي تحتاجها المؤسسات المعلوماتية في وطننا العربي في عصر المعرفة.

غرس الوعي المهني وتنميته عند الطلبة حتى يكونوا عند تخرجهم عمال معرفة فاعلين في مهنة المعلومات التي سيمارسونها.

إيلاء موضوع التنسيق بين أقسام المكتبات والمعلومات والمؤسسات المعلوماتية في الوطن العربي مزيداً من الإهتمام وذلك عن طريق تشكيل مجالس إستشارية لتلك الأقسام يشارك فيها ممثلون عن تلك المؤسسات للتعرف من خلالهم على الكفايات والمهارات الفعلية والحقيقية التي يحتاجها سوق العمل وتنقية الخطط الدراسية والمناهج من المقررات التي لاتثري المجال المعرفي للطلبة.

الحاجة إلى دراسة أخرى موسعة تشمل جميع انواع المؤسسات المعلوماتية من مكتبات عامة ومتخصصة ومراكز معلومات ومكتبات وطنية لمعرفة آراء العاملين في تلك المؤسسات المعلوماتية بالكفايات والمهارات المطلوب توافرها لدى خريجي اقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية.

الخاتمة:

يشار إلى موضوع العلاقة بين ما يتم تدريسه في أقسام المكتبات والكفايات والمهارات الواجب توافرها في الخريج من هذه الأقسام بالمهمة، والتي حتما تقع مسؤوليتها بالدرجة الأولى على عاتق هذه الأقسام التي يجب أن تولي هذا الجانب الاستعدادات التدريسية اللازمة، بما يحقق طموحات وتطلعات سوق العمل المتمثل بحاجة مؤسسات المعلومات إلى اختصاصيين يمتلكون الكفايات والمهارات المختلفة للعمل بها وإدارتها على مستوى عال من المهنية.

وعليه فإن الحاجة الى فهم هذه العلاقة لا يمكن أن يتم عبر التخمين أو التوقعات التي لا ترتكز على دلالات أو معطيات واقعية نابعة من الواقع نفسه. ولهذا أهتمت هذه الدراسة بما ينبغي عمله من أجل تطوير المقررات التدريسية في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية من خلال معرفة واقع هذه الأقسام وطبيعة ما يدرس بها بالاستناد إلى وجهتي نظر الخريجين العاملين في مكتبات الجامعات العربية ورؤساء هذه الأقسام وأعضاء هيئة التدريس فيها وكان هذا الأستاذ دليلاً استرشدت به الدراسة للوصول إلى رؤى نابعة من واقع هذه الأقسام وما تتطلبه الحاجات من وجودها وتسهم في تطوير برامجها الدراسية بما يلبي حاجات العصر وينعكس في الأداء المهاري لدى مخرجاتها.

المراجع:

١. بوعزة، عبد المجيد و نعيمة حسن جبر. "دراسة تقييمية للمواءمة بين إعداد مختصي المعلومات و احتياجات سوق العمل في سلطنة عمان". المجلة العربية للأرشيف و التوثيق و المعلومات، ١٠ (١١-١٢) ٢٠٠١: ٤٣-٦٨

٢. الجابري، سيف بن عبدالله. "إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة: رؤية خليجية". دراسات المعلومات ، ٦، سبتمبر ٢٠٠٩.

٣. جرجيس، جاسم محمد. أضواء على برامج تدريس علوم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي مع إشارة خاصة إلى دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة سيبراريان. ع ١٢، مارس ٢٠٠٧. تاريخ الإطلاع ١١ يناير ٢٠١٣.- متاح في : open.htm http://www.cybrarians.info/journal/no12/

٤. حسن، فايقة محمد علي. "سمات ومهارات اختصاصي المكتبات والمعلومات وفقاً لتقدير أصحاب فرص العمل بمصر ومدى توافرها في برامج أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ١٩ (٣٧) ٢٠١٢: ١١-٤٤.

٥. رزوقي، نعيمة حسن جبر. "برنامج علم المكتبات والمعلومات في جامعة السلطان قابوس: دراسة تحليلية". مجلة مكتبة الملك فهد، ٨ (١) ٢٠٠٢: ١٥٢-١٧٢.

٦. رزوقي، نعيمة حسن جبر (مترجم). "كفايات إختصاصيي المعلومات في القرن ٢١". وثيقة اعدت لمجلس إدارة جمعية المكتات المتخصصة من قبل اللجنة الخاصة المعنية بالكفايات لأمناء المكتبات الخاصة، اعداد ايلين أبيل ... وآخرون. ومترجمة لصالح جمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي، ٢٠١٣.

٧. الشيادي، عبدالله بن ناصر ، و البادي، وليد بن علي. "عمال المعرفة: نظرة على المهام والواجبات في عصر اقتصاد المعرفة – دراسة مسحية على أخصائي المعلومات في مكتبات جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان". بحث قدم للمؤتمر ١٩ لجمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي بعنوان: مستقبل المهنة: كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية، ٢٣ – ٢٥ ابريل ٢٠١٣، ابوظبي. الإمارات العربية المتحدة.

٨. عبدالله، خالد عتيق سعيد و جرجيس، جاسم محمد. "التأهيل الأكاديمي في اقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الإماراتية والعراقية واليمنية في عصر المعرفة: الواقع ورؤية للتطوير". بحث قدم للمؤتمر ١٩ لجمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي بعنوان: مستقبل المهنة: كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية، ٢٣ – ٢٥ ابريل ٢٠١٣، ابوظبي. الإمارات العربية المتحدة.

٩. العمران، حمد بن إبراهيم. "الكفايات الأساسية اللازمة لاختصاصي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦ (٢) يونيو – نوفمبر ٢٠١٠: ٤-٣٦.

١٠. محي الدين، حسانة. "تخصص علم المعلومات في لبنان" .الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ١٢ (٢١) يناير ٢٠٠٤: ١٧٥-١٩٠.

١١. مهنا، عبدالمجيد و بقلة، محمد زهير. "تأثيرات سوق العمل وتكنولوجيا المعلومات على تعليم علوم المكتبات والمعلومات". المعلوماتية ، ٢٣، أغسطس ٢٠٠٨: ١٨-٢٣.

١٢. موسى، غادة عبدالمنعم محمد. "الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦ (٢) يونيو – نوفمبر ٢٠١٠: ٣٧-٥٩.

١٣. الياسري، أروى عيسى. برامج تأهيل أخصائيي المعلومات في مواجهة العصر الرقمي. مجلة سيبراريان. ع ٢١، ديسمبر ٢٠٠٩. تاريخ الاطلاع ٦ يناير ٢٠١٣.– متاح في: http://www.journal.cybrarians.org

14. Abdullahi, Ismail & Kajberg, Leif. “A study of international issues in library and information science education: Survey of LIS schools in Europe, the USA and Canada. New Library World, 105 (1204/1205), 2004: 345-356.
15. Anwar, M. A. & Al-Ansari, H. “Developing working LIS professionals in the Gulf Cooperation Council countries: A study of the perceptions of deans and directors of academic libraries”. The Electronic Library, 20 (3), 2002: 231-240.
16. Mahmood, K. “A comparison between needed competencies of acad librarians and LIS curricula in Pakistan”. The Electronic Library, 21 (2), 2003: 99-109.
17. Rehman, S. “Accreditation of Library and Information Science programmes in the Gulf Cooperation Council nations”. Journal of Librarianship and Information Science, 44 (1), 2012: 65–72.
18. Rehman, S. “Developing new competencies among LIS professionals: Challenges for educators” Journal of Library & Information Science, 9, 2008: 67-81.
19. Rehman, S. “Quality assurance and LIS education in the GCC countries”. IFLA 73rd Congress Proceedings, Durban, 2007.
20. Sekaran, U. “Research methods for business: A skill-building approach”. (5thed.). New York: John Wiley & Sons, Inc., 2002.

الملحق رقم (١)

رابط إستمارة رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس

https://docs.google.com/forms/d/1wsoU1lhWF6gj_K1IvnwirNGosZF5o2BlLALbOEdkuAc/viewform

رابط إستبانة المدراء والموظفين

https://docs.google.com/forms/d/1sMszS1cVoylTqnkxjTUAop9YOQ6Y5geO-BRPcu1OhO8/viewform