

من منطلق توضيح الرؤيا اتجاه المشكلات التي تحدث في المكتبات ومراكز المعلومات والبداية في حلها لا بد من التعرف على مسبباتها. والتي كانت وجهات نظر المكتبات المشاركة حولها في هذه الدراسة متقاربة في هذا السياق كما هو موضح في الجدول رقم (٢٦).

جدول رقم (٢٦)

توزيع المكتبات بحسب أسباب مشكلاتها الأمنية

النسبة	التكرار	أسباب المشكلات الأمنية التي تتعرض لها المكتبة.
٥٨,٦%	١٧	قلة عدد الموظفين المخصصين للمهام الأمنية.
٥٥,٢%	١٦	نقص التجهيزات والوسائل الأمنية الآلية في المكتبة.
٤٤,٨%	١٣	ضعف المخصصات المالية المخصصة لهذا الشأن .
٤١,٤%	١٢	صعوبة استخدام المكتبة بسهولة من قبل بعض الفئات الخاصة.
٤١,٤%	١٢	ضعف الاختبارات الدورية لإجراءات الأمن والسلامة في المكتبة.
٣٧,٩%	١١	قلة وعي المستفيدين من المكتبة وعدم التزامهم بالتعليمات.
٣٧,٩%	١١	صعوبة التغيير في المكتبة والتوسع في بعض مرافقها لتلبية حاجة المستفيدين.
٣١%	٩	طريقة تصميم مبنى المكتبة وتنظيم المكتبات به لا تساعد في جانب الأمن والسلامة.
٣١%	٩	تعاون بعض العاملين في أداء واجباتهم.
٣١%	٩	صعوبة اتخاذ القرارات الرئيسية لتطوير مرافق المكتبة.
١٧,٥%	٥	تقييد نظام الإعاره، وتزدي خدمة التصوير في المكتبة وعدم ملامته للمستفيدين
١٣,٨%	٤	تشر المستفيدين من الإجراءات الأمنية المكتبة.
١٣,٨%	٤	تساهل المكتبة في اتخاذ العقوبات المناسبة في حق العناصر المخربة.
١٠,٣%	٣	تقييد المواطنين وعدم شعورهم بالحرية أثناء ممارستهم لعملهم.
١٠,٣%	٣	عدم وجود ارتباط بين الأنظمة التقنية والإدارية بالمكتبة بالأنظمة الأمنية.
٦,٩%	٢	أسباب أخرى

نستطيع التأكيد بناء على المعطيات الواردة في الجدول رقم (٢٦) إن الأغلبية من المكتبات المشاركة يعتقدون أن مشكلاتهم الأمنية ناتجة عن قلة عدد الموظفين المخصصين للمهام الأمنية حيث أشارت ١٧ مكتبة من مجتمع الدراسة الراهن بنسبة (٥٨,٦%) إلى ذلك السبب، هذا وتُرى ١٦ مكتبة بنسبة (٥٥,٢%) أن مشكلاتها الأمنية تعود لنقص التجهيزات والوسائل الأمنية الآلية في المكتبة، أما المكتبات التي تُرى أن المشكلات الأمنية لديها تعود إلى ضعف المخصصات المالية لهذا الشأن فعددنا ١٣ مكتبة بنسبة (٤٤,٨%)، وتتساوى بعد ذلك المكتبات التي تعتقد أن أسباب مشكلاتها الأمنية تتبع من صعوبة استخدام المكتبة بسهولة من قبل بعض الفئات الخاصة وضعف الاختبارات الدورية لإجراءات الأمن والسلامة في المكتبة وذلك بواقع عدد ١٢ مكتبة بنسبة (٤١,٤%) لكل من السببين السابقين، يلي ذلك الأسباب المتعلقة بقلة وعي المستفيدين من المكتبة وعدم التزامهم بالتعليمات وصعوبة التغيير في المكتبة والتوسع في بعض مرافقها لتلبية حاجة المستفيدين حيث أفادت عدد ١١ مكتبة بنسبة (٣٧,٩%) بتلك الأسباب لكل منها، وتتساوى كذلك عدد المكتبات التي أشارت إلى أن طريقة تصميم مبنى المكتبة وتنظيم المكتبات به لا تساعد في جانب الأمن والسلامة مع تعاون بعض العاملين في أداء واجباتهم وصعوبة اتخاذ القرارات الرئيسية لتطوير مرافق المكتبة وذلك بواقع تسع مكتبات تمثل نسبة (٣١%) من المكتبات المشاركة، كما تتفق كذلك أربع مكتبات بنسبة (١٣,٨%) في الأسباب الأمنية المتعلقة بتذمر المستفيدين من الإجراءات الأمنية المكثفة وتساهل المكتبة في اتخاذ العقوبات المناسبة في حق العناصر المخربة وذلك بالنسبة نفسها لكل منها، وأخيراً يتساوى عدد المكتبات المشاركة بواقع عدد ثلاث مكتبات ونسبة (١٠,٣%) التي ذُكرت أن تقييد الموظفين وعدم شعورهم بالحرية أثناء ممارستهم لعملهم وعدم وجود ارتباط بين الأنظمة التقنية والإدارية بالأنظمة الأمنية من المعوقات الأمنية لديهم في المكتبة. هذا وأفادت مكتبتان بنسبة (٦,٩%) أن لديها مسوغات وأسباب أخرى غير التي ذُكرت في الاستبانة وتمثل في النقاط الآتية:

- عدم وجود جهاز أمن أو رجال أمن لديها في المكتبة.

- تساهل عميد الكلية في اتخاذ العقوبات المناسبة في حق العناصر المخربة.
- عدم وجود مخارج للطوارئ في المكتبة.
- التهوية غير الجيدة في المكتبة.
- عاشراً - مقترحات المشاركين في الدراسة.
 - تم تخصيص المحور العاشر والأخير من محاور الاستبانة للتعرف على المقترحات العامة لأمناء المكتبات المشاركين في المسح الميداني لتسجيل ما لديهم من تصورات يرون أنها تساعد على تطوير الأمن في المكتبات وتفعيله، وتم بعد ذلك تنقيح تلك الإجابات بحذف المكرر منها والخارج عن نطاق الدراسة الراهنة لتخرج مقترحات المشاركين في النهاية بالصورة الآتية:
 - إعطاء الجانب الأمني في المكتبات ومراكز المعلومات الاهتمام الكافي بما يحافظ على مورثنا الحضاري والفكري للأجيال الحاضرة والمستقبله بوضع لوائح منظمة لذلك من الجهات ذات العلاقة .
 - العمل على إعداد لائحة أو بروتوكول عمل خاص بأمن المكتبات ومراكز المعلومات يصلح للتعامل به في تحقيق متطلبات الأمن، ويستند إليه بوصفه دستور عمل فيما يتعلق بالإجراءات الجزائية بحق المخربين أو المتسببين فيه.
 - العمل على رسم سياسة أمنية تناسب جميع المكتبات ومراكز المعلومات، ووضع السياسات المكتوبة المتعلقة بالتواحي الأمنية .
 - إلزام المكتبات بتصوير نسخة احتياطية من مقتنياتها القيمة وحفظها في مكان بعيد عن المكتبة.
 - الاهتمام بأعمال الصيانة اللازمة للمبنى والتجهيزات وخاصة فيما يتعلق بالكهرباء.
 - العمل على توضيح مصطلح أمن المعلومات وتأصيله لدى العاملين في المجال.
 - الاهتمام بإقامة دورات تدريبية لمستوحي المكتبات في مجال الأمن والسلامة لحماية المكتبة من المخاطر، وكيفية التعامل مع المخاطر التي قد تتعرض لها المكتبة كونها تحتوي على مواد قابلة للاشتعال.

- تخصيص مبالغ مالية كافية لشراء الأجهزة، زيادة المخصصات المالية لصيانة المكتبة ومرافقاتها.
- الحرص على أن يكون مبنى المكتبة أو مركز المعلومات منشأ ومصمماً لها بشكل خاص لحماية المقتنيات من جميع المخاطر خاصة التسريبات المائية، مع ضرورة الالتزام بالمعايير الأمنية عند تنفيذ التصميم.
- الاعتماد على نظام المراقبة الآلية بواسطة الكاميرات وأجهزة التحكم.
- تدريب موظفي الأمن على استخدام نظام إخلاء المكتبة في حالة الكوارث.
- اتخاذ أفضل الأساليب لتنمية الوعي الاجتماعي بأهمية أمن المكتبة.
- الدعوة إلى عقد لقاءات توضح مدى المخاطر الأمنية التي تتعرض لها المكتبات.
- تفعيل دور الدفاع المدني للإسهام في إجراءات الأمن والسلامة في المكتبات وعدم الاعتماد على اجتهاد المكتبة نفسها، مع فرض صلاحياتهم بعد الإفصاح لأي مكتبة حتى تتوافر فيها الشروط والضوابط الأمنية التي تحافظ عليها وعلى القائمين عليها ومستخدميها.
- ينبغي أن تحرص الجهات الرئيسية التي تتبع لها المكتبات على تسويف شروط الأمن والسلامة فيها لأنها جزء منها وتتدخل ضمن تبعيتها الإدارية.
- إقامة ورشات عمل تعرف بالأجهزة الحديثة في مجال أمن المعلومات ونسبة نجاحها في تحقيق الغرض منها.
- النظر في زيادة رواتب العاملين في مجال الأمن والسلامة لزيادة حرصهم على العمل.

هوامش الفصل الثالث ومصادره

¹¹ - Duggar, D. C., "Security and Crimein health Sciences Libraries in the Southern United States," Medical Reference Services Quarterly, 18, 1 (spring 1999). - PP. 37 - 48.

¹² - عبد الستار، علاء. أبنية المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في العلاقة بين التصميم المعماري وخدمات المعلومات. (إ.د.ت.). القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. ١٠٦ ص.

¹³ - Latuszek T. (2000). "Library Security: A growing Awareness" Library and Archival Security, 15(2) pp.3-7

¹⁴ - Gregson, M & Hocking, A, "Theft and Damage in an Academic Library: The Student Experience", Journal of Librarianship and information science 27 (4) Dec 1995, p191-7.

¹⁵ - Schroeder, R. (1999). "Library Rules, Policies & Library Security" Nebraska Library Association Quarterly 30 (1) pp. 16-26.

¹⁶ - Zika, J. (1999). Library Security: Eyes Wide Open. North Carolina Libraries, 57(3) p.188.

¹⁷ - Paris, Janelle. (1984). "Internal & External Responsibilities & Practices for Library Security". From: Security for Libraries People, Buildings & Collections. American Library Association. P.51-82.

¹⁸ - Gerhardt, Lilian (1993). Safe At Work? Library Security Strategies for Staff Protection. School Library Journal v(39), issue (2) p.4.

¹ - George J. Soete. Management of Library Security. (SPEC Kit 247), Washington, DC, July 1999. (ISSN 0160 3574). Available at : <http://www.arl.org/spec/247fly.html> and <http://www.museum-security.org/management-of-library-security.htm> (9/9/2004).

² - Lifer, St Evan & Michael, Rogers. (1995). "Urban Library Directors: Public Must Perceive Libraries as Safe". Library Journal v(120), issue (3), p.107.

³ - Woodward, Jannette. (2000). Countdown to New Library: Managing the Building Project. : Chicago & London: American Library Association, p. 148.

⁴ - حمودة، عباس. (إ.د.ت.). أمن الوثائق: الحفظ- التصوير - الترميم-الصيانة. القاهرة: دار غريب.ص.٤٣-٤٤.

⁵ - صادق، أمنية مصطفى. (٢٠٠٢م). إدارة الكوارث والأزمات في المكتبات. القاهرة: دار البنائبة المصرية. ص ٥١.

⁶ - Gates, Marlayna K. (2002). "Library Safety". Santa Barbara, CA: University of California at Santa Barbara. Available at : ([4/1/2004](http://www.library.ucsb.edu/depts/access/libuse.html)) <http://www.library.ucsb.edu/depts/access/libuse.html>

⁷ - Noreen Reese, "Café Service in Public Libraries," Public Libraries 38, no.3 (May / June 1999); 176-78.

⁸ - Lynos, Dianne Bouleirce, 2000, Public Journal Library v39 no6 Nov/Dec 2000. p.338-47.

⁹ - صوفي، عبداللطيف. (١٩٩٢م). المكتبات الحديثة: مبانيها - تجهيزاتها. الرياض: دار المريخ . ص ٥٢.

¹⁰ - العريفي، عبدالله بن سعد ؛ الدعيجي، علي بن محمد. (إ.د.ت.). السلامة. وزارة الداخلية: معهد الدفاع المدني، ص ١٢٢.

تقديم:

انطلاقاً من أهمية البحث العلمي نحو المساعدة في إيجاد أمن في المؤسسات المعلوماتية لمواجهة المشكلات والتحديات المتعددة التي توجد في المكتبات ومراكز المعلومات وفق أسلوب علمي مدروس قائم على التخصص والمنهجية في تتبع أساليب الأمن وتقييمها وحركة تطورها، والتعرف على المخاطر الجديدة التي يضطلع الأمن في تلك المؤسسات بدور فاعل في حلها والاستعداد لمواجهةها، بجانب تدريب رجال الأمن على التفكير العلمي السليم في حل المشاكل والمواقف التي تقابلهم، وتنمية مهاراتهم الإبداعية بحيث يكون لديهم الحس الأمني والحساسية بالمشكلات والقدرة على حلها، من كل هذا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تقدم معلومات وبيانات مفصلة عن متطلبات الأمن والسلامة في المكتبات ومراكز المعلومات، مع التركيز على إعطاء بد وطني في تغطيتها للمكتبات السعودية ووصف وضعها الأمني من خلال جمع البيانات عنها بأساليب عدة من تقارير واستبيانات موجهة للمسؤولين وزيارات ميدانية مدعومة بالصور والحقائق.

وللوصول إلى الأهداف السابقة واجه الباحثان صعوبات عديدة منها قلة المراجع والمصادر التي اهتمت بموضوع أمن المكتبات لاسيما الدراسات العربية، مع التوافر النسبي للمراجع التي اهتمت بالأمن في مجالات أخرى، إلى جانب صعوبة تحديد مفهوم للأمن في المكتبات ومراكز المعلومات لأنه بوثقة نصب فيها العديد من الموضوعات الفرعية من السلامة كالعرائق والكوارث والإدارة والتجهيزات وسلامة الأفراد ... الخ مما يجعل العديد من الباحثين يجهلون عن البحث في هذا الموضوع. يضاف إلى هذا أيضاً أن موضوع الأمن موضوع حساس يرتبط به عامل سرية البيانات أو صعوبة الحصول على بعضها الآخر، لذلك فإن كثيراً من المكتبات ترفض التجارب خوفاً من أن تكشف عن التجاوزات والأخطاء التي وقعت فيها ويمكن أن تحاسب عليها.

ولمعالجة الموضوع الذي تمت دراسته فقد استخدم المنهج الوصفي المسحي وذلك عبر الاستعانة بمجموعة متنوعة من أساليب جمع البيانات وأدواتها للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، إلى جانب مراجعة المصادر والمراجع المتعلقة

الفصل الرابع: عرض النتائج و التوصيات

خلاصة النتائج:
لقد كان من أبرز المحطات التي خرمت بها الدراسة المسحية الترافمة مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في الآتي:

١- كشفت الدراسة أنه لا يوجد لدى معظم المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة سياسات أمنية مكتوبة يعتمد عليها عاملها بوصفها إجراءات أمنية تتخذ أو يمكن التدريب عليها، حيث وجد أن ٢٣ مكتبة من مجتمع الدراسة ليس لديهم سياسات أمنية مكتوبة، وهذا مقابل ست مكتبات فقط لديها سياسات أمنية معتمدة لأمنها.

٢- أوضح مجتمع الدراسة من المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة ممن ليس لديها سياسات وخطط أمنية أنها تقوم بعدد من الأساليب عندما تواجه مشكلات أمنية. منها الاتصال بالجهات ذات العلاقة حسب موضوع تلك المشكلات، أو أنها تترك التصرف لإدارة المكتبة لحل المشكلة في حينها، كما أوضحت بعض المكتبات بأن لديها سياسات وإجراءات متعارف عليها بين العاملين ولكنها غير مكتوبة.

٣- أما واضعو السياسات والخطط الأمنية المكتوبة في المكتبات ومراكز المعلومات التي ذكرت أنها تملك مثل تلك السياسات، فقد أشار أكثرهم أنهم يتبعون سياسات وخطط من وضع الدفاع المدني السعودي، ثم ذكرت مكتبة واحدة فقط أن سياساتها الأمنية وضعت من قبل لجنة فنية شكلتها المكتبة، في حين أشارت مكتبة أخرى أنها تقتبس سياسات وخطط أمنية من مكتبات أخرى بعد تعديلها.

٤- كشفت الدراسة أن الجوانب التي تغطيها السياسات الأمنية في المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة تتمثل في النقاط التالية على التوالي حسب اتفاق المكتبات عليها وهي: إقبال مبنى المكتبة وقتحه، أمن المبنى وسلامة مرافقه، الحالات الأمنية الطارئة كالحرائق، وتسربات المياه، أمن المعدات والآلات والتريكات الكهربائية، أمن المجموعات العامة، أمن المستفيدين، أمن الأجهزة

بالموضوع المبحوث، وإجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين عن الأمن في المكتبات المدروسة، كما استخدم أسلوب الملاحظة التي حرص عليها فريق البحث للوقوف على واقع ملامح خطط الأمن وسياساته وتدابيره، وإلى استشارة متخصصين في مجال الأمن من وقت لآخر، هذا بجانب أداة الاستبانة التي وزعت على المكتبات ومراكز المعلومات السعودية المبحرنة التي تعد الأداة الرئيسة في جمع معلومات لتوضح واقع أمن تلك المؤسسات المعلوماتية. وتمثلت أهم الموضوعات التي تناولتها الاستبانة الموجهة للمكتبات ومراكز المعلومات المشاركة بالدراسة في: معلومات عامة عن مجتمع البحث (اسم المكتبة- والجهة التابعة لها- وموقعها، وتاريخ إنشائها- ونوعها أكاديمية أو عامة أو وطنية أو متخصصة، وسياسات الأمن والسلامة التي تتبعها، وكيفية التعامل مع الحالات ذات العلاقة بأمن المكتبات وسلامتها والعاملين بها والحالات الطارئة مثل الحرائق والسرقات، والجوانب التي تغطيها سياسات الأمن والسلامة المتبعة في المكتبات، والالتزام في تطبيق السياسات والخطط المنفق عليها، وأشكال برامج التدريب والتأهيل التي يتم تقديمها للعاملين. ثم تلا ذلك وسائل حفظ الأمن وطرقها ومنها الاحتياطات الأمنية الوقائية التي تتخذها المكتبات المشاركة، كما نظرت الاستبانة للمسؤولين عن أمن المكتبات، بجانب إبراز مدى توافر المواصفات الأمنية المطلوبة في تصميم مبنى المكتبة وتجهيزاتها وأنواع طفايات الحريق التي توجد فيها. يلي ذلك ما يتعلق بالعاملين في مجال أمن المكتبة وسلامتها ومستوى تأهيلهم، ثم ينتقل المسار إلى خطط الطوارئ والإجراءات التي تتخذها المكتبات في حالة وجود مخاطر أمنية. وأخيراً تقديم مجتمع الدراسة ذاته لمدى كفاية إجراءات الأمن التي تتخذها المكتبات، وأبرز المعوقات والمشاكل الأمنية التي تواجهها وأسبابها، وتختتم الاستبانة في آخرها بمقترحات المشاركين العامة حول الموضوع.

وتقنيات المبنى وصيانتها، أمن المجموعات الخاصة، أمن العاملين وسلامتهم، أمن المخازن والمستودعات.

٥- أظهرت معطيات الدراسة فيما يتعلق بمدى الالتزام في تطبيق السياسات والخطط الأمنية في مجتمع بحثها من المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة، أن نسبة (٥١,٧%) فقط تلتزم في تطبيق تلك السياسات، في حين أن نسبة (٢٧,٦%) لا تلتزم في التطبيق، هذا ويوجد نسبة ليست بالقليلة تمثل نسبة (٢٠,٧%) من مجموع المكتبات المشاركة لم توضح موقفها في هذا الجانب، والذي يتوقع أنها تنظم إلى مجموعة المكتبات التي لا تلتزم في تطبيق السياسات بسبب موقفها السليبي من عدم الإجابة ولكن لا يمكن الجزم النهائي فسي تأكيد هذا الأمر أو ترحيحه.

٦- تشير حقائق المعلومات التي أدلى بها مجتمع الدراسة من المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة أن معظم العاملين في مجال الأمن لديها تلقوا تدريباً في مجال أمن المكتبة وسلامتها وذلك بنسبة (٦٢,١%) من تلك المكتبات.

٧- أظهرت النتائج أن معلومات العاملين في مجال الأمن في المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة تم تلقيها من خلال تسويق دورات جريها الهلال الأحمر السعودي، يليها دورات جريها الدفاع المدني، ثم حضور المحاضرات العامة التي تهتم بمعالجة المشكلات الأمنية، وكذلك إجراء دورات تدريبية متخصصة داخل المكتبة، مع حضور ورش عمل متخصصة في المجال الأمني، وتوفير مواد سمعية وبصرية من أفلام وتسجيلات صوتية ذات علاقة بالأمن والسلامة، وأخيراً حضور المؤتمرات المتخصصة.

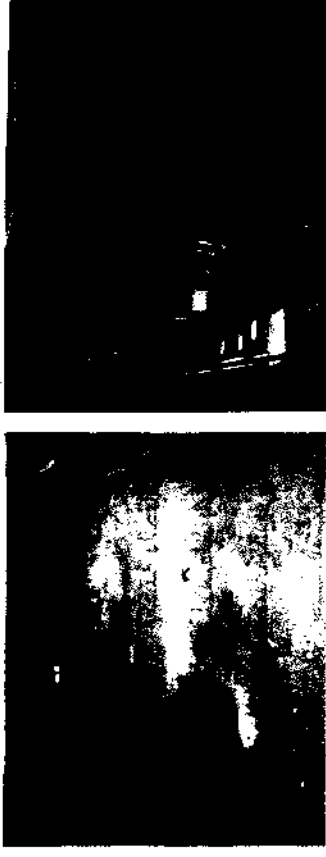
٨- أثبتت المعطيات وجود تفاوت في توافر الاحتياطات الأمنية في المكتبات ومراكز المعلومات مجتمع الدراسة الراهن. وأن تلك الاحتياطات الأمنية التي

برزت من خلال النتائج تتمثل أولاً في العناية بنظافة المكتبة وخلوها من الغبار والرطوبة، ومنع المستفيدين والموظفين من التدخين تماماً فيها، يتبعها منع المستفيدين من دخول المكتبة بالحقائب، ثم منع وجود الغلايات والأدوات الخطرة في مكاتب الموظفين، والاحتفاظ بنسخ احتياطية للمقتنيات التي يخشى عدم القدرة على تعويضها، يليها الصيانة الدورية لجميع مرافق المكتبة، ثم متابعة إيجاد بيئة مناسبة في المكتبة من حيث الضوء والتهوية ودرجة الحرارة، وتتساوى بعد ذلك المكتبات في احتياطات تجليد مقتنيات المكتبة وتوفير إشارات واضحة للمخارج، يتبعها إتاحة أرقام هواتف المسؤولين للاتصال فيهم عند الضرورة، ثم الاهتمام بالنظم الآلية والشبكات وأمنها، يليها توفير نسخ احتياطية من فهارس المكتبة وأدواتها اليدوية والآلية، ثم اقتناء أجهزة الأمن الصناعي وتحديثها باستمرار، يليها حفظ المواد الكيميائية والخطرة في مستودعات خاصة، ومنع تناول المشروبات والأطعمة في مكاتب الموظفين، يتبعها تقييم مبنى المكتبة وتنظيمه وفق قواعد الأمن والسلامة بشكل دوري، ثم كتابة تقارير دورية عن نتائج التقييم والإبلاغ عنها، ثم تدريب العاملين في المكتبة وإرشادهم لمواجهة المشكلات الأمنية الطارئة، يليه الاختبارات الدورية لكفاءة الأمن باستمرار، ثم تخصيص سجل يقيد فيه كفاءة التجهيزات الأمنية في المكتبة يمكن مراجعته، ودراسة آلية المخاطر التي تتعرض لها المكتبة، ثم تعيين فريق بشري أمني لديه الخبرة التدريبية في مجال الأمن الخاص بالمكتبات، يليه التأمين على مبنى المكتبة ضد المخاطر، وأخيراً التأمين على مقتنيات المكتبة ضد المخاطر، ومنع دخول المصابين الذين يظهر عليهم أعراض بعض الأمراض المعدية. هذا وتوضح الصور الآتية مدى التفاوت الأمني السابق من قبل مجتمع الدراسة دون الإشارة لاسم المكتبة حفاظاً على خصوصية كل مكتبة.

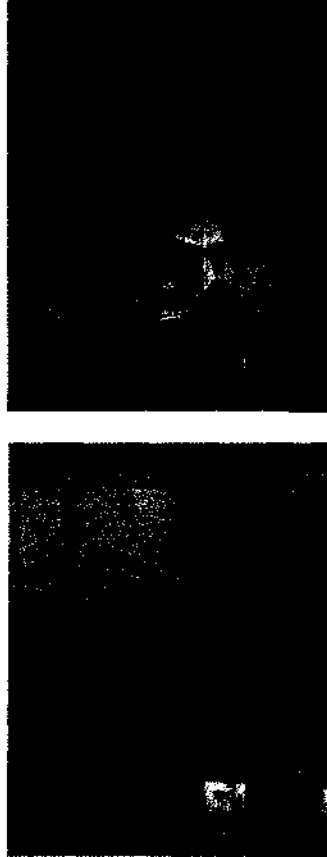
موزعة على أكثر من جهة، هذا وأشارت نسبة (١٠,٣%) من المكتبات المشاركة في الدراسة الراهنة أن مسؤولية أمن لديها لم تسند لأحد، كما توجد نسبة (٦,٩%) من مجموع المكتبات المشاركة التي أفادت أن مسؤولية الأمن لديها يقوم بها قسم الصيانة، في حين وجدت مكتبة واحدة بنسبة (٣,٤%) من مجموع المكتبات المشاركة ذكرت أن مسؤولية الأمن لديها مسندة إلى مؤسسة خارجية لا تتبعها المكتبة.

١٠- أما عن قناعة مجتمع الدراسة من المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة حول الجهات التي يفترض أن تتولى مسؤولية الأمن فيها فقد كشفت المعطيات أن النسبة الكبرى من المكتبات ترى أن تسند مهمة الأمن لقسم مخصص لهذه المهمة داخل المكتبة، يليهم من لديه القناعة بأن تسند مسؤولية الأمن إلى قسم مخصص تابع للمؤسسة الأم، ثم من يرى أن يكون مدير المكتبة هو المسؤول عن الأمن فيها، يتبعهم من يعتقد أن مسؤولية الأمن يفترض أن تسند إلى الدفاع المدني، ثم من يعتقد أن الأمن مسؤولية قسم الصيانة في المكتبة، يليهم من يرى أن على المكتبة أن تسند مسؤولية الأمن لقسم مخصص تابع لمؤسسة خارجية، وأخيراً يوجد هناك من يرى أن توزع المسؤولية على أكثر من جهة.

١١- أُنشئت الحقائق التي خرجت بها الدراسة عن وجود تفاوت ملحوظ بين المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة فيها من حيث المواصفات والتجهيزات الأمنية المتوافرة فيها، ومن حيث البناء والمقتنيات وأجهزة التهوية والتكييف وكذلك أجهزة مكافحة الحرائق، ولعل الصور الآتية تكون أكبر شاهد على هذا التفاوت في المرافق المشاركة:



لاحظ اختلاف مستوى النظافة بين المكتبات المشاركة

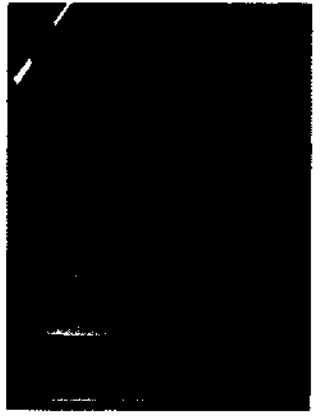
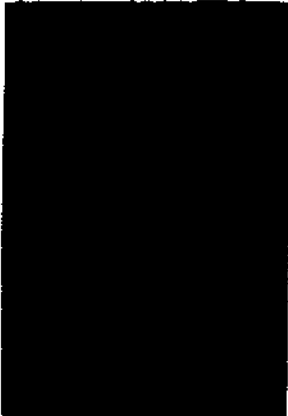
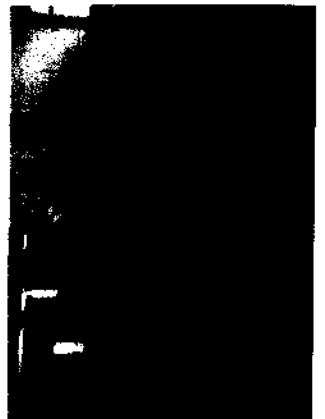
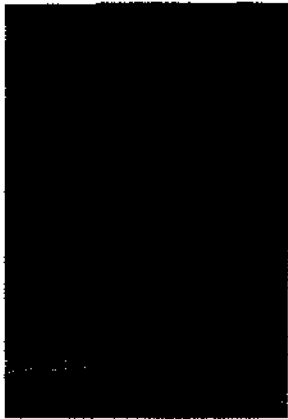
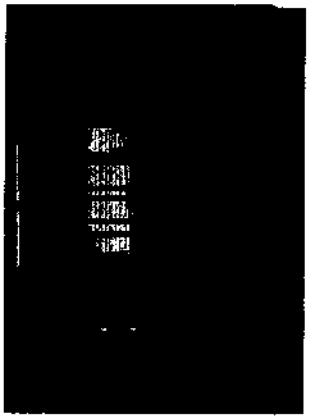
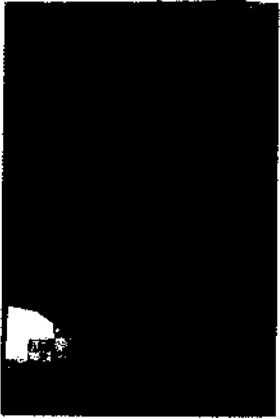
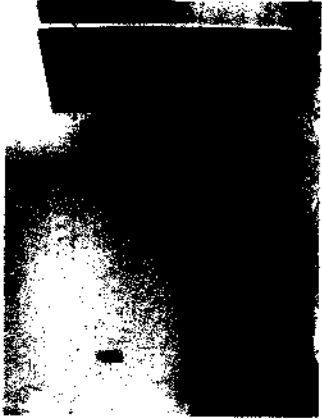
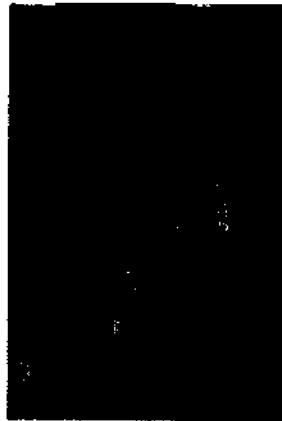
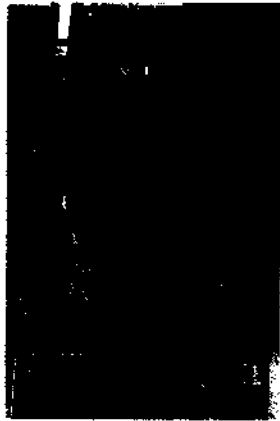


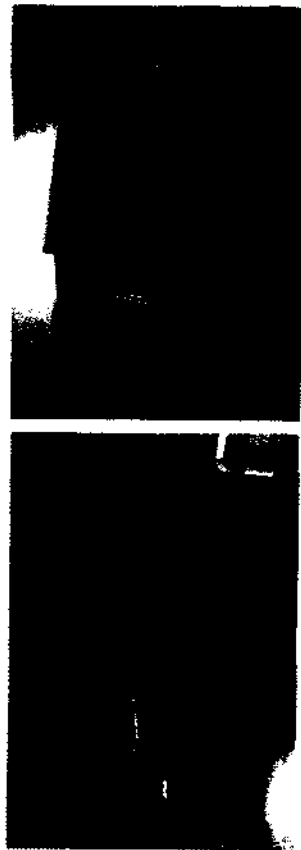
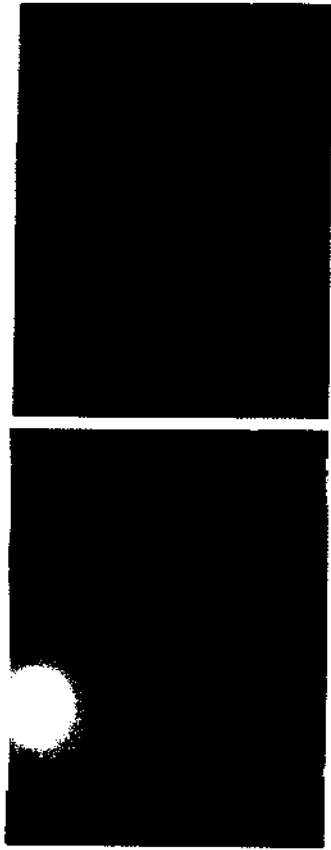
لاحظ مستوى النظافة بالأجهزة والمقتنيات الخاصة



لاحظ مستوى النظافة بأجهزة الحرق والإرشاد علىفرادها

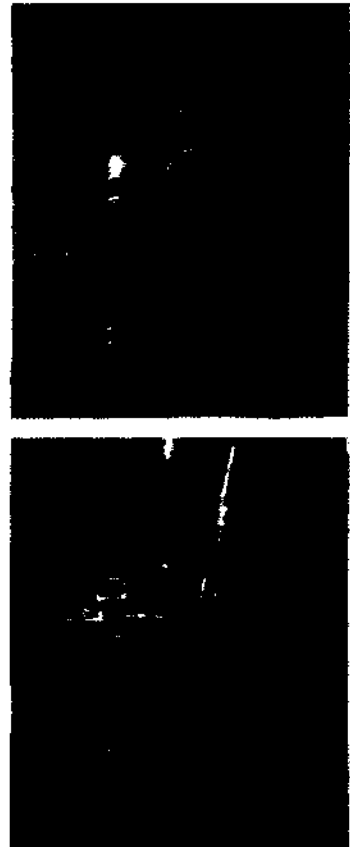
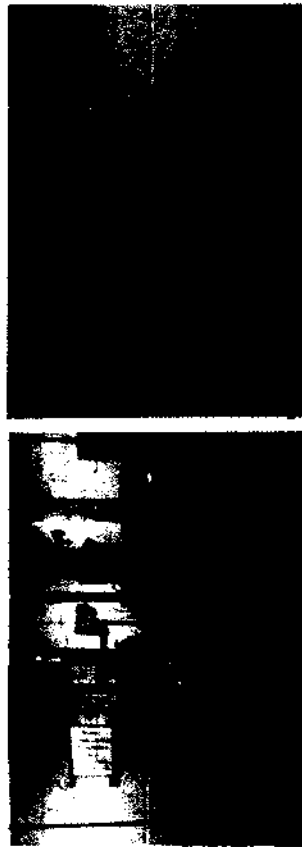
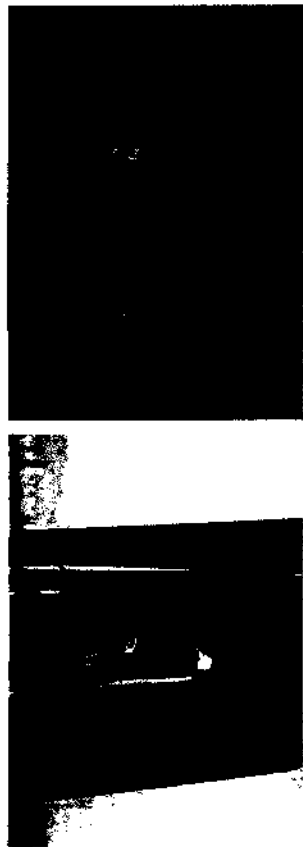
٩- وبخصوص المسؤولين عن الأمن في المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة فقد أوضحت نتائج تحليل الاستبانة الموجهة إلى هذا المجتمع بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات أن معظم المكتبات المشاركة تسند مسؤولية الأمن إلى قسم مخصص لهذه المهمة تابع للمؤسسة الأم، يليها المكتبات التي تسند مسؤولية الأمن إلى مدير المكتبة، ثم تتساوى عدد المكتبات التي توكل مسؤولية الأمن إلى قسم مخصص لهذه المهمة داخل المكتبة مع المكتبات التي تجعل مسؤولية الأمن





١٢- أوضحت المخرجات أن أنواع طفايات الحريق المتوافرة في المكتبات والمراكز المشاركة في الدراسة متنوعة تتمثل أولاً بطفايات البودرة، ثم طفايات الماء ثانياً، وتأتي طفايات ثاني أكسيد الكربون في المرتبة الثالثة، وتحتل طفايات الرغوة المرتبة الرابعة من طفايات الحريق المتوافرة في المكتبات، وأخيراً طفايات الهالون.

أنواع طفايات الحريق



واستخدامات السلامة، وتدريب الأمن العام، ودورة في الأمن والسلامة، ودورة في الإسعافات الأولية.

١٥- وبخصوص الأنشطة التي يقوم بها العاملون في مجال الأمن في المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة، أوضحت أن مراقبة بوابات الخروج ممن أبرز الأعمال التي تمارس في تلك المكتبات، يليها التأكد من إغلاق الأبواب والتأكد بعد انتهاء وقت الدوام الرسمي، ثم حراسة المبنى على مدار اليوم، والتأكد من إغلاق صناديق المياه وأنابيب الغاز ومفاتيح الأجهزة الكهربائية بعد مغادرة العاملين، يليه التعرف على مصادر الخطر وتحليلها والإبلاغ عنها، ثم فحص الخلاقات والمشادات التي قد تحدث بالمكتبة، يتبعها تشغيل أجهزة الإنذار اليدوية في حالة الطوارئ، وأخيراً مراقبة تحركات الزوار خلال وقت العمل الرسمي من خلال كاميرات المتابعة.

١٦- تبين من المعطيات التي خرجت بها الدراسة الحالية أن أكثر المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة تقوم بالإشراف الأمني على مكباتها حتى خارج أوقات الدوام الرسمي للعمل وذلك بنسبة تتمثل في (٦٥,٥%) من مجتمع الدراسة الرامن، وهذا مقابل نسبة (٣٤,٥%) أفادت أنها تُخلي مسؤوليتها عن الإشراف عن المكتبة بعد الدوام الرسمي وخلال الأجازات.

١٧- أظهرت النتائج فيما يتعلق بخطط الطوارئ أن معظم المكتبات المشاركة في الدراسة الحالية ليس لديها خطط طوارئ تعمل بها في حالة حدوث مخاطر غير متوقعة لا قدر الله، وذلك مقابل نسبة (٤١,٤%) من المكتبات المشاركة التي أفادت أن لديها خطط طوارئ للعمل بها في حالة حدوث مخاطر لا يشملها الأمن اليومي.

١٨- أوضحت أن أبرز إجراءات خطط الطوارئ التي تتخذها المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة تتمثل في خطط للتعامل مع الحريق، يليها خطة

١٣- تتفاوت المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة بشكل ملحوظ في عدد العاملين المخصصين للعمل في مجال الأمن وكذلك في جانب تأهيلهم، فبينما توجد ١٨ مكتبة لا يوجد بها موظف أمن، يتراوح عدد العاملين في بقية المكتبات ما بين ٣-٤ عامل أمن إلى ١٠-١٤ عاملاً في مجال الأمن والسلامة. أما مؤهلاتهم فتركز أغلبها حول التأهيل الجامعي والثانوي مع وجود فئة قليلة ممن كان تأهيلهم ابتدائياً ومتوسطاً. أما ما يتعلق في جانب الجنسية لم تعد أي مكتبة أن لديها موظفي أمن غير سعوديين، مع وجود عدد ليس بالقليل من مجموع المكتبات المشاركة التي لم تفصح عن جنسية العاملين لديها.

١٤- أظهرت معطيات الدراسة الراهنة ضعف التدريب في مجال أمن المكتبات في مجتمع البحث من المكتبات المشاركة حيث أفادت معظم المكتبات بأنها لا تقوم بتدريب عاملها على أمن المكتبة وصلت نسبتهم إلى (٢٤,١%)، انضمت إليهم كذلك نسبة كبيرة وصلت إلى (٣٧,٩%) من المكتبات المشاركة لم توضح موقفها من تدريب عاملها على هذا المجال والذي يتوقع أنهم ينظمون للفئة السابقة في موقفهم السليمي من التدريب، وهذا مقابل نسبة (٣٧,٩%) تقوم بتدريب العاملين في مجال أمن المكتبات. أما المكتبات التي قامت بالتدريب فشمّل مجال التدريب لديها على العناصر الآتية:

تنمية المهارات الإشرافية، فن التعامل مع المستجبات الأمنية، وحضور المؤتمر الثالث للسلامة والصحة المهنية، ودورة في تنمية مهارات التعامل مع المراجعين،

فتح المكتبة وإغلاقها يومياً، وخطط لرش المبيدات ومكافحة الحشرات والقوارض، وتبعها خطط للتعامل مع الأمطار، ثم خطط للتعامل مع السرقات والتخريب، يليها خطط تفصيلية لعملية إخلاء المكتبة، ثم خطط للصيانة وإصلاح أي خلل في المكتبة في حالة الطوارئ، وخطط لتخزين مواد التنظيف والمواد الخطيرة وصيانتها، ثم خطط للتعامل مع الالتهام الكهربائي، يتبعها خطط للتعامل مع حالات تسرب المياه، وخطط للتعامل مع الاعتداءات وحالات العنف، ثم خطط لحماية مقتنيات المكتبة وإخلائها عند الضرورة، ثم خطط لتخزين الكتب والمصادر، وأخيراً تخصيص بند في الميزانية لتكاليف تشغيل المكتبة في حالة الطوارئ.

١٩- كشفت الدراسة عن قلة مستوى كفاءة الإجراءات الأمنية في أمن المكتبات ومراكز المعلومات المشاركة في الدراسة من وجهة نظر العاملين بها، حيث أفادت نسبة تصل إلى (٧٢,٤%) بعدم رضاها عن كفاءة الإجراءات الأمنية التي تتخذها.

٢٠- توصلت الدراسة أن العديد من مجتمعها من مكتبات ومراكز معلومات يرون أهمية أن يكون جميع العاملين فيها على اختلاف مواقع عملهم لديهم خلفية في أمن المكتبات وذلك بنسبة قدرها (٨٩,٧%) تؤمن بأهمية تدريب العاملين على أمن المكتبات، أما وسائل إكساب العاملين الخبرة في أمن المعلومات فقد اختلفوا حولها، وهي تتركز بداية في توزيع الكتيبات التعريفية التي توضح أهمية الأمن في المكتبة ودور العاملين في تحقيقه، ثم تكثيف الأجهزة الأمنية الإلكترونية في المكتبة من أجهزة إنذار وكمرات مراقبة وغيرها، يليها تصميم لوحات إرشادية لتوعية المستفيدين لما يقوم به العاملون للحفاظ على أمنها وتوزيعها في الأماكن التي تتعرض غالباً للتخريب، يتبعها حضور دورات متخصصة وورش عمل ذات علاقة بأمن المعلومات والمكتبات، ثم دراسة مواد لها علاقة بأمن المعلومات والمكتبات، ثم توفير الأفلام المصورة التي تكسب المعلومات المطلوبة عن أمن المكتبات، وأخيراً زيادة عدد رجال الأمن في المكتبة.

٢١- تبين أن أبرز المشكلات والمواقف الأمنية التي تعاني منها المكتبات ومراكز المعلومات محط الدراسة هي التخريب المتعمد لمقتنيات المكتبة ومجموعاتها من قبل الرواد، يليه تعرض بعض مقتنيات المكتبة ومجموعاتها للسرقة، ثم إن تصميم مبنى المكتبة لا يساعد في تحقيق الأمن، يتبعه وجود تسربات مياه أدت إلى تعرض مقتنيات المكتبة للتلف، ثم وجود قوارض وحشرات تسببت في تلف مقتنيات المكتبة وأجهزتها، يليه تعرض المكتبة لمشاكل في التسليك الكهربائي، يليه قرب مبنى المكتبة من شارع مزدحم بالحركة، ثم تعرض المكتبة لحريق أفسد جزءاً منها، ووجود مشادات وخلافات بين رواد المكتبة، وأخيراً وأقلها تعرض بعض العاملين أو الرواد للإصابة أو المضايقات أو الاعتداء الجسدي، ويضاف إلى تلك المشكلات الأمنية ما تم ذكره من قبل مجتمع الدراسة من عدم وجود مخارج للطوارئ في المكتبة، وتصميم جميع واجهات المكتبة من الزجاج غير المقاوم للكسر، والتخريب المتعمد بعد إغلاق المكتبة من عمال الصيانة، وضيق مساحة المكتبة مما يؤدي إلى ازدحام الكتب على الأرفف وإعاقة حركة العاملين.

٢٢- تتركز أبرز أسباب المشكلات الأمنية في مجتمع الدراسة الحالي في قلة عدد الموظفين المخصصين للمهام الأمنية، ثم في نقص التجهيزات والوسائل الأمنية الآلية في المكتبة، ثم ضعف المخصصات المالية المخصصة لهذا الأمر، يليها صعوبة استخدام المكتبة بسهولة من قبل بعض الفئات الخاصة، وضعف الاختبارات الدورية لإجراءات الأمن والسلامة في المكتبة، ثم قلة وعي المستفيدين من المكتبة وعدم التزامهم بالتعليمات، مع صعوبة التغيير في المكتبة والتوسع في بعض مرافقها لتلبية حاجة المستفيدين، يليه طريقة تصميم مبنى المكتبة وتنظيمها، وتهاون بعض العاملين في أداء واجبهم، وصعوبة اتخاذ القرارات الرئيسة لتطوير مرافق المكتبة، ثم تعقد نظام الإعارة وريادة خدمة التصوير، ثم تذر المستفيدين من الإجراءات الأمنية المكثفة، وتساؤل المكتبة في اتخاذ العقوبات المناسبة في

حق العناصر المخربة، وأخيراً تقييد الموظفين وعدم شعورهم بالحريّة أثناء ممارسة عملهم، وعدم وجود ارتباط بين الأنظمة الفنية والإدارية للمكتبة بالأنظمة الأمنية.

التوصيات :

- بناء على ما خرجت به الدراسة من معطيات ونتائج فإنها توصي بالآتي:
- ضرورة إتباع المكتبات لسياسات أمن مكتوبة ومدروسة تلائم طبيعة المكتبة وحاجاتها، مع إمكانية تعديلها حسب ما يناسب وضعها الخاص بالتشاور مع إدارتها المختلفة داخل الإطار العام لوظيفة المكتبة وسياسات الأمن العامة.
- أهمية تكثيف اهتمام المسؤولين بتوفير مقومات الأمن والسلامة فسي المكتبات التي يديرونها أو يشرفون عليها وإعدادها ضرورة ملحة لا يمكن التغلّي عنها.
- ينبغي تحديد مسؤوليات الأمن في المكتبات وتعريف جميع العاملين في المكتبة بها، مع الاتفاق على أن إجراءات الأمن ودعمها ومسانبتها مسؤولية الجميع.
- الحرص على مطابقة مباني المكتبات تحت الإنشاء أو المرمنة للمواصفات الإنشائية التي يطلبها الدفاع المدني السعودي التي تتعلق بالتמידات الكهربائية وتشطيبات المبنى المقاومة للحريق ونظم التكيف الميكانيكية... الخ، وتحديد المخاطر الأمنية في مواقع مباني المكتبات القديمة من الداخل والخارج فسي كل مكتبة على حدة حيث إن للمبنى ومواد البناء المستخدمة والأثاث تأثيراً مباشراً في الأمن فيها.
- الوقاية خير من العلاج لذا ينبغي تخصيص ميزانية كافية للمتابعة الدورية وصيانة المكتبة لاسيما المتعلقة بالتوصيلات الكهربائية وتمديدات مصارف المياه وأنظمة إنذار الحريق وأجهزة الإطفاء، مع وضع أولويات سنوية لصرف الميزانية حسب احتياجات كل مكتبة ووضعها الخاص لتنفيذ صيانة طويلة الأجل.
- المحافظة على نظافة المكتبات فالغبار يعجل بثلث مصادر المكتبة وأجهزتها، كما أن قلة الاهتمام بنظافة المكتبة يؤدي إلى مشكلات أخرى كتواجد القوارض وتزايدها، إلى جانب تأثيره الضار بصحة الأفراد.
- العناية بمناطق التخزين لتكون مأمونة من المخاطر التي يمكن أن تحدث بها وتشكيل مخاطر على المكتبة ككل بسوء تنظيمها مع الأخذ بالاعتبار اختلافات الجو والبيئية من غبار ورطوبة وأمطار وغيرها. مع التأكيد على مناسبة المخازن

- لطبيعة المواد المحفوظة بها، حيث إن مواد النظافة تختلف عن الكتب أو مقتنيات المكتبة الأخرى.
- أمن المكتبة مسؤولة الجميع لذا ينبغي تأهيل الموظفين وتدريبهم فسي المكتبة بشكل مستمر بغرض تطوير قدراتهم للعناية بمواد المكتبة التي يتعاملون معها ويحفظها.
- إجراء تقيوم شامل دوري لأمن المكتبات بواسطة خبراء أو استشاريين بالمجال يطلب منهم تقديم حقائق كاملة عن وضع المكتبة الأمني يحدد فيه بوضوح المخاطر الأمنية بشكل واقعي.
- التقييم الذي يفقد دعم الإدارة العليا عقيم لذا ينبغي على المنيين بشأن المكتبة اتخاذ إجراءات مناسبة وعاجلة بصدد المخاطر الأمنية التي تواجه المكتبة وربط أنفسهم بشكل دائم بالمؤسسة الأم والإدارة العليا وإيضاح أهمية الأمن لهم في المكتبات.
- وضع خطة شاملة مكتوبة لمواجهة الطوارئ المحتملة في المكتبة سواء المتعلقة بالمبنى أو المجموعات أو العاملين والمستفيدين، واختبار إجراءات تلك الخطة بالتجربة العملية.
- اختيار فريق من الموظفين لأعمال الطوارئ وتدريبهم على نقل المواد واتخاذ القرارات والإقناذ وعمليات الإخلاء ويمكن الاستفادة منهم لتدريب غيرهم على فترات متقاربة.
- إصدار كتيب معلومات الطوارئ وإتاحته للجمهور المستفيدين من المكتبة، يبين فيه إجراءات الطوارئ التي ينبغي اتخاذها والموظفين الذين يمكن أن يلجأ لهم.
- إعداد دليل بأسماء الجهات الخارجية ذات العلاقة بالأمن وأرقام هواتفها وعناوينها للاتصال بهم في حالة الطوارئ مع أرقام هواتف الموظفين المشاركين في خطة الطوارئ.

- التوصيات بدراسات المستقبلية:**
- ١- دراسة التهديدات التي يمثلها العنصر البشري على أمن المكتبات من الخارج والداخل من خلال سلوكهم المتعمد وغير المتعمد المتمثل بنقص الخبرة أو الجهل أو الأعمال الإجرامية من سرقة وخداع ... وغيرها، والإجراءات الأمنية المناسبة التي يمكن تضمينها لنظام السياسات الأمنية لحماية المكتبة من تلك المواقف.
- ٢- إجراء دراسة تهدف إلى تفعيل الأساليب والوسائل التي يمكن إتباعها لتنشيط الإجراءات والعمليات الأمنية في المكتبات ومراكز المعلومات والمسؤولين الذين يمكن تحملهم لهذه المهمة.
- ٣- إجراء دراسة تناقش قضية تأسيس اتحاد وطني أو مجلس أعلى للمكتبات ومراكز المعلومات السعودية يتولى بث الوعي بأمن مؤسسات المعلومات حيث إن الحلول الناجحة لا تتبع غالباً من معالجات فردية لكل مكتبة على حدة.
- ٤- إجراء دراسة تهدف إلى توضيح جدوى تخصيص ميزانية مناسبة للصيانة في المكتبات ومردود ذلك على تطوير المكتبة وتوفير النفقات المالية الأخرى التي تصرف بوصفها تعويض مواد تالفة وأجهزة وغيرها.
- ٥- دراسة الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات لأن أي سياسات أمنية أو خطط طوارئ تعد عديمة الفائدة إذا لم يتم بتدريب العاملين عليها.
- ٦- إجراء عمل موسوعي يتناول الخطط والاحترارات الأمنية التي تمثل خط الدفاع الأول في المكتبات الذي لا بد أن يكون قويا ومنيعا، مع التركيز على مباني المكتبات ووسائل الأمن والسلامة التي ينبغي توافرها فيها من تقنيات البناء والإضاءة والتكيف والتخزين ويدخل فيها (مواقع مداخل الطوارئ ومخارجها

وتجاهاتها، وأنواع أرضيتها، والنوافذ، الأبواب، والممرات الداخلية والخارجية، وفتحات التهوية، ومواقف السيارات خارج المكتبة، والسلام، وأماكن تواجد صناديق الكهرباء الرئيسية، ومناطق الأعمال الفنية كالنسخ والتجليد، وخزائن الكتب، وأماكن شحن المواد المكتبية واستلامها، وقاعات المحاضرات والاجتماعات وأماكن الاستراحات واللوحات الإرشادية، وقاعات المحاضرات والاجتماعات، والتدورات والمعارض، وأثاث المكتبة، وأماكن دورات المياه، وغرف التحكم، والمراقبة المركزية في المكتبة، وأجهزة الحماية الإلكترونية عند مخارج المكتبة، وأجهزة المغنطة، وأجهزة الإنذار، وأماكن الإسعافات الأولية، وأجهزة الإطفاء، وأنظمة الإنارة).

الفصل الخامس

سياسات الأمن والسلامة في المكتبات

- ولأهمية وجود سياسات للأمن والسلامة يقدم هذا العمل قراءة مستفيضة لهذا الموضوع وي طرح في نهايتها رؤية وأطر لسياسة مقترحة للمكتبات السعودية يمكن تبني خطوطها العامة.
- القسم الأول - مدخل لسياسة أمن وسلامة المكتبات:
- ١/١ التخطيط الأمني للمكتبات.
- ٢/١ السياسة الأمنية للمكتبات.
- ٣/١ دور المؤسسات المهنية في إرساء قواعد وإرشادات أمن المكتبات.
- ٤/١ الاستعداد الأمني للمكتبات ومواجهة الطوارئ.

١/١ التخطيط الأمني للمكتبات:

من المهم بداية التعرض لمفهوم التخطيط ووضع الخطط وأهمية التخطيط الأمني في بيئة المكتبات، وفي هذا الاتجاه يصف كونتز " Koonitz الخطط إلى الأنواع الآتية تبعاً لهذا التسلسل ^٢:

- أغراض أو مهام
- أهداف
- استراتيجيات
- سياسات
- إجراءات وقواعد
- برامج

من جانب آخر فإن للتخطيط أربعة أسئلة محددة يسمى للإجابة عنها ، وهي:

- أين نحن الآن؟ ويعني ذلك الفهم التام للوضع الراهن للمكتبة ودورها في خدمة المجتمع المحيط بها ولهذا نوصي مرافق المعلومات بتقييم واقعها.

- إلى أين نذهب؟ حيث يتم وضع الأهداف والأغراض التي ستعمل المكتبة على تحقيقها بعد الفهم التام باحتياجات ورغبات مجتمع المستفيدين.

تقديم:

تعد المكتبات بما تحتويه من مواد ومصادر تحكي تاريخ وحضارة أي أمة والعلم الإنساني جمعاء بمثابة الكنوز التي ينبغي الحفاظ عليها وإدامتها بالحفظ والصيانة والمتابعة والتطوير، ومنع يد العبث إليها وتخريبها للحفاظ على قيمة هذه المحتويات، وفصح المجال أمام الأجيال القادمة للإطلاع عليها. لذلك اهتمت الشعوب بالمكتبات نظراً للدور الذي تلعبه في رعي الحياة البشرية، وازداد الاهتمام بها عبر العصور بالحفاظ على الكتاب الذي يضم بين دفتيه معلومات غزيرة عن التراث وتاريخ الأمم والآداب والعلوم الكثيرة والمتنوعة، وكذلك الحفاظ على تراث الأمم وخصوصياتها، والشيء نفسه يقال عن أوعية المعلومات كلها. ومن هنا نشأت أهمية التخطيط لسياسات أمن المكتبات والمعلومات، تكون شاملة وقوية وفعالة تركز على المواد التي قد تتعرض للدمار والفناء أو التلوث والتخريب، وتُفعل دور التعاون والتنسيق بين المؤسسات الثقافية الرسمية وشبه الرسمية لحماية مبنى المكتبة والمجموعات التي تضمها، إضافة إلى حماية العاملين في المكتبة وروادها من الأخطار والأزمات والحوادث والأفقت التي تسببها مشكلات العصر البيئية وغير البيئية.

وقد أوصت قمة المعلومات التي عقدت في جنيف عام ٢٠٠٣ بضرورة إقدام المكتبات المختلفة على إقامة أنظمة رصد تستعمل تقنية المعلومات والاتصالات للتنبؤ بالحوادث الطبيعية، والأزمات والمشاكل التي يصنعها الإنسان ورصد آثارها، خاصة في البلدان النامية والبلدان ذوي الاقتصاديات الصغيرة. كما أوصت القمة أيضاً بضرورة أن تسعى جميع الأطراف الفاعلة في مجتمع المعلومات إلى تعزيز مفهوم الأمن العام، وسياساته في المكتبات عن طريق التخطيط الجيد، وذلك لخدمة الصالح العام، واتخاذ إجراءات مناسبة وتدابير وقائية يحددها القانون لمنع إساءة استعمال المعلومات وتقنياتها مثل التصرفات الإجرامية وغيرها من الأعمال القائمة على العنصرية والتمييز العنصري وكراهية الأجانب وما يتصل بها من أشكال التعصب والكراهية والعنف والسلوكيات الفوضوية والسرقة وأشكال الاعتداءات المختلفة.^١

- كيف سنصل إلى هناك؟ حيث يتم تحديد بعض التصرفات والإجراءات لتحقيق الأهداف والأغراض المحددة.
- كيف نقيس درجة التقدم؟ حيث يجب مراقبة تنفيذ الخطة وفعاليتها.
- لما فيما يتعلق بالأجزاء الرئيسة للخطة، فتتألف معظم الخطط من الأجزاء الآتية:^٢
 - وصف لمجتمع المستفيدين من المكتبة.
 - ملخص للبيانات الداعمة لاحتياجات المكتبة.
 - بيان بالأهداف العامة والأغراض الخاصة.
 - التحديد المفصل للخدمات والبرامج والأفراد والمجموعات والتسييرات المرغوبة.
 - تحديد الأولويات.
 - جدولة إنجاز الأهداف والأغراض طويلة وقصيرة الأجل.
 - تقدير تكاليف تنفيذ الخطة.
 - تحديد المسؤوليات والواجبات المرتبطة بتنفيذ الخطة.
 - تطوير استراتيجيات التسويق لدعم الأهداف الخاصة بالخطة.
 - تحديد مراحل التقييم على فترات زمنية منتظمة.
- ويؤكد أحد التقارير من إعداد مستشار في قضايا حفظ وصيانة الوثائق، والصادر عن أحد مراكز حماية وصيانة الوثائق بأمريكا على أن التخطيط لأمن مجموعات المكتبات والأرشيف يجب أن يتم التعامل معه بوصفه قضية إدارية هامة. كما يجب أن يحظى التخطيط لأمن المجموعات باهتمام المستويات الإدارية العليا في المؤسسات مع التنسيق مع كافة الإدارات والأقسام ذات العلاقة داخل المؤسسة. ومن بين الأنشطة والمهام ذات العلاقة بالجانب الأمني للوثائق نذكر اختزان المجموعات، والفهرسة أو عمليات التجهيز، والإعارة، والخدمات المرجعية، والمناسبات الخاصة، وصيانة المبني، وتدريب العاملين، والتأمين، وخدمات الحفظ.^٤
- ويحصر التقرير المكونات الأساسية للتخطيط الأمني للمجموعات في الآتي:

١. إعداد سياسة أمنية مكتوبة، وإذا كان من الممكن تشكيل جماعة للتخطيط الأمني للمساعدة في تطوير السياسات والإجراءات، مع التأكيد على أهمية اعتماد السياسة من المستويات الإدارية العليا.
 ٢. تعيين مدير للأمن لتطوير وتنفيذ الخطة الأمنية.
 ٣. القيام بدراسة مسحية أمنية لتقييم الاحتياجات الخاصة.
 ٤. البدء في التدابير الوقائية، وتشمل الآتي:
 - الحد من درجات الضعف الأمني لتأمين المبني.
 - تشغيل نظم أمنية ملائمة.
 - تأمين حفظ وخرن المجموعات والاحتفاظ بسجلات جيدة.
 - وضع قواعد تنظيمية للمستفيدين.
 - وضع قواعد تنظيمية للعاملين.
 ٥. تحديد حالات الطوارئ المحتملة والتخطيط لمواجهتها، وإبلاغ العاملين بالتصرفات السليمة ووضع الخطط العملية مع مراعاة التنسيق مع الشرطة الخارجية (الأمن العام).
 ٦. الحفاظ على الخطة الأمنية وتحديثها.
- وقد عرف التقرير السياسة الأمنية بأنها التزام وتعهد بإدارة الأمن ومن أبرز العناصر التي يتضمنها التخطيط الأمني، سبل منع الحوادث، وتنفيذ إجراءات مواجهة الأخطار. كما يجب أن يشترك في إعدادها عاملون من كافة الإدارات والوحدات المكونة للمؤسسة. وأخيراً، تخضع السياسة للمراجعة المنتظمة والتحديث. وفي نهاية التقرير وردت مجموعة من التعليمات المتعلقة بخطوات إعداد خطة أمنية والتي تبدأ بتشكيل لجنة لهذا الغرض - قد تتألف في حالة المؤسسات الصغيرة من فرد واحد فقط - للقيام بدراسة مسحية لتحديد المخاطر الأمنية الحقيقية والإجراءات المطلوب عملها لمواجهتها ومن ثم كتابة الخطة الأمنية. كما يجب على الخطة الأمنية أن تحوي العناصر الآتية:
- معلومات حول نظم الأمن داخل المبني.

١. سياسات أساسية/ رئيسية ، تكون في نظام تأسيس المؤسسة وموضوعة بمعرفة المؤسسين وأصحاب رؤوس الأموال.
 ٢. سياسات عليا ، توضع بمعرفة الإدارة العليا في المؤسسة ، وتكون أكثر تفصيلاً من السياسة الأساسية.
 ٣. سياسات تشغيلية/ سياسات الإدارات ، تتعلق بنشاط معين في المؤسسة مثل - سياسة الشراء وسياسات الإنتاج.
- إن التحديد السليم للسياسات المختلفة التي تحكم أعمال الجهة أمر ضروري لفاعلية واستقرار أدائها للدور المطلوب منها في إرشاد المنفذين ومتخذي القرارات مع توفير المرونة اللازمة لسرعة التصرف والأداء.^{١٠}
- ومن أبرز شروط وضع السياسات العناصر الآتية:^{١١}
- الترابط ، وأن توضع من أسفل إلى أعلى.
 - الاعتماد من السلطة العليا.
 - الملائمة مع السياسات والمتغيرات الخارجية المؤثرة مثل الأنظمة الحكومية والأنظمة الاقتصادية والاجتماعية السائدة والسياسية والظروف الدولية.
 - أن تكون مكتوبة بوضوح وتتضمن شروط وتقاسير لجوانبها الرئيسية.^{١٢}
- ومن الشروط الواجب العمل بها عند وضع السياسات الآتي:^{١٣}
- أن تعمل السياسة وفق القوانين الجارية المعمول بها.
 - منطقية السياسة و قربها من الواقع الفعلي.
 - تطبيق السياسة على كافة المتصلين بها دون تمييز أو تفرقة.
 - سهولة قياس تنفيذ السياسة والعمل بها.
 - و تعرف السياسة الفعالة لأمن المكتبة بأنها السياسة التي تعالج كافة الجوانب الأمنية للمكتبة، وتشمل الآتي:^{١٤}
- ١- أمن الأفراد (العاملون، والمستفيدون)
 - ٢- أمن التجهيزات المادية (المباني والأثاث ، والتجهيزات من حاسبات ومعدات تصوير وغيرها)
 - ٣- أمن البيانات (سجلات المستفيدين، والأرقام السرية ، وكلمات العبور)

- معلومات حول توزيع مفاتيح مبنى المكتبة ومراقبة استخدامها داخل المبنى وأية مساحات أخرى خاصة بالتخزين.
- نسخ من كافة السياسات والإجراءات المتعلقة بالأمن (استخدام العملاء والعاملين للمجموعات ، سياسات إدارة المجموعات ، إلخ)
- قائمة مراجعة بالتدابير الوقائية التي لا بد من العمل بمقتضاها.
- قائمة بالإجراءات للرد على أية اختراقات أمنية (مثلا، السرقات سواء أثناء القيام بها أو بعد الإبلاغ عنها).

٢/١ السياسة الأمنية للمكتبات:

يزخر الإنتاج الفكري المتخصص في الإدارة بصفة عامة، وإدارة المكتبات على وجه الخصوص بالعديد من التعاريف لمصطلح سياسة ، نستعرض بعضاً منها في الفقرات الآتية:

- توجيهات ومفاهيم عامة ترشد أو توجه تفكير مختلف المستويات الإدارية والمكونات التنظيمية والأفراد عند اتخاذ القرارات المختلفة خلال الأنشطة المحققة لأهداف التخطيط.^٥
- السياسة مرشد في التنفيذ، فهي مجموعة من القواعد توضع بمعرفة المديرين لتوجيه وضبط الأعمال التي تتم في المستويات الإدارية السفلى، فالسياسات بمثابة خرائط تبين الطريق أمام المرؤوسين.^٦
- خطة عمل وسلوك من وضع الحكومة ، أو هيئة سياسية أو شركة بهدف تحديد القرارات والتصرفات وغيرها من الأمور الأخرى والتأثير فيها.^٧
- وثيقة منشورة أو عدة وثائق تنص على فلسفة المؤسسة واستراتيجيتها وسياساتها وممارستها بخصوص سرية المعلومات ونظم المعلومات وتكاملها وإتاحتها للاستخدام.^٨

كما تنقسم السياسات من حيث درجة تأثيرها في المشروع ودرجة شمولها إلى ثلاثة أقسام ، هي:^٩

٤- أمن المواد (الكتب وغيرها من مصادر المعلومات) كما يجب أن تخضع للمراجعة المنتظمة (مرة كل عام على الأقل) والتحديث الدوري لتستمر في دورها بفاعلية، ويمكن إجراء أية تعديلات بها في أي وقت تظهر فيه تهديدات أمنية تتطلب ذلك.

ويشير مصدر آخر إلى أن سياسة أمن المكتبة بمثابة مجموعة من القواعد والتدابير الأمنية التي ترشد كافة العاملين بالحالات التي تستدعي تدخل الشرطة أو إخلاء المبنى، وأسلوب أو كيفية التعامل مع مستفيد أساء التصرف. وهناك نوع من السياسات يطلق عليها "سياسات السلوك العنيفة": "Post behavior policies" وهي توضع في الأماكن التي يتردد عليها المستفيدون بغرض إحاطتهم بالتصرفات أو السلوكيات المسموح بها وغير المسموح بها داخل المكتبة.^{١٤}

وفي موضع آخر في العمل نفسه يؤكد "شومان Shuman" على أن السياسة الأمنية للمكتبة بمثابة وثيقة تنص بوضوح على موقف المكتبة تجاه الأمن والحفاظ على مجموعاتها، بما في ذلك المعلومات المحفوظ بها إلكترونياً، كما أنها تحدد الإجراءات الواجب إتباعها.^{١٥}

وتحت عنوان "الخطة الرئيسية التنفيذية لأمن وسلامة المكتبة" سرد "شومان" عدداً من التصرفات التي على المكتبة القيام بها من أجل الحفاظ على الوضع الأمني لها، وهي:^{١٦}

- مراقبة الأنماط المختلفة للجرائم المنتشرة في المجتمع المحيط بالمكتبة.
- تحليل الوضع الأمني القائم بالمكتبة.
- تقييم تصميم الحركة والتنقل داخل مبنى المكتبة.
- تعيين حراس أمن.
- شراء أجهزة أمنية أو العمل بالمعدات التقنية للمراقبة.
- صياغة قائمة مراجعة لأمن المكتبة والعمل بها.
- وضع سياسة أمنية شاملة، ومناقشتها مع كافة العاملين.
- تدريب العاملين على اختلاف مستوياتهم على متطلبات الأمن وإدارة الأزمات.

- تعيين أفراد للرقابة الأمنية.
- التأمين على المكتبة.

حيث يرى "شومان" أن هذه الخطة الرئيسة يجب أن تتضمن الإجراءات المعيارية المتفق عليها التي على كل من العاملين وأفراد الأمن وجمهور المستفيدين العمل بمقتضاها. أما فيما يتعلق بقائمة مراجعة أمن مبنى المكتبة، فهي قائمة شاملة لكافة الجوانب والأساليب التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تجهيز المبنى لمواجهة أية مشاكل تتعلق بأمن المبنى وسلامته، كما أنها تساعد أيضاً في عملية اتخاذ القرار بشأن الإجراءات الأمنية اللازمة وأساليب تطبيقها، وأخيراً يمكن الاعتماد عليها بوصفها نموذج لتقييم الوضع الأمني للمكتبة التي تفتقد لسياسات أمنية بها.

الموجز/الكتيب الإرشادي الأمني:

وهو على حد تعبير "شومان" أحد أشكال الاستعدادات الأمنية فيما يتعلق بأمن الأفراد داخل المكتبات، وهو بمثابة مجموعة من القواعد الواضحة الصريحة التي تنص بالعدالة الضابطة لتصرفات وسلوكيات المستفيدين المسموح بها داخل المكتبة، هذا إلى جانب مجموعة أخرى من القوانين الرادعة المتعلقة بالسلوك المنحرف غير المقبول للمستفيدين. وبالرغم من عدم وجود اتفاق على مضمون هذا الكتيب الإرشادي، إلا أن هناك بعض العناصر الواجب توافرها به، وتشمل الآتي:^{١٧}

- معايير لاختيار حراس الأمن.
- إجراءات تدريب حراس الأمن.
- برنامج مراقبة مبنى المكتبة على فترات منتظمة.
- القواعد الإرشادية للسلوك المقبول، وغيرها من السياسات.
- شرح النظم الأمنية الآلية المعمول بها بالمكتبة.

٣/١ دور المؤسسات المهنية في إرساء قواعد وإرشادات لأمن المكتبات:

ونظراً لأهمية مجموعات المكتبات كونها تمثل رصيدها وممتلكاتها الواجب صونها والحفاظ عليها ، فقد اهتمت المؤسسات المهنية بتقديم القواعد الإرشادية لإعداد السياسات التي من شأنها توفير المناخ الأمني السليم لرصيد المكتبات من مصادر المعلومات. ونستعرض في الفقرات الآتية أبرز وأهم ما قدمته تلك المؤسسات المهنية.

سياسة إتاحة المجموعات وتيسير الوصول إليها:

قدمت لجنة القواعد الإرشادية لسياسات إتاحة مجموعات المكتبات في عام ١٩٩٢م مجموعة من القواعد الإرشادية للمكتبات وغيرها من مرافق المعلومات لمساعدتها على إيجاد الإجابات المناسبة الأسئلة المتعلقة بإتاحة المجموعات والوصول إليها. وتخدم هذه الوثيقة بوصفها قائمة مراجعة لتطوير السياسات الفردية لكل مكتبة على حدة. وقد تضمنت الوثيقة الأقسام الرئيسة الآتية:^{١٨}

- مقدمة.
- الوصول إلى مجموعات المكتبة.
- الوصول البيولوجرافي.
- إدارة المجموعات.
- حفظ المجموعات.
- الإفادة من الخدمات.

القواعد الإرشادية لضابطة السرقات في المكتبات:

في عام ١٩٩٤م قدمت اللجنة الأمنية-التابعة لقسم الكتب النادرة والمخطوطات ضمن جمعية مكبات الكليات والبحث-مجموعة من القواعد الإرشادية الموجهة لمساعدة المكتبات على الاستعداد الأمني للحد من السرقات بالمكتبات. وقد انقسمت هذه القواعد إلى قسمين، هما:^{١٩}

- تعيين حراس لأمن المكتبة.
- تشكيل لجنة للتخطيط الأمني للمكتبة.
- الإعلان والعلاقات العامة.

- الالتزام والعمل بالقانون.
 - الاتصالات الخارجية بالمجتمع المحيط بالمكتبة.
 - الإجراءات والتدابير الوقائية بالمكتبة.
- القسم الثاني - قائمة مراجعة لما يجب على المكتبة فعله بعد وقوع السرقة، وقد تضمنت النقاط الآتية:
- الإبلاغ عن السرقة.
 - الكشف عن السرقة وتجميع الأدلة والشهود.
 - تقييم الحالة.
 - التصرفات المناسبة.
 - الإعلان.
 - تنسيق مسؤول الأمن بالمكتبة لجهود العاملين.

وفي يناير ٢٠٠٣م اعتمدت جمعية مكبات الكليات والبحث هذه الإرشادات بنفس القسمين الرئيسيين المكونان لها ولكن ببعض التعديلات الطفيفة، مع إضافة ملحق يتضمن دليل بمصادر المعلومات الشبكية المتصلة بالحماية والأمن، وملحق ثان يتضمن مسودة تشريع نموذجي لمواجهة سرقات وتشويه مواد المكتبات. وأخيراً يعرض الملحق الثالث للمطبوعات والأعمال المنشورة ذات الصلة.^{٢٠}

القواعد الإرشادية لأمن الكتب النادرة والمخطوطات وغيرها من المجموعات الخاصة في المكتبات:

في عام ١٩٩٩م اعتمدت اللجنة الأمنية-التابعة لقسم الكتب النادرة والمخطوطات ضمن جمعية مكبات الكليات والبحث-مجموعة من القواعد الإرشادية الموجهة لمساعدة المكتبات على توفير المناخ الأمني السليم لرصيدها من الكتب النادرة والمخطوطات وغيرها من المجموعات الخاصة. وقد بنيت هذه القواعد على أساس يتألف من ثلاث ركائز هي:^{٢١}

١. وضع العلامات المميزة للمجموعات الخاصة بسهولة تحديدها عن المجموعات الأخرى من مصادر المعلومات.
 ٢. تعيين مسؤول عن أمن المكتبة، وهو من يتولى مسؤولية إعداد هذه السياسة مستشيراً الإداريين والعاملين والهيئات القانونية وغيرها من الأفراد أصحاب الخبرة والمعرفة.
 ٣. الالتزام بالقواعد الإرشادية والعمل بها في الواقع.
- هذا وقع مجموعة القواعد الإرشادية ضمن عشرة أقسام، هي:
- مقدمة - مسؤول أمن المكتبة - سياسة الأمن - المبنى والمساحة المخصصة للمجموعات الخاصة - العاملون - الباحثون - المجموعات الخاصة - الانتقال من المجموعات العامة - للمسؤوليات القانونية والقضائية - النتائج.
- وقد ألحق بالقواعد الإرشادية ثلاثة ملاحق تناولت الآتي:
- القواعد الإرشادية لوضع العلامات المميزة للكتب النادرة والمخطوطات وغيرها من المجموعات الخاصة - عناوين الجهات التي يمكن الاتصال بها للإبلاغ عن السرقات - القواعد الإرشادية ذات العلاقة بأمن المجموعات الخاصة.
- القواعد الإرشادية لإعادة المجموعات الخاصة للمشاركة في المعارض:**
- تعاونت كل من اللجنة الأمنية - التابعة لقسم الكتب النادرة والمخطوطات ضمن جمعية مكبات الكليات والبحث - والجمعية الأمريكية للمتاحف في إعداد مجموعة معيارية نموذجية من القواعد الإرشادية الملزمة لكافة المستعيرين للمجموعات الخاصة، حيث يتوجب على الجهات المستعيرة للمجموعات الخاصة الوفاء بالمتطلبات الآتية:^{٢٢}
١. تقديم الاسم الكامل للجهة العارضة وعنوانها وهاتفها مع وصف موجز للمؤسسة وحجم العاملين بها.
 ٢. معلومات عن المبنى المخصص للمعرض: تتضمن تاريخ الإنشاء، ونوع البناء، وحجم المساحة المخصصة لعرض المجموعات المستعارة

- وموقعها داخل المبنى، ونظام الأمن المعمول به للحماية ضد الحريق، ونظام الإطفاء المستخدم.
٣. الأمن: يتم وصف طرق تأمين المجموعات المعروضة ضد السرقة أو الإحتلاف بالإضافة إلى عدد حراس الأمن والنظام الأمني.
 ٤. البيئة: يتم الإقادة بمتوسط درجات الحرارة ومناطق المعرض، وكيفية حماية المجموعات من الإشعاعات ودرجات الحرارة وغيرها من الظروف المناخية.
 ٥. النقل: ويشمل تحديد الوسائل المستخدمة لنقل المجموعات.
 ٦. تأمين المجموعات المعروضة.
 ٧. تحديد مجموعة من الهيئات التي يمكن استشارتها بشأن التعاملات السابقة في نفس المجال.

وثيقة إرشادات أمن المكتبات - يونيو ٢٠٠١^{٢٣}

اعتمد في إعداد هذه الوثيقة بما تشتمل عليه من قواعد إرشادية على عمل آخر مماثل صدر في عام ١٩٩٦ تحت إشراف معهد 'سميثسونيان: Smithsonian' الذي اعتمد بدوره على المطبوع الصادر عام ١٩٨٩ عن الجمعية الأمريكية للأمن الصناعي، تحت عنوان: إرشادات مقترحة لأمن المتاحف. فقد تولت إصداره اللجنة الدائمة لأمن المتاحف والمكتبات والأرشيف التابعة للجمعية الأمريكية للأمن الصناعي، وقد خضعت هذه الإرشادات للأمنية للمراجعة في فبراير ١٩٩٧.

وتم أخذ وثيقة إرشادات أمن المكتبات الصادرة عن جمعية إدارة وتنظيم المكتبات التابعة للجمعية الأمريكية للمكتبات الجهود السابقة بعين الاعتبار. حيث ورد في مقدمة الوثيقة أن ما تتضمنه مجرد إرشادات أمنية وليست معايير، ولا تهدف الوثيقة إلى إرساء معايير. كما أن ليست كل التوصيات المشار إليها في متن الوثيقة يمكن للمكتبات العمل بها وتطبيقها، فالمكتبات الصغيرة - تحديداً - قد تواجه صعوبات إذا ما أرادت العمل بها. كما تشير الوثيقة في مقدمتها إلى أن برامج أمن المكتبات الناجحة تعتمد على سياسات سلوكية واضحة ومحددة ومعروفة للجمهور

التفاصيل الدقيقة وتنظيم المعلومات بطريقة مفيدة، والارتباط بالاحتياجات المحلية.^{٢٧}

إن مسألة مواجهة ومنع الكوارث من القضايا الأساسية لاستمرار المكتبة، كما أن وجود خطة مكتوبة لمواجهة الكوارث يساعد على ضمان صحة وسلامة العاملين ونقل من الوقت المطلوب لإعادة البناء والمودة من جديد. وهناك مجموعة من الاعتبارات الواجب العمل بها عند وضع خطة كوارث، وهي:^{٢٨}

- أخذ كافة أنواع الكوارث المحتمل وقوعها بعين الاعتبار، بما في ذلك احتمالات النمار والهالك التام لمبنى ومجموعات المكتبة بالكامل.
- ما الخدمات الأكثر تأثيراً إذا لم يتسن للمستفيدين والعاملين الوصول لمبنى المكتبة ومجموعاتها.
- تحديد السلطة صانعة القرار في حالة وقوع كارثة من أجل إغلاق المكتبة والاتصال بشركة التأمين، وتعيين عاملين للعمل على إحياء المكتبة وتأجير عمالة مؤقتة للمساعدة عند الحاجة.

وتعرف 'خطة الكوارث' بأنها وثيقة تصف الإجراءات المناسبة لمنع الكوارث والاستعداد لها، وكذلك إجراءات معالجتها ومواجهتها واسترداد حالة ما قبل وقوع الكارثة. ويتحمل مسؤولية القيام بتلك الواجبات مجموعة من العاملين يشكلون ما يسمى بـ 'فريق الكوارث'.

وتتألف خطة الكوارث المفصلة من العديد من الخطط المصغرة المستقلة والمتراصة معاً. وكل كارثة ثلاث مراحل: مرحلة ما قبل الكارثة، ومرحلة أثناء وقوع الكارثة، وأخيراً مرحلة ما بعد الكارثة. ولذلك يتم إعداد مجموعة من الخطط لتتماشى مع كل مرحلة من المراحل السابقة، وتعالج ثلاثة قطاعات رئيسة تتأثر بالكوارث بشكل مباشر وهي:^{٢٩}

١. الأفراد، سواء العاملين أو المستفيدين والزائرين.
٢. المجموعات والسجلات بما في ذلك كافة فئات السجلات الأرشيفية والمسجلات والمنفردات والمخطوطات والخرائط والتسجيلات السمعية

العام وللعاملين أيضاً. وتتحمل المكتبات مسؤولية وضع هذه القواعد التي تحكم وتوجه سلوكيات المستفيدين منها. وتتألف الوثيقة من الأجزاء الرئيسية الآتية:

الجسم الرئيس للوثيقة : اهتم بتحديد واجبات ومسؤوليات مسؤول شؤون الجسم والسلامة بالمكتبة، وقد تم تصنيفها في الفئات الآتية: الأشياء التي تخضع للحماية داخل المكتبة - اتخاذ التدابير الوقائية لحماية المكتبة - إعداد الخطط والسياسات الداعمة لأمن المكتبة - الحماية من الحريق والطوارئ - أمن مداخل ومخارج المكتبة - تحديد مسؤوليات واجبات العاملين في مجال أمن المكتبة - اختيار وتشغيل وتقييم أداء أجهزة الإنذار والإلكترونيات الداعمة لأمن المكتبة.

الملحق (أ) : تتضمن الموهلات المقترحة لعمال الأمن، والتي تم تصنيفها إلى قدرات عضلية(جسمانية) - قدرات عقلية وتعليمية - قدرات أخرى.

الملحق (ب) : إرشادات حول الدراسة المتأنية لطلبات الالتحاق بالوظائف داخل المكتبة.

٤/١ الاستعداد الأمني للمكتبات ومواجهة الطوارئ:

يُنبه "توماس" المكتبات بتوخي الحذر واليقظة نتيجة كونها مباني عامة للجمهور. "كما يشير إلى 'خطة الاستعداد للطوارئ' مؤكداً على أن الطوارئ تعني المواقف المفاجئة التي تتطلب ردود فعل سريعة وفورية. وهنا تكمن أهمية الخطة في السماح بالتصرف السريع باتخاذ القرارات الفورية المرتبطة بمواجهة الظروف والمخاطر الطارئة مثل: الزلازل، والأعاصير، والبراكين، وإنهيار المباني، والقيضانات، والحرائق، والمواصف، والتهديدات الأمنية.^{٣٥}

هذا وقد وفرت جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية التابعة للجمعية الأمريكية للمكتبات من خلال موقعها على الشبكة العالمية "الإنترنت" مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات الداعمة لإعداد خطط الاستعداد للطوارئ.^{٣٦}

ويشير "أشمان" إلى كتيب التخطيط للطوارئ بوصفه متطلب أساس ضمن استعدادات المكتبة لمواجهة الكوارث، فهو مرشد شارح للخطوات الواجب إتباعها في حالات الطوارئ، ولذلك لا بد من أن يتسم بالوضوح وسهولة الفهم وتقديم

وأقرص الحاسب الآلي والأقراص المرئية والفيديو والمواد المصورة والفيديوهات الخاصة بها. كما يجدر الاهتمام بحماية السجلات الحيوية للمؤسسة نفسها وتشمل الوثائق القانونية والسجلات المالية.

٣. المبنى والتجهيزات بما في ذلك الأجهزة والمعدات والآلات وأجهزة التكييف والخدمات الكهربائية والحاسبات الآلية.

القسم الثاني - نماذج فعليه لسياسات مكتبات عالمية للحفاظ على الأمن والسلامة

- ١/٢ - تقييم.
- ٢/٢ - سياسات أمنية لمكتبات وطنية.
- ٣/٢ - سياسات أمنية لمكتبات جامعية.
- ٤/٢ - سياسات أمنية لمكتبات عامة.

١/٢ - تقييم:

نستعرض في الفقرات القادمة مجموعة متنوعة من السياسات الأمنية المعمول بها في عدد من المكتبات العالمية (الوطنية والجامعية والعامة) والمثابة عبر مواقع تلك المكتبات على شبكة الإنترنت وقت إجراء هذا العمل وجمع بياناته. حيث نستهدف من هذا العرض دراسة تلك السياسات والتعرف على أقسامها وبفورها من أجل وضع الأطر العامة للأموذج المقترح لسياسة أمن وسلامة المكتبات السعودية.

٢/٢ - سياسات أمنية لمكتبات وطنية:

يحظى أمن المجموعات والعاملين والمستفيدين من مكتبة الكونجرس باهتمام ملحوظ من إدارة المكتبة، مع التأكيد على استمرار دورها التقليدي بوصفها مكتبة مفتوحة متاحة للجميع. ولهذا الغرض خصصت المكتبة بعض الصفحات من خلال موقعها على شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات المناسبة لجمهورها بخصوص

ممارساتها الأمنية ووسائلها المستخدمة تجاه أمن استخدام قاعات القراءة وغيرها من التيسيرات البحثية.

وقد تم عرض المطومات المتصلة بأمن المكتبة وسلامة مجموعاتها والعاملين بها والمستفيدين منها ضمن عشرة أقسام رئيسة، نستعرضها في الآتي:

• إجراءات دخول المكتبة والخروج منها: ينصح المستفيدين بتقليل المتعلقات

الشخصية المرافقة لهم أثناء استخدامهم المكتبة للحد الأدنى، مع ملاحظة أن تلك المتعلقات الشخصية سوف تخضع للتفتيش من جانب أمن المكتبة المتولجين عند منافذ دخول المكتبة والخروج منها. كما يمر المستفيدين عند دخول المكتبة عبر بوابة الكشف عن المواد المعدنية، إضافة إلى استخدام آلات أشعة اكس من جانب أمن المكتبة لتفتيش الزائرين. ومن الأشياء الممنوع اصطحابها داخل المكتبة، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الآتي: الأسلحة، الألعاب النارية، المواد المتفجرة، السكاكين، أدوات الحلاقة، الأدوات القاطعة للورق، بالإضافة إلى الحقايق (التي يزيد عرضها عن ٢٥ بوصة وارتفاعها عن ١٥ بوصة) حيث لا يتسع جهاز الكشف بأشعة اكس لها. كما لا توجد أية شروط أو مبررات لاصطحاب المواد الممنوعة. وفي حالة اصطحاب أجهزة مكتبية شخصية مثل الحاسبات المحمولة داخل مباني المكتبة فإنه لابد من تسجيلها لدى شرطة المكتبة. وعند الخروج من المكتبة تخضع كافة المواد المصاحبة للزائر للتفتيش والفحص بما في ذلك الحقايق الشخصية والأطرف الكبيرة والأجهزة المكتبية الشخصية. كما تخضع الكتب والدوريات وغيرها من مواد المكتبة للفحص الدقيق من جانب أمن المكتبة. ويطلب من الزائر المرور عبر بوابة للكشف عن السرقات، والتي قد تحدث صوتاً منبهاً إذا ماتم الكشف عن المجموعات المستهفة.

• تسجيل القراء: يطلب من زوار قاعات القراءة العامة، ومركز الفهرس الآلي، وغيرها من القاعات التي تحوي مصادر معلومات تخضع لحماية حقوق النشر، إصدار بطاقات تحديد الهوية من المكتبة. وهي عبارة عن

بطاقات تصدر بالمجان مقابل إثبات الهوية سواء عن طريق إظهار رخصة القيادة؛ أو البطاقة الشخصية؛ أو جواز السفر. وقد تم تحديد ساعات التسجيل وموقفه خلال أيام الأسبوع. ويتم التسجيل بالحضور الشخصي للباحث، ولا يقبل التسجيل عبر البريد أو الهاتف أو الإنترنت. ويتم التسجيل بطريقة ذاتية إلكترونية تعتمد على إدخال البيانات إلى الحاسب المخصص لذلك، ويتم تصوير المستفيد مع إدخال التوقيع الإلكتروني له، ليحصل مباشرة على بطاقة بلاستيكية مطبوعة لتحديد هويته مدة صلاحيتها عامين قابلة للتجديد بنفس الشروط. كما أن حيازة بطاقة الهوية مجرد مطلب واحد فقط ضمن متطلبات استخدام قاعات الإطّلاع بالمكتبة، فكل قاعة شروط خاصة بالاستخدام وإجراءات للتسجيل بها. ويلاحظ أن قاعات الإطّلاع بالمكتبة متاحة فقط للباحثين الذين تزيد أعمارهم عن أعمار المرحلة الثانوية.

- **قيود المتعلقات الشخصية:** تمنع معظم قاعات القراءة بالمكتبة بعض أنواع المتعلقات الشخصية التي يصطحبها الباحثون معهم، وذلك لتعزيز أمن مجموعات المكتبة ولتأمين المناخ الحافز على البحث في تلك القاعات. ومن بين المتعلقات الشخصية الممنوع اصطحابها داخل القاعات الآتي: حقائب السفر - صناديق التجهيزات - حاسبات تفوق في حجمها الحاسبات المحمولة - حاويات تفوق في حجمها قياس $9,0 \times 6,25 \times 6,25$ (بما في ذلك الحقائب الورقية، الصناديق، الحقائب البلاستيكية، إلخ) - المشروبات (بما في ذلك المياه المعبأة في زجاج) - الطعام - حاويات المأكّل والمشرب - الحقائب الشخصية التي يزيد حجمها عن $9,0 \times 6,25 \times 6,25$ - المعدات الموسيقية وحقائبها - الصحف - المعاطف الواقية ضد الأمطار والمعاطف الشتوية الأخرى - القبعات - آلات التصوير التي يصعب حملها باليد - المقصات وغيرها من آلات القطع - أجهزة التلفزيون - المظلات. كما تتوفر حجرات لإيداع المتعلقات الشخصية المسموح بها داخل مبنى

المكتبة، وتتفاوت سياسات اصطحاب المتعلقات الشخصية من قاعة إلى أخرى.

- **نظام الأرفف المغلقة:** أدى حجم المجموعات وتوسعها إلى جعل مكتبة الكونجرس أكبر مكتبة في العالم، فهي تتألف من ١١٥ مليون مفردة في معظم الأشكال واللغات والموضوعات لتصبح أكبر مجمع للتراث الفكري البشري. وتتفاوت مجالات المجموعات ما بين مواد بحثية في أكثر من ٤٥٠ لغة منشورة في أشكال مختلفة، وعلى وسائط مادية متنوعة. ويحتفظ بمعظم مجموعات المكتبة في مساحات من الأرفف المغلقة داخل المباني الثلاثة للمكتبة. ولا يتوافر للباحثين وصول مباشر لتلك المجموعات المحفوظ بها داخل مساحات الأرفف المغلقة، وإنما عليهم التقدم بطلبات للحصول على تلك المواد. ومن أجل المساعدة في تحديد طلبات المستفيد وما تملكه المكتبة من مجموعات، يمكن للمستفيد استشارة الفهرس الآلي للمكتبة وكذلك الفهرس البطاقي والمصادر المرجعية، وأخصائي المراجع. وبعد تحديد المواد المطلوبة يرسل الباحث نموذج طلب مصادر معلومات إما بطريقة إلكترونية أو بالشكل التقليدي. وتصل المواد المطلوبة للباحثين في مواقع تواجدهم بقاعات الإطّلاع داخل المكتبة. وتتفاوت الفترة الزمنية المستغرقة لوصول المواد للباحثين من قاعة إطّلاع لأخرى بحيث تتراوح ما بين ٦٠ إلى ٩٠ دقيقة. وقد لا تتوافر المواد لأسباب متنوعة نذكر منها على سبيل المثال: الإعارة لمكتبات أخرى أو للمعارض، قيد الاستخدام من جانب العاملين بالمكتبة، أو باحثين آخرين، أو أنها تحت المعالجة لأغراض الحفظ، ويمكن الاستعلام عن ذلك من المسؤولين في قاعات الإطّلاع. وتتوافر لدى معظم قاعات الإطّلاع بالمكتبة مصادر المعلومات المرجعية ذات الصلة بلغة أو موضوع القاعة متاحة على الأرفف المفتوحة، وهي تشمل دوائر المعارف والقواميس وكشافات الدوريات والألة وكتب التراجم، وبالتالي يمكن الإطّلاع عليها مباشرة دون الحاجة إلى تقديم طلب استخدام.

- استخدام مجموعات المكتبة: إن الوظيفة الأولى لمكتبة الكونجرس هي تلبية احتياجات الكونجرس الأمريكي، وبالإضافة إلى ذلك تخدم المكتبة المؤسسات الحكومية والمكتبات الأخرى والباحثين والجمهور العام، كما ترحب المكتبة باستخدام الجمهور العام لخدماتها المرجعية العامة. ويسمح للامة باستخدام مواد المكتبة داخل قاعات الإطلاع بالمكتبة ولا يصرح لهم بإعارتها خارج المكتبة. فالمكتبة تعد مكتبة بحثية في المقام الأول، وبالتالي تنحصر الإعارة على العاملين الرسميين أو للمكتبات من خلال الإعارة المتبادلة مع مكتبات الهيئات الحكومية، تحت مجموعة من الاعتبارات الخاصة يمكن للمكتبة إعارة مواد من مجموعاتها لمكتبات أخرى عن طريق إجراءات الإعارة المتبادلة. ونظراً لاعتماد المكتبة على نظام الأرفف المغلقة فإن على الباحث تهيئة نموذج خاص لطلب المواد التي يرغب في الإطلاع عليها ولا يسمح له بالتنقل بالمواد من قاعة إطلاع إلى أخرى. ويتعرض القراء الذين يحتنون وينتهكون الشروط أو إجراءات استخدام المواد من مجموعات المكتبة للجزاءات وتشمل المنع من استخدام المجموعات في المستقبل، وتكرار الانتهاكات يؤدي إلى المنع من دخول مباني المكتبة واستخدام مواردها وتسييراتها، كما تؤدي السرقات و تشويه ممتلكات المكتبة إلى المقاضاة الجنائية للقارئ.
- حماية الممتلكات الشخصية: تفتح مكتبة الكونجرس أبوابها يومياً لآلاف الأفراد من عامة الشعب، وكما يحدث في المؤسسات العامة لا بد للباحث من الانتباه لحماية وأمن ممتلكاته الشخصية، كما يحذر من عدم ترك الحقيبة الشخصية والحاسبات المحمولة وغيرها من المتعلقات القيمة دون رقابة سواء داخل قاعات الإطلاع أو غيرها من الأماكن داخل المكتبة، ولا تتحمل المكتبة مسؤولية فقدان أو ضياع المتعلقات الشخصية المصحوبة داخلها. كما يجب الإبلاغ الفوري لشرطة المكتبة عن حالات ضياع المتعلقات الشخصية.

- السلوك المناسب للمكتبة: على كل مستخدم لمباني مكتبة الكونجرس وقاعات الإطلاع بها مراقبة تصرفاته واحترام أهداف المكتبة والغرض منها، وتجنب التأثير على أمن وهدوء وتنظيم المكتبة. ولا يسمح باستخدام قاعات الإطلاع بالمكتبة والتسهيلات البحثية المتاحة إلا لأغراض بحثية أو تعليمية تتطلب استخدام مواد المكتبة، وبالإضافة إلى المعايير العامة لسلوك أي فرد - الواجب التقيد بها داخل مباني المكتبة - فإنه على مستخدمي قاعات الإطلاع تجنب إزعاج القراء الآخرين وتجنب التصرفات والسلوكيات المنووعة والتي تشمل الآتي: الأكل والشرب والتدخين في الأماكن التي تمنع ذلك - التحدث بصوت مرتفع أو عمل ضوضاء باستعمال آلة موسيقية أو أية أداة أخرى بغرض إصدار الأصوات المزعجة - الاعتداءات بين الأفراد - البصق، والتبرز، والتبول، أو أية ممارسات أخرى مشابهة تخريبية - تعدد تخريب مفردات من مجموعات المكتبة أو من ممتلكاتها. هذا وتخضع ممتلكات المكتبة لحماية قوانين الممتلكات الحكومية.
- المراقبة بكاميرا الفيديو: من أجل الحفاظ على أمن العاملين والزوار والباحثين، وكذلك أمن مجموعات المكتبة والحركة داخل قاعات الإطلاع وغيرها من المناطق العامة لجأت المكتبة إلى كاميرات الفيديو لمراقبة تلك المناطق. ويمكن التحكم في الكاميرات من داخل القاعات نفسها، ومن أماكن غير مرئية، كما يتم تسجيل لقطات الكاميرا وأرشفتها.
- الاتصالات الأمنية الهامة: حددت المكتبة مجموعة من أرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بها للإبلاغ عن مظاهر انتهاك أمن المكتبة سواء من الهواتف الداخلية بالمكتبة أو من خلال هاتف آخر.
- معلومات عامة للباحثين: قدمت المكتبة مجموعة متنوعة من المعلومات العامة المتصلة بساعات الخدمة في قاعات الإطلاع داخل المكتبة، والتحديد الجغرافي لمواقع المباني الثلاثة للمكتبة، وأماكن انتظار السيارات، وداخل المكتبة، وخدمات التصوير والاستنساخ، وشروط استخدام طلاب

مدارس المرحلة الثانوية للمكتبة، والتسهيلات التي تقدمها المكتبة بخصوص أماكن للمأكولات والمشروبات وخدمات البيع، وساعات عملها.

وفي كندا أشارك كل من الأرشيف الوطني الكندي والمكتبة الوطنية الكندية في إعداد وثيقة مشتركة لحماية التجهيزات والمسجلات وكذلك حياة الزوار والعاملين تحت عنوان: المرشد في ضبط حالات الطوارئ والكوارث.^{٣٠} وتعد هذه الوثيقة ضمن أحد المتطلبات الجوهرية لكافة المستويات الإدارية في الإدارات التي تتادي بتطوير استراتيجيات فعلية لتخفيف آثار الكوارث والحالات الطارئة ولضمان استرداد سريع للحالة الطبيعية. ويتألف المرشد في ضبط حالات الطوارئ والكوارث من مجموعة من القواعد الإرشادية والإجراءات المقترحة المتعلقة بثلاثة مكونات التخطيط للطوارئ أو بالأحرى ثلاث مراحل أساسية لضبط حالات الطوارئ والكوارث، وهي: الاستعداد - المواجهة - الاسترداد. وهي تلعب دوراً كبيراً في مساعدة الإدارات على منع كوارث متوقعة، و التقليل من السدمار الذي يمكن أن يلحق بالسجلات والمباني، والحفاظ على أعلى درجات الاستعداد لمواجهة الحالات الطارئة والكوارث.

بينما جمعت المكتبة البريطانية بين وظيفتي اختزان وأمن المجموعات في إدارة واحدة، حيث يتحمل المسؤولون عن اختزان المجموعات تطوير ومتابعة تنفيذ ومراقبة كافة السياسات التي تضمن أمن المجموعات من وقت استلامها وأثناء عمليات التزويد والفهرسة وعلى أساس يومي ما دامت ضمن مخازن المكتبة ومصروح باستخدامها من جانب كل من المستفيدين والعاملين.^{٣١} كما تضع المكتبة ختماً على المواد المطبوعة المكتناة للإشارة إلى ملكيتها لها، وتتبع أساليب أخرى لتضع علامة الملكية على الأشكال الأخرى لمصادر المعلومات مثل المصغرات الفيلمية والأفراص المدمجة والفيديو. فالمكتبة البريطانية التي تعد بمثابة الأرشيف الوطني للإنتاج الفكري المنشور وأهم مكتبة بحثية في بريطانيا تحرص على حفظ مجموعاتها لأجل طويل، كما يتولى عمال الأمن المكافون بمراقبة فاعلات الإطلاع داخل المكتبة بفحص متعلقات

القراء عند مغادرتهم لتلك القاعات، حيث تم تدريبهم على تمييز علامات ملكية المكتبة. كما أنهم مكافون بالتعامل مع كل من يسعى إلى نقل مفردات من مجموعات المكتبة خارج مبانيها.

٣/٢ - سياسات أمنية لمكتبات جامعية:

أعدت مكتبات جامعة غرب كاليفورنيا سياساتها بعنوان: "سلوك المستفيد في مكتبات جامعة غرب كاليفورنيا: سياسة المكتبة الرئيسة لضبط الاستخدام العام". وتهدف السياسة إلى الحفاظ على الهواء والمناخ الملائم للدراسة في كافة الوحدات التابعة لنظام المكتبة الجامعية، حيث يتوقع من كافة مستخدمي المكتبة التصرف بمسؤولية وعدم التفرش أو مضايقة الغير (سواء من المستفيدين أو العاملين بالمكتبة)، وكذلك الحفاظ على مجموعات وأجهزة المكتبة، وسوف يتعرض كل من ينتهك بنود هذه السياسة للمنع من حقه في استخدام مكتبات الجامعة، أو للتأديب تبعاً لنظام الجامعة، أو المقاضاة الجنائية، أو أي تصرف قانوني آخر مناسب للحدث، فالقواعد قد تخضع للتعديل من حين لآخر.

وقد اشتملت السياسة على العناصر الآتية:

• الأكل والمشروبات والتدخين:

يمنع الأكل تماماً في كافة المساحات العامة داخل مكتبات الجامعة بما في ذلك خلوات وغرف الدراسة. كما يسمح فقط بالمشروبات المحتفظ بها في حاويات بغطاء، حيث يمكن للروطية وتساقط قطرات السوائل أن تدمر الحاسبات الآلية بالمكتبة والمصادر المطبوعة، ويجوز للعاملين بالمكتبة مطالبة المستفيدين بنقل مشروباتهم في حالات معينة. وبناء على سياسة الجامعة فإن التدخين ممنوع تماماً في كافة المناطق بمكتبات الجامعة بما في ذلك خلوات وغرف الدراسة.

• الحيوانات :

باستثناء الحيوانات المساعدة للأفراد (كما هو الحال لذوي الاحتياجات الخاصة)، فإنه يمنع منعاً باتاً دخول الحيوانات لمرافق مكتبات الجامعة.

- الممتلكات الشخصية:
 - لا توفر مكتبات الجامعة أية تجهيزات لاختزان المتعلقات الشخصية للمستخدمين من المكتبة ولا تقبل تحت أي ظرف تحمل مسؤولية ذلك. وبالتالي لا تتحمل مكتبات الجامعة مسؤولية سرقات الممتلكات الشخصية.
 - السلوك الفوضوي:
 - لا تسمح مكتبات الجامعة بسلوك لا يتوافق مع استخدام المكتبات سواء من جانب المستخدمين أو العاملين على حد سواء. تمنع مكتبات الجامعة السلوكيات الآتية على سبيل المثال لا الحصر:
 - إغواء المستخدمين والعاملين بالمكتبة للتفرغ أو لشراء أشياء.
 - بيع وشراء المنتجات أو الخدمات من أي نوع.
 - تمرير العرائض بين المستخدمين وإجاز المسوحات غير المصرح بها ، وتوزيع النشرات أو مواد أخرى مباشرة للمستخدمين أو للعاملين بالمكتبة.
 - استخدام أجهزة الراديو والتسجيل المحمول أو أي أجهزة أخرى تصدر أصواتاً.
 - إنتاج ضوضاء مبالغ فيها.
 - استخدام لغة التهديد والتخويف والألفاظ الخادشة للحياء.
 - الانتهاك الجنسي.
 - علامات الفحالة.
 - اصطحاب تجهيزات واستعدادات النوم.
 - النوم.
 - السلوك الجنسي العلني.
 - اصطحاب الأسلحة سواء الإصطناعية أو الحقيقية في مباني المكتبة.
 - الدخول للمناطق المشار إليها بعلامات "للعاملين فقط" داخل المكتبة.
 - استخدام المزلج للتنقل داخل المكتبة.
 - التواجد مع الآخرين أو أي تصرف عدائي آخر.
 - تحطيم ممتلكات المكتبة:

- تمنع مكتبات الجامعة السلوك المدمر لأجهزة مكتبات الجامعة أو مجموعاتها أو أية مساعدات أخرى. من بين أنماط السلوك الممنوع، نذكر على سبيل المثال الآتي:
- تشويه مباني مكتبات الجامعة وأجهزتها ومجموعاتها.
 - تدمير إساءة استخدام أجهزة مكتبات الجامعة ومجموعاتها.
 - تدمير أو تشويه الكتب بالمكتبة وغيرها من المواد الأخرى.
 - السلوك الإجرامي :
 - سوف تبلغ مكتبات الجامعة السلطات المسؤولة عن تنفيذ القانون بشأن أي سلوك إجرامي داخل مكتبات الجامعة، ومن بين التصرفات التي تتطلب العلاج القانوني ما يلي:
 - سرقة أجهزة مكتبات الجامعة ومجموعاتها.
 - التخريب المتعمد.
 - تدمير إساءة استخدام أو تحطيم أجهزة مكتبات الجامعة ومجموعاتها.
 - التصرفات الاقتضاحية.
 - الهجوم، بما في ذلك التهديدات الشفوية.
 - الأطفال بدون مصاحبة:
 - يجب عدم ترك الأطفال بدون مراقبين، ولا تتحمل مكتبات الجامعة مسؤولية سلامة أطفال لا يصاحبهم أهاليهم في أي مكان داخل مكتبات الجامعة. كما يتحمل أقارب الأطفال مسؤولية عيّن أطفالهم واستخدامهم موارد المكتبة وخاصة المواد الإلكترونية والإنترنت، فالمكتبة توفر اتصال كامل غير مشروط للمصادر على الإنترنت.
 - استخدام المستخدمين للهواتف المخصصة للعاملين بالمكتبة:
 - لا يسمح باستخدام المستخدمين للهواتف المخصصة للعاملين بالمكتبة، حيث وفرت المكتبة بدلاً منها هواتف تعمل بالقطع النقدية.

• النداء على المستفيدين من المكتبة:
 لن يتم النداء على المستفيدين من المكتبة إلا في حالات الطوارئ فقط. وهناك إشارة إلى أن أية أسئلة تتعلق بسياسة سلوك المستفيدين من مكتبات الجامعة يمكن توجيهها لمسيد شؤون المكتبات (مدير المكتبة).

وقد حددت مكتبة جامعة 'ماكوراي' ثلاثة شروط أساسية لاستخدامها، وهي:
 ١. إبراز بطاقة الهوية الخاصة بالجامعة أو البطاقة الخاصة بالإعارة.
 ٢. احترام قوانين الملكية الفكرية أثناء التصوير.
 ٣. إظهار الكتب ومحتويات الحفائب لأغراض التفتيش والفحص عند مخارج المكتبة.

بينما وضعت مكتبة 'توماس كوبر: Thomas Cooper' التابعة لمكتبات جامعة جنوب كارولينا مجموعة من القواعد الضابطة لسلوك المستفيدين منها، وقد تضمنت القواعد الفقرات الآتية:^{٣٢}

١. يسمح فقط بالمحادثات التي لا تزج الآخرين في مناطق الدراسة داخل المكتبة.
 ٢. الحيوانات التي يسمح بدخولها فقط للمكتبة هي الحيوانات المساعدة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
 ٣. ضرورة ارتداء اللبس المناسب للبيئة العامة، بما في ذلك الأحذية.
 ٤. الأطفال أقل من ١٤ عاماً يجب أن يكونوا في صحبة ذويهم في كل الأوقات.
 ٥. يتم فحص كافة الحفائب عند دخول المكتبة.
 ٦. يطلب من المستفيدين إبراز هوية سارية المفعول.
 ٧. تعمل المكتبة بنظام مراقبة كاميرات الفيديو، وبالتالي سوف يتم تسجيل المستفيدين على شرائط فيديو.
- وقد أضافت السياسة فقرة ختامية تضمنت السلوكيات غير المسموح بها داخل المكتبة، وهي:

- استخدام منتجات التبغ.
- ألواح التزلج، والمجلد وغيرها.
- أجهزة الراديو دون استخدام سماعات الأذن.
- إساءة استخدام الهاتف.
- السلوك غير المنظم أو الفوضوي.
- المزاح الخشن أو السمج.
- الطعام والشراب من أي نوع.
- الانتهاكات الشفوية، والمضوية، والحسية.
- التصرفات الإجرامية.
- التخريب المتعمد.
- الأسلحة.
- السكر أو الثعالة.
- الدعوة والحث على أفعال أو أفكار ما.
- توزيع المنشورات.
- لغة التهديد والوعيد واستخدام الألفاظ البذيئة.

وتحت عنوان سياسات الأمن والسلامة ورتبت التحذيرات الآتية:
الأمن الشخصي: يجب أن تكون متنبهاً لنفسك ولمحيط تولجك، فعليك أن تعرف من حولك، وأين توجد المخارج، وراقب جيداً التصرفات المبهمة أو المشكوك في أمرها والتي يمكن أن تشكل تهديداً أمنياً، ومن بين الأشياء التي يجب أن تأخذ حذرنا منها ما يأتي:

- أفراد يتجولون بين وحدات الأرفف لا يبحثون عن كتب ولا يحملون أية مواد دراسية.
- أفراد في حالة من السكر أو يبدو عليهم القساد.
- أفراد يراقبون عن كتب مستفيدين آخرين ويتبعوهم.
- الأمن في المجموعات: من الأفضل الدراسة مع الأصدقاء - إذا كان ممكناً - أو في منطقة يوجد بها مستفيدون آخرون.

منع السرقات: لا تدع المتعلقات الشخصية بعيدة عنك، وأحرص على نقلها معك أينما تتوجه داخل المكتبة، ولا تترك كتبك الدراسية فهي عرضة للسرقه نتيجة لقيمة إعادة بيعها مرة أخرى.

الإبلاغ عن الحوادث داخل المكتبة: إذا شاهدت موقفاً تشك فيه عليك الإبلاغ عن ذلك فوراً.

منع الحرائق والأمن منها: إذا انطلق جرس الحريق لا بد من إخلاء المبنى فوراً، وهناك سلام خاصة بالخروج أثناء الحريق في الجانبين الشرقي والغربي في كل الأرواح بالمكتبة. ويحذر من استخدام المصعد وقت الحريق. وينبه على إغلاق الأبواب وعدم افتراض بأن هذه الأجراس لمجرد التدريب على التصرف وقت اندلاع الحريق، حتى ولو كان ذلك حقيقياً، فإن المستفيد مطالب بحكم القانون بمغادرة المبنى. وإذا فشل المستفيد في ذلك فإنه يتعرض للعرامة أو الحبس.

وتحتفظ مكتبات جامعة كليسون^{٢٤} بوثيقتين هامتين تتصلان بأمن وسلامة المكتبة، هما:

• وثيقة تعرف بالأمن داخل مكتبات الجامعة.

• وثيقة تحدد الإجراءات المتبعة لمواجهة الطوارئ بالمكتبة.

قدمت الوثيقة الأولى شرحاً مختصراً للعناصر الآتية:

- القانونون بالحفاظ على أمن المكتبة.
- مجال العمل الأمني لمكتبات الجامعة.
- فتح وإغلاق مباني المكتبة.
- المفقودات والإبلاغ عنها والحصول عليها فيما وجدت.
- مخارج الطوارئ.
- بوابات خاصة بالعاملين تفتح ببطاقات خاصة.
- البوابات الأمنية لمخارج المكتبة.
- ضبط مفاتيح المكتبة.
- المكاتب ومناطق العمل.
- تقارير الحوادث.

- المكتبات القرعية.

بينما تناولت الوثيقة الثانية على وجه التفصيل إجراءات مواجهة الحالات الطارئة بالمكتبة والتي تشمل: الحريق، وتسرب الطاقة، والطوارئ الذرية، والتهدد بالتقابل، وحالات تهديد الحياة، والغرق، والطقس الخطير، والطوارئ الطبية، والطوارئ الوطنية وغيرها. وقد عالجت الوثيقة إجراءات الإخلاء القياسية- في كافة حالات الطوارئ المذكورة سلفاً.

كما تحتفظ مكتبات جامعة "فلوريدا أتلانتيك" وجامعة ولاية "فلوريدا" بشرات السياسات الضابطة للخدمات واستخدام موارد المكتبة من مصادر المعلومات وقاعات الاطلاع وأجهزة الحاسبات، ولكن لا توجد سياسة مباشرة تحت مسمى سياسة أمن المكتبة ومجموعاتها. وتستعرض في الفقرات الآتية أبرز ملامح أمن المكتبة والمجموعات كما وردت في السياسات المنقولة للمكتبة.^{٣٠ ٣١}

- سياسة مركز الوسائط Media Center Policy وهي سياسة تحدد في بنودها المختلفة مجموعة من الضوابط لاستخدام الأجهزة والمواد المتاحة بالمركز من أفلام وشرائط سمعية وأقراص مدمجة، وشرائط فيديو. ومن أبرز عناصرها الآتي:

- لا يسمح باصطحاب واستخدام مواد سمعية بصرية شخصية بالمركز.
- هناك مجموعة من الضوابط التي تحكم خدمة إعاره المواد السمعية والبصرية من المركز، ومن أهمها توافر بطاقة عضوية المكتبة سارية المفعول، والالتزام بسداد الغرامات المالية مقابل التأخير في إعادة المواد المعارة للمركز (تتراوح ما بين ربع دولار عن ساعة التأخير، لتصل إلى ١٠ دولارات عن العنوان الواحد كحد أقصى)، كما تم تحديد فئات المستفيدين المصرح بالإعارة والحد الأقصى لعدد العاوين المسموح بإعارتها في المرة الواحدة من كل فئة من فئات المواد السمعية والبصرية.
- يتوافر بالمركز عشرة أجهزة حاسبات محمولة متاحة للإعارة الداخلية واستخدامها داخل المكتبة فقط.

- يتوافر لدي المركز قاعتين للمشاهدة الجماعية، يتوافر بكل قاعة الأجهزة اللازمة لتشغيل الفيديو والشرائح وأقراص الليزر، وجهاز حاسب آلي متصل بشبكة الإنترنت. ويتم الحجز المسبق بأربعة وعشرين ساعة (على الأقل) لاستخدام القاعات من جانب أعضاء هيئة التدريس أو العاملين.

- سياسة استخدام الحاسبات **PC Use Policy** وهي سياسة تحدد في بنودها المختلفة مجموعة من الضوابط لاستخدام الحاسبات الآلية الشخصية المتاحة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومجتمع الجامعة ككل لدعم نشاطي البحث والتعليم. ومن أبرز عناصرها الآتي:

- يخضع استخدام الحاسبات والشبكات لقوانين محلية وفيدرالية إلى جانب قواعد وسياسات الجامعة.
- ضرورة احترام خصوصية الملفات المتاحة على نظام الحاسب الآلي وعدم التعديل فيها أو مسحها.
- يمنع تماماً استخدام الحاسبات لأغراض الترفيه وقضاء وقت الفراغ.
- على المستفيد توفير القرص أو الأقراص المرنة الخاصة به في حال الرغبة في الاحتفاظ بملفات إلكترونية.

- سياسة الأكل والشرب والتدخين بالمكتبة **Eating, Drinking, and Tobacco Policy** وهي سياسة تمنع تماماً الأكل والشرب والتدخين داخل المكتبة من أجل الحفاظ على نظافة المبنى وتجنب تدمير الأثاث ومواد المكتبة والحد من مشاكل الحشرات. ويسمح بالأكل والشرب في الدراسة الليلية في المبنى الملاصق للمكتبة. ولا يسمح بالشرب إلا لمن يحمل موافقة مصدقة من الجامعة بذلك، أو للمشروبات المخزنة في حاويات محكمة الغلق لا تسمح بتسرب السوائل منها إلا بألية خاصة من الأعلى **Spill-proof containers**، وهي قوارير رياضية مصنعة من بلاستيك صلب لها غطاء بلاستيكي صلب يدار لولياً لفتحها.

وتحذر السياسة من انتهاك تعليماتها وضوابطها. حيث يتعرض كل من يتم ضبطه لأول مرة في حالة أكل أو شرب للتوجيه والإرشاد على ضوء السياسة الموضوعه، ويطلب منه التخلص من هذه المواد في مكان مناسب. وفي حال

تكرار الخطأ للمرة الثانية يتم تسجيل بياناته ويسلم تحذير مكتوب وموقع من إدارة المكتبة بنص على إنه إذا تكررت المخالفة مرة أخرى خلال الفصل الدراسي سوف يعاقب بالحرمان من استخدام المكتبة.

- سياسة لمواجهة حالات الإزعاج بالمكتبة **Disturbance Policy** وهي سياسة تمنع تماماً كافة أشكال الإزعاج داخل المكتبة من أجل الحفاظ على الهدوء المطلوب للدراسة والبحث.

- سياسة منع الأطفال من الدخول إلى المكتبة **Children Policy** وهي سياسة تمنع تماماً المستفيدين المصرح لهم باستخدام المكتبة من اصطحاب الأطفال داخلها، إلا في حالات الضرورية التي تستدعي ذلك، ويسمح باصطحاب طفل واحد فقط واتباع التعليمات الآتية:

- الانتباه الشديد للمخاطر القائمة مثل المصاعد والأجهزة الكهربائية والسلام الكهربائية.
- عدم السماح بتعامل الأطفال مع أجهزة الحاسبات المتاحة بالمكتبة وغيرها من الأجهزة الأخرى المتاحة في المكتبة.
- التأكد من عدم تسبب الطفل المصاحب للمستفيد لاضطراب الآخرين وإزعاجهم.
- الالتزام التام بقرب الطفل لمكان جلوس المستفيد وعدم ابتعاده عنه.

- سياسة الهواتف المحمولة وأجهزة النداء بالمكتبة **Cellular Phones and Pagers Policy** وهي سياسة تفرض على المستفيدين خفض نغمات الهواتف وأجهزة الاستدعاء إلى أقصى مستوى ممكن داخل المكتبة من أجل الحفاظ على الهدوء المطلوب.

- سياسة استخدام قاعة الدراسة الليلية **All Night Study Room Use Policy** وهي قاعة تم تخصيصها وهي سياسة تضبط استخدام قاعة الدراسة الليلية. وهي قاعة تم تخصيصها

كما تحتفظ مكتبات جامعة كاليفورنيا - سانتا باربرا: California Santa Barbara بمجموعة من السياسات الأمنية والوظيفية والمتصلة بالخدمات، ونستعرض أهم بنود السياسات الأمنية للمكتبة في الآتي:^{٢٨}

- سياسة استخدام مبنى المكتبات:
- تبدأ السياسة بفقرة تربط بين حماية مجموعة المكتبة وخدماتها وتجهيزاتها وتوفر مناخ سليم للبحث والتعلم والدراسة الهادئة، وتناولت الحد من الممارسات المرفوضة التي أطلقت المكتبة عليها مصطلح "سياسات"، وهي تشمل الآتي:
- عدم السماح بالطعام والشراب.
- الضوضاء والإزعاج.
- استخدام الأجهزة الكهربائية (الراديو والألعاب والهاتف المحمول) ومشغل الاسطوانات وغيرها من الأجهزة الإلكترونية
- تحطيم مواد المكتبة وأجهزتها.
- إساءة استخدام أثاث المكتبة وتجهيزاتها.
- الدرجات ولوحات التزلج وما شابهها.
- التدخين.
- التسكع بالمكتبة.
- الدعاية ولصق الإعلانات.
- اصطحاب الحيوانات.
- سياسة الخصوصية بالمكتبة:
- تبدأ السياسة بفقرة تؤكد فيها المكتبة على أن خصوصية المستفيد أثناء استخدامه مكتبات الجامعة وخدماتها عنصراً هاماً من عناصر حرية الفكرية والأكاديمية. وتعمل المكتبة على حماية خصوصية المستفيدين منها بدعم من القوانين المحلية وسياسات الجامعة. وتنبه المستفيدين إلى أن نقل المعلومات والملفات عبر الإنترنت أو اختزانها على حاسبات متصلة بالإنترنت يعرضها للتخريب والتدمير. ثم تعرضت السياسة للموضوعات الآتية:

للداسة والإسترخاء وتناول الطعام والشراب خارج المكتبة. ويتوافر بالقاعة هاتف يعمل بالعملة وآلات البيع وآلات تصوير تعمل بالعملة على مدار الساعة. ويمنح تماما تنظيم الحفلات والاجتماعات واللقاءات الحميمة بها. كما يطلب من كافة مستخدميها الحفاظ على نظافتها.

- سياسة طوارئ الإعصار Hurricane Emergency Policy وهي سياسة أعدتها المكتبة خصيصاً للتقليل من الآثار السنية والأضرار الناجمة عن الأعاصير. ونقسمت السياسة إلى الأجزاء الآتية:

- الاستعدادات لمراقبة حالات الأعاصير والتحذير بقرب وقوعها.
- مراحل إخلاء المكتبة فور الإعلان الرسمي عن قيام إعصار.
- الأجهزة التي يتم صونها أثناء وقوع الإعصار، والكيفية التي يتم بها حفظ تلك الأجهزة.

وتحتفظ مكتبات جامعة مينيسوتا Minnesota بسياسة تمنع الأكل والشرب داخل المكتبة، تشمل العناصر الآتية:^{٢٧}

- لا تسمح المكتبة بالطعام داخل المكتبات للحفاظ على الحالة الجيدة للمواد المكتبية ولأجهزة الحاسبات.
 - تسمح المكتبة بالمشروبات في حاويات رياضية محكمة الغلق لا تسمح بتسرب السوائل منها في الأماكن التي تخلو من لوحة "لا للكل والشرب".
 - يطلب من المستفيدين ممن بحوزتهم طعام أو شراب إما التخلص منه أو مغادرة المكتبة.
- وتختتم السياسة بفقرة تنص على الآتي:
- "بحرص العاملون بالمكتبة على تقديم أفضل خدمة ممكنة في مناخ مريح، بيد أن الالتزام بتطبيق سياسة الطعام والشراب في المكتبة يستغرق كثير من وقتهم وبالتالي ينقص من الوقت المخصص لخدمتكم".

- معلومات تحديد الهوية الشخصية للمستخدمين: تحرص المكتبة على عدم التصريح بها سواء بالطرائق التقليدية أو الإلكترونية، كما تشمل هذه المعلومات نشاط المستخدم داخل المكتبة.

- الاتصال بمواقع أخرى على الإنترنت يرغم المستخدم على العمل تحت مظلة سياسة أخرى للخصوصية، وتصح المكتبة المستخدمين منها بقراءة هذه السياسات وينودها.

- أمن موقع المكتبة، لتأمين وحماية موقع المكتبة على الإنترنت من الوصول غير المصرح له تم تطبيق مجموعة من الإجراءات المادية والإلكترونية والإدارية لحماية المعلومات.

- البرمجيات الصغيرة، وهي معلومات يتم اختزنها على الحاسب المستخدم للاتصال بالإنترنت من جانب بعض المواقع لتيسير التعامل معها، إلا أن سياسة مكتبة الجامعة لا تستخدم هذه التقنية ولا تقبل التعامل بها.

- الخدمة المرجعية على الخط المباشر أو بالبريد الإلكتروني، حيث تهتم الخدمة المرجعية الإلكترونية بتجميع معلومات عن المستخدمين منها للمساعدة في تقديم الخدمة وتحسين أدائها، وتمنح المكتبة الوصول للمعلومات الشخصية.

- التعليقات، تسمح المكتبة بإرسال أية تعليقات للمستخدمين منها بشأن سياسة الخصوصية بها عن طريق البريد الإلكتروني.

كما وضعت مكتبات جامعة أريزونا 'Arizona' مجموعة من الإرشادات لأمن وسلامة المكتبات، وقد انقسمت هذه الإرشادات إلى قسمين فقط هما:³⁹

- السرقات، حيث ينصح المستخدم بالإبلاغ عن حالات السرقة فور مشاهدتها لها، وهناك أرقام هاتف مخصصة لهذا الغرض.
- السلوكيات غير المناسبة، وهي تشمل المزاح الخشن، والسلوك العدواني (الشفهي والمادي) وهناك أرقام هاتف مخصصة للإبلاغ عن أية حالة أو تصرف ما يسبب عدم ارتياح للمستخدمين.

بينما تحتفظ مكتبات جامعة 'ماريلاند Maryland' بكتيب إرشادي للعاملين والمستخدمين من المكتبات يتعرض لمعظم جوانب أمن وسلامة المكتبة يحمل عنوان: إرشادات الأمن والسلامة، وقد تضمن الكتيب النقاط الآتية:⁴⁰

- أنماط السلوك العدواني وتشمل: التحدث بصوت مرتفع و الإزعاج والنوم داخل المكتبة والتلفظ بكلمات خارجة عن الأدب العام، وتببع خطوات العاملين واستخدام أيديهم الخاصة.
- لا يسمح بالطعام والشراب داخل المكتبة.
- السرقة، وتشمل الحالات المختلفة الآتية: الإبلاغ عن حالة قيام أحد المستخدمين بالسرقة، أو إبلاغ أحد المستخدمين بسرقة أشياء، الإمساك بمستخدم من خلال البوابات وإطلاق جرس الكشف عن مسروقات.
- التخريب المتعمد لمواد المكتبة وأجهزتها.

كما تجدر الإشارة إلى احتفاظ المكتبة بمرشد آخر لإجراءات خطة الكوارث تتناول الموضوعات الرئيسة الآتية:

- خطوات رد الفعل أو الاستجابة الفورية.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ للمواد الورقية.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ للمواد المصورة.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ للأشرطة المغنطة.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ للأقراص المرنة.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ لأقراص الليزر.
- إجراءات المعالجة أو الإنقاذ للتسجيلات السمعية.
- دليل ما بعد الكارثة.
- معلومات محلية.
- مصادر أساسية.

كما وضعت مكتبات جامعة 'ويسكنسون-ماديسون' مجموعة من التعليمات (التي أطلقت عليها سياسات لمستخدمي المكتبة) تتعلق بالحفاظ على أمن وسلامة مجموعات المكتبة وتجهيزاتها، وقد تم عرضها تحت العناوين الرئيسية الآتية:⁴¹

- الوصول، حيث يشترط لدخول المكتبة إبراز بطاقة عضوية المكتبة، كما ترحب المكتبة بالزوار بشرط حملهم لبطاقات تحديد هويتهم الشخصية.
- الضوضاء، تم تقسيم المكتبة إلى ثلاث مناطق تبعاً لمستوى الضوضاء المسموح بها كالآتي: مناطق هادئة - مناطق للدراسة الفردية - قاعات الدراسة الجماعية. كما لا يسمح باستخدام الهاتف المحمول.
- الطعام والشراب، يسمح بالمشروبات المغنطة والمعابة في زجاجات محكمة. لا يسمح بالتدخين.
- أملاك المكتبة، وتشمل الأثاث والأجهزة والمواد والتي يجب على المستفيدين المحافظ عليها.
- سياسة محطات العمل بالحاسبات للجمهور العام، حيث لا يسمح باستخدام الحاسبات التي توفرها المكتبة لأغراض تعليمية وبحثية للأعمال الترفيهية.
- التصوير الفيلمي داخل المكتبة، حيث توفر المكتبة نموذجاً خاصاً لطلب السماح بالتصوير الفيلمي داخل المكتبة، وفي حالة الرغبة في تصوير المستفيدين داخل المكتبة فتشترط المكتبة الحصول على إذن منهم.
- لا يسمح باستخدام ألواح وعجلات التزلج وما شابهها.
- انتهاك السياسات، حيث يطلب من كافة المستفيدين العمل بمقتضى هذه البنود وعدم خرقها، وفي حالة التصرف بخلاف ذلك ينبه المستفيد وينصح بتعديل سلوكه. أما إذا تمسك المستفيد بالخطأ وأصر عليه فيطلب منه مغادرة المبنى وأحياناً يتطلب الأمر استدعاء شرطة الجامعة له. كما قد يصل العقاب إلى حرمان المستفيد من استخدام المكتبة وأحياناً تصل إلى القضاء والمحاكم.

وقد أعدت مكاتب جامعة "إديبات" - "بولونجتون" خطة لمواجهة الكوارث من إعداد إدارة حفظ المجموعات.^{٤٢}

حيث يمكن لإدارة حفظ المجموعات داخل المكتبة التعامل مع حالات الطوارئ المحدودة دون طلب المساعدة من الأطراف المشار إليها في هذه الخطة. بالنسبة للدمار الكبير للمجموعات، فإن الخطة توضح بالتفصيل الترتيبات الموضوعية لما

- يقل وقوع الكوارث، والتصرفات التي يجب القيام بها وقت وقوع الكارثة وبعد استرداد الحالة الطبيعية والإصلاح بعد مواجهة الكارثة.
- ولأغراض تنفيذ الخطة ومتابعة تحديثها تم تشكيل لجنة مواجهة الكوارث تحت إشراف وتوجيه من مدير إدارة حفظ المجموعات بالمكتبة.
- وفي هذه الحالة نقدم نموذجاً للتكامل والتحالف بين المكتبات على أساس جغرافي، حيث تتعاون المكتبات العامة في "سان خوسي" مع مكاتب جامعة الولاية نفسها من أجل تقديم خدمات أفضل لجمهور المستفيدين منها، وقد تجلّى هذا التعاون وأثر عن إعداد(٦٤) سياسة تحكم وتضبط مجالات مختلفة. ومن بين هذا العدد الضخم من السياسات نجد (١٨) سياسة تتناول معظم قضايا الأمن والسلامة في المكتبات، وهي كالآتي:^{٤٣}
١. سياسة استخدام محطات عمل الحاسبات الآلية بالمكتبة.
 ٢. سياسة استخدام معامل التدريب والحاسبات.
 ٣. سياسة سرية سجلات المستفيدين.
 ٤. سياسة استخدام المصادر الإلكترونية.
 ٥. سياسة الإخلاء وقت الطوارئ.
 ٦. سياسة إجراءات مواجهة الطوارئ.
 ٧. سياسة الأكل والشراب بالمكتبة.
 ٨. سياسة استخدام الفاكس بالمكتبة.
 ٩. سياسة المقفولات والعثور عليها.
 ١٠. سياسة سلوك المستفيدين.
 ١١. سياسة مناطق الصمت والهوء داخل المكتبة.
 ١٢. سياسة استخدام الشرفة العلوية للمبنى.
 ١٣. سياسة أمن المجموعات.
 ١٤. سياسة قاعات مشروعات الجامعات الصغيرة.
 ١٥. سياسة استخدام قاعات البرامج الخاصة.
 ١٦. سياسة قاعة اجتماعات مركز الشباب.

- تم استخدام البطاقات المفتاحية لضبط وتسجيل وصول ومغادرة العاملين بعد ساعات العمل، ولمنع العاملين والمستفيدين غير المصرح لهم من الوصول للمناطق الحساسة.
- تضمن المكتبة أن العاملين بها من كافة المستويات على علم تام بسياسات وإجراءات أمن المجموعات، وتم تدريبهم على تنفيذ هذه السياسات والإجراءات.
- يخضع كافة الأفراد مستخدمي مخارج مبنى المكتبة للبحث والمتابعة الأمنية لفترة بسيطة من جانب إدارة شرطة الجامعة، ويجب إخطار المستفيدين بذلك. حيث يتم الاتفاق بين إدارة الشرطة بالجامعة والجمهور وإدارة مكبات الجامعة والمجلس القانوني على تحديد نوع الحالات التي تخضع لهذه المتابعة الأمنية.
- إعلام المستفيدين من المكتبة بأنها سوف تحول قضايا السرقات والتدمير البالغ لموارد المكتبة للقضاء، مع وضع لائحة على البوابات الأمنية تفيد بذلك.
- تتولى إدارة شرطة الجامعة بناء على الاتفاق مع أمين المكتبة وعديد شؤون المكتبات مسؤولية تعيين شرطي أمن المكتبة، الذي بدوره يمنح السلطة الأولى ومسؤولية تخطيط وإدارة البرنامج الأمني، بما في ذلك الآتي:
 - حصر كامل للمجموعات.
 - مراجعة واستعراض أدوار المبنى.
 - إدارة اختصاصي خدمات المجتمع.
- يتولى ضابط أو شرطي أمن المكتبة كجزء من إدارة البرنامج الأمني، تطوير علاقات عمل نشطة مع الزملاء والسعي للحصول على نصائح ومساعدة الأفراد المناسبين، مثل المجلس القانوني، ومخططي الطوارئ، والمستشارين من الخارج من وكالات تنفيذ القانون.
- لا بد لضابط الأمن من أن يكون عضواً أساسياً ضمن لجان التخطيط لمواجهة الكوارث الطبيعية.

- ١٧. سياسة استخدام منتجات الترخ.
- ١٨. سياسة الأطفال بدون مرافقين وشباب البالغين.
- وتتراوح كل سياسة ما بين صفحة إلى عدة صفحات، إلا أن عرض المعلومات المفصلة لكل سياسة قد التزم بالتعاون الجانبية الآتية:

- رقم خاص بالسياسة.
- ارتباط السياسة بالسياسات الأخرى.
- بيان بالسياسة ونصها.
- الحاجة والهدف من السياسة.
- الاحتياجات والإرشادات للتنفيذ.
- الإدارات والأفراد المسؤولون عن التنفيذ.
- الجهة التي اعتمدت وصدقت على السياسة.
- الإتاحة أو التوزيع.
- تواريخ إعداد السياسة.
- المصادر والمراجع ذات الصلة.

ونعرض في الفقرات الآتية لسياسة المكتبات بخصوص أمن المجموعات وتسمى المكتبة على حماية مجموعاتها والعمل بمقتضى متطلبات السياسات الأخرى المرتبطة بالأمن.

الاحتياجات والإرشادات:

- تحكم المكتبة مداخل ومخارج المستفيدين والعاملين بالمكتبة:
- تم وضع أنظمة إلكترونية لمنع السرقات في كافة المخارج العامة بما في ذلك مخارج الطوارئ، ففي حالة مغادرة أحد الأفراد مبنى المكتبة مستخدماً مخرج طوارئ سوف تنبئ الأجراس على المخرج المستخدم وفي قاعة التحكم الأمني للمكتبة التي تتولاها إدارة شرطة الجامعة.

القائمون بتطبيق السياسة من إدارات وأفراد:
كافة العاملين بالمكتبة، وخاصة المسؤولين عن الأمن والمجموعات الخاصة والتجهيزات والإعارة .

٤/٢ - سياسات أمنية لمكتبات عامة:

تم نشر العمل الأصلي الذي استهدف دراسة قضايا الأمن بالمكتبات العامة بولاية "أوهايو" ضمن سلسلة أبحاث مركز معلومات الأبحاث التربوية في فبراير ١٩٩٨م، إلا أن قناعة الباحث بعدم توافر معلومات جيدة عن أمن المكتبات على شبكة الإنترنت قد دفعه إلى إتاحة نتائج هذا البحث الميداني على الإنترنت مع تحديث البيانات والنسب المئوية من خلال الاستشهاد بنتائج أبحاث ودراسات أخرى مثيلة حديثة.⁴⁶

تم القيام بالدراسة المسحية في يناير ١٩٩٧م بغرض التعرف على القضايا الأمنية للمكتبات العامة بولاية "أوهايو" وذلك من حيث مدى إدراك إدارة المكتبة لقيمة الأمن والمشاكل الأمنية التي تعاني منها المكتبات خلال عام كامل. كما استفسرت الدراسة المسحية عن توافر نظم وسياسات أمنية داخل المكتبات مجتمع البحث، وقد خرج البحث بالنتائج الآتية:

- تعاني نسبة ٦٣% من المكتبات من مشاكل أمنية.
- بالرغم من أن مشكلة "إتلاف الدوريات" لا تشكل هاجس أمني بالنسبة للمكتبات العامة بالولاية، إلا أن دراسة أخرى أشارت إلى أن حوالي ٦٢,٥% من المكتبات الجامعية بالولاية نفسها تعد هذه المشكلة من المشاكل الأمنية الخطيرة التي تهدد أمن مجموعات المكتبات من الدوريات.⁴⁶
- أظهرت دراسة أخرى أن ١٢% من الكتب بمكتبات ولاية "أوهايو" في عداد المصادر المفقودة، بينما توجد نسبة ٣% غير قابلة للاستخدام نتيجة تلفها، كما أكدت نسبة ٦٩% من العاملين بتلك المكتبات على أن سرقة الكتب من المكتبات مشكلة رئيسة يعانون منها.⁴⁷

- تتألف جماعة التخطيط الأمني للمكتبة من ضابط أمن المكتبة، وواحد أو أكثر من رؤساء المجموعات الخاصة، وغيرهم من الأفراد الملائمين، حيث تتولى الجماعة تخطيط التدابير الوقائية من السرقات والتخريب. ويخرج ضمن هذه التدابير الوقائية على سبيل المثال الآتي:
 - ضمان وضع علامة ملكية المكتبة على مجموعاتها.
 - الاحتفاظ بسجلات ملكية محكمة ودقيقة لكل المواد المقتناة.
 - تقليل أعداد الأعمال غير المفهرسة.
 - تنفيذ عمليات الجرد وخصوصاً للمجموعات الخاصة.
 - استعراض المجموعات من أجل تحديد المواد القيمة المعرضة على أرفف مفتوحة وتتطلب نقلها على مواقع أكثر أمناً.
 - تقييم الأجهزة الجديدة والمطورة المصممة لحماية المجموعات من الكوارث الطبيعية أو السرقات.
- تتولى المكتبة مراقبة السرعة وفقد المجموعات عن طريق المراجعة المنتظمة للمجموعات، وهي تتبع الآتي:
 - الجرد الكامل للمجموعات كل عشر سنوات.
 - إذا ظهرت ملامح فقدان مجموعات من المكتبة أو حالات سرقة من أجزاء معينة من المجموعات، ولم تكن هناك مراجعة شاملة حديثة للمجموعات، فلا بد من إجراء جرد فوري لهذه الجزئية من المجموعات.
 - إذا أظهر الجرد معدلات سرقة مرتفعة، فلا بد من اتخاذ تدابير هامة لتقليل معدل السرقة.
- يتولى مدير التجهيزات بالمكتبة إدارة تشغيل والصيانة المنتظمة وعمليات التحديث والاستبدال لمعدات ضبط الفيضانات، وأجهزة إخماد الحريق، وتخفيف الزلازل، وغيرها من المعدات وقطع الغيار اللازمة لضمان السلامة المادية وشروطها للمجموعات في حالات الفيضان والحريق والزلازل، أو الكوارث.

- بالرغم من انتشار اعتماد المكتبات على أنظمة أمن إلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، إلا أن البحث توصل إلى أن نسبة ٥٤% فقط من المكتبات العامة محل الدراسة تعتمد على هذه الأنظمة.
 - بالرغم من أهمية السياسات الأمنية المكتوبة لمساعدتها العاملين على تحديد المشاكل الأمنية ومعالجتها، إلا أن البحث قد أظهر أن نسبة قليلة من المكتبات لا تتعدى ٢٩% تحفظ سياسات أمنية مكتوبة.
- الحفاظ على مناخ يطمح بالأمن والصحة والراحة والخلو من الضوضاء، وضعت لجنة المكتبة بمكتبة "ديكسون" العامة مجموعة من السياسات تحت عنوان قواعد سلوك المستفيد داخل المكتبة^{٤٨} التي تناولت الجوانب الآتية:^{٤٨}
١. الملابس والحذاء:
 - لا بد من ارتداء الحذاء أو الصندل في القدم في كافة الأوقات، ولا يسمح بتحرير الأقدام من الأحذية.
 - لا بد من ارتداء القميص أو القفازة في كافة الأوقات.
 ٢. الأكل والمشروبات:
 - لا يسمح بتناول الأطعمة داخل المكتبة، إلا في حالات ومناسبات تعولها أو تسمح بها المكتبة.
 - يسمح بالمشروبات غير الكحولية المحتفظ بها في حاويات محكمة لا تسمح بتسرب ما بداخلها في معظم الأماكن بالمكتبة، باستثناء محطات عمل الحاسبات الآلية.
 ٣. التدخين ومنتجات التبغ:
 - لا يسمح بالتدخين أو أي استخدام آخر للتبغ داخل المبنى أو على مقربة ٣٠ قدم من الأبواب الخارجية أو موضع آخر من المبنى والأراضي التابعة له. كما لا يتم عرض التبغ وغيره من منتجات التدخين والمقتنيات الشخصية في المكتبة.

٤. الحيوانات الأليفة:
 - لا يسمح بدخول الحيوانات والزواحف والطيور لمبنى المكتبة، باستثناء كلاب لخدمة المكافين بأداء مهمة ما أو تحت التدريب، أو المتصلة ببرامج مكتبية معتمدة.
٥. المتاجرة:
 - لا يسمح بالمتاجرة والبيع داخل المكتبة من أجل الحفاظ على خصوصية كل مستخدم المكتبة.
 - لا يسمح بالحملة الشخصية والمظاهرات والدعوة أو توزيع المعلومات لأي سبب أو مناسبة داخل المكتبة، ولكن يمكن فعل ذلك خارج مبنى المكتبة بشكل لا يعيق حركة المرور للمكتبة.
٦. التزلج:
 - لا يسمح بالتزلج سواء داخل مبنى المكتبة أو على الأراضي التابعة للمبنى من الخارج، كذلك لا يسمح باستخدام دراجات الرجل scooters داخل المبنى.
٧. الدراجات:
 - لا يسمح بركوب الدراجات داخل المكتبة، ولا بد من صفها وتأمينها في المكان المخصص لذلك عند مدخل المكتبة.
٨. الأطفال بدون مرافقين:
 - يجب أن تخضع الأطفال دون سن الثامنة للإشراف المباشر من جانب أقاربهم أو ممن يمتنون الإشراف على الأطفال بشرط أن لا تقل أعمارهم عن ١٤ عاما. وفي حالة صعوبة الوصول لأقارب أو مرافقي أحد الأطفال داخل المكتبة يتم إبلاغ السلطة الأمنية المختصة. كما أن الأهالي يتحملون المسؤولية عن سلوك وأمن أطفالهم، ولا دخل للعاملين بالمكتبة بهذه الأمور.
٩. السلوك القوضوي:
 -

- لا يسمح بإزعاج وأذى المستفيدين والعاملين بالمكتبة سواء بالصوت الالهي أو باستخدام ألقاظ مهينة وجارحة داخل المكتبة.
- لا يسمح باستخدام الهاتف المحمول داخل المكتبة.
- لا يسمح باستخدام أجهزة تشغيل التسجيلات السمعية والفيديو والصور والتلفزيون وغيرها من المعدات المكتبية دون الحصول على تصريح مسبق من أمين المكتبة أو من بنوب عنه.
- ونستعرض في الآتي سياسات وإرشادات مكتبة ديفر العامة لاستخدام قاعات الاجتماعات والحفاظ على سلامتها.^{١١}
- تستخدم قاعات الاجتماعات لأغراض برامج واستخدامات مكتبة "ديفر" العامة في المقام الأول. وفي حالة خلوها يمكن للمكتبة تأجيرها للهيئات والجماعات بشرط لا يقل عددهم عن خمسة أفراد.
- يحق للمكتبة إلغاء الحجزات المؤكدة لقاعات الاجتماعات بالمكتبة وإبلاغ المستفيدين بذلك.
- تحتفظ المكتبة بحقها لمراجعة أي استخدام محتمل وتحديد مدى تماشي هذا الاستخدام مع إرشادات قاعات الاجتماعات بمكتبة "ديفر" العامة. يمكن إيقاف أي نشاط في مبنى المكتبة والأراضي التابعة له في حال كان سلوك جماعة المستفيدين أو أي عضو منها فوضوي يؤدي المكتبة وخدماتها ومبناها وموادها وأثاثها والأفراد داخل المبنى.
- إن كافة المساحات داخل المكتبة بمنع فيها التدخين تماماً.
- يمكن لأصحاب الاحتياجات الخاصة الوصول السهل لقاعات الاجتماعات بمكتبة "ديفر" العامة.
- يمكن للعاملين بالمكتبة وممثليها دخول أي مساحة موزجة في أي وقت وفي أي مناسبة.
- لا يمكن للمستأجر نقل معروضات وأثاثها وغيرها من أجهزة المكتبة.

- غير مصرح باصطحاب الحيوانات داخل مبنى المكتبة والأراضي التابعة لها (باستثناء كلاب الحراسة والتفتيش المسجلة لهذا الغرض) إلا في حالة برامج خاصة ترعاها المكتبة.
 - لا تحصل المكتبة مسؤولية المواد أو المعدات المتروكة داخل المبنى أثناء أو بعد الحدث أو المناسبة.
 - تحتفظ المكتبة بحقها بأخذ الصور للمناسبات والاحتفاظ بها في سجلاتها الخاصة واستخدامها مواد دعائية ترويجية في المستقبل.
 - وضعت لجنة أمناء المكتبة بمكتبة مقاطعة "مانسفيلد/ ريتشلاند" العامة مجموعة من القواعد للسلوك العام داخل المكتبة (قانون السلوك Code of Conduct)، وبرزت أهمية هذه القواعد للأسباب الآتية:^{١٢}
 - ١. حماية حقوق الأفراد في استخدام مواد المكتبة وخدماتها.
 - ٢. حماية حقوق العاملين بالمكتبة والمتطوعين لأداء أعمال المكتبة دون مضايقات.
 - ٣. ضمان استخدام المباني والمواد والخدمات من جانب أكبر عدد ممكن من الأفراد.
 - ٤. صيانة وحفظ تلك المواد والتجهيزات من الأذى.
 - ٥. ضمان سلامة المستفيدين من المكتبة والعاملين والمتطوعين.
- وقد فوضت اللجنة مدير المكتبة أو من بنوب عنه في منع أو حجب امتيازات المكتبة عن كل فرد يتصرف بخلاف هذه القواعد، كما فوضته اللجنة أيضاً في فرض غرامات على الأفراد المتكرر انتهاكهم لتلك القواعد.
- وقد أدرجت الوثيقة (١٨) تصرفاً، على سبيل المثال، مرفوضاً يمثل انتهاكاً صريحاً للمكتبة ومجموعاتها وتجهيزاتها، والتي يمكن تصنيفها في الفئات الثلاث الآتية:
- أسلوب مرفوض في لغة الحوار والمناقشة ومفرداتها المستخدمة بين المستفيدين أنفسهم، وبين المستفيدين والعاملين بالمكتبة.

وهي مجموعة من الإرشادات التي وضعتها المكتبة لتقنين استئجار قاعات الاجتماعات بها من جانب المؤسسات والهيئات في المجتمع. وتتناول الإرشادات النقاط الآتية:

- الساعات الممكنة لاستئجار قاعات الاجتماعات.
- أسلوب الحجز، ومتطلباته.
- مصاريف إيجار القاعات.
- قيود استخدام القاعات (لا يسمح باستئجار القاعات لأغراض حفلات أعياد الميلاد أو التسويق لمنتجات تجارية أو أي نشاط آخر ينتهك وظائف المكتبة أو المستفيدين منها)
- التحديد الدقيق لمسؤوليات المؤسسة المستأجرة للحفاظ على نظافة وأمن القاعات.

كما تحتفظ مكتبة ديكاتور Decatur العامة بوثيقة تحمل عنوان: سياسة الأمن Security Policy تم تقسيمها إلى الأجزاء الأساسية الآتية:

- السلوكيات الأساسية، حيث تؤكد المكتبة على أن التواجد الرئيس بها يكون لأغراض تتصل باستخدام المكتبة للقراءة والدراسة واستخدام مجموعاتها وأي سلوك خلاف ذلك سوف يطلب من المستفيد مغادرة مبنى المكتبة. ثم بدأت في استعراض السلوكيات المفروضة داخل المكتبة (شملت النشاط الإجرامي، والسرقات، وتهديد المستفيدين، وتدمير مواد وممتلكات المكتبة، والأصوات المرتفعة، والتخزين، واللعب في المصاعد، والركض داخل المكتبة، والأكل والشرب)
- سلوكيات أخرى ممنوعة داخل المكتبة، وهنا أوردت الوثيقة مجموعة أخرى من السلوكيات شملت الآتي: المتاجرة، وتوزيع المنشورات، واصطحاب الحيوانات، وعدم ارتداء الأحذية التي تصدر صوت، والحضور بملابس النوم، والاستخدام الخاطئ لأثاث المكتبة، وتكليف العاملين بمراقبة المتعلقات الشخصية، والتصوير بدون تصريح بذلك.

- أسلوب مرفوض في التعامل مع التجهيزات والمواد بالمكتبة والعيث بها.
- التصرفات غير القانونية والمرفوضة داخل المكتبة، والتي لا تتناسب مع مناخ المكتبة، وتشمل البيع والشراء والتسويق والدعوة والتحرير والركض والشرب والتدخين والنوم وإزعاج الآخرين والتزلج والركض والمشاجرات وتوزيع الاستبيانات واصطحاب الحيوانات والتحرر من الملابس واستخدام مخارج الطوارئ في غير أوقاتها.

وتشير الوثيقة إلى حق المكتبة في تقليل أعداد الأفراد الذين يجلسون معاً، كما تحتفظ بحقها في فحص كافة الحقائب والمحافظ والأكياس وكل ما يصطحبه المستفيد إلى داخل المكتبة. كما تمنع المكتبة إحضار الأجهزة والأدوات الرياضية إلى المكتبة. وتوفر المكتبة نموذج تقرير حادثة أو واقعة لنتهاك للقواعد المشار إليها يتولى تعبئته موظف المكتبة الشاهد على هذه المخالفة والذي بدوره قام بطرد المستفيد خارج المكتبة.

ويتضمن النموذج البيانات الآتية:

تاريخ: _____	تقرير واقعة
لموضوع: _____	الوقت: _____
المكان: _____	
الأفراد المتورطون: _____	
التفاصيل: _____	
اسم من قام بتعبئة النموذج: _____	

أما مكتبة "هورون" Huron العامة فقد عملت على وضع مجموعة من الإرشادات لاستخدام قاعات الاجتماعات Use Meeting Room. ⁵¹

- إرشادات للعاملين بالمكتبة في حالات إساءة تصرف المستفيدين، وهي تشير إلى ردود فعل أمناء المكتبة تجاه السلوكيات الخاطئة داخل المكتبة، حيث تبدأ معظمها بالتوجيه الشفهي للمستفيد، وكتابة تقرير بالواقعة، إلا في حالات الجرائم، حيث يتم استدعاء الشرطة فوراً.

وتحت عنوان السلامة داخل المكتبة Library Safety وضمت المكتبة العامة لمدينة 'بنيسيا: Benicia' مجموعة من القواعد الضابطة للسلوك داخل المكتبة Library rules of Conduct (تم تحديثها في ١٤ مارس ٢٠٠٣) وموجهة لثلاثة فئات أساسية من المستفيدين من المكتبة، وهي:

١. الجمهور العام، حيث تحثهم على تجنب بعض التصرفات والسلوكيات غير المناسبة للمكتبة والتي تشمل على سبيل المثال: التحدث بصوت مرتفع، والتحدث في الهاتف المحمول، والأكل والشرب، وغيرها.
٢. الأطفال، حيث تحثهم على احترام الهدوء بالمكتبة وعدم استخدام الألعاب الشخصية (ألعاب الفيديو المحمولة) بصوت مرتفع، وكذلك بالنسبة لمسجلات الصوت، وعدم الأكل والشرب، وقيادة الدراجات والوارج التزاح، والرخص داخل المكتبة والتشاجر.

٣. أولياء أمور الأطفال، حيث تم التنبيه على عدم ترك الأطفال دون من السامسة دون مراقبة لصيقة لهم وعدم ترك الأطفال لما بعد انتهاء ساعات عمل المكتبة

هذا وتحفظ مكتبة "هاليفاكس: Halifax" العامة بمجموعة متنوعة من السياسات التي تعالج جوانب أمنية، وأخرى تتصل بخدمات وأنشطة ووظائف المكتبة.^{٥٢}

ومن السياسات التي تتأرت جوانب أمنية خاصة بالمكتبة الآتي:

- سياسة استخدام تجهيزات المكتبة، وقواعده.
- سياسة حاسبات الاستخدام العام.
- سياسة الخصوصية.

تنص سياسة استخدام تجهيزات المكتبة، على أن المكتبة موجهة للاستخدام العام سواء لموادها أو خدماتها. وحتى تظل مكانا ممتعا للجميع، فإنه يتوقع من أفراد المجتمع التصرف بطريقة فيها احترام للآخرين وللممتلكات العامة. ويطلب من المستفيدين من المكتبة تجنب السلوك المدمر والمخرب وغير القانوني. ومن بين هذه السلوكيات: البيع والشراء وتوزيع المنشورات - المشروبات - الأكل - التخخين - اصطحاب الحيوانات. كما يحصل أولياء الأمور مسؤولية سلوكيات أولادهم وعدم تركهم بمفردهم داخل المكتبة، ويشترك أعضاء المكتبة في تحمل مسؤولية الحفاظ على ممتلكات المكتبة ومواردها.

تنص سياسة حاسبات الاستخدام العام، على أنه لكي تدعم المكتبة رؤيتها بوصفها مركز للتعلم مدى الحياة للمجتمع، ولمساندة مهنتها كمكاني يقبل عليه الأفراد سعيًا لاكتشاف الأفكار والاستمتاع بالقراءة ولتسلح بالمعلومات توفر المكتبة للمستفيدين منها الوصول المجاني لمجموعة متنوعة من الحاسبات والأجهزة المرتبطة بها. كما يقدم العاملون بالمكتبة المساعدات المطلوبة لتشغيل البرمجيات والحاسبات المتاحة بالمكتبة فقط. وهناك إشارة إلى أن استخدام الحاسبات تحكمه سياسة المكتبة في استخدام تجهيزاتها (السابق عرضها) ، وسياسة أخرى للوصول إلى الإنترنت.

بينما تنص سياسة الخصوصية، على تحمل المكتبة المسؤولية أمام العاملين بها والمستفيدين منها تجاه الحفاظ على خصوصية المعلومات المتوافرة لديها. ويدخل ضمن هذا التعهد المعلومات المسجلة عن استخدام المستفيدين للمكتبة ، وتشمل الآتي:

١. معلومات سجلات المستفيدين.
٢. قواعد البيانات وغيرها من مواد المكتبة التي تم اشتراكها.
٣. استخدام الإنترنت.

كما يلتزم العاملون بالمكتبة بمسؤولية احترام الطبيعة الخاصة لسجلات المستفيدين، ولا يتم الإطلاع عليها إلا لأغراض وظيفية بالمكتبة.

القسم الثالث - الأطر العامة لنموذج مقترح لسياسة أمن وسلامة المكتبات السعودية

تمهيد :

ناقش هذا العمل جوانب نظرية مهمة لموضوع أمن المكتبات شكلت إطاراً معرفياً مهماً لمن يقرأ في هذا المجال، كما يكشف الجانب التطبيقي منه واقع أمن المكتبات السعودية. ونظراً لما أفرزته النتائج من ضعف الجوانب الخاصة بسياسات الأمن والسلامة في هذه المرافق المهمة، قدم في هذا الفصل من الدراسة في أوله مناقشة وعرض لسياسات الأمن والسلامة لأنواع مختلفة من المكتبات العالمية، ويكمله بطرح أطر عامة تصلح لبناء سياسات وخطط أمنية في المكتبات السعودية يمكنها الاعتماد عليها في كل مكتبة بحسب الواقع المحلي لها.

وذلك لأن المكتبات ومراكز المعلومات السعودية تختلف بحسب تبعياتها الإدارية، التي تتبعها أيضاً قوانين ولوائح داخلية خاصة بكل جهة تميزها عن غيرها، بجانب اختلاف خصائص وطبيعة ونوع المكتبة أو مركز المعلومات. والذي يصعب معه إيجاد سياسة أمنية إجرائية واحدة توافق بين جميع الاعتبارات والعناصر السابقة، لذا كانت تلك الأمور المهمة من الدوافع لطرح أطر عامة لسياسات الأمن والسلامة في مرافق المعلومات دون كتابة سياسة واحدة قد تصلح لمجموعة من المكتبات ولا تناسب غيرها من نوع آخر.

حيث - كما سبق القول - أنه يصعب في ظل تنوع المرافق المعلوماتية واختلاف تبعياتها الإدارية وحاجاتها، إضفاء الخصوصية والمحلية على السياسات الأمنية لتناسب جميع أنواع مرافق المعلومات في نفس الوقت. لهذا جاء طرح هذه الأطر العامة الشاملة من السياسات الأمنية في هذا العمل لتناسب جميع مرافق المعلومات السعودية من مكتبات ومراكز معلومات، لتأخذ منها ما يناسب ظروفها الراهنة والمستقبلية. مع الأخذ بعين الاعتبار السياسات الدولية والوطنية معاً ذات العلاقة.

كما يسمح للوالدين أو للأوصياء القانونيين فقط بالإطلاع على سجلات المكتبة بشأن استخدام أبنائهم الذين تقل أعمارهم عن ١٤ سنة للمكتبة، ومن تزيد أعمار أبنائهم عن ذلك (من ١٥-١٨ سنة) يمكن لأولياء الأمور الإطلاع على سجلات أبنائهم ولكن بعد قراءتهم لسياسة المكتبة والتأكد من هويتهم.

ووضعت مكتبة "مدفورد: Medford" العامة وثيقة سياسات المبنى والخدمات والاستخدام.⁵³

وقد تناولت الوثيقة الجوانب الآتية:

- الوصول للمكتبة وموقعها الجغرافي.
- قواعد المبنى، وشملت عدم التدخين والأكل والشرب والتحدث بصوت مرتفع، والتخلص من الأذنية.
- لوحة الإعلانات العامة، حيث يسمح بوضع الإعلانات المتعلقة ببيع الإنتاج الفكري.
- الهواتف المحمولة بحيث يمنع استخدامها داخل مبنى المكتبة.
- الحاسبات، حيث وفرت المكتبة مجموعة من الحاسبات المتصلة بالإنترنت وتسمح باستخدام الحاسبات الشخصية المحمولة. كما وفرت المكتبة طابعات ملونة ملحقة بأجهزة الحاسبات.
- آلات التصوير التي تعمل بالعملة.
- مخارج المكتبة.
- إيصال خدمات المكتبة للمنازل:
- الاتصال بالإنترنت.
- قاعات الاجتماعات.
- سياسة مراقبة الأطفال ومصاحبهم للوريم.
- العمل التطوعي بالمكتبة.

هذا فضلاً عن دراسة مجموعة متنوعة من سياسات وخطط مكتبات جامعية وعامة وطنية أجنبية للحفاظ على أمن وسلامة مجموعاتها وتجهيزاتها ومبانيها والعاملين بها والمستفيدين منها وإتاحة المناخ المناسب لتحقيق المكتبة لأهدافها على أكمل وجه.

ثانياً السياسات الوطنية المهمة بأمن وسلامة المكتبات:

لائحة شروط السلامة والحماية من الحريق في المكتبات / إعداد مجلس الدفاع المدني - وزارة الداخلية- السعودية، قرار رقم (١٥/٢/٧٧/د) وتاريخ (١٧/٩/٢٢٢٤هـ)

تقع اللائحة في ثلاثة فصول كالآتي:

الفصل الأول- تعريفات: المكتبة (المكتبة العامة-المكتبة المتخصصة-المكتبة الوطنية -المكتبة الأكاديمية) - مدير المكتبة - المخارج - مخارج الطوارئ - النظام - الجهة المختصة - المسؤول عن السلامة - المواصفات- مندوب الدفاع المدني.

الفصل الثاني- الشروط والأحكام العامة: تضم ٩ مواد تتعلق بتطبيق اللائحة ومهام المسئول عن السلامة بالمكتبة.

الفصل الثالث- شروط ومتطلبات السلامة والحماية: تضم ٨ مواد تتعلق بموقع المكتبة والإنشاءات التابعة لها، ومخارج الطوارئ، والتكيف والتعديلات الكهربائية، والمساعد الكهربائية، والاحتياطيات الوقائية، ومعدات ووسائل مكافحة الحريق والإنذار، والإسعافات الأولية، وأساليب التصرف في حالة الحريق.

وبالرغم من أن اللائحة المنقورة تثير العديد من الأسئلة، إلا أنه يمكن الإفادة منها فيما يخص العناصر الآتية:

- المادة (٤) تنص على عدم جواز الترخيص بإنشاء أو توسعة أو تحديث أو ترميم مكتبة إلا بعد تقديم دراسة فنية معدة من جانب المكاتب المختصة بأعمال السلامة والإنذار ومكافحة الحريق والمعتمدة من قبل المديرية العامة للدفاع المدني.

أولاً السياسات الدولية المهمة بأمن وسلامة المكتبات:

ركز النموذج المقترح لسياسة أمن وسلامة المكتبات السعودية بأن يكون على شكل أطر مفيدة لا بد وأن يتم موافقتها مع الظروف الخاصة بكل مكتبة ولوائح مؤسستها الأم ورؤية إدارتها. كما أخذ بعين الاعتبار أبرز التوجهات والإرشادات الواردة في إسهامات المؤسسات المهنية الدولية في مجال المكتبات بخصوص أمن وسلامة المكتبات، والتي تم الإطلاع عليها ودرستها دراسة متأنية في قسم سابق من أقسام هذا العمل. ونورد في الآتي بعض عناوين تلك الإسهامات:

- Association of College and Research Libraries (ACRL), Access Policy Guidelines Task Force (1992) *Guidelines for the Preparation of Policies on Library Access*, C&RL News, December, 1992.
- Association of College and Research Libraries (ACRL), Rare Books & Manuscripts Section -RBMS's Security Committee (1994) *Guidelines regarding thefts in Libraries*, C&RL News, November, 1994.
- Association of College and Research Libraries (ACRL)(2003) *Guidelines regarding thefts in Libraries*, Approved by ACRL and ALA, January 2003.
- Association of College and Research Libraries (ACRL), Rare Books & Manuscripts Section -RBMS's Security Committee (1999) *Guidelines for the Security of Rare Books, Manuscripts, and other Special Collections*, C&RL News, October, 1999. Available at: <http://www.ala.org/acrl/guides/raresecu.html>
- Association of College and Research Libraries (ACRL), Rare Books & Manuscripts Section -RBMS's Security Committee (1999) *Guidelines for Borrowing Special Collections materials for exhibition*. Available at: <http://www.princeton.edu/~ferguson/borrow.htm>
- American Library Association. Library Administration and Management Association (LAMA) *Library Security Guidelines Document*, June 7, 2001 /Prepared by Security Guidelines Subcommittee of the BES Safety & Security of Library Building Committee.
- Association for Library Collections & Technical Services. - Disaster Preparedness plans. -Available at: <http://www.ala.org/alcts/publications/disaster.html>

- المواد (٦) و (٧) و (٨) تنص على واجبات المسؤول عن السلامة والتي يمكن عرضها في النقاط الآتية:
 - وضع خطة الطوارئ.
 - تدريب العاملين بالمكتبة على خطة الطوارئ.
 - التنسيق مع مركز الدفاع المدني الذي تقع المكتبة بمحيطه.
 - عمل الفحوصات الشهرية والاختبارات الدورية (كل ثلاثة أشهر) لجميع المعدات والآلات والتراكيب الكهربائية، والميكانيكية وجميع وسائل السلامة ومعدات الإطفاء والمراقبة والإنذار وإصلاح أي عطل أو خلل فوراً.
 - تخصيص سجل يسمى "سجل السلامة وأجهزة الإنذار ومكافحة الحريق" وفقاً للأنموذج المعد من قبل الدفاع المدني نختم جميع صفحاته بختم إدارة أو مركز الدفاع المدني المختص وتدون فيه جميع الفحوصات الشهرية.
 - المادة (٩) تنص على وجوب تدريب العاملين في المكتبة على أعمال السلامة والإطفاء والإنقاذ والإسعاف والإخلاء في المدارس والمعاهد المعتمدة من قبل المديرية العامة للدفاع المدني، أو بأحد مراكز الدفاع المدني.
 - المادة (١١) تنص على شروط موقع المكتبة والإنشاءات.
 - المادة (١٢) تنص بالتفصيل على العدد المناسب للمخارج ومخارج الطوارئ وكيفية حساب ذلك.
- وتعد هذه اللاحة جزءاً لا يتجزأ من السياسة المقترحة وعلى المكتبات الإطلاع عليها وتطبيقها.

ثالثاً الأقسام الرئيسية والبنود المكونة للسياسة المقترحة:
١/٣ - أهداف السياسة:

تهدف السياسة إلى معالجة كافة الجوانب الأمنية للمكتبة، وتشمل الآتي:

٢٤٢

- ١- أمن الأفراد (العاملون، والمستفيدون والزوار)
 - ٢- أمن السجلات (بما في ذلك كافة فئات السجلات الأرشيفية والسجلات الحيوية للمؤسسة نفسها وتشمل الوثائق القانونية والسجلات المالية).
 - ٣- أمن المجموعات (وتشمل كافة أنواع وأشكال مصادر المطبوعات المقتناة داخل المكتبة والمتاحة للاستخدام)
 - ٤- أمن التجهيزات المادية (المباني والأثاث، والتجهيزات من حاسبات ومعدات تصوير وغيرها)
 - ٥- قائمة مراجعة بالتدابير الوقائية التي لا بد من العمل بمقتضاها.
 - ٦- قائمة بالإجراءات للرد على أية اختراقات أو انتهاكات أمنية (مثلاً، السرقات سواء أثناء القيام بها أو بعد الإبلاغ عنها).
- كما تخضع السياسة للمراجعة المنتظمة (مرة كل عام على الأقل) والتحديث الدوري لتستمر في دورها بفاعلية، ويمكن إجراء أية تعديلات بها في أي وقت تظهر فيه تهديدات أمنية تتطلب إعادة النظر فيها.

٢/٣- أفراد الأمن:

يمكن تحديد واجبات ومسؤوليات مسؤول شؤون الأمن والسلامة بالمكتبة ضمن الفئات الآتية: تحديد الأشياء التي تخضع للحماية داخل المكتبة - اتخاذ التدابير الوقائية لحماية المكتبة - إعداد الخطط والسياسات الداعمة لأمن المكتبة - الحماية من الحريق والطوارئ - أمن مداخل ومخارج المكتبة - تحديد مسؤوليات وواجبات العاملين في مجال أمن المكتبة- اختبار وتشغيل وتقييم أداء أجهزة الإنذار والإلكترونيات الداعمة لأمن المكتبة.

٣/٣- تكامل النظام الأمني للمكتبة:

يجب التنويه على أن السياسة لا يمكن لها تحقيق أهدافها لو عملت بمفردها، فهناك مجموعة أخرى من الركائز الداعمة لتحقيق أمن وسلامة المكتبة، وهي تشمل الآتي:

٢٤٣

- التحليل المستمر للوضع الأمني القائم بالمكتبة.
- التقييم الدوري لتصميم الحركة والتنقل داخل مبنى المكتبة.
- تعيين حراس أمن، و أفراد للرقابة الأمنية.
- شراء أجهزة أمنية أو العمل بالمعدات التقنية للمراقبة، مثلا المراقبة بكاميرات الفيديو.
- صياغة قائمة مراجعة لأمن المكتبة والعمل بها.
- تدريب العاملين على اختلاف مستوياتهم على متطلبات الأمن وإدارة الأزمات.
- التأمين على المكتبة.

٤/٣- أمن الأفراد (العلمون، والمستفيدون والزوار)

- حماية المتكاتب الشخصية: لا بد للباحث من الانتباه لحماية وأمن متكاتبه الشخصية، يجب عدم ترك الحقائق الشخصية والحاسبات المحمولة وغيرها من المتكاتب القيمة دون رقابة سواء داخل قاعات الإطلاع أو غيرها من الأماكن داخل المكتبة. ولا تتحمل المكتبة مسؤولية فقدان أو ضياع المتكاتب الشخصية المصحوبة داخل المكتبة. كما يجب الإبلاغ الفوري لأمن المكتبة عن حالات ضياع المتكاتب الشخصية.

- السلوك المناسب للمكتبة: على كل مستخدم للمكتبة وقاعات الإطلاع بها مراقبة تصرفاته واحترام أهداف المكتبة والغرض منها، وتجنب التأثير على أمن وهدوء وتنظيم المكتبة. ولا يسبح باستخدام قاعات الإطلاع بالمكتبة والتجهيزات البحثية المتاحة إلا لأغراض بحثية أو تعليمية تتطلب استخدام مواد المكتبة، وبالإضافة إلى المعايير العامة لسلوك أي فرد - الواجب التقيد بها داخل مباني المكتبة- فإنه على مستخدم قاعات الإطلاع تجنب ازعاج القراء الآخرين وتجنب التصرفات والسلوكيات المنووعة، ويمكن إخراج

- معظم أشكال السلوكيات والتصرفات المرفوضة والتي تمثل انتهاكا صريحا للمكتبة ومجموعاتها وتجهيزاتها في الفئات الثلاث الآتية:
- الأسلوب المرفوض في لغة الحوار والمناقشة ومفرداتها المستخدمة بين المستفيدين أنفسهم، وبين المستفيدين والعاملين بالمكتبة.
- الأسلوب المرفوض في التعامل مع التجهيزات والمواد بالمكتبة والعبث بها.
- التصرفات غير القانونية والمرفوضة داخل المكتبة، والتي لا تتناسب مع مناخ المكتبة، وتشمل البيع والشراء والتسويق والدعوة والتخريف والاكل والشرب والتدخين والنوم وازعاج الآخرين والتلجج والركض والمشاجرات وتوزيع الاستبيانات والمشورات واصطحاب الحيوانات والتحرر من الملابس واستخدام مخارج الطوارئ في غير أوقاتها.
- الأفعال بدون مصاحبة: يجب عدم ترك الأطفال بدون مراقبين، ولا تتحمل المكتبة مسؤولية سلامة الأطفال الذين لا يصاحبهم أهاليهم في أي مكان داخل المكتبة. كما يتحمل أقارب الأطفال مسؤولية عبث أطفالهم واستخدامهم موارد المكتبة.
- الهواف المحمولة وأجهزة النداء بالمكتبة: على المستفيدين خفض نغمات الهواف وأجهزة الاستدعاء إلى أقصى مستوى ممكن داخل المكتبة من أجل الحفاظ على الهدوء المطلوب وعدم مضايقة الآخرين بها. ومع خصوصية المجتمع السعودي فينبغ استخدام الهواف المزودة بإمكانات التصوير لاسيما في المكتبات النسائية.

٥/٣- أمن السجلات (بما في ذلك كافة فئات السجلات الأرشيفية والسجلات الحيوية للمؤسسة نفسها وتشمل الوثائق القانونية والسجلات المالية)

تحتل المكتبة المسؤولية أمام العاملين بها والمستفيدين منها تجاه الحفاظ على خصوصية المعلومات المتوافرة لديها، ويدخل ضمن هذا التعهد المعلومات المسجلة عن استخدام المستفيدين للمكتبة، وتشمل الآتي:

٤. معلومات سجلات المستفيدين.
٥. قواعد البيانات وغيرها من مواد المكتبة التي تم استشارتها.
٦. استخدام الإنترنت.

كما يلتزم العاملون بالمكتبة بمسؤولية احترام الطبيعة الخاصة لسجلات المستفيدين، ولا يتم الإطلاع عليها إلا لأغراض وظيفية خاصة بالمكتبة.

كما تعمل المكتبة على حماية خصوصية المستفيدين منها، وتبني المستفيدين إلى أن نقل المعلومات والملفات عبر الإنترنت أو اختزانها على حاسبات متصلة بالإنترنت يمرضها للتخريب والتدمير. كما تحرص المكتبة على عدم التصريح بمعلومات تحديد الهوية الشخصية للمستفيدين سواء بالطرائق التقليدية أو الإلكترونية، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بنشاط المستفيد داخل المكتبة. وعند وجود حالات تتعلق بالأمن الوطني فيجب دراسة كل حالة على حدة حفاظاً على مصداقية المكتبة وحرية المستفيدين وضمان عدم استخدام المكتبات لأغراض تخريبية.

وبالمثل على المستفيدين تجنب كافة أشكال العبث والتخريب للسجلات والملفات التي تحتفظ بها المكتبة للقيام بوظائفها على أكمل وجه، سواء كانت تلك السجلات ورقية مطبوعة أو ملفات إلكترونية ضمن النظام الآلي للمكتبة.

٦/٣- أمن المجموعات (وتشمل كافة أنواع وأشكال مصادر المعلومات المكتبة داخل المكتبة والمتاحة للاستخدام)

- إثبات الملكية: تضع المكتبة ختماً على المواد المطبوعة المكتبة للإشارة إلى ملكيتها لها، وتتبع أساليب أخرى لتضع علامة الملكية على الأشكال الأخرى لمصادر المعلومات مثل المصغرات الفيلمية والأغراض المدمجة والفيديو. كما يتولى عمال الأمن المكافون بمراقبة مخارج قاعات

الإطلاع داخل المكتبة بفحص متعلقات القراء عند مغادرتهم تلك القاعات، حيث تم تدريبهم على تمييز علامات ملكية المكتبة، كما أنهم مكفون بالتعامل مع كل من يسمى إلى نقل مفردات من مجموعات المكتبة خارج مبانيها.

- إغارة المجموعات الخاصة لجهات خارجية لأغراض المعارض: يتوجب على الجهات المستعيرة للمجموعات الخاصة للمشاركة في المعارض الوفاء بالمتطلبات الآتية:

١. تقديم الاسم الكامل للجهة المعارضة وعنوانها وهاتفها مع وصف موجز للمؤسسة وحجم العاملين بها.

٢. معلومات عن المبنى المخصص للمعرض: تتضمن تاريخ الإنشاء، ونوع البناء، وحجم المساحة المخصصة لعرض المجموعات المستعارة وموقعها داخل المبنى، ونظام الأمن المعمول به للحماية ضد الحريق، ونظام الإطفاء المستخدم.

٣. الأمن: يتم وصف طرق تأمين المجموعات المعروضة ضد السرقة أو الإتلاف بالإضافة إلى عدد حراس الأمن والنظام الأمني.

٤. البيئة: يتم الإبادة بمتوسط درجات الحرارة ومناطق العرض، وكيفية حماية المجموعات من الإشعاعات ودرجات الحرارة وغيرها من الظروف المناخية.

٥. النقل: ويشمل تحديد الوسائل المستخدمة لنقل المجموعات.

٦. تأمين المجموعات المعروضة.

٧. تحديد مجموعة من الهيئات التي يمكن استشارتها بشأن التعاملات السابقة في نفس المجال.

٧/٣- أمن التجهيزات المادية (المباني والأثاث، والتجهيزات من حاسبات ومعدات تصوير وغيرها)