

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة منتوري - قسنطينة -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية

قسم المكتبات

تخصص الإعلام العلمي والتقني

رقم التسجيل:

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات.

بعنوان:

الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة.

إعداد الطالب: محمد رحايلي

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة منتوري، قسنطينة	أستاذ محاضر	د. كمال بطوش
مشرفا ومقررا	جامعة منتوري، قسنطينة	أستاذ محاضر	د. عبد المالك بن السبتي
مشرفة مساعدة	جامعة منتوري، قسنطينة	أستاذ محاضر	د. ناجية قموح
مناقشا	جامعة منتوري، قسنطينة	أستاذ التعليم العالي	د. عبد اللطيف الصوفي

جوان 2005

قائمة المختصرات:

- Ø **AACR** : ANGLO AMERICAN CATALOGUING RULES .
- Ø **AFNOR** : ASSOCIATION FRANCAISE DE NORMALISATION .
- Ø **ANSI** : AMERICAN NATIONAL STANDARD INSTITUT .
- Ø **CCL** : COMMON COMMAND LANGUAGE .
- Ø **CDROM** : COMPACT DISC READ ONLY MEMORY .
- Ø **ESCP** : ECOLE CENTRALE DE PARIS .
- Ø **IFLA** : INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIANS
ASSOCIATIONS
- Ø **ISBD** : INTERNATIONAL STANDARD BOOK DESCRIPTION .
- Ø **ISO** : INTERNATIONAL STANDARTIZATION ORGANIZATION .
- Ø **MBO** : MANAGEMENT BY OBJECTIVES

الإهداء
الشكر
كشاف الأشكال
كشاف الجداول
قائمة المختصرات
خطة البحث

01	ص..... المقدمة
05	ص..... الفصل الأول: الاجراءات المنهجية
06	ص..... 1.1 أهمية الموضوع
07	ص..... 2.1 اشكالية البحث
08	ص..... 3.1 أسباب اختيار الموضوع
09	ص..... 4.1 الدراسات السابقة
09	ص..... 5.1 أهداف البحث
09	ص..... 6.1 الفرضيات
10	ص..... 1.6.1 الفرضية الرئيسية
10	ص..... 2.6.1 الفرضيات الجزئية
10	ص..... 7.1 اجراءات الدراسة الميدانية
10	ص..... 1.7.1 منهج البحث
10	ص..... 2.7.1 طريقة تجميع البيانات
10	ص..... 1.2.7.1 الملاحظة
10	ص..... 2.2.7.1 الاستبانة
10	ص..... 3.7.1 أساليب تحليل المعطيات
11	ص..... 1.3.7.1 أسلوب التحليل الكيفي (القسم النظري)
11	ص..... 2.3.7.1 أسلوب التحليل الكمي (الأرقام، النسب، الوصف، التفسير)
11	ص..... 4.7.1 مجالات الدراسة الميدانية
11	ص..... 1.4.7.1 المجال الجغرافي
11	ص..... 2.4.7.1 المجال البشري
11	ص..... 3.4.7.1 المجال الزمني (المدة)
12	ص..... 5.7.1 العينة
13	ص..... الفصل الثاني : التعريف بالجودة و أهميتها
14	ص..... 1.2 التعريف بالجودة و كفاءتها
14	ص..... 1.1.2 تعريف مصطلح الجودة
14	ص..... أ الجودة لغة
15	ص..... ب الجودة إصطلاحا
16	ص..... 2.1.2 الجودة بالنسبة للمكتبيين و المكتبات
18	ص..... 3.1.2 حدود الجودة
18	ص..... 4.1.2 مفهوم الجودة في المكتبات و لمؤسسات التوثيقية

5.1.2 أصل مصطلح الجودة	ص19
1.5.1.2 الجودة عبر التاريخ	ص20
2.5.1.2 الجودة حسب مفكرها (juran)	ص21
6.1.2 الجودة في المكتبات	ص25
1.6.1.2 حتمية الجودة بالنسبة للمكتبات	ص25
2.6.1.2 قيمة منهج الجودة	ص27
7.1.2 تطبيق الجودة في المكتبات و المؤسسات الوثائقية	ص29
1.7.1.2 سمات الجودة في المكتبات و المراكز الوثائقية	ص29
2.7.1.2 مبادئ الجودة	ص30
3.7.1.2 طرق تحقيق الجودة	ص31
4.7.1.2 الإعداد للعمل القاعدي	ص33
8.1.2 مراحل الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات	ص34
1.8.1.2 التخطيط للجودة	ص34
2.8.1.2 تحديد الحرفاء (المستعملين)	ص35
3.8.1.2 التعرف على حاجيات المستعملين	ص35
4.8.1.2 تطوير ملامح الخدمة	ص36
5.8.1.2 وضع الأهداف	ص38
2.2 قياس الجودة والأداء في المكتبات	ص39
1.2.2 القواعد والتقنيات الموضوعية للفهرسة (تاريخ إنشائها)	ص40
1.1.2.2 تعريف التقييس	ص40
2.1.2.2 القوانين والموصفات للمكتبات المؤتمنة	ص41
3.1.2.2 قواعد مارك	ص42
3.2.2 قياس الجودة والأداء في المكتبات	ص44
1.3.2.2 قياس الجودة والاحصاءات	ص45
أ-الكمية مقابل النوعية	ص45
ب- القيمة البيانية	ص45
2.3.2.2 مقاييس مؤشرات الأداء	ص45
3.3.2.2 قائمة مؤشرات الأداء (الخاصة بالمكتبة العامة)	ص47
4.3.2.2 دليل ايفلا في إطار مبادرات حديثة	ص49
4.2.2 المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ايزو)	ص51
1.4.2.2 معايير (ايزو) في ميدان المكتبات والمعلومات	ص52
2.4.2.2 مقاييس ومواصفات (ايزو9000)	ص53
أ- ماهي ايزو9000	ص54
ب- تاريخ إنشاء ايزو9000	ص54
ج- أهداف مواصفات ايزو9000	ص55
د- محاور ايزو9000	ص55
5.2.2 المعيار (11620) لمنظمة ايزو	ص56
1.5.2.2 دور المواصفة ايزو (11620) في جودة المكتبات العامة	ص57

الفصل الثالث : آليات تحقيق الجودة ومقوماتها في المكتبات	ص 62
1.3 آليات تحقيق الجودة في المكتبات	ص 62
1.1.3 الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي الناجح	ص 62
1.1.1.3 مفهوم الإدارة العلمية	ص 62
2.1.1.3 الإدارة بالأهداف	ص 63
3.1.1.3 مراحل نظام الإدارة بالأهداف	ص 64
4.1.1.3 وظائف الإدارة	ص 66
أ- التخطيط	ص 66
ب- التنظيم	ص 67
ج- إعداد العاملين	ص 68
د- الرقابة	ص 69
5.1.1.3 أهداف العمل الإداري	ص 70
أ- أهداف نمطية	ص 70
ب- أهداف بيئية	ص 70
ج - أهداف ابتكارية	ص 70
2.1.3 التسويق وأثره في تحقيق الجودة بمؤسسات المعلومات	ص 70
1.2.1.3 مفهوم التسويق	ص 71
2.2.1.3 تسويق الخدمات	ص 72
3.2.1.3 منافع التسويق	ص 72
- منافع شكلية	ص 72
- منافع مكانية	ص 73
- المنفعة الزمنية	ص 74
- منفعة حيازة الوثيقة	ص 75
- منفعة الترويج	ص 76
4.2.1.3 أثر التسويق على تطوير الخدمات المكتبية	ص 79
أ- التنبؤ بحاجيات المستعملين	ص 79
ب- طريقة الانحدار	ص 79
ج- دراسة سلوك المستهلك	ص 80
2.3 مقومات الجودة في المكتبات	ص 82
1.2.3 تكنولوجيا المعلومات أحد عوامل الجودة	ص 82
1.1.2.3 مفهوم تكنولوجيا المعلومات	ص 83
2.1.2.3 أثر التكنولوجيا في تطوير جودة عمل المكتبات	ص 84
3.1.2.3 القطب التكنولوجي	ص 86
4.1.2.3 فائدة استعمال التكنولوجيا في المكتبات ومراكز المعلومات	ص 86
2.2.3 قضايا أخلاقيات التعامل مع المعلومات	ص 88
1.2.2.3 أخلاقيات التعامل	ص 88
أ- الخصوصية	ص 88

ب- دقة تقديم المعلومات.....	ص89
ج- الملكية.....	ص89
د- الإتاحة للوصول إلى المعلومات.....	ص90
هـ- كيفية اختيار مصادر المعلومات ومراقبتها.....	ص91
و- الخدمة المرجعية.....	ص91
2.2.2.3 قيم مهن المكتبات والمعلومات.....	ص92
3.2.2.3 الدساتير الأخلاقية لمهن المكتبات والمعلومات.....	ص93
أ- الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمكتبات.....	ص94
ب- الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمعلومات.....	ص95
3.2.3 أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات.....	ص97
1.3.2.3 دور أخصائي المعلومات في تحقيق الجودة.....	ص97
2.3.2.3 دور التكوين والتعليم في إعداد أخصائي المعلومات.....	ص99
3.3.2.3 دور التكوين المستمر في إعداد أخصائي المعلومات الحديث.....	ص100
4.3.2.3 تكوين المكتبي المتصف بالجودة.....	ص102
القسم الميداني: أ-التذكير ببعض إجراءات الدراسة.....	ص104
ب-تحليل محتوى الاستبانتين.....	ص107
- الاستبانة الأولى.....	ص108-ص109
-الاستبانة الثانية.....	ص109

الفصل الرابع : الجودة من وجهة نظر موظفي المكتبات

1.4 تحليل الاستبانة الأولى(الخاصة بموظفي المكتبات المدروسة)

من الصفحة 110.....	الى167
2.4 أهم النتائج في ضوء الفرضيات الموضوعية	
(نتائج الاستبانة الأولى).....	ص168-172

الفصل الخامس:الجودة من وجهة نظر مستعملي المكتبات

1.5 تحليل الاستبانة الثانية (الخاصة بالمستعملين)

من الصفحة 173.....	الى203
2.5 أهم النتائج في ضوء الفرضيات الموضوعية	
(نتائج الاستبانة الثانية).....	ص204-205

6- النتائج العامة للبحث..... ص206

7- الخاتمة..... ص209

8- الملاحق

المختصرات

المقدمة:

أصبحت المعلومات موردا أساسيا، وضرورة ملحة في مختلف أوجه النشاط البشري وأضحت رقما أساسيا في تقدم الأمم والشعوب. بدونها لا يمكن لأية أمة في الوقت الحالي أن تمتطي أسباب الحضارة والرقى دون أن تجعل هذه الثروة أساس الإستراتيجية والمخططات لمختلف المجالات والأعمال.

لقد اتخذت سجلات المعرفة أنماطا مختلفة، وتطورت مصادر المعلومات إلى أشكال منها المطبوعة، المسموعة، والمرئية، إلى أن وصلت إلى المقروءة آليا وهو ما يسمى بالوسائط المتعددة، ثم أخيرا ظهور الإنترنت، كما تطورت وسائل تخزين واسترجاع المعلومات. وصاحب هذه التغيرات انفجار غير مسبوق لإنتاجها، ونشرها، وكذا تعدد مورديها ومموليها وصناعاتها. إذ أصبحت المعلومات وحدها تشكل قطاعا خاصا، له مكونات الأنشطة الصناعية، والتجارية الأخرى. ولعل أكثر الهيئات تأثرا ومجارة لهذه الديناميكية والآلية، نجد المكتبات التي ازداد عددها وتنوعت أنماطها سواء بفضل تأثير الوسائل الحديثة، أو تبعا لمطالب المستعملين الخاصين الذين يساهمون في تعديل الأدوار، والمهام الخاصة بها.

لقد استجابت العديد من المكتبات العامة لهذه التغيرات، ووضعت جوانب التحديث، والتطوير من أبرز اهتماماتها، إيمانا منها بما لهذه الخطوات من أهمية في المحافظة على تواجدتها في البيئة الجديدة المتسمة بقوة المنافسة، والسبق لاقتناء، واعتماد كل ما هو جديد، فعال ومفيد. انطلاقا من وظيفتها الأساسية المتمثلة في توفير البيانات، والمعلومات اللازمة والبرامج التي من شأنها تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع.

كما أصبح لزاما على المكتبات العامة هي الأخرى الاستفادة من كل ما يوجد في التكنولوجيات الحديثة، وما تقدمه من برامج علمية ومهنية خاصة. وكذا ما توفره من وسائل الإدارة الحديثة، وتقنيات التسيير الجديدة لإدراك مستوى متقدم من الأداء، والتطلع إلى اعتماد أساليب الجودة وتدبيرها، القائمة على المقاييس، والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية منذ القدم في سنها، وجعلها قاعدة العمل المكتبي، الذي لا يمكن تأديته إلا من خلالها.

أحدثت التطورات المتتالية، والغير متناهية لوسائل التحديث والتحسين ثورات عديدة في فلسفة الخدمة المكتبية، ولعل آخر تحد واجهته المكتبة تمثل في التقنية والحوسبة، التي جاءت

سمة الربع الأخير من القرن الماضي، إلا أن الهاجس الحالي والمستقبلي لهذه الهيئات هي كيفية الاستفادة من جميع الفوائد والأرباح التي جاءت به الحداثة، واستغلالها قدر الإمكان في إطار تدابير الجودة والفعالية.

إن الجودة في المكتبات العامة قد طرحت بشكل محتشم وغير واسع، ربما لقصر النظر تجاه هذا النوع من مراكز المعلومات، والتمادي في إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها، لهذا لا توجد هناك تدابير جدّ خاصة تمكن من أداء جيّد. إلا أن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج، والخطط الناجحة، والفعّالة لمختلف الأعمال، سواء خدماتية، أو أعمال فنية يقابله رضا المستعملين، ويعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء.

وللوقوف على واقع أداء الأعمال من طرف هذا النوع من المكتبات، قمنا باختيار مجموعة من المكتبات العامة لولاية قسنطينة، كعينة نحاول من خلالها إجراء تقييم موضوعي لمختلف الإجراءات والأساليب العملية المنتهجة، لمعرفة مدى تطبيقها لأساليب؟ واستراتيجيات؟ وخطط؟ تمكنها من تقديم خدمات ذات فائدة لمستعمليها.

قد يفهم البعض بأن الجودة والنوعية هي لغة حديثة، نجدها أكثر ممارسة في المؤسسات التجارية والصناعية، وأن إيزو مثلا كأداة للتقييس هي من سمات الشركات العملاقة والكبيرة، وحتى إن طالت المكتبات فإنه لا يمكن التحدّث عنها خارج المكتبات البحثية، ومرافق المعلومات المختصة. وعلى قدر ما لهذا الرأي من مبرر وموضوعية بالنظر للواقع الذي تتواجد عليه مكتباتنا، إلا أن ذلك لا يحول بين تجربة إسقاط بعض التدابير والمواصفات على أعمال المكتبات العامة لتقويم مناهجها وأساليب تعاملها.

إن البحث العلمي لا يلزم هيئة أو مؤسسة على اعتماد النتائج، والفرضيات التي قد يجيء بها أي جهد بشري، ومع أن ذلك لا يمنع من محاولة اعتماد أو تبني حلا يجيء به هذا المجهود، قد يرجع بالفائدة على العاملين والمستفيدين.

لقد تنوّعت تدابير إيزو، وإيفلا، وغيرها من الهيئات الدولية في محاولة إيجاد أسس لعمل مكتبي منهجي خاص بأي نمط من المكتبات، فالمكتبات العامة لها تدابير ومواصفات تمكنها من أداء عمل مكتبي بسيط، واضح و جيّد. يغنيها عن المحاولات الارتجالية، والاجتهادية المتكررة. إننا لا نقرّ إلزامية إتباع هذه المواصفات والتدابير، بقدر ما نشير إلى فوائدها، وما تقدمه من فائدة وإضافة لعمل حديث وفعّال.

نحاول في هذا البحث معالجة الإشكالية بطريقة منهجية بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية، واعتمدنا الدقة المطلوبة، في طرح فرضيات للإجابة عنها، ومعرفة مدى صحتها، بعد تحليلنا للنتائج، معتمدين على المنهج الوصفي لدراسة وضعية المكتبات موضوع الدراسة، وسنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل والتفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع، لتطوير الجوانب الناقصة واستخلاص بعض الحقائق التي تساهم في الإضافة لجوانب عديدة حول الموضوع.

وتتشكل دراستنا هذه الذي جعلنا عنوانها "الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة" من قسمين، نظري، وتطبيقي :

§ نحاول في القسم الأول عرض كل ما يتعلق بمجال وجوانب الموضوع ، حيث

سننظر بإسهاب للتعريف بماهية، وحقيقة الجودة في المكتبات العامة.

§ أما في الجانب الميداني والتطبيقي، فهو عبارة عن تحليل للاستبانات المتصلة

بالواقع والقائمة على المعطيات التي هي الأجوبة عن الأسئلة المكونة لها.

والموجهة أساسا لفنتي الدراسة وهما: الموظفين التابعين للمكتبات العامة

لولاية قسنطينة ، والمستعملين المنخرطين بهذه المكتبات.

وينقسم بحثنا إلى خمسة فصول أساسية، تتلخص فحواها فيما يلي :

نتطرق في الفصل الأول للإجراءات المنهجية المختلفة للبحث، كالأشكالية وطرح

الفرضيات المختلفة.

نحاول في الفصل الثاني تحديد مفهوم الجودة، ماهيتها، حدودها، سماتها، مرورا بتاريخها،

مفكرتها، وصولا إلى تطبيقها في المكتبات والمراكز التوثيقية. ثم التعرض لأشهر القواعد

والتقنيات الموضوعية لتنظيم العمليات الفنية والتقنية الخاصة بتنظيم العمل المكتبي. وكذا

تسليط الضوء على المقاييس والمواصفات، الحديثة المتمثلة في (أيزو) في ميدان المكتبات،

خاصة دور مواصفة (أيزو 11620)، في تجسيد الجودة في المكتبات العامة.

يليه الفصل الثالث، الذي يتناول آليات تحقيق الجودة في المكتبات، والتي من أشهرها

الإدارة العلمية والتسويق، نظرا لما لهذين الاتجاهين من أهمية في إدارة الخدمات المكتبية

المتطورة. ثم استعراض المقومات الأساسية التي تبنى عليها استراتيجيات آليات تحقيق

الجودة في المكتبات و المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات، كفاءات العاملين بالمكتبات، قدراتهم، كفاءاتهم، سلوكياتهم وأخلاقياتهم. هذه العناصر التي تتحقق بالتكوين والتدريب المستمر للعنصر البشري.

أما الفصل الرابع وهو خاص بالدراسة الميدانية، فاننا قمنا فيه بتحليل النتائج والأجوبة من خلال استمارات الاستبيان التي اعتمدها، الأولى المتعلقة بوجهة نظر موظفي المكتبات للجودة.

ثم الفصل الخامس الذي خصص لتحليل استمارة الاستبيان المتعلقة بوجهة نظر مستعملي المكتبات للجودة.

وخلصنا إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها من منطلق فرضيات البحث لتكون الخاتمة لبحثنا والتي اشتملت على بعض المقترحات التي نحاول من خلالها المساهمة في إثراء هذا الموضوع المتعدد الجوانب .

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية

1.1 أهمية الموضوع:

يتسم العالم المعاصر بتطورات على جميع الأصعدة العلمية ، السياسية ، الاقتصادية والثقافية. وذلك بصفة متسارعة، ومتلاحقة. وسبب ذلك يرجع أساسا للنمو الهائل، والمتزايد في إنتاج المعلومات ونشرها، حيث أصبحت موردا أساسيا في تقدم الدول والمجتمعات. ولعل أكبر المتأثرين بهذه التحوّلات هي الهيئات التي تقوم بدور الوساطة بين إنتاج هذه المعلومات ونشرها ، وتقديمها إلى المستعملين بمختلف مستوياتهم وتعدّد مطالبهم واحتياجاتهم. من بين هذه المراكز والهيئات نجد المكتبات العامة بمختلف أنواعها ، التي تساهم أكثر من مثيلاتها المدرسية، والجامعية، في مجال خدمة المعلومات، بالإضافة إلى التعليم، والتنقيف باعتبارها تخدم فئة واسعة وغير محدودة من المستعملين، الذين ينبغي أن يستفادوا من خدمات فعالة وراقية، تعكس الدور الجديد، والمتطور الذي أصبح من مهام وظائف هذا النوع من المكتبات.

إن المستعمل الحديث للمكتبات لم يعد ذلك المتلقي الخاضع لنظام أي مكتبة دون إبداء رأيه حول جميع الوظائف، والأعمال المقدمة. وبالتالي أصبح من الضروري على المكتبات العامة انتهاج أحدث الأساليب، وتطبيق أنجح النماذج لإرساء قواعد وأسس تسيير نشاطاتها، وتحكم استراتيجياتها مع اعتبار المستعمل عنصر أساسي في العملية المكتبية. لقد كثرت الدراسات حول مختلف المكتبات البحثية ، وصدرت مؤلفات حولها ، خاصة في مجال تنظيم الأعمال وجودة الأداء. وبقيت المكتبات العامة بعيدة عن الدراسات المماثلة، حيث لم تتغير النظرة التقليدية بكونها أماكن للمطالعة والتنقيف.

غير أن ما يلاحظ اليوم بخصوص هذا النوع من المكتبات هو مدى تغطيتها لفئة عريضة من المستعملين خاصة من فئة الطلبة و الباحثين. و هذا ما يفرض ضرورة اعتماد هذه المكتبات لتدابير الجودة و مواصفاتها ، لتحقيق الحدّ الأقصى من مستويات الخدمة ، بصفة فعّالة و جيّدة لتحقيق فائدة علمية من جهة ، وتطوير العمل المكتبي و ترفيقته و كذا الحفاظ على مصداقية العمل من جهة أخرى.

لقد أردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الجانب الأساسي من جوانب العمل المكتبي، خاصة بالنسبة للمكتبات العامة. وكذا أهمية الجودة في الأداء لمختلف وظائفها

الداخلية، نظرا لكون تقديم الخدمات بنوعية وجودة عالية يعتبر شرطا أساسيا لاستمرار للمكتبة العامة، في ظل هذه التطورات الحديثة.

2.1 إشكالية البحث:

إن توفير الخدمات ذات الجودة العالية، كان يمثل الدور الذي يضطلع به مديرو المكتبات والمؤسسات التوثيقية، أما حاليا فإن المنافسة المتزايدة من أجل الحصول على الموارد، والمقتنيات، مع زيادة التعقّد في عملية توفير المعلومات مقارنة بطلبات المستعملين المتعدّدة والمتزايدة، والمتنوعة تعني كلّها انه من الضروري أن تضاهي مهارات التصّرف، هذه الطلبات الحادة المسلّطة على الخدمات المكتبية والتهديدات الموجهة إليها. مما يلزم المكتبات على استغلال تقنيات التصّرف الجيد.

لقد ثبت أن التصّرف الجيد أمر أساسي لنجاح المؤسسات التجارية والصناعية، لأنها تتنافس في مجال متقلّب وسريع التغيّر، حيث تجبر هذه الهيئات على تقديم منتجاتها المادية بشكل يرضي بصفة دائمة الحرفاء والمستعملين. مع تحقيق الربح والفائدة، لكن ماذا تعني الجودة بالنسبة للخدمات المكتبية التي الصل فيها أنها لاتهدف الى التحقيق الربح بل المرودية العلمية.

إن المكتبات العامة التي تطل شريحة كبيرة من المستعملين من مختلف الفئات والأعمار، مطلوب منها أن تقدم أفضل الخدمات لتلبية حاجات المستفيدين، كما أن القائمين على هذه المؤسسات مطالبين بإبراز الفوائد الناتجة عن خدماتهم. لذلك نجدها أمام تحديات عديدة خاصة في مواجهة التهديد التنافسي الذي تمليه الأشكال الجديدة لتسليم المعلومات مباشرة إلى المستعملين، وهو ما يستلزم اعتماد موظفيها الأسلوب العلمي في تقديم الخدمات وإدارة الأعمال المكتبية بطريقة جيدة، للاستجابة الى متطلبات واحتياجات المستعملين.

إن الإشكالية تعتبر الإطار النظري الشخصي الذي يتم من خلاله طرح مشكلة البحث. ولهذا فإن تحديدها وتشخيصها وعرضها بشكل منسجم، لتكون أداة لمعرفة ماهية و حقيقة ما نبحت عنه، وتتلخص إشكالية بحثنا في الوقوف على مدى تطبيق المكتبات العامة بولاية قسنطينة، للمعايير والمواصفات العلمية الموضوعية لتنظيم هذا النمط من المكتبات. ومدى استغلالها للقدرات والكفاءات الموجودة تبعا للسياسات الوطنية في مجال تدعيم جميع المكتبات بالإطارات المختصة. ثم ماهي طموحات وتطلّعات هذه المكتبات لخدمة مستقبلية

حديثه، تتطلبها ظروف وتغيّرات المرحلة القادمة في مجال الخدمة ، أين يكون لجودة الخدمات المكتبية و فعاليتها، الضرورة والإلزامية، باعتبارها اللغة المستقبلية التي تترجم من خلالها الجهود والقدرات المقدمة لمختلف المستعملين، بفئاتهم المتعددة.

تتطلب مشكلة البحث هذه تساؤلات عديدة ومعينة، من هذه التساؤلات مايلي :

- هل المكتبات العامة في ولاية قسنطينة تعتمد على تدابير الجودة في أدائها لأعمالها؟
- ما مدى تحقيق النجاح من خلال اعتماد التدابير و المواصفات لذلك؟
- ما تأثير التخطيط و التسيير المنتهج من طرف هذه المكتبات، على الأداء العام؟
- وكيف تسعى مختلف المكتبات موضوع الدراسة لتحقيق أدنى مستوى من جودة الأداء؟
- ما موقع الوسائل و التكنولوجيات الحديثة في مختلف وظائف و نشاطات هذه المكتبة؟
- هل تنتهج هذه المكتبات الميكانيزمات و الآليات الحديثة كالتسويق و مبادئ الإدارة الحديثة في تسيير و تطوير أعمالها؟
- ماذا تمثل الجودة بالنسبة للاهتمامات العامة في استراتيجيات هذه المكتبات ؟
- كيف ينظر موظفي هذه المكتبات إلى المستعملين؟ ما هي مكانة هؤلاء من إنجاز الخدمة و إعداد استراتيجيات الخدمات المكتبية؟
- كيف تتال هذه المكتبات رضا المستعملين؟

3.1 أسباب اختيار الموضوع:

لم تكن طريقة اختيارنا للموضوع، عن طريق الصدفة أو العشوائية أو مجرد حتمية أو وجوب دراسة فقط، لقد كان وراء هذا الاختيار دوافع و أسباب حفّزتنا على محاولة التطرق لهذا الموضوع، بصفة جدية وموضوعية، وتتلّخص الأسباب والدوافع فيما يلي:

§ إيماننا بالدور المنوط بالمكتبات العامة، الذي أصبح أكثر حساسية و فعالية في تحديد المناهج والبرامج الثقافية للمجتمع.

§ مدى تغطية هذا النوع من المكتبات، لفئة عريضة من المستعملين مختلفة المستويات ، الأعمار، والتخصصات. مما يتطلب من المكتبة جهدا و مستوى عال من الأداء.

§ أصبحت الجودة اهتمام جميع المؤسسات والتنظيمات، إلا أن المكتبات بقيت بعيدة عن هذه المناحي والاتجاهات الحديثة.

§ تتركز جل الدراسات والبحوث، لخدمة أنماط أخرى من المكتبات، خاصة البحثية منها، بينما بقيت المكتبات العامة لصيقة بالنظرة التقليدية والكلاسيكية المعروفة عنها. رغم أن أعظم المكتبات في العالم كمكتبة الكونغرس الأمريكية مثلا، هي عامة بالدرجة الأولى.

§ نقص الوعي العام للدور الذي يمكن أن تلعبه المكتبات العامة، لهذا بقيت بعيدة عن الأداء الخاضع لتدابير الجودة و الفعالية.

§ أصبحت جودة الأداء في مختلف الوظائف المكتبية العامة، أساس استمرارها كهيئة وخدمة.

4.1 الدراسات سابقة:

اقتصرت الدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الجودة في المكتبات، على مقالات متفرقة في بعض المجالات المتخصصة. ولم تكن هناك كتب مفصلة في ذلك وتناولت الموضوع بإسهاب وتفصيل. وتتلخص الدراسات السالفة الذكر فيما يلي:

§ بن السبتي، عبد المالك. تطبيق الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة: قسم المكتبات، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر 2002.

§ اليزاغاريث، موراليس. تدابير الجودة في اسبانيا: الوضع الراهن، ترجمة: عبد اللطيف عبيد. المجلة العربية للمعلومات، المجلد 20، العدد الأول، تونس 1999.

§ كاربون، بيار. تقييم أداء المكتبات، مواصفات جديدة، ترجمة: مصطفى هميلة. المجلة العربية للمعلومات، المجلد 20، العدد الأول، تونس 1999.

§ كينيل، مارغريت. التصرف الجيد والخدمات المكتبية والإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، ترجمة: خميس بن حميدة، المجلة العربية للمعلومات، المجلد 17، العدد الأول، تونس 1996.

§ راسالو، فاغالي. معهد الإعلام الآلي والتقني في عصر الجودة، المجلة العربية للمعلومات، تونس 1999.

ويجدر بنا هنا، أن نقول بأن الدكتور عبد المالك بن السبتي، كان له الفضل في إطلاق المبادرة لإثراء موضوع الجودة، وكان له السبق عبر المجلة التي يصدرها قسم المكتبات ،

في جامعة قسنطينة، خاصة في مقاله الذي سبق ذكره في الدراسات السابقة، والذي يعتبر في الحقيقة، نواة العمل الذي قمنا به، والمرجع الرسمي لكل خطوط البحث ومراحله. كما يجب التذكير بنقص المراجع، التي تنطرق الى الموضوع باسهاب وتفصيل، وهذا يرجع ربما لحدثة الموضوع بالنسبة للمكتبات.

5.1 أهداف البحث:

يسعى هذا البحث الى تسليط الضوء على جانب مهم في تقييم و تقويم الخدمة المكتبية، التي تنتهجها المكتبات العامة التي ظلّت إلى وقت طويل غير معنية بما يحدث في مجال التطورات الحديثة في مجال مناهج الخدمة المكتبية، والفعالية في إعداد الوظائف والأعمال. كما نهدف إلى إبراز الدور الكبير الذي تلعبه الآليات والميكانيزمات الجديدة، في إضفاء طابع الجودة، على مختلف جوانب العمل المكتبي. وانطلاقاً من قاعدة (من لا يتقدم حتماً سيتأخر)، فإن هذا النمط من المكتبات مجبراً على تأسيس أعماله و استراتيجياته على طرق، وأساليب خاضعة لمقاييس ومواصفات موضوعية، مقنّنة، معروفة. وذلك لإقحامها في معترك التنافس والتبادل المفيد للخبرات، وجعل الجودة كلغة تتصل بها المكتبات مع مثيلاتها. وكل ذلك يصب في هدف سامي هو: تقديم خدمة فعّالة للمستفيدين والروّاد، الذين يكون شغلهم الأكبر هو الحصول على معلومات وخدمات، تلبي احتياجاتهم. بالإضافة إلى كل هذا فإن موقع المكتبات محل الدراسة، في خدمة المستعملين المشكلين أساساً من فئات الطلاب، الباحثين، المتمدرسين. يجعل التعامل يكون أكثر دقة وفعالية، يتعدى الدور المعروف عن هذه المكتبات، الذي يركز أساساً على خدمات تثقيفية عادية.

6.1 الفرضيات:

1. 6. 1 الفرضية الرئيسية:

عدم اعتماد المكتبات العامة في ولاية قسنطينة، على أساليب حديثة، فعّالة وشاملة في مختلف جوانب الأداء، يؤثر على جوانب الخدمة المكتبية ويجعلها في حالة من التأخر فيما يخص استفادتها من التطوّرات والاختراعات الحديثة، ويضع هذه المكتبات في حالة لا تستطيع مجاراة الديناميكية والحركية السريعة في ميدان تطور العمل المكتبي بصفة عامة.

2.6.1 الفرضيات الجزئية:

§ عدم اعتماد أساليب حديثة و متطورة تخضع لمقاييس ومواصفات علمية موضوعة لتنظيم العمل المكتبي، يضّر إلى حد ما برسالة المكتبات العامة لولاية قسنطينة، وينقص من مدى تغطيتها لفئة كبيرة من المستعملين.

§ عدم إعطاء الاهتمام لتدابير الجودة و النوعية في تقديم الخدمات وإعداد الأعمال الفنية من طرف موظفي المكتبات العامة لولاية قسنطينة، ينعكس سلبا على خدماتها بصفة عامة، وعلى حاجيات ومتطلبات المستعملين، الذين يكونون غير راضين، عن مستوى تقديم الخدمة.

7.1 إجراءات الدراسة الميدانية:

1.7.1 منهج البحث :

وهو المسلك الذي يتخذه الباحث كطريق موضوعي لدراسته، لإبرازها وتحديد معالمها وأبعادها الشاملة. لقد اعتمدنا المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة، مع متابعتها كميا ونوعيا للوصول إلى نتائج و حلول، نراها مفيدة و بإمكانها خدمة التوجه الناجح لعمل المكتبات المدروسة.

لقد حاولنا تحليل وتفسير البيانات المبنية أساسا على أسئلة الاستبانة الموضوعية، وذلك لتدعيم الآراء النظرية والعلمية بالواقع الموضوعي المجيب عن الحقيقة، والواقعية العامة لموضوع الدراسة.

2.7.1 طريقة تجميع البيانات:

1.2.7.1 الملاحظة:

انطلاقا من أهمية هذه الأداة و مكانتها في البحث العلمي، اعتمدنا كاحدى أدوات جمع البيانات ولقد ساهمت في مساعدتنا على تحديد بعض الملابسات، والغموض خاصة في الإجابات المختلفة من طرف المستجوبين. باعتبارها وسيلة جيدة، لاعتماد أشياء، تحاليل نتائج وأحكام مؤسسة وجد واقعية.

2.2.7.1 الاستبانة:

لقد اعتمدنا على استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات و المعلومات، وذلك محاولة منا لإضفاء طابع الدقة و الموضوعية. ولهذا قمنا بصياغة أسئلة واضحة و مباشرة. وبعد ذلك

قمنا بعرضها على بعض المكتبات وكذلك بعض المستفيدين، لابداء الرأي والملاحظات سواء فيما يتعلق بصياغتها الفنية أو توضيح بعضها وترتيب تسلسلها المنهجي، وذلك لمحاولة جديده، تمكننا من معرفة شاملة لنظرة مجتمع الدراسة لموضوعنا.

كما استعملنا نوعين من الاستبانة، الأولى خاصة بالموظفين باعتبارهم المشرفين على أداء الأعمال المكتبية ، وبالتالي فنظرتهم جد مهمة وأساسية. وحتى لا نبني فرضياتنا على أسس واحدة، ومركزة على فئة معينة من أعضاء الفئة المدروسة. وجهدنا الاستبانة الثانية للمستعملين بصفتهم النظرة الموازية والمقاربة لتقييم أداء أي عمل و خدمة في المكتبة.

3.7.1 أساليب تحليل المعطيات:

1.3.7.1 أسلوب التحليل الكيفي (القسم النظري):

اعتمدنا هذا الأسلوب لتحديد الظاهرة و تحليلها نظريا، وذلك بطرح الفرضيات والمفاهيم والتصورات حول الموضوع. ومحاولة تخيل ووضع نماذج و تقديرات، يبنى عليها مسار الاستعراض الميداني للبحث. وركزنا على جميع الجوانب المحيطة بالموضوع باعتبارها كل متكامل وهذه الطريقة تساعد كثيرا في تفسير دقيق وموضوعي للبيانات الموضوعية.

2.3.7.1 أسلوب التحليل الكمي: (الأرقام و النسب المئوية، "الوصف و التفسير")

وكما يدل معني الكمية، فهذا الأسلوب معتمدا كليا على الأرقام والنسب المئوية، وتحليلها وصفيًا، مع ترجمة المعلومات إلى نسب، جداول ومعطيات إحصائية، ذلك لأن لغة الأرقام هي المعبرة عن الحقيقة والموضوعية.

4.7.1 مجالات الدراسة الميدانية:

1.4.7.1 المجال الجغرافي:

تركزت الدراسة في المكتبات العامة عبر ولاية قسنطينة:

§ مكتبة مالك حداد،المركز الثقافي "محمد العيد آل خليفة"

§ مكتبة ابن هدوقة قصر الثقافة "مالك حداد"

§ مكتبة الثقافة و الإعلام

§ المكتبة البلدية قسنطينة

§ المكتبة البلدية الخروب.

2.4.7.1 المجال البشري (الإستبانتين) :

أ.يتمثل المجال البشري في موظفي المكتبات موضوع الدراسة، نسبة معينة منهم، وهم متمثلين في الاستبانة رقم (واحد).

ب.المستعملون لهذه المكتبات بمختلف أعمارهم ومستوياتهم، وتمثلت في الاستبانة رقم (اثنين).

3.4.7.1 المجال الزمني (المدة):

استغرقت الدراسة حوالي 12 شهر، تم من خلالها إعداد القسم النظري، إعداد الاستبانات، توزيعها، تفرغها، وتحليلها ثم التنظيم والإعداد الشامل والإخراج على شكل مطبوع. وشملت مدة الدراسة، الموسم الدراسي (2003-2004) خاصة في الثلاثي الأخير، أين شهدت المكتبات، إقبالا واسعا من مختلف فئات المستفيدين، خاصة من طرف المتمدرسين، باعتبار المرحلة تتميز، بالاستعدادات لمختلف الامتحانات. وبذلك تسنى لنا، مساندة ظروف أعمال المكتبات، في مختلف الوضعيات.

5.7.1 العينة:

تشمل العينة عدة أنواع، اخترنا منها النوع المتمثل في العينة العشوائية البسيطة، وكانت عملية اختيار أي عنصر من مجتمع الدراسة متساوية في جميع المكونات، بحيث يكون أي عنصر من مجتمع الدراسة، مكتملا وفي خدمة الفرضيات والأهداف الموضوعية. ويتشكل مجتمع الدراسة من:

* عمال المكتبات محل الدراسة .

*الذين يمارسون مهامهم كمكتبيين بما فيهم ما يلي: حاملي شهادات الاختصاص في

علم المكتبات للمستويات التالية: ماجستير، ليسانس، تقني سامي.

*مستعملو هذه المكتبات، من مختلف ، الفئات ، والمستويات العلمية.

الفصل الثاني: التعريف بالجودة، وماهيتها:

إن التطور الذي حدث في ميدان إنتاج المعلومات والغزارة التي ميزت إصدارها وتنوع أماكن تواجدها، جعل عملية الاهتمام بالمستفيد والمستعمل واعتباره كزبون للاستحواذ على رضاه، من صميم استراتيجيات المكتبات والمؤسسات التوثيقية الحديثة، لمختلف اختصاصاتها، ذلك بتبنيها لأساليب عديدة ، جديدة وحديثة، وذلك من خلال التوظيف الجيد لجميع إمكانياتها المادية المتمثلة في الأرصدة و المقتنيات و وسائل تخزينها وإيصالها للمستعملين بواسطة تكنولوجيا عصريّة فعالة تستعمل من طرف أخصائيين وعاملين أكفاء. و ككل القطاعات الاقتصادية و التجارية الناجحة و في ظل العولمة و التنافس المفروض على هذه المكتبات و للحفاظ على المكانة المربحة وكذا تجنب الهزات والتطورات السريعة، فإن المكتبات ومراكز المعلومات مطلوب منها أكثر من أي وقت مضى، انتهاج سياسة جديدة نفعية تخدم المستفيد و المكتبة نفسها .

و من بين الأهداف التي تسعى أي هيئة لتحقيقها بل و تعتبرها شعارا لها خلال هذه السنوات الأخيرة، ألا وهي "الجودة" التي تمكن من اتقان العمل و أدائه وفق معايير و قوانين ومواصفات دولية وشائعة علمية وخبيرة تساهم في رفع القيمة و تحقيق الفائدة ، و المكتبات عبر التاريخ من الهيئات الأكثر حساسية و تأثرا بأي جديد أو حديث، لأنها دوما تبحث عن الأداء الجيد للهروب من الرداءة. لهذا فإنها معنية كغيرها من المؤسسات بانتهاج أساليب وتدابير العمل الجيد .

- فماذا نعني بالجودة؟
- ماذا تعني بالنسبة للمكتبات و المؤسسات التوثيقية عامة؟
- ماذا تعني للمكتبات العامة خاصة؟
- ما الفائدة المرجوة من انتهاجها؟
- ما هي عوامل و شروط أدائها و تحقيقها؟ ماهي المواصفات الموضوعية لتحقيقها؟ وماهي الكيفيات التي تقاس بها؟ وهذا ماسنحاول توضيحه في هذا الفصل.

التعريف بالجودة وكيفياتها:

1.1.2 تعريف مصطلح الجودة:

أ. الجودة لغة:

يبدو أن مصطلح الجودة ليس جديدا ولا مستحدثا، بل إنه من أصول اللغة منذ منشئها، إلا أن استعمالها لتقييم خدمات المؤسسات، أجل وأدق تعبير، ففي اللغة العربية نقول الجودة، وبالفرنسية: *qualité*، وبالإنجليزية: *quality*. والجودة لغة هي نقيض الرديء، وجود أي الجيد على وزن فيعل و أصله جود، فقلبت الواو، ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جياذ، وجيادات جمع الجمع. نقول جاد الشيء جوده أي صار جيدا، و أجدت الشيء فجاد، والتجويد مثله، وقالوا أجودت كما قالوا "أطول وأطاب وأطيب"¹ يقال هذا الشيء جيد بين الجودة والجودة، و قد جاء جوده و أجاد: أي آتى بالجيد من القول أو الفعل عندما يؤدي على أحسن وجه، يقال أجاد فلان في عمله و أجود و جاد عمله بجود جوده، الشاعر الجواد أي مجيد، يجيد كثيرا. واستجدت الشيء أعددته جيدا، قال أبو سعيد: سمعت أعرابيا قال كنت أجلس إلى قوم يتجاوبون و يتجاودون فقلت له: ما يتجاودون؟ فقال ينظرون أيهم أجود حجة.

يقول ابن الرومي* في وصف وحيد المغنية:

تتغنى و كأنها لا تغني و من * * * * * سكون الأوصال و هي تجيد

أي الذي يرى المغنية وحيد و سكونها تبدو و كأنها لا تفعل شيئا إلا أنها تقوم بإطراب وإمتاع المشاهدين و هذا قمة في جودة الأداء.

لهذا ارتبط معنى الجودة بأداء أي عمل بصفة أكثر من حسنة أي جيدة، كما تعتبر الجودة حكم قيمي على أداء عمل معين بالصفة والهيئة المطلوبة طبقا للمعايير و القواعد المتعارف عليها، فهي لغة يتعامل بها ويفهمها البشر، حيث العمل الجيد والإنجاز الجيد لا يختلف فيه اثنان. لهذا نجد الجودة ارتبطت في ميادين عديدة بتقنيات، وأداء معين.

¹ - ابن منظور، لسان العرب، المحيط. معجم لغوي علمي، قدم له الشيخ عبد الله العلابي تصنيف يوسف الخياط، لبنان بيروت دار العرب، المجلد الأول، من الألف إلى الراء ص 240
* ابن الرومي ، شاعر عباسي اشتهر بالوصف والثناء.

ففي ميدان النشر مثلا نقول "طباعة عالية الجودة"، وهو حكم على الطباعة من الناحية الجمالية وسهولة التداول وكذا الفعالية، كما ترتبط الجودة بعملية المراقبة، فنقول مراقبة الجودة هي عملية أخذ عينة عشوائية أثناء الطباعة لمعرفة نوعية الطباعة.

ويمكن التعبير عن الجودة أيضا من خلال عملية ضبط نوعية وهي إجراءات المراقبة وتنظيم عملية الإنتاج لتأمين معايير ملائمة ومواصفات مقبولة. وهنا تدخل فكرة المقاييس والمواصفات حيث لا يمكن لمنتج معين أن يكون جيدا دون أن يستجيب ويخضع لقواعد ومواصفات معينة، إذا فالجودة هي المرجعيات والأساس الذي يرجع إليه عند تقويم المنتج أو الخدمة.

ب. الجودة اصطلاحا:

" هو أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية، لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ويتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات والرفع من مستوى الخدمات، فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة، التي لا يمكن أن تكون ناجحة ، إلا إذا توجت ودعمت بجودة في الإنتاج والمنتجات ، ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدماتية كالنقل، الفنادق والخدمات الفكرية".¹

إن الحرص على إرضاء المستفيد أو الزبون (الحريف) يعود إلى عهود ما قبل التاريخ، لقد كان الحرفي حريص دائما على ضمان وفاء زبائنه، ثم تطور في البيئة الصناعية، حيث ركز الإنسان منذ البداية على مراقبة الجودة لصنع المنتجات، فالجودة هي " مجموعة من المواصفات لأداء عمل معين (خدمة، أو إنتاج) بطريقة ترضي المستفيدين أو الزبائن سواء كانت رغباتهم مصرحا بها أو مخفية".²

لقد أثرت الجودة على قدرات الإنتاج في ظل التطورات، وجعلته في تزايد مستمر دفع مختلف المؤسسات إلى السعي لإنتاج ما يحقق رضى المستفيدين، أو رضى المستهلكين على مستوى المؤسسات الاقتصادية والخدماتية. بواسطة أسس و قواعد موحدة هي بمثابة مقاييس يقوم عليها أي منتج، إذ أن المستهلكين الحاليين يعتبرون أن المنتج الذي يخضع إلى

¹ - عبد المالك، بن السبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المعلومات و المكتبات، قسم المكتبات، المجلد الأول/ع2،

ديسمبر 2002 ص 30

² Norme ISO 9000 , journées d'études sur la qualité, Ain touta 1999 p3

مقاييس هو بمثابة تركية أو ضمان للاستعمال، فأصبح أي كان يتساءل عن مدى خضوع المنتج للمقاييس والمواصفات الدولية .

لهذا يمكن القول بأن الجودة هي احترام المقاييس الموضوعية عند الإنتاج، وهي لا تساهم في التسويق والاستفادة العريضة منه بقدر ما هي شهادة ضمان واستمرار لحياة منتج معين. كما أنه لا يمكن لأي مسؤول أن يتناسى الجودة وفائدتها عند الإقدام على أي عمل ينوي من خلاله تحقيق الربح.

2.1.2 الجودة بالنسبة للمكتبيين والمكتبات:

"لا أحد من حقه أن يعلمنا الجودة".¹ "نحن مهنيون مشهود لهم بالكفاءة، ونعرف جيدا معنى الفهرس المتصف بالجودة: "أننا نحترم المواصفات والمعايير القياسية وسائرة تقنيات الوثائق احتراماً تاماً".² هذه عبارات لأخصائيين في المكتبات والمعلومات، تدل على مدى اتساع وكبر مجال تحديد الجودة، بالنسبة للقائمين على مجال المكتبات والمعلومات وندرك من العبارة الأولى أن أداء الأعمال الجيدة ليست منحصرة في توجيهات وتعليمات تصدر من جهة معينة بدقة وتفصيل ، وهذا لا يعني عدم استناد الأداء الجيد إلى مقاييس ومواصفات . حيث يتضح ذلك في عبارة " الفهرسة المتصفة بالجودة"، فهذه التقنية والآلية المهمة جدا في مجال الخدمات المكتبية يعتبر إعدادهما بشكل جيد لبلوغ الجودة . ولهذا نجد هناك تباين وتعدد في تحديد مفهوم أداء الجودة. وكثيرا ماتربط بكفاءة العاملين بما يشمل العمل المحترف، التخطيط الجيد، الأداء الحديث، مسايرة التطورات المتلاحقة.

إلا أن التعريف الشامل الذي يمكن أن نستخلصه للجودة، من مختلف الآراء والنظريات الأنفة الذكر أن الجودة هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات و المكتبات، مع احترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويكون ذلك بقدرات المختصين أولا و أساسا في الأعمال الفكرية و الإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات، ويتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة، وكذا خبرة المهنيين المزينة والممزوجة بالضمير المهني، وحسن معاملة المستفيدين مع اعتبار أن اتخاذ

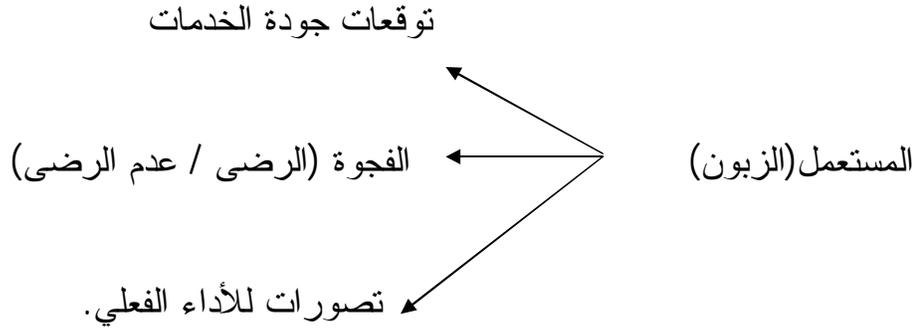
¹ - سوتر، إيريك تعريب عبد الطيف عبيد، منهج الجودة في المكتبة أسئلة أجوبة المجلة العربية للمعلومات، مج عشرون، ع1 تونس 1999

القرار من صميم وأجل الوظائف والمزايا التي تميز مهنيي المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة. إذن فالمسألة تتطلب المطابقة والاختيار الواعي لجميع المواصفات، وتواجد المكتبي المتعدد المهام، والتأهيل والتطوير المستمر، والتبني الدائم لاستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى، لتحقيق قدر معين من تدابير الجودة، بمعنى أن إدارة الجودة هي عبارة عن تدابير، مما يعمق من ارتباطها بالمقاييس والمواصفات، أي أن الجودة تدبر وتدار.

لا يختلف اثنان أن المؤشر الحقيقي والترمومتر الرسمي لقياس مدى تجاوب أي خدمة في أول الأمر، هو مدى استجابتها للمواصفات والإجراءات الموضوعية لذلك والاستجابة التامة لمطالب المستعملين الذين يعبرون بعدة طرق عن حكمهم على خدمة معينة، وهم بذلك يقومون بتقييم أعمال المكتبة وينتقدونها أحيانا. لهذا فالجودة تعتبر الأداء الجيد القائم على أساس مقاييس مختلفة لإرضاء المستعملين والمستفيدين، الذين يزدون في عمر الخدمة بل وقد يدعمونها بردود فعل متعددة.

كما أن الجودة يتم تحقيقها بأساليب وآليات متعددة معروفة في المجال المكتبي كالتسويق، الإدارة الجيدة القائمة على الأهداف، جودة العمليات الفنية، الانتقاء، بناء المجموعات، صناعة المعلومات، استغلال جيد للتكنولوجيات الحديثة بما فيها اختيار البرمجيات المناسبة، وغيرها من الآليات التي تحقق للمكتبات ومرافق المعلومات المكانة التي تجعلها تستجيب للمواصفات المتعددة (ايزو، ايفلا) وغيرها من المؤشرات والمقاييس الموضوعية، كما أن الجودة هي أحد أساليب إرضاء المستعملين وكذا تكوينهم.

إن الجودة تعرف دوما في نطاق الجانب التسويقي، بإضفاء واعتماد جانب الجودة لإعطاء المنتج الفرصة الأكبر لعرضه في السوق، بصفة تجعل من المنتج سلعة يبحث من خلالها منتجها على تحقيق الربح، وكذا كسب السمعة والارتياح، والاستمرارية في مواصلة العملية الإنتاجية، ولهذا نجد عدة تصورات خاصة بالنسبة لقطاعات أخرى بما فيها قطاع المكتبات والمعلومات. ويتجلى ذلك من خلال النموذج التالي الخاص بوظائف الجودة واستراتيجياتها وفقا لما يتوقعه الزبائن أو المستعملين (المستفيدين من خدمات المكتبة) من الخدمات المتنوعة .



الشكل رقم (1) : نموذج الخدمة النوعية "1"

3.1.2 حدود الجودة

يوضح مفهوم الجودة هنا ما يتعلق بوظيفتها و حدودها وتركز أساسا على: الخدمات المقدمة للمستهمل الذي يتوقع جودة الخدمات ووفرته. توقع القائمين على المعلومات في المكتبات لحاجيات المستفيدين ، وتصوراتهم للأداء الفعلي الذي يرضيهم وكذا الأثر الذي تنتجه الخدمة.

ويعتمد القائمون على المكتبات، أن الجودة هي شراء المزيد من الكتب والدوريات، وانتداب عدد أكبر من الموظفين، وتوفير قاعات ومساحات أكثر وأوسع، إلا أن جل الاتجاهات الحديثة ترى في الإدارة الجيدة، بما يشمل ضمان الجودة الأسلوب المعياري الأساسي لتحقيق قياسات موضوعية مثل المواصفة البريطانية (Bs5750/1509000) "2" تتيح وسيلة التحسين المستمر، ورضى الزبون ضمن موارد محدودة "لأن تحقيق الأداء الجيد بإمكانيات أقل يتطلب مستوى أعلى من الدقة في تحديد الأهداف واستخدام الموارد، فالتكلفة دوما محددة وموجهة لفعالية أي نشاط.

4.1.2 مفهوم الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية:

إن المفهوم الأولي الذي نستقيه من لفظ ومصطلح الجودة، بالنسبة لخدمات أي هيئة أو مؤسسة اقتصادية كانت أم تجارية أم معلوماتية، هو الأداء الجيد لمختلف الأعمال والوظائف

¹ - مارغريت كينيل، ترجمة خميس بن حميدة، التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، المجلة العربية للمعلومات/مج17/1ع/17/تونس1996، ص 138

² - المرجع السابق ، ص 139

بمختلف أنماطها، تكمن جودتها في تحقيق الحد الأدنى من الأداء بشكل أو صيغة فعالة، دقيقة وعلى جانب كبير من الجمالية والمنفعة.

لهذا نخلص بأن الجودة هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع، المنظمة للعمل المكتبي والخاضعة لتدابير وقواعد علمية معينة ، واستعمال أحدث الأساليب المتمثلة في رضى المستعملين. فالجودة لا تعني التعقيد واستعمال أحدث الأساليب المادية، وتسخير الأعداد الهائلة من العاملين ، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في:

- الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية.
- حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العملية.
- التركيز على جانب الأخلاق والسلوك المجسد في تصرفات العاملين وعلاقاتهم بالمستفيدين.
- التشجيع على القدرات والمهارات الفردية.
- ترشيد صرف الموارد المالية.

إنّ فالجودة هي الاستغلال العقلاني للقدرات، والطاقات، والإمكانيات المتواجدة على مستوى أي مكتبة. فالمكتبة العامة مثلا لا تجد لها الإمكانيات التي تميز نظريتها البحثية، إلا أن هذا لا يجعلنا نقول بأن الجودة لا تصلح لمثل هذا النوع من المكتبات. لأن الاستغلال الجيد للإمكانيات، ومحاولة الحفاظ على تعامل المستعملين، يساهم إلى حد كبير في تحقيق الجودة ، التي يجب أن تتمثل على مستوى المكتبات في تقديم خدمات المعلومات للمستعملين والسعي لإرضائهم والمحافظة عليهم.

و انطلاقا من هذا التعريف الإجرائي، أردنا تصور العمل المكتبي الجيد، والخدمات المكتبية الفعالة داخل المكتبات، والكيفيات التي يمكن أن تجعل هذه المؤسسات هي الأخرى تساهم في البحث الفكري والعلمي وتطوير المعرفة البشرية.

5.1.2 أصل مصطلح الجودة:

الجودة كغيرها من المصطلحات والتقنيات والآليات التي عرفت تطورات وتغيرات وتصورات حسب الوضعية والبيئة التي يتعامل فيها، فلم تكن مفاهيم الجودة وليدة العصر الحديث الذي عرف الكثير من الفقرات في مجال الصناعة والتجارة والانفجار المعلوماتي، إذ

أن الإنسان يدرك دوماً أن أي عمل أو منتج يجب أن يؤدي بفعالية، وجودة عالية. بل إن من صميم الفكر والتصور البشري، تفضيل الجيد عن الرديء، لهذا فإن تصور الجودة قائم منذ القدم، ولهذا ندرج المحطات التاريخية التالية التي تطورت من خلالها الجودة.

1.5.1.2 الجودة عبر التاريخ:

Ø قبل 1600 ————— الحرف تقوم على أساس الضمير المهني و قوانين و إجراءات العمل المتعارف عليها و كان شعارها =الجودة =جمالية، أبهة، السمعة.

Ø خلال 1600 ————— بداية ظهور بعض المصانع الصغيرة و ظهور جهاز خاص بالمراقبة للمنتوج من طرف كولبير Colbert مراقبين دولة (الخاصة بالمدافع هياكل السفن) الجودة = مراقبة المطابقة.

Ø خلال 1800 ————— بداية ظهور المجموعات الكبرى و الشركات و مركزية المراقبة
Ø Schneider , Krupp الجودة = مراقبة العامل من طرف منتج الأعمال
.Contremaître

Ø 1910 ————— ظهور سلسلة العمل و ضرورة تكامل الوظائف و التخطيط
الجودة = الاحترام الدقيق للبرامج المسطرة.

Ø 1945 ————— ظهور "مراقبة الجودة « Quality Contrôle في مجال أعمال الفضاء و الطيران و المشاريع الذرية و النووية في الولايات المتحدة الأمريكية. USA
Ø 1960 ————— ظهور ما يعرف بضمان الجودة Quality Assurance في الولايات المتحدة نفسها الجودة = ضمان الجودة ن بسبب الثقة.

Ø 1970 ————— أولى مقاييس AFNOR في الجودة "1"
وكان الشعار الثابت الذي رفعته الهيئات المهتمة بالجودة هو أن الجودة هي إرضاء و إشباع لرغبات المستعملين. هذا التجاوب و الاتفاق المبتدل جعل هناك توحيدا في المقاييس مما شجع على إنشاء منظمات و هيئات مثل السوق الأوروبية المشتركة سنة 1993.
تستجيب الجودة، و المقاييس المشتركة، و المنتجات للشروط الموضوعية، و تؤسس تجمعات و تكتلات بصفة تلقائية، لهذا فإن التطورات هذه في مجال توطيد و تثبيت أسس الجودة مرت

عبر العصور الصناعية التي عرفها العالم منذ القدم، وتحديدًا منذ ظهور الثورة الصناعية إلى أن وصل تأثيرها على الثورة المعلوماتية التي شيدها العالم الحالي. حيث كان لها علماء ومنظرين ومختصين، ساهموا في إعطاء المفاهيم، والتصورات، وكذا الطرق التي يتم من خلالها تحقيق الجودة لتطوير المنتجات الصناعية، أو الخدماتية. إن هذه التغييرات التي رأيناها عبر العصور في مجال الجودة، وإن كانت التحولات الصناعية هي المحرك الأساسي لها، فإن لبعض الصناعيين والعلماء الفضل في ذلك عبر التاريخ، ومن أشهرهم العالم والصناعي الأمريكي جوران، الذي وضع أسس ومبادئ يمكن من خلالها إدراك الجودة في الميادين الصناعي أم الخدماتية.

2.5.1.2 مبادئ الجودة حسب جوران C.JURAN*: يمكن استعراض أسس ومبادئ

الجودة عند أحد مشاهيرها ومنظريها فيما يلي:

أ. تشكيل سياسة الجودة :

Ø يجب التطوير كل سنة.

Ø الكل معني بالمشاركة.

Ø سياسة الجودة مؤثر على مقاييس الأداء.

ب. توقع ووضع المعايير المهمة للجودة:

Ø الجودة تتضمن الكفاءة.

Ø الفعالية في بعث المنتجات والأساليب الجديدة الخدمات.

Ø الفائدة المرجوة من التحسينات السابقة.

ج. إنشاء نظاما للمشروع تحد و إشعارا الهيئة :

Ø تشجيع الارادات الطيبة والناجحة.

Ø تشكيل فريق بالانتقاء (انتقاء مجموعة كفاءة).

Ø اختيار المشاريع."1"

*جوران J.M.JURAN DR : أمريكي يعرف كأحد أسماء الجودة في العالم، بدأ العمل 1920، حيث قام بتبديل و تعميم معدل "باريتو" LE « diagramme de Pareto"المالي الإيطالي"، ثم اشترك مع « DEMING » في تعليم مبادئ الجودة لليابانيين

Ø وضع الفرق الخاصة و المجموعات و تكليفها بالمشروع.

د. تحديد المسؤوليات لتحقيق تقدم في المشاريع:

Ø تحديد ميثاق العمل والفريق.

Ø توزيع المسؤوليات حسب قدرات كل فرد من فريق المشروع.

هـ. تحديد أهداف التكوين للمواضيع التالية:

Ø منهجية التحسين و (التطوير).

Ø حل مشاكل العالقة.

Ø تشكيل فريق صلب و متماسكا.

Ø العمل بروح الفريق.

Ø مشاركة الجميع في الأداء (إطارات و عمال).

و. تعيين الفئة المعنية بالتكوين:

Ø المؤطرين و المنشطون.

الأعضاء الآخرين

ز. تحديث برنامج التكوين:

Ø المحتويات و المواضيع (الخاصة بالمؤسسة ألا نشاط المرفق).

Ø وضع الإمكانيات المادية.

Ø التوظيف.

Ø الميزانية.

Ø التخطيط

س. تحديد متطلبات الفرق :

Ø وقت إنجاز المشاريع.

Ø الفحص في الميدان.

Ø فحص التأطير. "1"

Ø تسهيل التجارب.

Ø التسهيل من أجل الفحوص.

Ø المساعدة من أجل التغلب على العراقيل.

ع. ضمان التنسيق:

Ø الاجتماعات بين جميع الشركاء.

Ø تقارير عن تقدم المشاريع.

Ø الامتحانات المتتالية من أجل التأطيرات الأعلى.

ف. إعداد إجراءات جديدة لأجل:

Ø تقدم التحسن .

Ø مطابقة المنتجات أو الخدمات .

Ø فعالية المسيرين.

ص. نظرة ومطابقة مقاييس المطابقة لإبلاغها للمسيرين :

Ø جودة العمليات.

Ø التطورات في ميدان الجودة.

ك. إعداد مخطط للإشهار:

Ø تكريم الذين اتبعوا التكوين بصفة جيدة كاملة.

Ø تكريم الذين قاموا بإنجاز المشاريع، والذين جعلوا الخدمات نافعة وسهلة.

Ø استعمال وسائل الإعلام، جريدة المؤسسة، الإذاعات المحلية، التلفزيون، راديو.

Ø تقديم التقرير النهائي للمديرية العامة أو الوصية.

ل. الحركة والمطالبة المرفوعة للمديرية العامة:

Ø معاينة وتركيز السياسة أو الخطة قبل الموافقة. "1"

Ø الترخيص للبنية التحتية مجلس الجودة، نظم المشاريع، الأدوار والمسؤوليات، برامج التكوين، مساعدة و إرشاد الفرق العاملة، مخطط التنسيق والإشهار .

Ø مراقبة تقارير التقدم والتطور، المشاركة في المشاريع والتكوين."1"

لا شك أن المتمعن في المحتوى ومضمون هذه العناصر، التي وضعها جوران كقواعد وأسس. لا يمكن التخلي عنها أثناء الأعمال التي تركز على جودة ، وفعالية نتائجها تأتي بعد إعداد، وتنظيم يتركز أساسا على محاور هي:

- وضع سياسة بحكمة للجودة، أي أن العمل يجب أن يتم بتخطيط مسبق.
- التكلفة التي تمكن من الحصول على جودة عالية.
- التكوين المستمر للعاملين والقائمين على المشاريع.
- تحقيق أهداف المشروع.
- التخطيط الواعي والعلمي.
- التنسيق والتكامل المنتظر من فريق العمل الذي يجب أن يتحلى " بروح الفريق".
- وضع المواصفات التي يسير عليها العمل.
- الإشهار الذي يخرج من الجمود ويعرف بالمجهودات المبذولة.
- الأدوات الإدارية: كالتقارير والالتزام بسياسة الوصاية وإعلامها بكل شيء.
- رفع الانشغالات والتساؤلات.

وهذه المحاور تصب جميعها في مصب واحد هو تحقيق رضا المستفيد والمستعمل الذي يعتبر كمشارك ومساهم في توجيه العمل وإنجاحه، كما تعتبر أساسيات ومبادئ الجودة عامة.

تطرقنا في مختلف التعريفات السابقة الى مفهوم الجودة، بصفة عامة، فماذا تعني بالنسبة للمكتبات؟وماموقعها في السياسات والاستراتيجيات التي تضعها؟

1-المرجع السابق، ص7.

6.1.2 الجودة في المكتبات:

إن توفير الخدمات ذات الجودة العالية هو الدور الذي يضطلع به القائمين على المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك للاستجابة قدر الامكان على متطلبات المستفيدين المتنامية، وكذا تعقد عملية توفير المعلومات . وهذا ما يجعل ضرورة مسايرة مهارات التصرف هذه الطلبات الحادة المسلطة على الخدمات المكتبية. لذلك يمكن القول أن الوقت قد حان لاستغلال تقنيات التصرف الجيد. لقد أثبتت التجارب أن حسن التصرف أمر أساسي لنجاح أعمال المؤسسات التجارية وخاصة منها تلك التي تتنافس في مجال كثير الحركة والتغيير وخاصة التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الإعلام والنشر، فالمكتبة كذلك تعتبر مؤسسة نامية، حيث تتعرض للعديد من التغييرات الداخلية منها والخارجية في مساحة التغطية والنشاط ، لكن ماذا تعني الجودة بالنسبة لهذه المؤسسة التي لا تسعى إلى تحقيق الربح؟ ولماذا تضاعف من مجوداتها لتحقيق جودة لا أثر مادي لها؟

ان الاجابة على هذين السؤالين تقودنا إلى طرح سؤالين آخرين :

- كيف يمكن للقائمين على المؤسسات الوثائقية أن يقدموا أفضل الخدمات لتلبية حاجيات المستعملين المتعددة؟
- كيف يمكن لهؤلاء القائمين على هذه الهيئات من مديرين وعاملين وموظفين من إبراز الفوائد الجمة الناتجة عن خدماتهم؟

يجب على كل موظفي المكتبات أن يجتهدوا في تقديم خدماتهم، بطريقة تجعل من مؤسساتهم محل اختيار وانتقاء من طرف المستعملين ، الذين يكسبون ثقة التعامل المميز لأي مكتبة، إذ أن العمل السيئ الغير مفيد الذي لا يحقق الجودة، والفعالية، مما يجعل انتهاج سياسة الجودة قد أصبح حتمية، لاختيار فيها بالنسبة للمكتبات.

1.6.1.2 احتمية الجودة بالنسبة للمكتبات والمراكز الوثائقية:

يتطلب تقديم الخدمة الجيدة في مجال المكتبات والمعلومات، فهم الأهمية التي يوليها المستعملين لكل جانب من جوانب الخدمة الأساسية، وكيف يمكن ضمان خدمة بدون عيوب، ولهذا نطلب إحداث ثقافة خاصة بالجودة في التعامل داخل المكتبات، ومثيلاتها من مرافق

المعلومات عن طريق القائمين عليها ، الذين يرسون القواعد الخاصة بذلك، وتجعل المستعملين يفهمون لغة الجودة وكيفياتها.

فالجودة في مجال المكتبات ليست وليدة العصر الحالي، بل كانت موجودة منذ القدم حيث أن المكتبي اليوناني كاليماخوس تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء أوليفر كارسو "1"صاحب فكرة "أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة". جاء بعده رانجنجان* بقواعده الخمسة، التي ابرز من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي. بدأ منذ الستينات من القرن الماضي بصفة منتظمة في تقويم كفاءة العديد من العمليات ضمن الخدمات المكتبية، وأصبح التطرق للقضايا المتعلقة بالجودة بأكثر شمولية وبأكثر تأكيد من الاهتمامات الحديثة، مع التركيز على دور المستعمل والمستفيد، ولقد قام قسم البحث والتنمية في المكتبة البريطانية في منتصف التسعينات بتمويل عدة مشاريع لبحث مدى جدوى تقنيات إدارة الجودة في تطوير فعالية الخدمات "2"

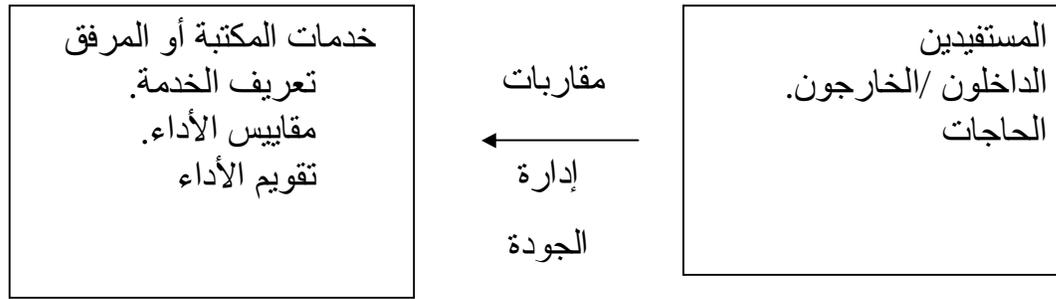
هذه النظرة الشاملة أتت في ظل التطورات الحاصلة على مستوى الوسائل الجديدة لنقل المعلومات كالانترنت مثلا والتكنولوجيات الحديثة، وكذلك بجوانب أخرى مهمة مثل إيصال الوثائق، وخدمات الترويج التجاري، وكذا الخدمات المتعددة، التي هي من صميم العمل المكتبي، والتطرق كذلك للبيئة المتواجدة بها المكتبة، كالعلاقات بين الموظفين والمستعملين، وغيرها من الخدمات. غير أن الجودة لا تنحصر في قيمة الخدمة الإعلامية التي تقدم إلى مستعمليها، بل شملت كل حيثيات العمل من كل الجوانب، فهي تخطيط، صنع أهداف واستراتيجيات، تصور سياسة خاصة بكل مكتبة، وكل هذا من أجل تقديم خدمات جيدة إلى المستعملين. فعلى الرغم من فعالية وقيمة الجودة في الخدمات المكتبية، لم تتوصل بعد إلى تعريف هذه الخدمات بطريقة تتماشى دوما مع المستفيدين أو إلى تطبيق مقاييس أداء منسقة

1- Shera, Jess H Librarian ship, philosophy of In ALA world Encyclopedia of library and Information service 7th ed –dirage ALA 1986p453-454

. رانجنجان، مصنف هندي مشهور اشتهر بتصنيف يضاهي تصنيف ديوي المشهور، كماله قواعد خاصة بتنظيم المكتبات والتي من بينها القاعدة المذكورة في النص.

2- التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية، التنافس من أجل ثورة إعلامية : المرجع السابق ص 132-133

وملائمة، ولم تتبين بعد الخدمات المكتبية الدافع إلى الجودة. لهذا يمكن توضيح هذه الحتمية الخاصة بالجودة فيما يلي:



الشكل رقم (2) : دور الجودة في إيجاد التقارب بين المستخدمين وخدمات المعلومات.¹

حيث ندرك من هذا الشكل دور الإدارة في تجسيد الجودة التي تعتبر بمثابة الأداة التي تصنع الجانب الخاص بالمكتبة من أرصدة ومعلومات متواجدة داخليا، حيث تقدمها بواسطة المقاربات والقيم المضافة، معتبرة بأن الخدمات الجيدة الطريق الناجح الذي يرضي المستعملين الذين يفضلون دوما أحسن الخدمات، ومن هنا ندرك قيمة الجودة وأساسها في خدمة مكتبة فعالة. ففيمائتمثل قيمة منهج الجودة؟

2.6.1.2 قيمة منهج الجودة:

تحتاج المكتبات إلى عمل أكثر فعالية وكفاءة في عصرنا هذا أكثر من أي وقت مضى، وأصبح التأكيد على جودة الخدمة، إذ يجب أن توفر :

- Ø الخدمات الواجب توفرها والمطلوبة.

- Ø أداء الموظفين لمهامهم على أساس علمي وبكفاءة مطلوبة.

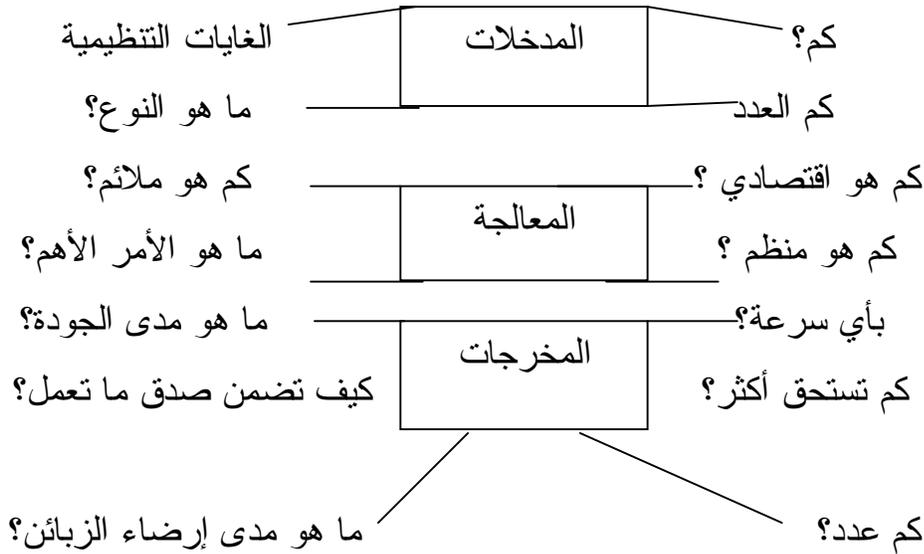
- Ø التأكد من جدوى أعمالهم وجودتها، التي يستتجونها من انطباعات المستعملين التي

تعتمد على المدخلات المتمثلة أساسا في احتياجات المستخدمين، والخدمات التي يعبر

عنها بالمخرجات² ويمكن تمثيل ذلك فيما يلي :

¹ - المرجع السابق ص 129

² - مارغريت كنيل، ترجمة خميس بن حميدة، المرجع السابق، ص 135



شكل رقم (3) : مدخلات ومخرجات النشاط المكتبي "1"

تتمحور كفاءة الجودة أساسا في المدخلات والمخرجات، وتتوسطها المعالجة أو الإعداد والتجهيز. تعتبر كقيمة مضافة تصل إلى المستفيد والمستعمل بصفة جيدة، فعند الاقتناء يطرح سؤال حول كمية وعدد ونوع المداخلات والغايات أو الأهداف والخطط. كذا بالنسبة لمدى ملاءمة عمليات المعالجة وفعاليتها، كحسن إعداد الفهارس والبيبلوغرافيات مثلا. إضافة الجانب التوجيهي من طرف أخصائي المعلومات المتواجدين في المكتبة، وأخيرا نتطلع إلى محتوى المدخلات والأرصدة، بواسطة عمليات وتقنيات جيدة لبلوغ مستوى المخرجات في شكل ببليوغرافيات أو معلومات مباشرة .

إن الاعتبارات المتعلقة بتوفير الموارد والأداء ترتبط أيضا بتغيير الهياكل داخل أي هيئة، وذلك بتجميع مختلف الوظائف ذات الصلة بالمكتبة والمعلومات والدعم الحاسوبي. ذلك لأن احتياجات المستفيدين تتركز أساسا على المعلومات، التي يتم الحصول عليها من المكتبة أو من المصادر التي تعتمد التكنولوجيات الإعلامية أو من مصادر أخرى. بالإضافة إلى عناصر هامة أخرى تتمثل في العمل الجماعي والتخطيط والدراسة. وإذا كان تبني المكتبات لمبادئ الجودة أمرا أساسيا حديثا فكيف يتم تطبيقها على مستوى هذه المكتبات؟

7.1.2 تطبيق الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية:

إن تطبيق الجودة يفرض توفر دوافع لتحقيق فعالية أفضل لمواجهة القيود التي تعترض توفير الموارد، والزيادة في طلب الخدمات، وتمكن أساليب التصرف في الجودة مديري المكتبات من توضيح نواياهم والتخطيط للنجاح، ومع أن الخدمات المكتبية قد تكون لها أساليب مفصلة بالنسبة إلى بعض الأعمال التي تقوم بها، فإن نظام الجودة يضمن التعهد بمسؤولية توثيق الإجراءات والعمليات، ويتضمن دليل الجودة للخدمات المكتبية، هذه الوثائق إلى جانب تبني السياسة المتبعة (مثل بيانات مهمة، الخطة الاستراتيجية، الهيكل التنظيمي تفاصيل العمليات الرقابية). إن فعالية نظام الجودة تتوقف على أن تكون هذه العناصر مفهومة من قبل كافة العاملين في المكتبة، وأن يكون كل فرد معنيا فعلا بتطبيقها.

هناك من يرى أن الخدمة المكتبية أو الإعلامية هي التي تفقد عملية تطوير التقنيات المتعلقة بالتصرف في الجودة داخل المؤسسة، لأن بذل الجهود المختلفة، إلى جانب السلوك الجيد، يحقق لنظام الجودة العديد من الأهداف، والنتائج، هي من صميم هذا المنهج الحديث الذي تكون سماته ممثلة في العناصر التالية.

1.7.1.2 سمات الجودة في المكتبات والمراكز الوثائقية:

Ø الاستثمار الجيد لاستغلال الطاقات المتواجدة، لبلوغ مستوى الامتياز في التعامل مع المستعملين.

Ø تقديم معلومات جيدة ومفيدة لإطارات مسيري المؤسسة، وجودة خدمات المعلومات تساهم بقسط كبير في الدفع بتطوير وتدعيم الأهداف والاستراتيجيات العامة.

Ø المنافسة المنتظرة من جراء تطبيق الجودة مع مرافق المعلومات المختلفة يجعل أي مركز يقدم نوعية راقية من الخدمات لأن المنافسة هي سمة وطابع أي هيئة حديثة.

Ø إن الجودة تعني كذلك، الأتمتة، وتبني الآلية وكل ما هو حديث وذلك لتقديم خدمات أفضل وأجود. "1"

1 - ابن السبتي، عبد الملك، تطبيق الجودة في المؤسسات الوثائقية، مجلة المكتبات والمعلومات، المراجع السابق نفسه، ص31.

Ø يساهم نظام الجودة في دفع آلية التسويق لخدمات المعلومات وهو أحد الأدوات الفعالة والأساسية في الماركيتينغ الحديث.

Ø إن انتهاج سلوك الجودة يسمو بالعمل المعلوماتي منذ تقديم خدمات إلى صناعة المعلومات بما تحمله من عناصر و شروط و ما تحققه من فوائد و أرباح.

Ø يمكن القول بأن الجودة هي المحرك والدافع الأساسي لإدارة وتسيير صارم ودقيق"1"

2.7.1.2 مبادئ الجودة:

إن الجودة كغيرها من المطالب، والأهداف للمخططات الحديثة، والفعالة التي تصنع الفعالية، هدفها الأداء المميز، لهذا وضعت مبادئ متعددة لجعل طريق تحقيق الجودة لا يحيد عن بعض الحدود والخطوط المرسومة وتتلخص في:

Ø تقديم كل ما هو جيد للمستعمل سواء من حيث المعلومة في حد ذاتها، المستخلصات، أو إشارات بيبلوغرافية.

Ø تلبية وإرضاء واستجابة حاجيات المستعمل بتقنيات متعددة أشهرها التسويق.

Ø تنوع احتياجات المستعملين وتعددتها .

Ø اختلاف المستعملين أنفسهم .

Ø وجود المستعمل الدائم للمكتبة الذي يجب أن يحظى بعناية، خاصة لأنه أصبح جزء

من المكتبة وهو الذي يشجع على كثرة أصدقاء المكتبة، وينتج عن هذا ما يلي :

- تركيز كلي على المستعملين الذين يعتبرون رقما أساسيا في معادلة الجودة.

- التعرف السريع على مطالب المستعملين المتنوعة وكذا نوعية المستعمل وقدراته

وميوالاته.

- ضبط وتعديل وتهيئة قدرات المكتبة وخدماتها بطريقة تخدم احتياجات المستفيد

ومطابقة لتوجهاتهم. "2"

1،2- بن السبتي عبد المالك ، نفس المرجع السابق، ص31

3.7.1.2 طرق تحقيق الجودة:

لادراك مستوى متقدم من الأدا داخل المكتبات ينبغي الاعتماد على طرق وأساليب هي:

- التطوير والتحديث الداخلي لمختلف العمليات والإجراءات ووضع الإمكانيات وتنفيذ الاستراتيجيات الموضوعة لخدمة المستعمل.
 - الذهاب إلى المستعمل وتشجيع سياسة المكتبة التي تذهب إلى المستعمل، وليس العكس باعتبارها الطريقة الكلاسيكية. لأننا في عصر صناعة المعلومات وتسويقها.
 - جعل المستعمل بمثابة شريك و ليس مجرد متلقي ومستفيد.
 - التفكير في الحاجيات الأخرى والخصوصيات لبعض الأطراف المشاركة في السلسلة التي تبدأ بالمنتج، الناشر، المكتبة، فالمستعمل.
 - تقوية الجانب الذي يخص التعرف على الحاجيات وتطورها.
 - تطوير مفهوم وفلسفة جودة الخدمات المكتبية لدى المؤطرين أنفسهم، من خلال وضع كل الإمكانيات المادية والكفاءة التي يمتلكها أي مرفق لإخضاعها وتقديمها للمستعمل الذي يعتبر أساس كل العمليات."1"
- إن كل هذه الخطوات تتدرج في إطار تحقيق مبدأ إرضاء المستعمل، الذي يقوم على تحقيق مبادئ أخرى، وأهمها تحمل مسؤولية تحقيق الجودة من خلال :
- الإدارة هي أول معني، لأنها المحرك الذي يسير بقية الأطراف.
 - اجتهاد جميع الوظائف في كل المستويات المتواجدة داخل المكتبة لتحقيق الجودة.
- إن تحقيق الجودة يتطلب اتباع جملة من الطرق أهمها :
- اشراك الإدارة، وعدم تهميشها، وجعلها تختص بالجانب التسيري فقط، وتكون حاضرة في مختلف العمليات الإدارية .
 - تحديد وتعريف أهداف الجودة، أي ليس كل عمل جيد، بل أن هناك أعمال من شأنها أن تضيف الجديد والأحسن."2"

1- gestion de la qualité isga 1997 p6-1. المرجع السابق..

2- المرجع السابق نفسه، ص 65

- التنسيق حيث يكون العمل، موجه وخاضع لتدابير مقرررة ومسطرة وتحت إشراف واع.
- تعميم استعمال الخصوصيات، وعدم تمرکز القرار، ومتطلبات الجودة (أوامر مراحل، خطوات الجودة، والمقاييس الخاصة بأي مؤسسة).
- تنمية وتطوير مفهوم الجودة و المطابقة.
- كما أن الجودة تتطلب تطبيق جملة من الآليات نذكرها فيما يلي :
- القدرات والكفاءات البشرية.
- البحث الدائم عن الامتياز والعمل الجيد.
- تعدد العلاقات ، والتطلع إلى إضافة علاقات جديدة بالنسبة للمكتبة مع مثيلاتها من جهات مختلفة، لتبادل الخبرات، والخروج من العزلة، والاعتراب .
- ترقية الثقافة وفلسفة الخدمة إلى الخدمة الجيدة، دون الاكتفاء بالخدمة المكتبية فحسب بل الجودة في الخدمات، التعامل، الإعداد، الاقتناء، الوفرة، وكذا الخدمة الآلية الحديثة.
- تبني نوع جديد من الإدارة العلمية الحديثة أكثر تفتحا وتساهما بين مختلف الأطراف والشركاء .
- توجيه و ترشيد الموارد البشرية.
- التكوين الداخلي والمستمر للموظفين، وترجيح فكرة ومصطلح أخصائي_المعلومات عن المكتبي التقليدي.
- روح الإبداع الخلاقة، أي جعل العمل المكتبي ليس بذلك الجمود والروتين وجعله هو الآخر قابل للإبداع ويؤدي بوعي وفعالية. "1"
- التفكير في المعلومة والوسائل التي تقوم بإعدادها لتقديمها وجعلها كمنتج.
- تطوير الإعلام والتعريف بالخدمات.
- تطوير التحسس بالمسؤولية.

¹⁻ gestion de la qualité, Institut supérieur de gestion: démarche qualité , 1997 p 67

- تبني ما يعرف بالمراقبة الذاتية. أي الروح المسؤولية.
- يجب إضفاء الكثير من الثقافة والبعد الكلي عن الغموض الذي لا يخدم العمل من أي ناحية.
- التحفيز وتشجيع كل ما يخص جانب الجودة والتطوير.
- توسيع الجانب التساهمي التشاركي للعمل .

4.7.1.2 الإعداد للعمل القاعدي:

- تكوين وإعداد التأطير لأدوار والخاص بالجودة.
 - تطوير و تشجيع العمل بروح الفريق، وكذا روح التطوير والتجديد الدائم.
 - تكوين مجموعة الجودة.
 - تكريس مبدأ العمل بدون أخطاء.
 - الاقتصاد وترشيد النفقة والمصاريف.
- ترتكز الجودة أساسا على تطبيق أدوات التسيير، مع الحفاظ على قواعد وأسس الجودة وينتج عن الوسائل الخاصة بالتسيير، معرفة تطبيق أدوات الجودة التي تؤدي إلى الرفع من مستوى العمل المكتبي، ويكون أخصائي المعلومات داخل مؤسسة المعلومات حريصا دوما على تحقيق الأحسن، المراجعة بالوقوف على النقائص و العراقيل و تفاديها دوما. والتصرف بأوسع وقت ممكنا، وهو ما يسمى باتخاذ القرار، وتنفيذ أدوات التسيير بطرق مختلفة "1":
- معرفة واستغلال المعطيات والأهداف عن طريق وجود مرجعيات خاصة بالميزانية وكذا العمليات التقنية الأخرى الخاصة بالمكتبة.
 - فحص الفروقات البارزة في إجراء العمل المكتبي على كل المستويات سواء الإدارة وتقنياتها أو العمل المكتبي وحيثياته، والعلاقة بين المستعمل والمرفق التي يجب أن تكون جيدة.
 - المراقبة المستمرة والدائمة، وهي أحسن طريقة للتطوير وللحديث أو الحفاظ على المكانة والسمعة التي يكون المرفق قد اكتسبها، وهذا لاتخاذ الإجراءات التصحيحية

والوقائية عن طريق رجع الصدى، ومتابعة النتائج والتأهيل المستمر للمنتوج وإضافة ما يسمى بالقيمة المضافة.

8.1.2 مراحل الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات:

هناك صعوبات كبرى في ضبط مفهوم دقيق للجودة ، نظرا لتعدد المفاهيم الخاصة بتحديد ماهية الجودة ، لأن معنى الجودة بدأ يخرج عن قاعدته الأصلية فهي لا تتعدى الإعداد الجيد للخدمات، بل الإيفاء بمتطلبات ورضا المستعملين والمنفعين بها، وليست أحكاما وتقنيات على مستوى الخدمات يتم داخليا أو ذاتيا من طرف المكتبة أو مرفق المعلومات. فالجودة تعتبر نقدا ذاتيا وتقييما مميزا لمستوى الخدمات، لهذا نجد أن أمناء المكتبات والمشرفين على مرافق المعلومات ملزمون بوضع تخطيطا، وأهدافا ينبغي تحقيقها من أجل تجسيد الجودة المطلوبة، و تطبيق آليات تكون في دائرة وحدود مراحل الجودة. تتلخص في التخطيط، والتحسين، وضبط ملامح الخدمات.

1.8.1.2 التخطيط للجودة

تسعى المكتبة لتحقيق الجودة على غرار بقية المؤسسات الأخرى، حيث تتبنى مبدأ التخطيط والإعداد للسياسات، والاستراتيجيات العامة، والخدمات المنجزة. فالعمل الموجه يقوم على أساس استراتيجيات وطرق منهجية لبلوغ الأهداف والمرامي التي تجعل من الجودة كأساس للتحرك وتحسين الخدمات. يجب على الخدمة المكتبية أن تظهر بمظهر مشرف ومساهم في الإجابة على تطلعات، ومطالب المستعملين والباحثين "1" والوعي الكامل لجميع القائمين باستخدام أساليب معيارية لتحسين الجودة لبعض العمليات، من خلال إخضاع بعض وسائل العمل كالفهارس والبيبليوغرافية. للمواصفات والمقاييس الموضوعية في ذلك ولواقضى الأمر الاستعانة بقدرات المكتبات الأخرى، فلقد اهتمت المكتبات العمومية بأسبانيا مثلا بتجربة "شبكة المكتبات العمومية في مقاطعة "كاستيا لا مانشا" وذلك بوضع قواعد معلومات على أيدي فرق متخصصة، انتظمت في شكل مجموعات "2"، وتمكنت من إنشاء

¹ - التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، مارغريت كنيل، ترجمة خميس بن حميدة، المجلة العربية مج17، ع1، تونس 1996، ص130

² - موراليس، ايليزا غارسيا، تجديد الجودة في أسبانيا للوضع الراهن، ترجمة عبد الطيف عبيد. المجلة العربية للمعلومات، مج20، ع1 بتونس 1999، ص132

شبكة المكتبات العمومية في مقاطعة "كاتالانیا"، والحصول على الشهادة المطابقة للمواصفات أيزو 9000 "1". وهذا ما يؤكد سعي الدول المتقدمة إلى تطوير الخدمة العمومية في مجال المكتبات، و جعلها أكثر جودة بمطابقتها بـ أيزو 9000 التي تعتبر من المؤشرات الدالة على الجودة و النجاح، وكذا تحديد الجودة كهدف لأي نشاط وتطوير .

2.8.1.2 الحرفاء(المستعملين)

يختلف المستعملون باختلاف طبيعة، ونمط المؤسسة التي يقصدونها، وكذا الاتجاه والتوجه العام لسياستها، فطبيعة المكتبة في حد ذاتها تفرض مستعملين خاصين فمستعملي المكتبة العامة مثلا لهم ميزات معينة، وهم يتشكلون من الأساتذة والباحثين والطلبة وغيرهم من المثقفين، أما مراكز المعلومات فيتشكل المستفيدين من الإطارات العاملة في القطاع الذي ينتمي إليه مركز المعلومات، وكذا بعض المهنيين وزبائن المؤسسة .

إن المنافسة القوية التي تفرضها خدمات المعلومات، التي أصبحت تأتي حاليا من آلات، ونظم حديثة، وفعالة، وخاصة بعد بروز الإنترنت، حيث أجبر المكتبات العامة التي تتعامل مع شريحة كبيرة من المستعملين، أن لا تكتفي بتحديد حاجيات المستفيدين فحسب، بل السعي إلى تطبيق أساليب الجودة للحفاظ على المستعملين. وذلك بتوحيد المقاييس، وضبط الخدمات على أساس مؤشرات موضوعية، ممايعطي للمكتبة القوة لاستقطاب أكبر عدد من المستفيدين، فالباحث أصبح يحتاج إلى المعلومات العلمية المطابقة للمؤشرات والمقاييس. أما بالنسبة للمكتبة ذاتها ينبغي أن تكون على اطلاع واسع بخصوصيات واحتياجات الفئة التي تتعامل معها، و يتجلى ذلك في تحديد طبيعة الخدمات نفسها وخصائصها. "2"

3.8.1.2 التعرف على حاجيات المستعملين:

إن هاجس جودة الأداء، إضافة إلى رغبة القائمين على مرافق المعلومات في تنسيق كل الجهود الموضوعية، لأداء جيد وفعال للخدمات، التي تقدم على أساس رغبات وحاجيات المستعملين المتعددة، التي يكون من الواجب معرفتها والسعي إلى تلبيتها. وهنا نستطيع القول بأن المكتبة لا يمكن لها أن تبقى في برجها العاجي، بل تسعى إلى التقرب من المستعملين

¹ - موراليس،اليزا غارسيا، الجودة في اسبانيا، المرجع نفسه،132.

² - التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية، المرجع نفسه، ص 130

ومعرفة ميولا تهم ومطالبهم. وهذا ما يجعل التسويق كأحد الآليات الفعالة لتحقيق الجودة، لا يمكن الاستغناء عنها، كما يمكن للمكتبة أن تقوم من أجل معرفة حاجيات المستعملين عن طريق :

- إنجاز تحقيقات عن رضا المستعملين بأدوات علمية ودقيقة.
- تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس والأرصدة المستعملة وغير المستعملة.
- الاعتماد على شكاوى وملاحظات المستعملين وهذا ما يعرف لدى الإدارات العامة وهي طريقة حسنة "كراس الملاحظات " أي الذي يعتبر وسيلة فعالة أثبتت فعاليتها.
- الاستفادة الكاملة من آليات تقنيات التسويق المختلفة واعتبار المستعملين كمقاطعة
- خاصة وسوق يجب استغلالها مع إرضاء المستعملين كافة.

4.8.1.2 تطوير ملامح الخدمة

إن الهدف من وضع الاستراتيجيات، والخطط، والاعتماد على مؤشرات، ومقاييس معروفة، يتمثل في التطوير الدائم للخدمة، إذ أن الخدمات المتعددة التي تقوم بها وتؤديها المكتبة، مهما بلغت درجة فعاليتها، تتوقف على القائمين على مرافق المعلومات، الذين يجب أن يكونوا ملزمين بالتخلي بروح التطوير والتحديث . فمهما كانت درجة الرضا سواء من طرف المستفيدين أو العاملين فإن الاستمرار في إعطاء ملامح جد متطورة والسعي لذلك من أساسيات وضروريات المكتبة. فالمكتبة العامة مثلا ينبغي تخليصها من المفهوم التقليدي المحصور في تنمية الثقافة الجماهيرية، والتعامل بنظرة اجتماعية بل يجب اعتبارها أنها مؤسسة تقوم هي الأخرى بخدمات أساسها إرضاء المستعملين ، وتلبية رغباتهم، وتعتمد على التمويل ، والميزانية كأساس وأداة هامة في تحسين وتطوير الخدمات ولامحها اعتماد الجودة كأداة لتطوير الخدمات، الذي يتحقق من خلال "1"

- Ø تنمية المجموعات وإتاحتها، والاستخدام الفعلي المؤثر لهذه المجموعات.
- Ø البحث المتواصل عن المعلومات المفيدة والمطلوبة والمؤلفات المرغوبة.

¹ - الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات منشورات، جامعة قسنطينة، ماي 2001 ، ص101

Ø الاستخدام الأمثل والاستغلال الأجود للمجموعات وإتاحتها.

Ø إصدار الفهارس والبيبليوغرافيات الجيدة.

Ø استعمال الطاقات البشرية والتكنولوجية في خدمة المستعملين.

Ø تقييم الأداء الجيد لتطوير ملامح الخدمة.

إن إتقان الموظفين لأعمالهم في إطار القوانين والقواعد والآجال المحددة بما يؤدي إلى خفض التكاليف، وتحسين النتائج، يؤدي إلى تحديد ضوابط عملية لتوفير الخدمة والمراقبة على النحو التالي: "1"

Ø مساعدة الباحثين والمستعملين في الوصول إلى معلومات بسرعة و دقة.

Ø التحديث المستمر لمصادر المعلومات.

Ø تقديم خدمات البث الانتقاء للمعلومات، المستخلصات وكذا الاحاطة الجارية.

Ø الاستقبال الحسن واللائق ومعاملة طيبة للمستعملين.

إن الرقابة أداة أساسية لقياس المهام، والوظائف الهامة التي يباشرها بها القائمين على مرافق المعلومات، قصد تحديد النقائص والأخطاء لتفاديها، ولا يمكن مراقبة كل شيء لتعدد الوظائف، والعمل المختلف لمصالح مرافق المعلومات وتعقدتها. ولهذا يجب اختيار مواضيع لمراقبتها، وذلك يرجع أولا إلى التقارير الروتينية والوثائق التي تستعمل يوميا، فقد تبدي نقصا أو ضعفا من خلال رجوع الصدى الذي يظهر عجز النظام، مما يستدعي أحيانا تشكيل لجنة رقابية، وهي الهيئة العمومية التي تشرف على النفقات العمومية، وهي رقابة للجانب المادي والمالي، حيث تقوم بوضع مؤشرات في المكتبات العامة تحدد بموجبها الحد الأدنى وتكون بمثابة أدوات لدفع مديري هذه المؤسسات إلى تحسين خدماتهم، كما أن بعض البلدان تطبق قانونيا معايير الجودة لتوفير الخدمات، كما وضعت نظم مراقبة تساعد في تقييم الاستراتيجيات للخدمات المكتبية.

تمثل المعايير الرقابية المقاييس التي تستخدم في تحديد النتائج الفعلية، فهناك المعايير الاقتصادية وتشمل معايير مراقبة أداء الآلات والأجهزة، ومقارنتها بالميزانية والتكاليف وكذا المقاييس الاجتماعية، والعلمية الموضوعية. تكون هذه الطرق استقصائية، وبيانية، وتقديرية

1- بن السبتي، عبد المالك، المرجع السابق، مجلة المكتبات و المعلومات، مج1، ع 2002، ص33/34

وأصاليب إحصائية متعددة وضعت معايير الجودة أدوات أكثر فعالة لتقييم الخدمات من جهة وسيرورة العمل المكتبي من جهة أخرى.

5.8.1.2 وضع الأهداف :

هو رسم لمعالم الخطة والإستراتيجيات، والمجال الذي ينبغي أن تسير فيه جميع الأعمال، وما دام التخطيط يهدف في موضوعنا إلى تحقيق الجودة، فإن الأنشطة المكتبية كلها تبنى على أساس هذا التحقيق، وطبعاً لا يكفي الوصول فقط إلى الأهداف بأي طريقة بل يجب أن يكون التنفيذ أصلاً مبنياً على معايير ومواصفات معروفة وجيدة، حيث يتم : تحديد الهدف، الإطار التطبيقي للمؤشر، وصف المؤشر، وضع المنهجية التي يجب اعتمادها، النتيجة وكيفية ربط المعطيات المتوفرة بالمؤشر ذاته، كما أن الإدارة الحديثة (الإدارة بالأهداف) تتطلب تحديد الأهداف قبل كل شيء، وهذا يتم من خلال بعض الإجراءات :

- إن قياس الجودة يتطلب وضع نقاط استدلالية لتحديد المستوى الذي بلغه المرفق، وما التقدم الذي تخططه لإحرازه في الأشهر والمدة المالية، طويلة أو قصيرة المدى. إن وضع وإحداث مؤشرات لقياس الجودة، ينبغي أن تعنى بمستوى رضا المستفيدين بالاستعانة بمؤشرات الإنتاج، وعمليات التحسين، ومؤشرات الإدارة والتيسير، ومن خلال وسائل القياس الموضوعية والحديثة التي سبق ذكرها يمكن تسجيل التقدم الحاصل والإجراءات اللازمة .

- قياس الأداء الحقيقي عن طريق الأعمال، والنشاطات التي تتم مقارنتها بالمعايير الموضوعية الموحدة لتقييم الأداء الجيد. نلاحظ في المكتبات العامة مثلاً أن القياس يتم بالمعايير، واللوائح، والموازنات الموضوعية. وتؤدي المطابقة، والملاحظة المباشرة والتقارير الدورية، والرسومات البيانية في تحديد، وتبيان القياس الخاص بالأداء الفعلي والحقيقي.¹

² - كاربون، بيار، ترجمة، مصطفى هميلة، تقييم المكتبات، مواصفة جديدة، المجلة العربية للمعلومات، مج20، ح1، تونس 1999، ص124

إن جودة مرافق المعلومات تنتج عن تحقيق الحد الأدنى بالنسبة للأهداف الموضوعية وذلك مع التطلع لتحقيق، وبلوغ الجودة القصوى قدر المستطاع، مع إدراك الفارق بين الأداء الفعلي والحقيقي، مقارنة بالأهداف المرسومة والمخططة "1".

إن موازنة الأداء تتم من خلال تحليل كمية العمل المخطط لإنجازها وفقا للوظائف وهذه الكمية تكون مجزأة إلى وحدات عمل، مثل عدد الكتب التي تم الحصول عليها، عدد الكتب المقدمة، والمفهرسة، وساعات العمل، والأوقات التي تمكن من الوصول إلى هذه الأرصدة. هل هي كافية ؟ أم ضيقة ؟ وذلك كله بالنسبة للخطة، والأهداف الموضوعية وكذلك بالنسبة للميزانية التي تقاس على أساس تكلفة البرامج والأنشطة، وذلك لربط التكاليف بمستوى الأداء وضبط الفارق "2".

إن إدراك الفارق يعتبر تشخيصا للنقائص، والأخطاء، وكشفا للحالات المتعددة الدالة على ذلك، كالتباعد بين الرغبات الخاصة بالمستعملين، وما تقدمه المكتبة أو المرفق حيث يجب أخذ نتائج التحليل والاستقصاءات لحالات عدم الرضا المسجلة، والتوصل جماعيا إلى حلول كافية بإصلاح الوضع وتفاذي استمرار الحالات. ومحاولة تدليل الفارق للتقريب بين الأداء والأهداف . لذلك فإن تطبيق منهج الجودة يسمح بالاعتماد على أدوات عديدة منها التحليل الوظيفي، تحليل القيمة، رسم التخطيطات الخاصة بالمسميات، والنتائج، دراسات الترابط بين العناصر المترابطة. يسمح هذا اكتشاف الخلل والنقائص، مما يجعل إدراك وتشخيص النقص سهلا، وبالتالي اتخاذ الإجراءات يكون سهلا وجادا ومفيدا، فإن كان النقص آليا أو تقنيا ولا يخدم الأهداف الموضوعية فيجب تغييره وتعديله، لذلك تكون الإجراءات مبنية على أسس وقواعد جدية وواعية.

2.2 قياس الجودة والأداء في المكتبات:

لقد اهتم المختصون في ميدان المكتبات منذ القدم، في وضع معايير تنظيمية، لتوحيد الأداء الخاص بالمكتبات ، واجتهدوا في تطوير هذه المقاييس، التي مست جميع وظائف المكتبات دون استثناء. فظهر إلى الوجود تصانيف عديدة ، وكيفيات مختلفة لتنظيم الوظيفة المكتبية.

¹ - المرجع السابق ص 131

² - محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق، القاهرة، 1983 ص 285

لهذا فان تحقيق الجودة بمختلف المكتبات ومراكز المعلومات، يتم أساسا بالعديد من العوامل المتناسقة، والمكاملة لبعضها البعض، ويكون ذلك بالتهيئة الجيدة والفعالة للعناصر الأساسية المشكلة للعمل المكتبي، والتي أساسا هي المكتبة أو الهيئة. يضاف إليها القائمين بالعمل من مختصين، وعاملي القيمة المضافة المتمثلة في الخدمات والإعداد الجيد لأدوات البحث، وكله يهدف إلى إرضاء المستعمل أو الباحث الذي يعتبر في مقام الحكم على نجاح الخدمات. لهذا نجد هناك اجتهاد في مجال المكتبات، والمعلومات على وضع مقاييس، وأسس موحدة، قائمة على معايير علمية عامة . إذ أنه لا توجد مقاييس تحدد العمل بين هيئة وأخرى ، نظرا للاختلاف الذي يميز مكتبة عن مثيلاتها ، فيما يخص الإمكانيات ومستوى التطور. إلا أن وضع قواعد علمية موحدة خاصة في مجال الخدمات الفنية المكتبية ممكن التحقيق من طرف أي مكتبة، لهذا وضعت تقنيات خاصة في مجال الفهرسة والبيبليوغرافيات .

فماهي هذه القواعد والتقنيات؟ وكيف تطورت عبر التاريخ؟

1.2.2 القواعد والتقنيات الموضوعية للفهرسة (تاريخ إنشاء القوانين والتقييس)

1.1.2.2 تعريف التقييس :

يتواجد التقنين والتقييس في جميع المجالات وهو أحد الشروط والأسس التي لا غنى عنها في التطوير التقني، والعملية، والاقتصادي، وهو جملة من القواعد المحددة، والمنظمة لتدابير الجودة، وهذا الشرط جد أساسي ومهم ، إذ ما حاولت أي هيئة، أو مجال إدراك مستوى جد مرتفع من الأداء التقني بين مختلف الشركاء المشكلين لعمل هيئة ما. ويتمثل هؤلاء الشركاء على مستوى المؤسسات الوثائقية في أخصائي المعلومات، والمستفيدين، والموردين. "1" ان أوائل التقنيات المستعملة بشكل واسع في ميدان المكتبات، هي تلك القواعد المتعلقة بالفهرسة، وكانت منظمة لأعمال المكتبية الوثائقية ، وكانت أشهرها القواعد التالية:

• AACR (Anglo –American -cataloguing rules)، القواعد الأنجلو

أمريكية.

1- J a cquesson (Alain) – l'information des bibliothèques : historique et stratégie et perspectives –nouv. éd. paris electre –ed .dv cercle de la libraire ,p117.1995.

• Regele Fûr Alpha besche kata Logisierung » RAK « القواعد الألمانية.

• "Internationnel standardBook Description" ISBD التقنين الدولي

لوصف البيبليوغرافي للكتب و هو الأحدث بالنسبة للقواعد السابقة."1"

كما تواجدت بعض التطبيقات محلية لبعض الدول مثل:

• AFNOR (Association Française de normalisation) الجمعية الفرنسية

للتقييس

• BBC²⁹ القواعد الخاصة بسويسرا."2"

ونستطيع القول أن هذه القواعد تأخذ الصبغة الوطنية للدول التي وضعتها، ولكنها لا تخرج عن الإطار الدولي الموحد، محترمة بذلك الاتجاه العام للفهرسة الوصفية. وتماشيا مع التطور التكنولوجي الذي أثر على وظائف المكتبات ، وضعت قواعد خاصة بالمكتبات الحديثة.

2.1.2.2 القوانين والموصفات للمكتبات المؤتمتة

تتمثل في بعض القواعد والتقنيات التي تنظم العمل المكتبي، مما يمكن من إعداد الكتب وفهرستها لتقديمها للمستخدمين والمستعملين. وقد أدى تطور مراكز المعلومات والمكتبات ، واستفادتها من وسائل تكنولوجية حديثة، أدت إلى إعادة النظر في تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات. واستدعى ذلك إنجاز ووضع قواعد الفهرسة الآلية التي تنظم عملية التحكم في البيانات والوثائق الالكترونية بعد أتمتة المكتبات، وذلك مما يسمح بالتوزيع والتبادل والاستفادة من المعطيات البيبليوغرافية قدر المستطاع و في مجال أوسع، نظرا لوحدة الأساليب والقواعد المنظمة للعمل المكتبي المؤتمت ، القائم على قواعد الفهرسة الآلية التي من أشهرها مايلي:

1، 2، المرجع السابق، ص 117

3.1.2.2 قواعد مارك (Format MARC)

قامت مكتبة الكونغرس بواشنطن سنة 1964 بتكليف شركة أنفرونيكس (inforonics) باعتماد مالي قدره: 145000 دولار لتحويل المعلومات المتواجدة في بطاقات الفهارس الخاصة بالمكتبات الكونغرس بطريقة آلية. قدمت inforonics في نوفمبر 1964 تقريرها المتعلق بإنجاز المشروع. عقدت الشركة ملتقى في جانفي 1965 أعلنت فيه ميلاد الشكل الحديث الذي سمي بنظام Marc، طور هذا النظام بعد ثلاث سنوات (سنة 1968) وسمي بـ Marc3. توسع استخدام هذا النظام على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية، وبعدها المكتبات البريطانية، ثم استخدم من قبل مكتبات بلدان أمريكا اللاتينية وأوروبا، وعموما فإن نظام MARC كان يهدف إلى :

- Ø استقلالية وحرية المعطيات المتاحة على الشبكة.
- Ø التحرر قدر الامكان من تعقيدات لغات البرمجة.
- Ø تدويل أعمال، وخدمات المكتبات، وجعل التعامل عالميا في هذا الميدان، وتوحيد العمل، والإجراءات المكتبية .
- Ø تعدد وتنوع معالجات المعطيات والبيانات داخل المكتبات .
- Ø التركيز على معالجة المعطيات البيبليوغرافية، ووظائف الانتقاء والبحث الآليين "1".

2.2.2 المعايير المشتركة:

هي التعريف والتحديد للشكل النموذجي المشترك في التعامل بالنسبة للقواعد والمعطيات البيبليوغرافية، ولا يكفي إلا بإضافة مقاييس ومعايير جد دقيقة تحدد لتقديم

1. المرجع السابق نفسه، ص119، 120

المعطيات كما تسمح بالولوج والدخول إليها. ولهذا نجد "منظمة التقييس الدولية " ISO وضعت عدة قوانين خاصة في مجال التنظيم للمعطيات والأشكال نذكر من بينها : "1" Ø 646، I.S.O 5426 خاصة بالحروف Les caractères وبالبيانات البيبليوغرافية التي تستعمل الحروف اللاتينية.

Ø I.S.O 3116-1981 خاص برموز البلدان التي قامت بعملية النشر.

Ø I.S.O R639 خاص باللغات الوثائقية المستعملة وقواعدها، الخاص باللغات الحديثة، مع أخذ بعين الاعتبار المصادر باللغات القديمة.

لقد وضع المكتبيون الأمريكيون قواعد للتصنيف والفهرسة من أهمها :

- تصنيف ديوي العشري.

- تصنيف مكتبة الكونغرس.

- تصنيف المكتبة الوطنية للطب.

وهي أشهر التصنيف حيث تضبط وتعديل طبقا لبعض الخصوصيات والاتجاهات الخاصة بكل بلد، مع الاحتفاظ بالشكل والمنهجية في التصنيف. وضعت من جهة أخرى مقاييس خاصة بمستعملي المكتبة بهدف تسجيل أسمائهم، نشاطاتهم، عناوينهم، وقد تم الاتفاق على هذه المقاييس سنة 1995 في المؤتمر السنوي للمكتبيين الأمريكيين. يمكن توسيع هذه المقاييس لتشمل معلومات حول المجتمع المحلي الذي تتواجد فيه المكتبة، انطلاقا من كونها مكانا محترما ومفضلا لفئة كبيرة من الناس، من أجل الحصول على معلومات عن الحياة والبيئة المحلية وذلك من خلال القراءة العامة خاصة وما يسمى بـ O.P.A.C on line و public access تعطي نظرة عن اتجاهات وحقيقة البيئة المتواجد بها المكتبة وتعتبر « ALS » في أوروبا Automate library system من أول الهيئات التي وضعت قواعد خاصة ببعض التقنيات:

1. نجد في ميدان نشر البيانات الخاصة بالميكروفيش (Computer output microform)

2. نجد كذلك في بعض الدول كسويسرا تستعمل ISO 5126

Composition en sortie d'ordinateur sur microforme COM A6

3. وضعت لغة الولوج (التقييس أو التقنين) Langages d'accès normalisés (أنشأت) « CCL » (Common command language) لغة التحكم الموحدة المصنفة في خانة ISO 8777 تسمح بكل الموزعات بالاستفادة بلغتها الحقيقية 2709 (ISO) 1973 المنظمة الدولية للتقييس ISO وضعت نموذجا للأشكال لتسهيل الاستفادة منها، مسجلة على شرائط مغناطيسي، يسمح هذا النموذج بالحصول على العديد من الأشكال المستعملة آنذاك، مثل (US, marc, unimarc) و غيرها وأعيد تصحيحها سنة 1981 حيث عدلت ولها علاقة وثيقة Afnor الفرنسية (Afnor NF£ 47300 ديسمبر 1987)، ولا يختلف عن هذا الشكل (150 2709) سوى النسخة الألمانية MAB-1 التي هي جد خاصة بالنسبة لهذا الشكل الدولي. كما يوجد حاليا العديد من الفهارس البيبليوغرافية الخاصة بـ CDROM تستجيب لـ ISO 2709 "1".

3.2.2 قياس الجودة و الأداء في المكتبات

إن المقصود بالأداء هو مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وخصوصا فيما يتعلق بتلبية حاجيات المستفيدين "المستعملين"، إذ أنه يكون لزاما على المكتبة القيام بخدمات لمختلف فئات المستعملين بشكل يحقق: "2"

* أكبر سرعة ممكنة

* أعلى مردودية ممكنة

* حسب حاجيات المستعملين الأساسية، والوظائف المميزة للمكتبة.

ويحدد مدى تحقيق المكتبة لهذه الأهداف بمساعدة مؤشرات الأداء مثلا: الوقت اللازم لتسلم الوثائق ودرجة توفرها.

1-المرجع السابق، ص 140،139

2-وكهريست، ترجمة خميس بن حميدة قياس الجودة: توجهات القياس الأداء في المكتبات الجامعية. بيروت، ص 146

1.3.2.2 قياس الأداء والإحصاءات

ويكون تعريفنا للقياس بنظرة إحصائية، حيث يعني "جميع البيانات الإحصائية التي تصنف المكتبة، وتحليل هذه البيانات قصد تقويم الأداء، وهنا تبرز العلاقة بين قياس الأداء والإحصاءات المتعلقة بالمكتبة، وترى مارغريت همتي أن هنالك فجوة شاسعة بين نوع الإحصاءات التي تقوم بتجميعها جل محافظي المكتبات، والبيانات المطلوبة لاستخراج مؤشرات الأداء منها وهذه الفجوة ناتجة عن الأسباب التالية:"¹

أ. الكمية مقابل النوعية:

إن القائمين على ميدان المكتبات ينتجون معلومات كثيرة عن الجوانب الكمية، أي عن الأشياء التي يمكن قياسها بسهولة، ويتم توظيفها لخدمة وتقويم الجوانب النوعية ، لأنها تعتبر مكتملة ومترجمة للجانب النوعي.

ب. القيمة البيانية:

تتصف القيمة البيانية للإحصاءات التقليدية المتعلقة بالمكتبات بأنها محدودة أكثر، لأن الإحصاءات المكتبية تركز على البيانات الإيجابية، فهي تسجل عدد الوثائق الموزعة، والمستعملين والمجلدات، أوقات العمل، ولا تسأل عن غير المستعملة. والجزء غير المستعمل من الرصيد أو عن المجلدات الناقصة من الرفوف. فالقياس الذي يخضع للمؤشرات والمواصفات هو أقرب إلى الموضوعية والتقييم الحقيقي، ففي العصر الذي نعيشه لا يمكن لأي نشاط أن يكون بمعزل عن القوانين الدولية الموضوعية في كل مجال، فالحكم أو التقييم الداخلي للأداء لأي مكتبة مثلا، لا يمكن أن تكون له مصداقية إلا إذا خضع للتقنيات والأساليب الذي يتعامل بها في مثيلات المكتبة في مناطق و أقاليم أخرى.

2.3.2.2 مقاييس مؤشرات الأداء:

مؤشر الأداء هو بيان كمي يستعمل لتقييم أداء مراكز المعلومات في تحقيق أهدافها، ولا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها أساس قياس تأثير الخدمات المكتبية للمستفيدين، وبالتالي يأتي تأثيرها على نوعية البحث والتدريس أو ما يعرف بالمردودية.²

¹ - عبد الملك بن السبتي: الجودة في المؤسسات الوثائقية، مجلة المكتبات والمعلومات، نفس المرجع ص 36

² - المرجع نفسه، ص 42 .

إن مصطلح مؤشر الأداء يسمح من خلاله بالقياس الكمي الذي يستعمل بالمكتبة "جيدا" أو "رديئا"، وفي كلتا الحالتين هناك قرار يتخذ، أما بالتشجيع والتبني للاستراتيجية المتخذة في الحالة الأولى، وإما تغير الخطة والسياسة طبقا للحالة الثانية. يكون هذا التقييم خاضعا ومستجيبا لعدد من المؤشرات والدلائل التي وضعت من خلال منظمات دولية، وكذا جمعيات تسعى بكل قدراتها للمحافظة على الأداء للخدمة المكتبية ومن بينها IFLA التي وان كان اهتمامها الرئيسي ينصب على المكتبات الجامعية إلا أنها وضعت دلائل ومؤشرات تخدم جميع المؤسسات الوثائقية مهما كان اختصاصها ومدى تغطيتها .

و في مجال المعلومات الإحصائية يجب حسب IFLA أن تكون خاضعة لبعض المقاييس أهمها :

- أن تكون المقاييس ملائمة أو ثابتة ، حيث يتم تطبيق مؤشر من مؤشرات الأداء قصد الإجابة على سؤال معين، و ينبغي توفر النتائج عن هذه الأجوبة.
- أن يكون مؤشر الأداء ثابتا دقيقا، أي أن يكون خاليا من الغموض رغم صعوبة تحقيق ذلك "تحليل موقف أو رأي" لا يمكن للنتائج أن تكون رقمية.
- أن يكون مؤشر الأداء قابلا للتكرار، أي أن الأشياء نفسها ينبغي أن تقاس بنفس الأسلوب، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تقاس خطوات المؤشر المنفردة بكل دقة وأن يتم تعرف الأنشطة والأشخاص أو الأشياء المقاسية تعريفا دقيقا، وبهذه الطريقة يمكن قياس الأداء من مقارنة الأداء في نفس المكتبة وفي أوقات مختلفة، وبين المكتبات بمختلف أنواعها.
- أن يكون مؤشر الأداء مساعدا ومفيدا في اتخاذ القرار. إذ يعتبر الموجه والسبيل الصادق أو الرسمي للتقويم إن أمكن. إذ ينبغي أن يبعد قدر الامكان عن التردد في اتخاذ أي قرار من شأنه أن يؤدي إلى تحسين العمل وتطويره.¹

1- بن السبتي عبد الملك ، الجودة في المؤسسات الوثائقية ، مجلة المكتبات و المعلومات ص 36 .

• أن يساعد على إيجاد أساليب تضمن أداء أفضل، كما ينبغي للمؤشر أن يفسر أيضا نوعية العمل والفشل وطرق التحسين. وينبغي كذلك أن يكون متصلا بالأهداف العامة للمكتبة.

• أن يكون مؤشرا الأداء علميا وسهل الاستعمال. أي أكثر مرونة وفعالية. "1"
وتعدد المؤشرات حسب طبيعة المكتبات ونوعها ، فالمكتبات العامة مثلا لها مؤشرات خاصة ، يتسنى من خلالها تقييم نشاطاتها ، وفعاليتها ومدى تلبيتها لمطالب المستعملين وتتلخص هذ المؤشرات في مايلي:

3.3.2.2 قائمة مؤشرات الأداء (الخاصة بالمكتبات العامة):

طبق عدد من مؤشرات الأداء على مستوى المكتبات العامة، أهمها :

- النفوذ إلى السوق:

* نسبة الكتب المستعملة مقارنة بفئة المستعملين الأساسية.
* نسبة الفئة المستعملة مقارنة ببعض الفئات (مثلا: طلاب القسم النهائي) بالنسبة للفئة الأخرى

* ساعات العمل مقارنة بالطلب.

* الاستعمال عن بعد.

* عدد الاستعمالات عن بعد بالنسبة إلى فئة المستعملين الأساسية .

- نوعية الرصيد :

* استعمال الرصيد

* رصيد الإعارة.

* الرصيد الداخلي.

* نسبة الرصيد غير المستعمل خلال فترة زمنية معينة.

* الأرصدة المتعلقة بالمواضيع.

* أرصدة المواضيع المقتناة في الآونة الأخيرة."2"

¹ - قياس الجودة : توجهات إفلا ، القياس في المكتبات الجامعية : بيروت ترجمة خميس بن حميدة، بيروت. ص 149

² - المرجع نفسه ص 150 .

- جودة الفهارس:

* البحث عن المواد المعروفة.

* البحث عن المواضيع.

- توفير العناوين في الرصيد.

* سرعة الاقتناء.

* سرعة معالجة الكتب.

* توفر الكتب.

* الوقت الذي يتطلب تسليم الوثائق.

* سرعة الاستعارة ما بين المكتبات.

- خدمة المراجع:

* نسبة ملء المراجع/صرف المراجع / نسبة افاء المراجع بالحاجة.

- رضا المستعملين:

* رضا المستعملين عن بعض الخدمات.

* عن كافة الخدمات.

* عن الخدمات كلا عن حدا.

تم إقحام مؤشر جديد يتعلق باستعمال عن بعد " بمؤتمر IFLA في برشلونة"، حيث أصبح عدد كبير من المكتبات يوفر للمستعملين إمكانية البحث عن قواعد معلومات من نوع CD-ROM OPAC انطلاقا من حواسيبهم في المكتبة أو البيت "1". إن دليل IFLA، لم يبق جامدا مستجيبا للعمل المكتبي الكلاسيكي بل انه كان مسائرا ومواكبا للتطورات التي تحدث في ميدان تطور الخدمات المكتبية الحديثة، ولهذا نجد هذا الدليل قد تجاوب مع المبادرات الحديثة التي طورت العمل المكتبي.

¹ - قياس الجودة : توجهات ايفالقياس الأداء في المكتبات الجامعية:بيروت، ترجمة خميس حميدة ص 151

4.3.2.2 دليل IFLA في إطار مبادرات حديثة:

منذ انطلاق العمل بخصوص هذا الدليل، أنجزت أعمال أخرى في هذا الدليل، حيث أن إدخال الجودة في إدارة المكتبات خير مثالا عن تبني الآراء الجديدة. حيث أنه يسجل في كل سنة تزايد عدد الأدلة والكتيبات حول قياس الأداء بالنسبة للمكتبات، وأهمها :

- الدليل الأول الذي أصدرته الجمعية الأمريكية للمكتبات يستعمل لقياس الأداء بالمكتبات

الجامعية ويحمل عنوان: Measuring Academic Library performance

- سنة 1992: ظهر الدليل الذي أصدرته المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL وعنوانه:

Performance Indicators for University : Libraries A Pratical Guide

مؤشرات الأداء للمكتبات الجامعية: دليل علمي

- مارس 1994: أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التمويل المشترك، دليلا بعنوان:

The effectives Academic Library : A Framework for evaluating the

Performance of UK Academic (المكتبة الجامعية الفعالة : إطار لتقويم أداء المكتبات

الجامعية في المملكة المتحدة).

وتنصب جميع هذه المبادرات في إطار إيجاد اتفاق حول مقياس دولي موحد بخصوص مؤشرات أداء المكتبات، وذلك كله يخدم جانبا مهما في العمل المكتبي الجيد، الذي يصنع الجودة كهدف رئيسي وأساسي للخدمة، حيث أدرك المهتمون بميدان المكتبات والمعلومات أن هذا الميدان لا يمكن له أن يكون. بل إن أداء الجودة في المكتبات، أصبح من الاهتمامات الرئيسية ليس للمؤسسات أو الهيئات فقط، بل نجد أن الدول بهيئاتها المتعددة لم تهمل هذا الجانب ووضعت كل ما تملك من إمكانيات في سبيل ذلك. بل تعدى هذا الاهتمام من إطار الدولة إلى الإطار الإقليمي والدولي.

فمشروع [التقويم والجودة في أداء المكتبة: نظام لأوروبا]، يعتبر واحدا من أربع مشاريع تمويلها اللجنة الأوروبية بصفقتها جزءا من برامجها للمكتبات، الذي يهدف إلى تطوير نظم دعم القرارات. إن الهدف العام من هذا المشروع الذي تشارك فيه تسع مكتبات ومزود أنظمة

هو تحديد نظام مفتوح وتطويره وتنقيته لدعم إدارة الجودة وقياس الأداء في المكتبات مما يعني أن مختلف النشاطات البشرية التي أنشأت من أجلها منظمات وهيئات كالتجارة والصناعة وغيرها، فإن المكتبات أصبح لها البعد والمكانة التي تمكنها من احتلال مكانة مرموقة في تعاملات الدول واستراتيجياتها، فقارة بحجم أوروبا التي سعت إلى الوحدة في كل المجالات لم تهمل الجانب العلمي والثقافي والإنساني المتمثل في المكتبة، حيث أعطته صفة الأهمية والفعالية بالإضافة إلى جانب الجمالية الذي أصبح يميزها.

إذا فهذه المؤشرات تحاول أن تطل جميع الوظائف والخدمات التي تنتجها المكتبات العامة ، ونستطيع من خلال هذ المعايير التقييم الجد موضوعي لأي مكتبة تقوم بنشاط عام، ورغم محدوديته فإنه جد فعال بالنسبة لمثل هذه المكتبات .

لقد أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحالي، مجال اهتمام الجميع بما فيهم الاقتصاديين والتجاربيين وغيرهم من صانعي النشاط البشري، لهذا فإن المواصفات التي يجب أن تخضع إليها الخدمات المقدمة والاستراتيجيات الموضوعية للعمل المكتبي، أصبحت أكثر من أي وقت مضى ملزمة بإتباع ، والاستجابة لأكثر المنظمات شهرة ومصداقية في العصر الحديث ، ونعني بها المنظمة الدولية للتقييس ISO ، حيث أصبحت هذه الحروف الثلاثة حروفا ترمز للعمل المتقن والأمان الذي يجعل من المستهلك أو الزبون في رضا تام عن اقتناء أي منتج أو الاستفادة من أي خدمة طالما خضعت لـ ISO .

أصبح مجال افتخار المديرين أو المسيرين الجدد في مختلف الهيئات والمؤسسات . هو حصول هيئتهم على شهادة (إيزو) ، فأول ما يصدر عن المدير عند التحدث عن الهيئة التي يشرف عليها ألا وهو " أن الشركة أو المؤسسة متحصلة على شهادة ISO" وبالخصوص فما هو ISO؟ وكيف أنشئت؟ و مدى تأثيرها على الجودة؟ وهل لميدان المكتبات والمعلومات نصيب في اهتماماتها؟ وهل أصبح من الضروري الخضوع لـ ISO؟

هذه بعض الأسئلة التي سنحاول استعراضها في هذا الفصل والخاصة بالمؤشرات ومواصفات المنظمة الدولية للتوحيد القياسي

4.2.2 لمنظمة الدولية للتوحيد القياسي: International Organization for

Standardization ISO

عبارة عن هيئة عالمية مقرها جنيف، مهمتها إنشاء تقييسات عالمية للاتصالات وتبادل المعلومات. ومعهد (ANSI) (American National Standard Institut) عضو في هذه المنظمة، تهدف إلى تكوين معايير عالمية كهدف تسهيل تبادل البضائع والخدمات بين الدول، وإيجاد تعاون دولي في مجال العلوم والتكنولوجيا والأنشطة الاقتصادية في مجال التكنولوجيا الحديثة، وخاصة في ميدان الاتصال والحاسب نجد "نظام الربط المفتوح" International Organization for Standardization open system (ISO/ OSI) interconnection تم تكوينها في لندن في أكتوبر 1946 وهو من أشهر النماذج العالمية التي تحدد كيفية الاتصال بين الكومبيوترات، وحلت محل الاتحاد الدولي لجمعيات المعايير الوطنية International federation of national standardizing association (ISO) لجنة الأمم المتحدة لتنسيق المعايير³⁹ United Nations Standards Coordinating Committee في مجال النشاطات التي تقوم بها : "1"

• journal iso شهري

• iso me mente سنوي

هذا بالنسبة للتعريف بهذه المنظمة التي أصبحت مرجعا هاما و رقما مهما في إعطاء الفعالية والجودة لأي منتج سواء أكان ماديا أم خدماتيا، وأصبحت المقياس الأساسي الذي لا غنى عنه في أي ميدان، لهذا نجد المكتبات ومرافق المعلومات معنية بهذه الشهادة التي تمكن من اقتحام الميادين الجديدة بدون عقدة، وكذا تسهم في ضمان مكان في الساحة المتواجدة فيها بكل جدارة، وفيما يتعلق بالمكتبات فان ISO وضعت العديد من المعايير التي تهم أخصائي المكتبات ومنها:

¹ - حسب الله ، سيد محمد الشامي ، أحمد . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات ، إنجليزي عربي مج2 (EM) القاهرة
المكتبة الأكاديمية ص1378-1379

1.4.2.2 معايير ISO في ميدان المكتبات والمعلومات:

وضعت المنظمة العالمية للتقييس ISO جملة من المعايير لها علاقة مباشرة بالمكتبات وأنظمة المعلومات أهمها: "1"

-ISO/R4 الخاصة بـ: القواعد الدولية بمختصرات لعناوين المجلات والدوريات.
-ISO/R8: الخاصة بالمجلات.

-ISO/R18قوائم المختصرات لمحتويات المجلات أو وثائق أخرى. papier
-ISO/R66 vocabulary "مجموعة المصطلحات الأولية"، ثم. , /R372, /R1295 /R1912,
/R231, /R135

-ISO/ R77 خاصة بالمقاييس البيبليوغرافية (العناصر الأساسية)

-ISO/R169 الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي.

-ISO/R193 خاص بالمصغرات.

-ISO/R214 المستخلصات.

-ISO/R215 تقديم محتوى الدوريات.

-ISO/ R216 الخطوط أدوات الطباعة.

-ISO /R218 التبادل الدولي للميكروفيلم 35حلم.

-ISO/ R233 النظام الدولي لتحويل وترجمة الأحرف العربية.

-ISO/R259

-ISO/R260 مصطلحات المصغرات.

-ISO/R 371 terusrelating microcopies and thier bases

-ISO/R690قواعد البيبليوغرافيا، العناصر الأساسية والإضافية.

-ISO/R833المختصرات للجنيريك (الألعاب) و عناوين الدوريات."1"

-ISO/R999 جداول النشر."1"

1- حسب الله، سيد. الشاميمحمد، أحمد، المرجع نفسه ص1379.

-ISO/R1086 عناوين الكتب.

-ISO/R2108 الترقيم الدولي للكتب.

-ISO/2146 إدارة المكتبات، المعلومات ومراكز التوثيق.

-ISO/2636 تطور المعلومات، الاتفاقيات التعاونية، المواثيق.

-ISO/2789 إحصائيات المكتبة الدولية.

-ISO/di3166.21 اقواعد عرض أسماء البلدان. (Anti, ISO/ OSI)

ISO/966 معيار علمي لشكل الملفات المحفوظة على CD -Rom

وهي تحديث لتشكيل هاي سييرا high sierra format كان قد صدر عام 1985 الذي

تبنته ISO "1"

ISO/50149 - المعيار الرسمي للكتاب الخاص بالأقراص المدمجة yellow Book CD

"1"Rom

2.4.2.2 مقاييس ومواصفات ISO 9000

إن أشهر صفة وأصدق قيمة تطلق على منتج معين أو خدمة العصر الحالي، هو عند ما يكون مطابقاً ومتماشياً مع المواصفات الدولية ويخضع لها، حيث أصبحت التأشير والتعبير الحقيقي على مصداقية المنتج هو استجابته للمعايير التي تضعها "المنظمة الدولية للتقييس ISO" التي أصبحت المرجع الذي يحكم على أي نشاط، حيث نسمع عبارة "هذا المنتج أو تلك المؤسسة تحترم، وتستجيب للمقاييس" وهذا بمثابة دليل على سمعة المؤسسة من جهة وجودة المنتج أو الخدمة من جهة أخرى. إن منظمة ISO وضعت مقاييس، ومؤشرات عديدة في شكل جداول تشرح وتفصل حيثيات تنفيذ الجودة. ولعل أشهر وأحدث القواعد والمواصفات التي تعتبر حالياً لغة الإدارة العلمية Management هي مواصفات "ISO9000" فما هي ؟

1- المرجع السابق، ص1380.

أ. ما هي ISO9000:

" هي سلسلة من المواصفات والمعايير أنجزت ووضعت من طرف اللجنة التقنية (Ic176) التابعة للمنظمة الدولية للتقييس « International organisation for standardisation المعروفة بـ ISO " و تهتم بإدارة الجودة، وكذا ضمان الجودة "1".

ب. تاريخ ISO9000

قواعد ومواصفات ISO 9000 مستوحاة من المؤشرات التي وضعت منذ حوالي نصف قرن من طرف :

- المؤسسة الصناعية الفضائية. NASA

- قطاع التسليح بالحلف الأطلسي. L'OTAN

بدأ العمل وفق معايير ISO منذ 1984، ثم اعتمد بعد ذلك سلسلة ISO9000 سنة 1987، وقد بلغ في منتصف التسعينيات عدد الدول التي اعتمدت هذه المقاييس السبعين، و أشهرها المجموعة الأوروبية التي أخذت كل المواصفات والمقاييس دون تعديل وجعلتها أوروبية. وإذا كانت سنة 1993 هي سنة تأسيس السوق الأوروبية المشتركة، فإن ISO9000 عوضت الحدود الجمركية وجعلت العملة و القيمة الواحدة بين الدول التي تتعامل فيما بينها هي الجودة .

لقد كانت ISO 9000 أداة فعالة في تنظيم التعامل بين الدول وتوحيد اقتصادياتها، وكذا عولمة النشاطات البشرية وإعطائها الطابع الموحد ، حيث لم يعد هناك منتج خاص بعالم متطور وآخر متخلف، بل إن الذي يحترم المقاييس الموضوعية والمحددة للنوعية، يعتبر ناجحاً ومتطوراً. فالمكاتب ومؤسسات المعلومات مهما كان مكان تواجدها، تستطيع أن تقدم خدماتها بفعالية وفائدة كبيرتين لو اعتمدت أساليب الجودة وتقنياتها، التي تمكن من استثمار كل الإمكانيات الموجودة وتوظيفها بصفة فعالة وناجحة. لهذا نستخلص الأهداف والمرامي التي أقرتهم ISO 9000 .

ج. أهداف مواصفات ISO9000

إن سلسلة ISO9000 تضع المقاييس التي تمكن، وتبين مراحل تحقيق ضمان الجودة وكذا الإدارة الجيدة، في ظل مؤسسة أو منظمة مهما كان نوعها. وعلاقة الهيئة أو المؤسسة المعنية مع الزبائن أو الجمهور أو المستعملين بالنسبة للمكتبة، وهذه السلسلة 9000 ISO بنيت على مفهوم أن الجودة تبين، وترجم قدرات المؤسسة في تقديم المنتجات وبصفة منتظمة، وكذلك بالنسبة للخدمات. وتكون تستجيب لمطالب المستعملين أو المستفيدين الذي تكون مطالبهم واهتمامهم يعبر عنها بنفس اللغة. كما توفر عناية مراقبة المنتج أو الخدمة من طرف المستفيد أو الزبون. مما يجعل ISO 9000 تحقق ثلاثية تتمثل في

* شراء جيد _____ من أجل الزبون.

* بيع جيد _____ البائع.

* تنظيم جيد وإجراءات حسنة _____ للقدرات العمومية.

بالنسبة للمكتبة يكون هذا التأثير:

* اقتناء جيد "مقتنيات" _____ من أجل المستعمل.

* بيع وتزويد _____ المزودين و الناشرين.

* إعداد جيد ومنظم _____ المستعملين و الجمهور.

فإذا كانت جودة خاصة بالمقتنيات التي تخدم دوما المستعمل وتكون طريقا صحيحا وسليما لعمل جيد داخل مرفق المعلومات، والرضا المعبر عنه من طرف المستعملين والمستفيدين .

د. محاور ISO 9000:

مبنية على محاور ونماذج للمواصفات والمقاييس الخاصة بأداء الأعمال بالمؤسسات والمنظمات وهي :

ISO 9000: مواصفة خاصة بتسيير الجودة و ضمان الجودة.

ISO 9003: نموذج من أجل ضمان الجودة بمراقبة التجارب النهائية

ISO 9002: نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب

ISO9001: نموذج خاص بضمان الجودة في المحتوى، التطوير، الإنتاج، التركيب

والتكفل بعد البيع.

لقد اهتمت منظمة (إيزو) بنشاط جميع المؤسسات التجارية والخدماتية، كما أن المكتبات نالت بدورها قسطاً وفيراً من اهتمامات هذه المنظمة، خاصة المكتبات العامة، حيث خصصت

المعيار رقم 11620 لذلك. فكيف نعرف بهذا المعيار؟

5.2.2 المعيار 11620 للمنظمة الدولية للتقييس ISO:

استعملت مجموعة العمل التابعة للمنظمة الدولية للتقييس ISO، في سعيها لجمع مختلف الجهود المبذولة في مجال قياس الأداء، الأدلة التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، أهمها "1"

* معيار ISO يهتم "بتقويم كافة أنواع المكتبات" وهذا ما يجعله أكثر مرونة وفعالية مقارنة بـ IFLA مثل التي تهتم بالمكتبات الجامعية أساساً.

* أدلة تتعرض لمواصفات مؤشرات التكلفة مثلاً حسب الإعارة أو العنوان المسجل في الفهرس.

* جاء توصيف إيزو أقل تفصيلاً حسب طبيعة المكتبات العامة والمواضيع التي تبنى عليها مجموعاتها.

* التطبيق العملي، و قد أجريت دراسة توفر في ضوء الأدلة اعتماداً على أكثر من مؤشر من مؤشرات "توفير العناوين نسبة توفر العناوين المطلوبة، التوفر المتواصل للعناوين المطلوبة" وتمس بدون شك مجالات ذات علاقة مثل نوعية الفهرس وعلى الرغم من هذه الفروق فإن هذه الأدلة و المعايير ستساهم في تطوير جديد يجعل قياس الأداء جزءاً لا يتجزأ من إدارة المكتبات التي لا نقول أنها مجبرة على انتهاج جميع المؤشرات بل تحقيق الحد الأدنى .

¹ - بوكهورست، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت، المجلة العربية للمعلومات، مج17، ع1، نون 1996، ص152

1.5.2.2 دور مواصفة 11620 في تسجيل الجودة

جاءت المواصفة الحاملة الرقم 11620 شاملة وذات مجال واسع للتغطية بالنسبة للمكتبات و مرافق المعلومات، ولقد اهتمت بالمكتبة العامة، وإذا كانت ISO 9000 الأشهر في تقييم المواد والمنتجات بصفة عامة، فإن 11620 لها نفس القيمة والفعالية في ميدان المكتبات على الخصوص حيث تحتوي على "وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، وقد تقترح أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذلك، فهي القائم المشترك الذي تلتقي فيه كالتجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك، وأكدت مواصفة 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم المشتركة، كالأهداف، وسائل العمل، أصناف المستعملين الجانب الإداري، جمع الخدمات المقدمة، وقد وردت هذه المواصفة مستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات منها على الخصوص "1"

Ø الاتاحية : لتمكين المستعملين للولوج لأنظمة المكتبات بسهولة.

Ø النجاعة : انتهاج الأساليب الناجعة في الخدمات.

Ø الفعالية :تسمح هذه المؤشرات بانجاز الأعمال بفعالية ، وبدون جمود ونقص.

Ø الوثوقية :تجعل هذه المؤشرات الثقة بين المستعمل ، الموظف أساس التعامل.

Ø المؤشر : تعتمد على المؤشرات كل على حدى.

Ø مؤشر الأداء الأفضل : تتبنى المؤشر الذي يصلح لأي مكتبة ، وبمرونة كبيرة.

Ø الجودة :لحيث تعتبر الهدف الأسمى متمثلا في الجودة.

هذه عبارة عن مصطلحات تفصيلية وتقويمية لمستوى الخدمات التي قد تدركها المكتبة في اجتهاداتها في طريق تحقيق الجودة. إن عمليتي اتخاذ القرار والتقييم يخضع عادة إلى تدخل ثلاثة عناصر أساسية: المستفيدون (المستعملون)، المكتبيون (أخصائي المعلومات)، أصحاب القرار أو الهيئات الوصية أو المشرفة.

¹ - المرجع السابق، ص120

فأصحاب القرار هم الذين يضبطون السياسة العامة للمكتبة ومهامها ويحددون أهدافها ليقدموها إلى المستعملين بواسطة وسطاء متمثلين في الموظفين وأخصائي المعلومات داخل المؤسسة، الذين يقدمون المعلومات والوثائق إلى جميع الرواد والباحثين، حيث يجب إخضاع كل عنصر وكل نشاط إلى تدابير ومواصفات تتمثل أساسا في معايير وضعتها المنظمة الدولية للتقييس، وتلخصت أساسا في المواصفة 11620. التي كانت مؤشراتها مرادفا لتحقيق الجودة المطلوبة، وكانت هذه المواصفات تحتوي على مؤشرات تميزت بما يلي: "1"

Ø **الوثوقية** : حيث أن نتائج كل مؤشر متماثلة، إذا استندت إلى نفس المعطيات، فعل سبيل المثال إذا كان المؤشر متعلق برأي المستعملين في خدمة ما، فإننا نجد في المواصفة توضيحا لمنهجية عمل تؤدي إلى القيام بهذا السبر، يمكن الاعتماد عليها بصفة موحدة من قبل فريق الإحصاء الذي يكون في منهجية عمل موحد وبالتالي النتائج أكثر مصداقية و موثوقية.

Ø **الصلاحية**: حيث اعتمدت في المواصفات المؤشرات الموصلة إلى نتائج علمية هادفة، و إقصاء المؤشرات التي لا تخدم الأهداف العامة والشاملة مثلا: إقصاء المؤشر الذي يجمع بين الجهد المبذول من قبل العاملين بالمؤسسة والمستعمل الواحد وذلك لعدم قدرة هذا المؤشر على إعطاء فكرة مدققة عن استخدام الطاقات البشرية بصفة شاملة.

Ø **الملاءمة**: حيث كانت المعطيات يمكن توفرها في مكتبة سواء تعلقت هذه المؤشرات بالعنصر البشري العامل ، أو بكلفة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

Ø **قابلية المقارنة**: تتضمن المواصفة بعض المؤشرات الصالحة للقيام بمقارنات بين مجموعة المكتبات شريطة أن يكون ذلك بحذر شديد ، مع ضرورة الوقوف على أوجه الشبه أو الاختلاف على مستويات العمل المكتبي (الأهداف، التنظيم) فئات المستفيدين وذلك في وقت معين من حياة المؤسسات المعنية بالدراسة المقارنة."2"

والشكل التالي، يمثل القائمة التي تحوي مؤشرات الأداء ايزو 11620 :

1- تقييم أداء المكتبات ، مواصفة جديدة ، بيار كاربون، ترجمة ، مصطفى هميلة. المجلة ، ص123

2- المرجع نفسه، ص124.

<p><u>مؤشر الأداء</u> <u>إرضاء المستفيد</u></p> <p>*نسبة التداول على المكتبة من قبل المستفيدين المستهدفين *تكاليف الخدمة للمستفيد الواحد *عدد القرارات دخول المكتب من قبل المستفيدة *تكاليف الدخول الواحد للمكتبة</p>	<p><u>الخدمات أو الأنشطة المقاسة</u> <u>رأي المستفيد</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>الخدمات المقدمة إلى المستفيدين</p> </div>
<p>*توفر العناوين *توفر العناوين المطلوبة نسبة الوثائق المطلوبة من جملة عناوين المجموعات *مناولة الوثائق المطلوبة *إتاحة الوثائق المطلوبة *نسبة الإطلاع في عين المكان للمستفيد الواحد *نسبة استخدام الوثائق</p>	<p>مناولة الوثائق</p>
<p>* معدل مدة البحث عن الوثائق بالمخزن *مدة البحث عن الوثائق الموضوعه مباشرةالمستفيدين</p>	<p>* البحث الوثائقي</p>

<p>* تداول المجموعات الوثائقية</p> <p>* عدد الاستعارات للمستفيد الواحد</p> <p>* الوثائق المعارة للمستفيد الواحد</p> <p>* تكاليف الإعارة الواحدة</p> <p>* عدد الإعارات التي ينجزها العامل الواحد</p>	<p>* إعداد الوثائق</p>
<p>* مدة الإعارة بين المكتبات</p>	<p>تقديم الوثائق المتأتية من مصدر خارجي</p>
<p>* نسبة الاستجابات الصحيحة</p>	<p>خدمات التوجيه و المراجع</p>
<p>* نسبة نجاح البحث في الفهارس للعنوان الواحد</p> <p>* نسبة نجاح البحث في الفهارس للموضوع الواحد</p>	<p>البحث عن المعلومات</p>
<p>* لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية</p>	<p>تدريب المستفيدين</p>
<p>* توفر التجهيزات</p> <p>* نسبة استعمال التجهيزات</p> <p>* نسبة استعمال القواعد</p> <p>* توفر الأنظمة الآلية (الحوسبة)</p>	<p>التجهيزات</p>
<p>* معدل مدة اقتناء الوثائق</p> <p>* معدل مدة معالجة الوثائق و تجهيزها</p>	<p>الخدمات الداخلية</p> <p>-اقتناء الوثائق (تكوين المجموعات)</p> <p>معالجة الوثائق</p>

*تكاليف فهرسة العنوان الواحد	الفهرسة
* لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية	* تطوير الخدمات
*لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية	إتاحة الموارد البشرية واستخدامها

الشكل (4) قائمة مؤشرات الأداء (إيزو 11620) الخاص بالمكتبات العامة "1" .

¹ - (الشكل 4) تقييم أداء المكتبات: مواصفة جديدة، بيار كاربون، ترجمة، مصطفى هميلة. المجلة العربية للمعلومات: مج20، ع1، تونس 1999 ص 125، 126، 127.

الفصل الثالث: آليات تحقيق الجودة ومقوماتها في المكتبات.

آليات تحقيق الجودة في المكتبات.

1.1.3 الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي الناجح:

تحتل الإدارة حالياً مكان الصدارة في الوظائف المختلفة في تسيير مختلف الأنشطة كما تمثل القوة الدافعة و المتجددة التي تبنى عليها لإنشاء أهداف الاستراتيجيات الموضوعة في مختلف الهيئات والمؤسسات. فهي تقوم بدور الموجه، والمسير والمخطط لجميع الأنشطة كما تسهر على نجاحها وتقويم الأخطاء والانحرافات.

كما تطورت الأنشطة البشرية وأصبحت تحكمها علاقات وإجراءات تقنية وعلمية ونظراً لتعدد اختصاصاتها وتداخلها، ظهر إلى الوجود ما يسمى بالإدارة العلمية فما مفهوم الإدارة العلمية؟ وكيف ظهرت؟ وماهي أسسها؟

1.1.1.3 مفهوم الإدارة العلمية:

" الإدارة العلمية هي إدارة غير مباشرة، توظف وسائل وأدوات علمية لمزاولة أعمال الإدارة دون الاتصال المباشر، ومن تلك الوسائل والأدوات تفويض السلطة وإعطاء الأوامر ومراقبة تنفيذها وتنسيق الجهود ومتابعة تنفيذ الخطة وتقويمها، وبعبارة أخرى هي الإدارة الجيدة والمحكمة للقوى البشرية والمالية والمادية من التجهيزات والآلات والمواد المختلفة لتحقيق أهداف محددة و واضحة"1" ، وهذا المفهوم الشامل يحدد الخصوصيات والميزات التي تقوم عليها هذه الإدارة التي يكون أساسها وهدفها تحقيق أعلى درجات الجودة في أي ميدان.

وفي عصر المعلومات الذي نعيشه "تطورت طرائق الإدارة العلمية وتباينت وسائلها وتنوعت أساليبها و أصبح لها شأن كبيراً"2" أي أصبحت الإدارة علم وفن يتطور من يوم لآخر، بالكثير المرونة والموضوعية مما يسمح بسرعة اتخاذ القرار.

1- محمد جمال برعي، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية، القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1968، ص: 37 - 38

2- حامد الشافعي دياب، بعض الإتجاهات الحديثة في إدارة المكتبات الجامعية: الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 1994،

القاهرة، المكتبة العربية، ص: 107

2.1.1.3 الإدارة بالأهداف

إن الوجه الجديد للإدارة العلمية هي كونها لا تقوم فقط بالإشراف والتوجيه من موقع بعيد عن الوظائف الأساسية التي تقوم بها أية هيئة، بل تتعدى ذلك إلى تحديد وتخطيط كل مناحي نشاطات أي هيئة ، و ترمي بعد ذلك إلى تحقيق الفوائد والأهداف، وبذلك فهي تعطي مفهوما واسعا للإدارة الحديثة الناجحة، حيث تعرف في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية تحت تسميات متعددة مثل الإدارة بالأهداف Management by objectives (MBO) والإدارة مع الأهداف Management with objectives والإدارة حسب النتائج Management by objectives،¹ وعموما فإن هذا التعبير ابتدعه الاقتصادي بيتر دروكر Peter Drucker 1954 في كتابه ممارسة الإدارة the practice of management ثم مهد له الطريق جون همبل Gohn Humble في بريطانيا وجورج أديورن George odiorne في أمريكا² . وحسب مدلولات هذه المصطلحات فإن الإدارة الحديثة يجب أن تحقق جملة من الأهداف ومن أجل ذلك من الضروري أن تقوم على العناصر التالية :

- تحديد الأهداف بصورة واضحة ومفهومة لكافة العاملين في أي مرفق، والتنسيق المطلوب بين العاملين و مرؤوسيهم، أي وضع الأهداف والاستراتيجيات التي تعتمد على وعي وفهم كل موظف لطبيعة وظيفته والموقع الذي يتواجد فيه داخل أية مؤسسة، و تأخذ هذه المشاركة في اللقاءات الثنائية و المناقشات الجماعية و كذا الاقتراحات المكتوبة حول الفهارس، التفاعل مع القراء وغيرها.
- قابلية الأهداف المسطرة للتحقيق خلال فترة زمنية معينة وبتكلفة محدودة أو مناسبة وتفضيل فوائد عن أخرى بحسب المنفعة.
- التنسيق بين الأهداف العامة للمؤسسة والاعتبارات في الأهداف الشخصية، فالمكتبة توظف إمكانياتها ولو كانت بسيطة ولا يتعدى ذلك إلى مجارة المكتبة الأخرى التي

1- حامد الشافعي دياب، المرجع نفسه، ص 109

2- حامد الشافعي دياب، المرجع نفسه، ص 108

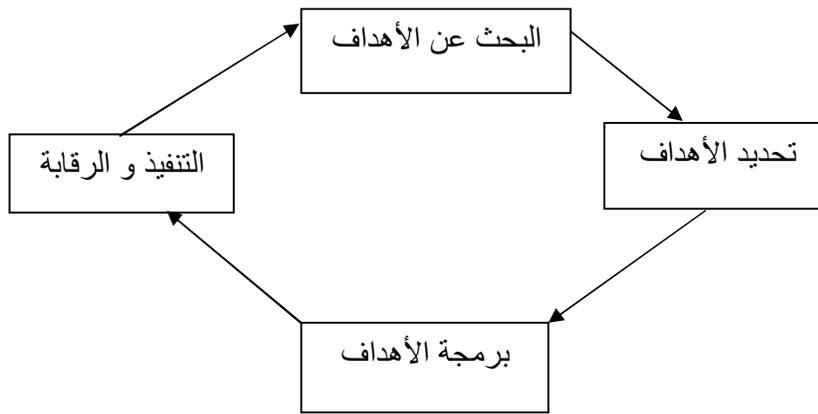
تتوفر على إمكانيات كبيرة، وكذا وضع سياسة للاقتناء حسب الميزانية و ليست حسب الأهواء و المتطلبات.

- وضع معايير موضوعية دقيقة تسمح بالمحاسبة والتقييم على أساس النتائج المحققة وهو ما يميز الإدارة العلمية خاصة فهي ليست عملا ارتجاليا بقدر ما هي قائمة على أسس علمية و معايير موضوعية منطقية أكثر مهنية و فعالية.

3.1.1.3 مراحل نظام الادارة بالأهداف:

إن ارتباط الإدارة بالأهداف يجعلها تسعى وتلتزم بأداء جيد لجميع نواحي النشاطات والوظائف داخل أي هيئة أو منشأة، وذلك لضمان عدم الانحراف عن تحقيق ما تصبو إليه والمكثبة كذلك معنية بتحديد أهدافا متعددة الأبعاد من شأنها أن تخدم الموظفين والعمال وتحقق الأداء المقنع و الحديث، وكسب رضا المتعاملين. وانطلاقا من هذا يمر نظام الإدارة بالأهداف بخطوات رئيسية هي :

- البحث عن الأهداف
 - تحديد الأهداف المرغوبة بشكل تفصيلي ودقيق
 - برمجة الأهداف إلى خطط عمل "1"
- التنفيذ والرقابة لقياس الأهداف وذلك بمقارنة النتائج التي تم التوصل بالأهداف السابقة تحديدها. و الشكل التالي يوضح هذه المراحل:



شكل رقم (5): خطوات الإدارة العلمية "1"

1 - المرجع السابق نفسه ص 1101

لا يمكن لأي مؤسسة معلوماتية أن تؤدي أدوارها المنوطة بها بصفة جيدة وواعية دون تخصيص وتطوير الجانب الإداري الذي يبقى بدون أي مركز أو مؤسسة مشلولة و غير قادرة على أداء وظائفها بالطريقة المطلوبة، والمكتبات وغيرها من المؤسسات الوثائقية أصبحت في ظل الانفجار الحاصل في ميدان المعلومات وتعدد مستويات إنتاجها، تتطلب الإدارة الناجحة والفعالة وتتم من طرف أناس متخصصين في مجال إدارة الأعمال وخدمات المعلومات، كما أن هرم المؤسسة في حد ذاتها تخضع لضرورة تواجد مديرين مشرفين ومنفذين يقومون على تنفيذ وظائف رئيسية وأساليب في مجال الإدارة صنف من طرف مختصين من مختلف الاتجاهات والاختصاصات من اقتصاديين ومبرمجي الحاسبات وحتى من طرف علماء النفس والاجتماع وأجزوها في خمس وظائف أساسية تتمثل في :

- التخطيط (وضع الاستراتيجيات و الإعداد).

- التنظيم.

- الأهداف.

- التوجيه.

- الرقابة "1".

إن المدير الناجح هو الذي يستطيع التوفيق بين مختلف هذه الوظائف والسهر على تطبيقها بجد و فعالية و هو الضمان لادارة جيدة لمرافق المعلومات.

والإدارة هي عبارة عن مجموعة من المعلومات أو الوظائف المشتركة، التي إن نفذت بطريقة سوية و صحيحة تؤدي حتما إلى الفعالية المطلوبة والنجاعة المرجوة، وهي في الحقيقة مجموعة من الأدوار والمهام المسندة إلى المديرين أو المسؤولين، تتمثل أساسا في تنظيم العمل الداخلي وتقسيمه و توزيع المهام ، وتكون الميزة الأساسية لهؤلاء المديرين هو اتخاذ القرار و تقدير الأشياء إذ لا مكان للتردد فيما يخص الإدارة الحديثة أو ما يصطلح عليه بالإدارة العلمية. إذ أن القرارات تأتي من سابق تخطيط وإعداد واستراتيجية معدة

1 - بدر، أحمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات : دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، القاهرة : المكتبة الحديثة، 1988،

فتكون بذلك جاهزة و سهلة الاتخاذ. ووصولاً إلى اتخاذ ما ويخدم الوظيفة الأساسية للمركز أو المؤسسة فإن الوظائف الخمسة المذكورة آنفاً يكون تعريفها هو كالتالي:

4.1.1.3 وظائف الإدارة :

أ. التخطيط :

يتوقف نجاح أي مشروع على مستوى الخطة أو الخطط التي يمكن من خلالها تنظيم الأعمال و توزيع المهام، مع الأخذ بعين الاعتبار كل التفاصيل تساعد على تنفيذ المشروع وإنجاحه، وتمكن من تفعيل الأداء وتمنع قدر المستطاع الوقوع في الأخطاء التي من شأنها أن تضر بالعمل وتعطله. كما أن وعي المشرفين على إدارة الأعمال يمتد ليغطي كل جوانب التسيير.

فالقائم على إدارة أي مؤسسة للمعلومات ملزم بإعداد تخطيطاً ينطلق أساساً من طبيعة ووظيفة المكتبة أو المركز ويعتمد في وضع الخطة على الاعتبارات التالية :

§ إن التخطيط له علاقة بالأهداف والنتائج التي تعتمد على تطور العمل داخل المؤسسة ويكون علمياً مستنداً إلى تحليل الحاجات ويكون شاملاً، دقيقاً، و كفواً.

§ يغطي جميع نشاطات المؤسسات من حيث الاقتناءات وتنمية التجهيزات التي تستوجب وجودها، وتوزيع الموظفين والعمال على المصالح المختلفة والتنسيق بينهم وكذا اعتماد الطرق الأكثر فائدة التي لا تكاليف ونفقات كثيرة.

§ ينبغي عند التخطيط الأخذ في الحسبان الإمكانيات الحقيقية التي تمتلكها المؤسسة والعمل على حسن توظيف هذه الإمكانيات بما يخدم التوجهات الجديدة للمؤسسة .

§ لا يكون التخطيط عبارة عن قرارات و جهود فردية بل يتطلب الأمر استشارة مختلف الخبرات التي يمكن أن تفيد المشروع من قريب أو بعيد كالمكتبيين والوثائقيين والمبرمجين والاقتصاديين والإداريين و جميع الاستشارات التي يرى بأنها تفيد الخدمة.

§ ضرورة مرونة المشرفين على التخطيط وتقبل الانتقادات والنصائح لأن التخطيط ليس أوامر توضع لتطبق بل هي مجموعة من القرارات يتفق على تنفيذها، مع السهر الدائم للجهات المشرفة على تطبيقها.

وقد يكون الخطط الموضوعة قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى، بحيث تأخذ في الحسبان المشاكل التي قد تعترض العمل، مما يستدعي خطط بديلة لمواجهةها مع تنفيذ بعض التوصيات التي تصدر عن جهات معينة لمواجهة الموقف، ويتوقف مدى الخطة على حجم المشروع، والأهداف التي يرمي إلى تحقيقها.

ب. التنظيم:"1"

يتمثل أساسا في تقسيم الأعمال داخل المرفق، ويكون فوقيا أي من أعلى مسؤول بطريقة يجب أن تكون واعية وأخذة بعين الاعتبار الكفاءات الموجودة ووضع الرجل المناسب في منصبه.

وهذه الخطوات الأولى تفتح الطريق أمام الأداء الجيد لمختلف الأعمال داخل المكتبة من الطبيعي أن تختلف قدرات الموظفين، وقد يتفوق بعضهم في ميادين مختلفة كالتقنية مثلا لهذا يجب على المدير أو المسؤول أن يعرف ويدرك ذلك لكي لا يحدث التهميش والإقصاء والاستفادة الكلية، وكذا الإحساس والشعور من طرف جميع العاملين بضرورة التقيد بالقرارات و الأوامر وبالتالي يكون الالتزام و الإدراك هو أساس أداء الأعمال مما يمنع تداخل الوظائف ويأخذ التنظيم أشكالا متعددة هي:

- **التنظيم التنازلي:** هو كما يظهر تنظيما يتدرج من الأعلى إلى الأسفل، حيث يعتبر المدير مصدر جميع الأوامر. والنقد الذي يوجه إلى هذا المنهج، هو أن قطاع المكتبات والمعلومات له ميزاته وخصائصه التي تتطلب تعامل وتفاهم بين جميع الموظفين العاملين في المؤسسة.
- **التنظيم التنازلي الاستشاري:** يمتاز هذا النوع باستعانة المشرفين على تسيير المكتبات بمجموعة استشارية تساعده على اتخاذ القرار بعد دراسة البرامج التي تواجه الإدارة ويكون هذا القرار مبنيا على أسس علمية وكذا تبادل الآراء والأفكار.
- **التنظيم الوظيفي:** هو تكليف لكل فرد داخل المكتبة بوظيفته وهو أقرب إلى فكرة التخصص الذي يحقق الفعالية في العمل، وتنتج عنه أكبر مردودية وإنتاجية."2"

2،1-بدر، أحمد، المرجع نفسه،ص46.

• **التنظيم بواسطة اللجان:** تكلف لجان من إدارات المؤسسات التوثيقية الكبرى تحت

إشراف مدير المؤسسة بوضع نظام معين لأداء العمل بها، بما يؤدي إلى حسن

التحكم في الموارد البشرية، واستغلالها الاستغلال الأمثل .

ج. إعداد العاملين: إن العمل المكتبي كغيره من الوظائف، يتطلب تكوين موظفيه بشكل

دوري، كما أن تزويدهم بالخبرات الكافية يكون من خلال ممارستهم للوظائف وأدائها يضاف

إلى ذلك التنظيم والتخطيط اللذان يأخذان في الحسبان العنصر البشري، ليحظى بالعناية

الكافية بإعداده وتكوينه بالشكل المطلوب، ذلك أن نجاح أي مشروع لا يتم إلا من خلال إتباع

جملة من العناصر تتعلق جميعها بحسن تهيئة وتكوين الموظفين :

§ تدريب العاملين و تنمية قدراتهم و مهاراتهم

§ شرح السياسة التي تقوم عليها المكتبة، و إعلام العاملين بأي تغير أو تحديث

§ تجديد الأعمال المطلوبة أداءها و كفاءات إنجازها.

§ التركيز على تحقيق الأهداف و النجاح المنتظر.

§ تقويم قدرات العاملين من منطلق الجودة و الأداء الفعال للخدمات.

§ العمل الجماعي المثمر، و تعويد العاملين على الحوار و المشاركة في اتخاذ القرار

و ترك حرية المبادرة . "1"

د. التوجيه:

إن التخطيط والتنظيم يؤديان جانبا مهما في العمل المكتبي، بل يساعدان على وضع

الخطوط العريضة والسياسة العامة للمكتبة، وغالبا ما يكتنف أداء العمل بعض الغموض في

الكفاءات و الطرائق التي يتم بها تطبيق هذه الخطط و البرامج، و لهذا نجد دوما محاولة

معرفة و تفسير هذه الأساليب من طرف الموظفين حيث يرجعون إلى مسؤوليهم، إذ يقومون

بتوجيههم وإرشادهم بالكفاءات و الأساليب و المناهج التي يتم وفقها العمل لتحقيق، يحقق

التوجيه ما يلي :

- التناسق و التكامل المنتظر بين جميع إدارات المؤسسة

1- محمد الهادي ، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة : الأصول العلمية و تطبيقات المعلومات و تكنولوجياتها ، ص 62

- التجاوب الجيد بين إعداد البرامج والأساليب وتطبيقها
- تقليص الفجوة و الهوة بين المسؤولين و العاملين
- الالتزام المفيد بالاستراتيجيات و الخطط المعدة
- توجيه العمل داخل المؤسسة بما يؤدي إلى إعطاء نوعا من الرسمية والشعور بروح المسؤولية والوعي الكامل بضرورة عمل المؤسسة مهما كانت طبيعته.
- تحقيق الكفاية و زيادة انتاجية العمل المكتبي.

هـ. الرقابة :

إن أداء المهام والخدمات المكتبة، يجب أن يحضى بشيء من المتابعة والسهر على تنفيذ الأدوار والخطط الموضوعه وذلك لتقويم ومباشرة الأداء وكذا للتحقق من درجة الاستجابة والتطبيق، وهو ما يصطلح على هذه الخطوة بالرقابة، التي يقول عنها أحد مشاهير الإدارة العلمية "هنري فليول" «إن الرقابة هي التحقق من أن ما ينجز يطابق الخطة المقررة و التعليمات الصادرة و المبادئ المعتمدة» «1»

تكون فائدة الرقابة في مدى مطابقة الأعمال للخطوط والاستراتيجيات الموضوعه، وهو الطريق الأول للتقييم، كما يسمح التقييم بمعرفة مدى صلاحية وملاءمة قرارات تنظيم العمل والوقوف على نقاط النقص لتفاديها وكذا تغيير الطريقة إن كان الخلل صادر من وضعيتها وتنمية الأعمال الجيدة، مع اتخاذ إجراءات إن كان هناك تعاون من طرف المسؤولين.

للرقابة دور في التحديد الواضح للأهداف والسياسات والإستراتيجيات، لأنها هي التي تحدد مسار بناء مجموعات مصادر المعلومات، حيث تقسم الرقابة برنامج العمل إلى وحدات يمكن قياسها ثم تسجل النتائج، و تكون الأدوات هي التقارير وغيرها من الوثائق الرسمية ورد فعل العاملين وتسجيل احتجاجاتهم إن وجدت. وتقوم الرقابة على العناصر التالية :

- تحديد معايير الأداء إذ تقوم الرقابة مقارنة بالمعايير و المقاييس المطلوبة
- جودة الأداء الفعلي و مقارنته الأداء العام ، حيث أن الأعمال الجيدة هي التي تحدد كمقاييس يرجع إليها.

1- برعي محمد، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية، القاهرة : مكتبة القاهرة الحديثة، 1968، ص : 244

والرقابة لها أشكالاً متعددة فقد تكون داخلية أي من طرف المسؤول المباشر للمكتبة، أو تكون خارجية من طرف التنظيمات والنشريات، والمكتبات العامة المتنوعة فهي حسب تبعيتها حيث تخدم أهداف المؤسسة الأم سواء كانت بلدية (المكتبة البلدية) ولائية (مركز ثقافي، أو دور الشباب) حيث يجب أن لا تحيد عن المسار المخطط لها و حسب الإمكانيات التي تتاح لها.

هذا عن الإدارة العلمية ومراحل تطبيقها والعناصر الخمسة الأساسية التي تنتج العمل الإداري. فما هي الأهداف التي تحققها على طريق الجودة المنشودة ؟

5.1.1.3 أهداف العمل الإداري Management :

جمعها جونسن Johnson في ثلاث أنواع من الأهداف في كتابه (Management by objectives)

أ. أهداف نمطية: هي أهداف الأعمال الروتينية التي تتصل بكل الواجبات والمسؤوليات التي يجب على العاملين بمؤسسة المعلومات الاضطلاع بها يوميا كخدمات الإعارة وخدمات بيبليوغرافية.

ب. أهداف متعلقة بالبيئة المحيطة أو المشاكل الطارئة: ما يميز التبعية الإدارية والفنية للمرفق، كالوصاية التي يجب التعامل من مسؤول المكتبة مع مختلف البيئة التي تحيط به.

ج. أهداف ابتكارية : تتعلق بالتجديد في أساليب العمل واستحداث الأفكار وجلب المبتكرات الحديثة التي من شأنها أن تزيد من فعالية و جودة الأعمال المكتبية."1

2.1.3 التسويق وأثره في تحقيق الجودة بمؤسسات المعلومات :

إن استمرار نجاح وفعالية خدمات أي مرفق خاص بالمعلومات، هو استعمال أحدث الطرق والإجراءات التي تمكن من استقرار حاجيات المستفيدين والرواد لكي يهدف التناسق والتكامل المحدد للاستراتيجية التي تتبع، واعتماد مطالب وميولات المحيط الذي تتعامل فيه و اعتبار عالم المستعملين كسوق ينبغي التقرب للاستحواذ عليه في ظل التنافس المعلن بين مختلف الهيئات التي تقدم خدمات معلوماتية .

1- الشافعي دياب، حامد، بعض الإتجاهات الحديثة في إرادة المكتبات الجامعية، الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع. الأول 1994، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ص : 111.

من بين التقنيات الأكثر استحداثا وفعالية، ما يعرف بالتسويق الذي يعتبر علما يخدم الجانب التطويري ويهيئ المنتجات الاقتصادية خاصة لبيعها و تصريفها مما يدر أرباحا ونجاحا مثمرا.

والمكتبات كغيرها من الهيئات والمؤسسات، أدركت ما لهذا العالم من مزايا وخدمات جليلة، تمكن من أداء جيد في تقديم خدمات المعلومات، فماذا نقصد بالتسويق ؟ وماذا يمكن أن يقدم لقطاع المكتبات ؟ وهل إعماده سيحقق الجودة المطلوبة ؟

1.2.1.3 مفهوم التسويق:

ترجع هذه الآلية والتقنية في الحقيقة إلى آدم سميث "Adam Smith" عندما كتب سنة 1776 "إن الاستهلاك هو الغاية الوحيدة للإنتاج" ¹ ويرمي هذا الاقتصادي الليبرالي المشهور إلى اعتبار الاستهلاك هو الهدف، والغاية من أي عمل وأي إنتاج. كذلك فإن خدمات المعلومات ينبغي أن تبنى على أساس تقديم المعلومات إلى المستعملين الذي يجب إرضائهم و يضيف "Backer" "kotler" بأن النشاط الإنساني موجه لإشباع الاحتياجات والرغبات من خلال عمليات التبادل² حيث يشترط التبادل والإشباع وذلك كله يعرف بواسطة الرغبات وفي المكتبة اتجاهات القراء وميولاتهم.

كما يعرف آرثر سترنجرول وهو تعريف خاص بالمكتبات المتخصصة " أن مدخل تخطيطي للتعرف وخدمة مستفيدين معينين بطريقة تؤدي إلى تعزيز خدمات المعلومات في المكتبة المتخصصة"³ .

يركز هذا التعريف على العناصر الأساسية المتناسقة التي تخدم المستعمل، الذي يبدي رضاه عن استراتيجية ومجهودات المؤسسة، ويربط هذا بالتخطيط الجيد الذي يوضع بمساهمة المستفيد نفسه لمعرفة اهتمامات ومجالات بحثه، وإذا كان التسويق المعروف

1- إيدرواح الأخضر، المكتبات الجزائرية : مقارنة التوثيقية ، المجلة العربية للمعلومات 1998، ص: 70

2- محمد ذياب، مفتاح تسويق خدمات المكتبات والمعلومات. المفهوم والنشأة والتطور، مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات، ع2، 1999، ص : 183

3 - زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، مدخل نظري، مجلة الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع1 1984، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ص93

خاصة في المجال الاقتصادي والتجاري، والذي يقدم سلع وخدمات يتطلع من خلالها إلى الربح. فماذا تقدم المكتبة للمستعملين؟ أو الزبائن؟ وما هو الربح الذي تناله المكتبة؟ وهل يساهم في جودة الأعمال داخل المكتبة؟

2.2.1.3 تسويق الخدمات :

رغم أن الخدمات ليس لها البعد المادي الملموس، إلا أنها تشبه السلعة نظرا لكونها موجهة أساسا لخدمة فئة معينة، فالمكتبة تمد مستعمليها بالمعلومات والوثائق لكن بشكل خدماتي، حيث تفتني وتجلب أرصدة المعلومات، ثم تضيف إليها عدة عمليات لتعدها وتقدمها كخدمة وتتخلص خدماتها في نوعان هما :

- خدمات تقدم للمستفيدين وهي عبارة عن اجتهاد من المكتبة نفسها كالبث الانتقائي للمعلومات، الإحاطة الجارية، الكشافات، المستخلصات والبيبليوجرافيات .
- خدمات تقدم استجابة لطلبات المستفيد كالإعارة والإجابة عن الاستفسارات بالإضافة إلى خدمات دقيقة في بعض المكتبات المتخصصة.¹

و باعتبار التسويق أداة و تقنية قيمة ، لا يمكن لأي قطاع مهما كانت قوته وكفاءته أن يستغني عنها، وجب على مؤسسات المعلومات السعي دوماً إلى تقديم خدمات مفيدة للمستفيدين، الذين هم بمثابة مؤشر ومرجع يبين مدى فعالية ونجاح أي خدمة داخل المكتبة. وإذا كان التسويق يعود بفوائد عديدة للمؤسسات الاقتصادية والتجارية، ففيمما تجلى المنافع التي يحققها؟

3.2.1.3 منافع التسويق :

يشمل التسويق جميع نشاطات وخدمات المكتبات والإجراءات الفنية التي هي أساس الواجهة الحقيقية لأي مؤسسة، وتنقسم هذه المنافع إلى : "2"

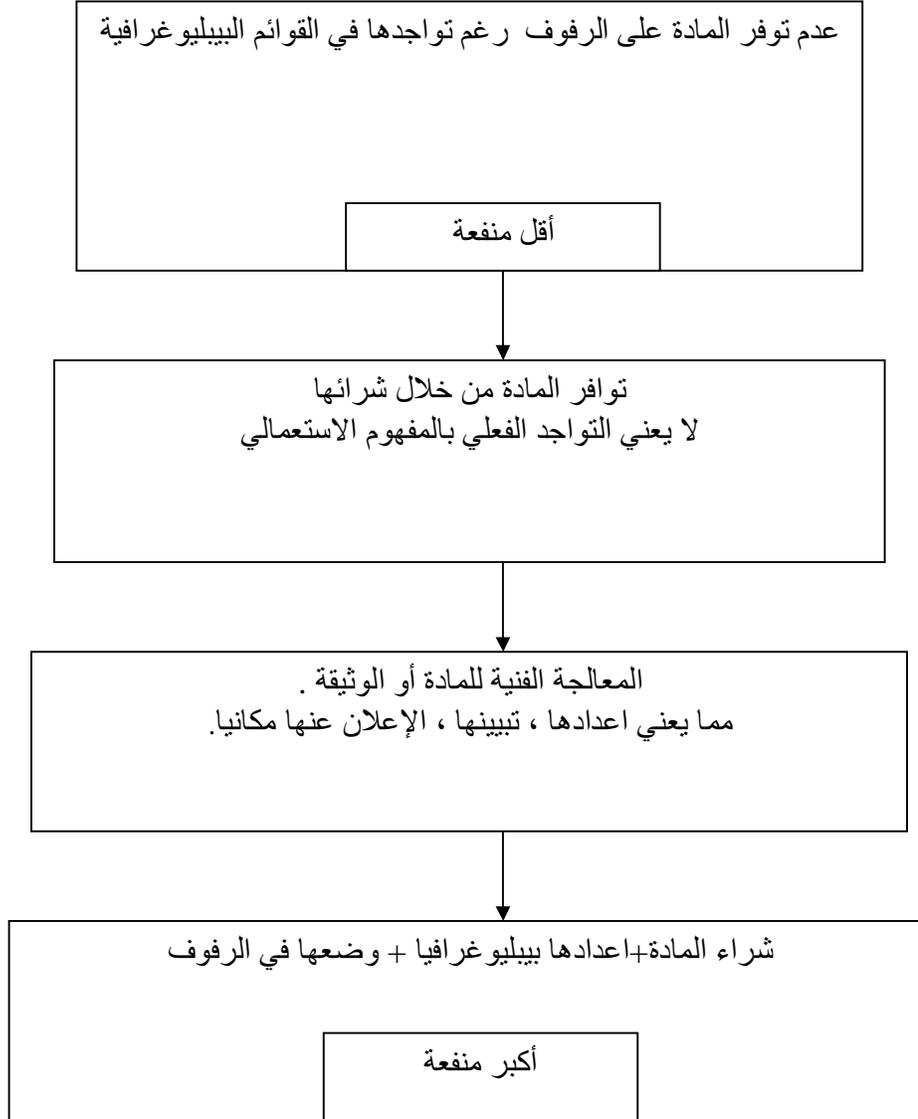
- **منافع شكلية** : هو الكيفية والشكل التي تحضر به الخدمة، و هذا الإعداد الشكلي يعتبر التصريح والإعلان عن المحتوى والتعريف بالرصيد الموجود بالمؤسسة، وقد

1- زين عبد الهادي، إجلال بهجت، المرجع السابق، ص 94

2- المرجع نفسه السابق، ص : 94

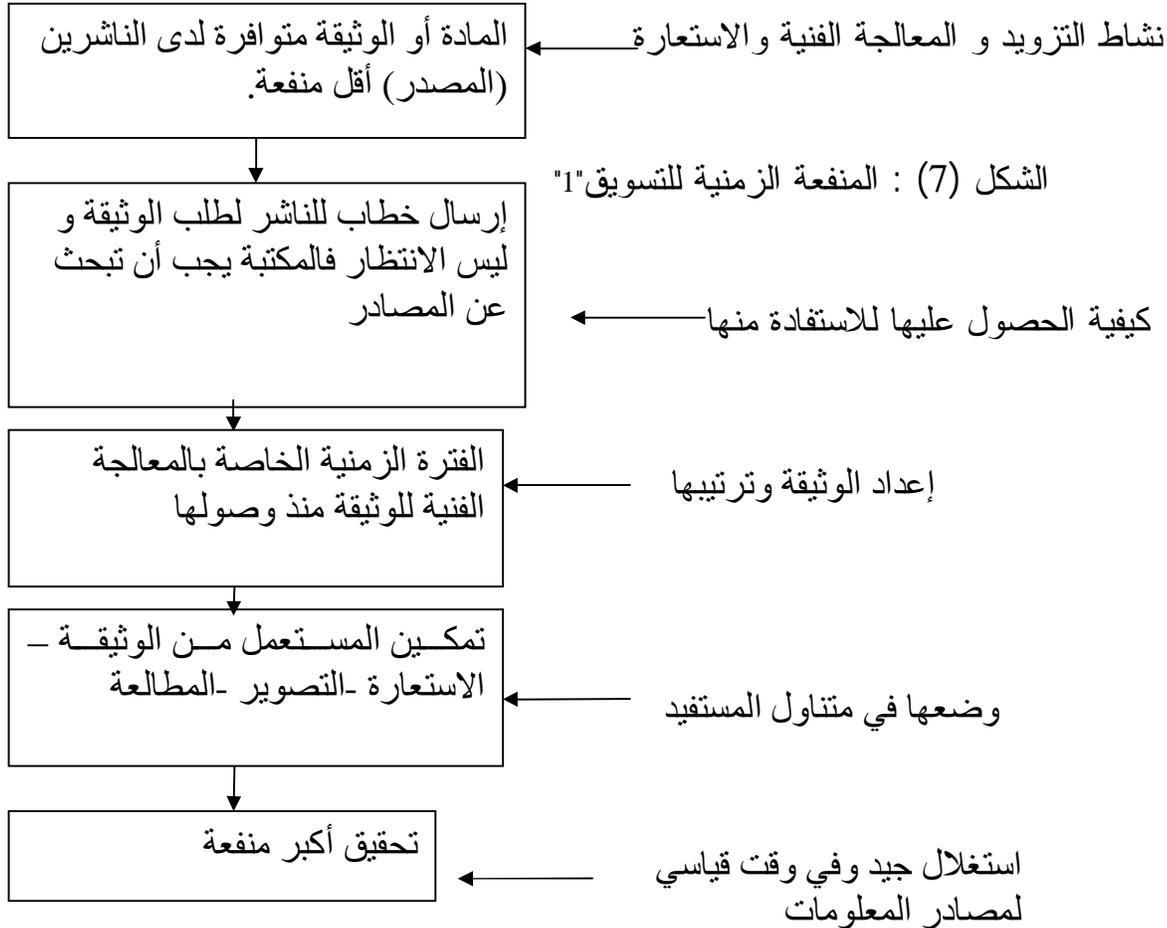
يكون هذا الإعداد الشكلي في صورة فهارس أو ببليوغرافيات أو كشافات، في شكلها التقليدي أو الآلي .

- **المنفعة المكانية**⁶²: حيث أن عدم توافر المادة أو الوثيقة على الرفوف بالمكتبة دليل على عدم استخدام هذه الوثيقة، و لهذا ينبغي تحديد مكان تواجدها مما يساعد في الانتفاع بها. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

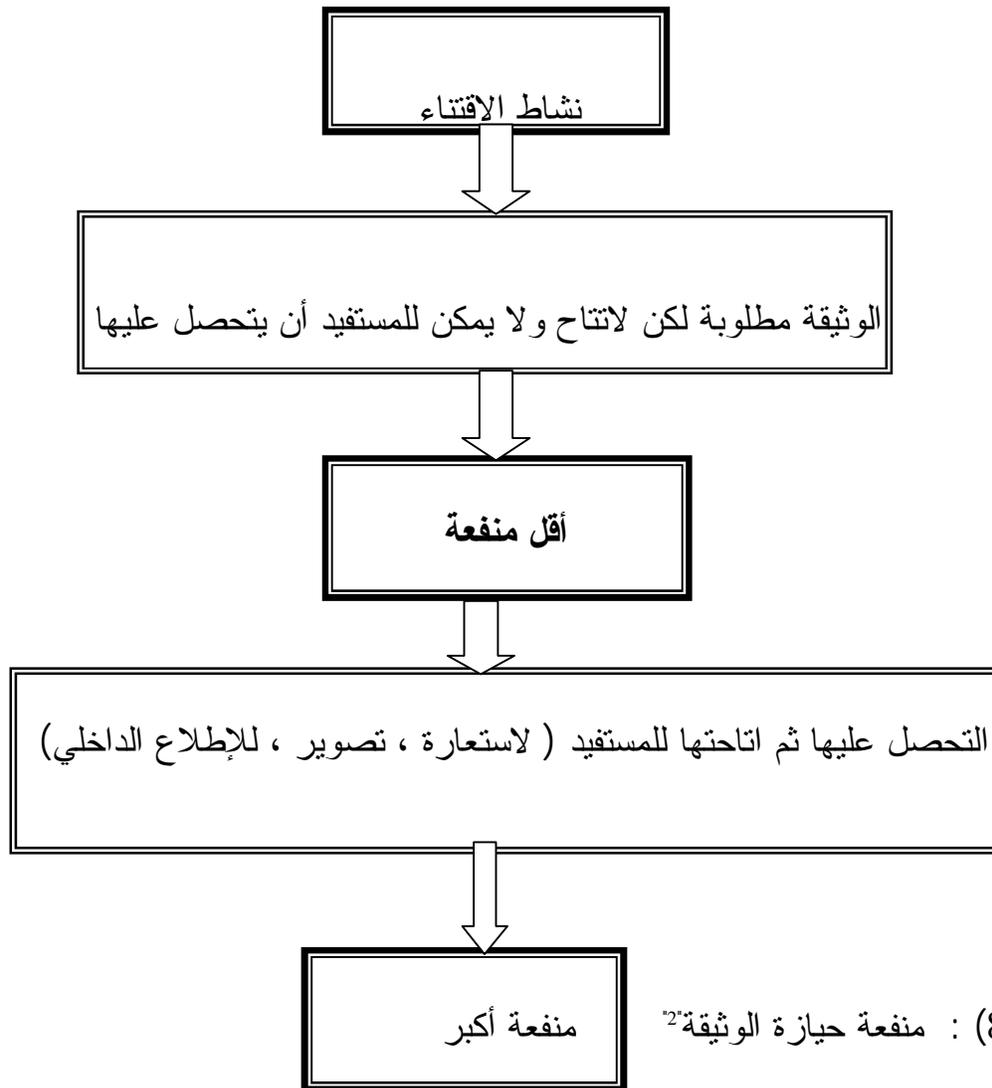


شكل رقم (6) : نشاط التزويد و الشراء في المكتبة².

- **المنفعة الزمنية** : هي المدة التي تستغرق للبحث عن وثيقة معينة، أو معلومة فان الاعداد الجيد ، للمنفعة المكانية و الشكلية ، يختزل الوقت الذي يكون عادة طويلا في حالة ما اذا كان هناك سوء ترتيب وإعداد سيئ لأدوات البحث. كما أن سلوك المستعملين من المصادر المختلفة : كالناشرين وغيرهم . وهذا كله يحقق خدمة المستفيدين من ناحية الوقت المستعمل، مما يساهم في اقتصاد الوقت الذي هو عاملا مربحا وأساسي في تحقيق الجودة المطلوبة. والمكتبة المتخصصة قد تكون أقل المستفيدين لكن، إن التسويق عموما منافعه تعود على مرافق المعلومات عامة ويمكن توضيح الشكل الذي يحقق المنفعة الزمنية كما يلي :



- **منفعة حيازة الوثيقة (الملكية للوثيقة و حرية التصرف)"1** : ان امتلاك المؤسسة الوثائقية لمصادر معينة، تترك نوعا من الحرية في اتاحتها للمستعملين بدون عراقيل بل تساهم هذه الملكية في التوفير الدائم للوثائق، داخل المكتبة مما يجعل نوع من الاطمئنان والثقة في التفاعل بكيفية تجعل المستفيد أو القارئ يستغل الوثيقة أو المصدر وقت ما يشاء سواء عن طريق الاستعارة أو بالتصوير أو بطريقة أخرى ويمكن أن ينطبق ذلك على الاستعمال الآلي أو الوثائق الالكترونية، و تتضح هذه المنفعة في الشكل التالي :



شكل رقم(8) : منفعة حيازة الوثيقة²

وما يلاحظ دوما هو تواجد عنصر المستفيد بصفة أساسية في كل خطوة تقوم بها المكتبة، لأنها وجدت أساسا لخدمته وإرضائه. ومن بين المنافع التي تعود بالفائدة على مؤسسات المعلومات، من خلال انتهاج سياسة تسويقية معينة.

• **منفعة الترويج (الإشهار بالمعلومات):** وهي الوسيلة التي توصل وتعطي نوع من الجمالية والفعالية للمعلومات التي تمتلكها المؤسسة وتزيد من قدراتها وخدماتها وتمكنها من الإجابة على الاستفسارات مما يعطيها القدرة لدخول المنافسة بنجاح والمؤسسة التي لا تضع الأساليب والترتيبات للإعلان والإشهار عن منتوجاتها مصيرها الفشل، حتى وإن كانت هذه المنتجات جيدة، وبالمقابل يمكن أن تحقق مكنتات أخرى أقل إمكانيات وقدرات لسبب واحد أنها أعطت جانب الإعلام والإشهار الاهتمام الكامل، مما يمكن من الاستغلال الجيد للرصيد مهما كان صغيرا .

لهذا فان التسويق يعتبر القيمة المضافة الآلية المحركة للعمل والخدمات المكتبية والقناة الحدية التي توفر المعلومات والوثائق في المكان والزمان الملائمين بالشكل النموذجي الاستخدام الحسن والمفيد لأرصدة ومحتويات المؤسسات التوثيقية، كما أنه يضع ويصدر الكيفيات التي تدير بها المكتبة أو الهيئة المستعملة للتسويق، وتنشأ بها خدمات جديدة حسنة كما يمكن ويسمح للعاملين باستعراض وتقديم أفكارهم حيث يتم تمحيص الأفكار مع استبعاد الضعيفة منها لصالح الممتازة.

وتكون مراحل استعراض هذه الأفكار في المراحل التالية:

- **الاستعراض الابتدائي:** حيث توافق الأفكار المقدمة مع الأهداف العامة للمؤسسة ولا تتعارض، ثم تقدر أهمية هذه الخدمات مع اعتبار الفائدة التي تعود على المكتبة وبالتالي فان الاختيار يتم لصالح الأفكار الصالحة المفيدة.

- **الاستعراض النهائي:** امكانية المكتبة على تقديم الخدمة، التكلفة والفائدة وهنا توضع قائمة تلك الخدمات الجديدة أو التي يتطلب تحسينها."1"

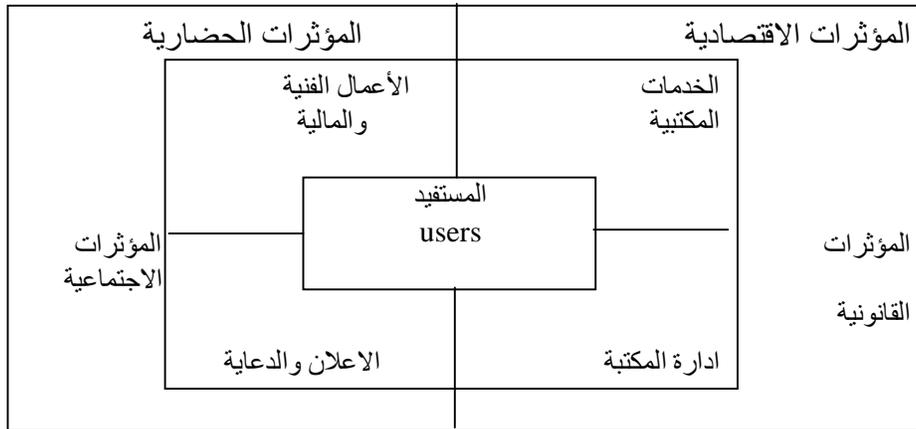
ويتضح مما سبق أن الإجراءات التسويقية ترفع وتزيد من فعالية الأداء وذلك باعتبار أن المكتبة مجال حيوي يقوم على التخطيط والاستغلال الجيد لكل المحتويات والأرصدة شأنها

1 - محمد سعيد عبد الفتاح، التسويق، القاهرة، دار النهضة العربية، 1983، ص : 334

في ذلك شأن السلع والأنشطة التسويقية التي تبنى أساسا على تحقيق الربح والفائدة المادية غير أن الثمن أو الفائدة بالنسبة للمكتبة يتمثل فيما يسمى بـرجع الصدى، ودليل نجاح أو فشل خطة ما، وفي ظل هذا التعامل يمكن اعتبار المكتبة بمثابة سوق تجارية ، إلا أن المكتبة وكفءاء علمي لا تسعى إلى الربح المادي بقدر ما تريد وتتطلع لتحقيق المردودية العلمية التي تتمثل في:

- خدمة المزيد من القراء والمستعملين
- الإثراء الجيد للأرصدة وتجديدها
- اتساع فئة المستعملين لتحقيق المزيد من التأثير على الجانب الثقافي والعلمي في المجتمع
- السمعة الطيبة الناتجة عن حسن الخدمات وجودتها
- سن تقاليد في مدى تأثير المكتبة في الوسط الذي تتواجد به
- الاتصال والتواصل الضروري بين المكتبة والمستعمل حيث يصبح جزء أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه

ان المحور الأساسي في عملية التسويق وخدمات مكتبية فعالة وذات جودة عالية يبقى دوما المستعمل أو المستفيد الذي هو مؤشر قياس الخدمات المكتبية المتنوعة في البيئة التسويقية التي نعبر عنها في الشكل التالي :



شكل رقم (9) : البيئة التسويقية لأنشطة وخدمات المكتبة"1"

1- عبد الهادي ، زين ، بهجت ، إجلال . المرجع نفسه، ص : 101

يتضح مما سبق أن التسويق أداة ضرورية تؤثر على الإدارة الحديثة مهما كان نوعها أو تخصصها، وهي السبيل الأمثل والقياسي الذي يمكن من معرفة وضعية أي هيئة أو مؤسسة في البيئة المتواجدة فيها وبالتالي تعتبر نقطة الانطلاق المبنية على دراسة ميدانية واعية تؤثر ايجابيا على الخدمات والنشاطات والمكتبة باعتبارها مؤسسة نامية حسب تعبير رانجتان تسعى للاستفادة من خدمات أي تقنية أو أداة حديثة من شأنها أن تجعل العمل مبنيا على أسس موضوعية و واقعية . فكيف يؤثر التسويق على جودة خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات ؟

4.2.1.3 أثر التسويق على تطوير الخدمات المكتبية :

ان العمل الاقتصادي والتجاري الحديث يفرض على المتعامل أن يعرف احتياجات السوق، بل يجب عليه أن يتنبأ بالاحتياجات ومطالب الزبائن بناء على التحاليل والممارسات السابقة، انطلاقاً من قاعدة سببية وحتمية. والمكتبة بدخولها إلى عالم المنافسة والتحديث المستمر للخدمات ينبغي عليها أن تعرف مع من تتعامل والكيفيات التي يجب أن تتعامل بواسطتها.

أ.التنبؤ بحاجيات المستعملين"1" :

يكون هذا التنبؤ عن طريق:

• آراء وتعليقات المستفيدين (المستعملين) حول المستوى المثالي الذي يجب أن تكون عليه الخدمة.

• إحصاءات المستفيدين وذلك من آثار الخدمات المقدمة خاصة المرجعية منها والاستعارات.

• استقصاء حاجيات المستعملين، وذلك انطلاقاً من أسس الخدمات المقدمة سابقاً .

• اختبار سوق المستعملين، وذلك من خلال رد الفعل الذي ينجر عن وضع خدمة جديدة مثلاً .

• طريقة الارتباط وهي ذات شكل رياضي يهدف إلى تبين العلاقة بين معدل الإقبال على طلب خدمة معينة، و العوامل المؤثرة في ذلك و يكون ذلك كتنبؤ "2"

ب. طريقة الانحدار :

وهو التنبؤ استناداً إلى بيانات وإحصائيات متوفرة فعلاً عن الخدمات ذات العلاقة بتقديم هذه الخدمة. إن دراسة المستهلك في حد ذاته يختصر الطرق والأساليب في معرفة مطالبه وميولاته، ولهذا يعتبر المستفيد من المكتبة والمستعمل لها أصدق حالاً على ذلك ويمكن معرفة وتقييم ذلك من خلال دراسة رد فعله."3".

1 - المرجع السابق نفسه، ص : 102

2 - المرجع السابق نفسه، ص : 103

3 - المرجع السابق نفسه، ص : 103

ج. دراسة سلوك المستعمل :

يسمى في اختصاص المعلومات بـرجع الصدى، أو التغذية الراجعة Feed back، ويدل ذلك أن الخدمة قد وصلت فعلا إلى المستقبل، وهنا يكون رد الفعل ايجابي أو سلبي للمستعمل، وهو مفيد في كلتا الحالتين، ويعتبر أحد مؤشرات نجاح الأداء والجودة، كما أنه يساعد في الحكم على جدوى الطريقة التي تقدم بها الخدمات أو التراجع عنها. وتكون هذه الدراسة دائمة وملازمة للعمل المكتبي حيث يرى أحد المختصين: "للتعرف المستمر على دوافع المستفيدين وتحديد مكان ونوعية وطبيعة عملهم، وما الذي يؤثر في قراراتهم الفنية لتغطيتهم واستفادتهم من خدمات المعلومات من المكتبة، فالحدير بالإشارة أن يعلم مسؤولو المكتبة أنهم يقدمون خدماتهم لمستفيدين متغيري و متنوعي الرغبات والسلوك، فمن المهم قيام مسؤولو المكتبة بإعداد سياسات وخطط تجعل هذا المستفيد دائما هو الزائر المرتقب"¹ . كما التركيز على المسؤولين باعتبارهم واضعو الخطط لا ينفي دور باقي الموظفين العاملين بالمؤسسة باعتبارهم متعاملين مباشرين مع المستعملين.

والمستعمل لا يقدم مساهمته هذه بصفة سريعة أو ارتجالية بل لا بد من المرور ببعض المراحل والخطوات، حيث أن حكم المستفيد على الخدمات من كونها جيدة أم سيئة يجعل مؤسسة المعلومات في وضعية ترى من خلالها الاستمرار والتطوير، أو إلغاء بعض الجوانب من السياسة والاستراتيجية المتبعة أم التغيير الجذري لهذه السياسة. لهذا نستطيع القول أن التسويق هو أحد العناصر الأساسية لتحقيق الجودة في جميع الميادين بما فيها ميدان المعلومات و المؤسسات التوثيقية، فإضافة إلى الإجراءات الإدارية والخطط العلمية فإنه يجعل المستعمل أساس لإرساء قواعد التعامل المكتبي، لهذا يمكن استخلاص الفوائد العامة المؤثرة في خدمات المعلومات من خلال التسويق والمتمثلة في:

- معرفة حاجيات المستعملين بشكل جيد.
- العناية بالمستعمل أكثر ومعرفة العوامل التسويقية .
- يسمح بتطوير البحوث ويهتم بوضع سياسات لذلك .

1- عصمت محمد عبد الحكيم، خدمات المعلومات العلمية في المكتبة الإلكترونية المتخصصة، شخصيات وأوراق العمل حول المكتبة الإلكترونية والنشر الإلكتروني، تونس 1999، المعهد العالي للتوثيق 1999، ص : 55.

- يطور الخدمات ويقومها .
 - يستفيد من التطورات التكنولوجية .
 - معرفة الإدارة للأفكار الجديدة والمفيدة .
 - توفير الموارد والإمكانيات لإعداد خدمات جديدة .
 - المرونة عند التخطيط والتنفيذ
 - التعاون الإيجابي بين جميع إطارات وموظفي المؤسسة.
 - التعاون بين جميع أقسام المكتبة في تقديم الخدمات .
- و لهذا نخلص بأن الأخذ بأسباب النجاح السابق ، يؤدي إلى خدمة جيدة، ويمكن تلخيص المراحل التي يتم من خلالها دراسة سلوك المستعمل، في الشكل الموالي:



شكل رقم (10) : دراسة سلوك المستفيد نحو المكتبة"1"

1- زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية، المرجع السابق نفسه، ص105

2.3 مقومات الجودة في المكتبات:

لكي تتمكن المكتبات والمؤسسات التوثيقية ، من تحقيق الجودة الشاملة ، في مختلف الوظائف والأعمال والخدمات. والتي تتم عبر الآليات التي وضعناها آنفا. ينبغي عليها الاعتماد على مقومات وأسس ، أبرزها تكنولوجيا المعلومات ، كفاءة القدرات البشرية ، المدعمين بالأخلاق المهنية ، وهذا كله لا يتم إلا عبر التكوين الجيد والمستمر. كل هذه العناصر سنحاول إبرازها في هذا الفصل.

1.2.3 تكنولوجيا المعلومات أحد عوامل الجودة:

لقد كان للتطور الكبير الذي عرفه عالمنا المعاصر، في مجال التكنولوجيا والتقنيات بصفة عامة وتكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة، أثره الواضح على خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات بجميع أنواعها ، على تقديمها لمن يحتاج إليها على اعتبار أن العالم اليوم وبعد أن كان قد ربط تطوره بالزراعة والصناعة فإنه مربوط بالمعلومات التي تعد من أهم مقومات التطور والتقدم في مختلف مجالات الحياة وفي هذا الصدد يقول: "الفن توفلر"¹

[إن المعلومات هي أهم مادة أولية على الإطلاق، و هي مادة لا يمكن أن تنفذ أبدا] مما جعل بعض الدول تعتمد المعلومات في أدائها لإستراتيجياتها، باعتبارها ثروة وطنية يجب المحافظة عليها و تطويرها. ودول أخرى جعلت المعلومات ميدانا خصبا لاستثمار يدر أرباحا و أموالا طائلة، كما سعت أخرى إلى السيطرة على المعلومات ، احتكارها وتوظيفها لأغراض متعددة. فالمعلومات أصبحت المجال الأهم الذي تتنافس فيه جل النشاطات البشرية. ولا شك أن المكتبات و المؤسسات التوثيقية، أول المعنيين بكسب و توظيف المعلومات، وتقديمها إلى المستعملين بصفة فعالة. وهو ما يستوجب توظيف أحدث الأساليب و الطرق، للسيطرة على الزخم الكبير للمعلومات المنتجة، وذلك باعتمادها الآليات الحديثة كالإدارة العلمية، التسويق ، توظيف الكفاءات ، واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن لتقدم الإلكترونيات والاتصالات والتقنيات وما صاحبها من صناعات في المجال الحواسيب و قدراتها الهائلة في مجال التخزين و تعدي ذلك إلى قدرات أخرى أكثر تفاعلية.

¹ - الهوش أبو بكر محمود، تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل. القاهرة: مكتبة عصمت، 1996 ص: 89.

ونتيجة تزايد الأعباء الملقاة على المؤسسات والهيئات العلمية والأكاديمية ، والمكتبات. وتتامي متطلبات القراء الذين أصبحوا في حاجة ماسة إلى معلومات تقدم بطرق حديثة وآليات وتقنيات متطورة ، تجعل تكنولوجيا المعلومات هي أحد المقومات الأساسية لتحقيق الجودة في المكتبات الحالية و المستقبلية. فكيف تساهم هذه التكنولوجيات في تحقيق الجودة داخل المكتبات؟

1.1.2.3 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن هدفنا هو تحديد معنى جد خاص لتكنولوجيات المعلومات كمييار للجودة.

فماذا نقصد بتكنولوجيات المعلومات في إطار الجودة؟

تعرف بأنها: "مجموعة المجالات المعرفية من علمية و تقنية و هندسية و إنسانية و اجتماعية و الإجراءات الإدارية و التقنيات المختلفة المستخدمة ، والجهود البشرية المبذولة في مجتمع المعلومات المختلفة و تخزينها ومعالجتها و نقلها و بثها و استرجاعها و ما ينشأ من تفاعلات بين هذه التقنيات و المعارف والإنسان المتعامل معها بكافة حواسه و إدراكاته".¹

يتضح من هذا أن تكنولوجيا المعلومات تعرف بمدى فعاليتها و استعمالها، و استثمارها بشكل جيد يتمثل في تفاعل المجالات المعرفية المتعددة والجهود البشرية المبذولة في جمع المعلومات، تخزينها، نقلها، بثها، و استرجاعها. أو بعبارة أخرى تسخير هذه الاختراعات والآلات لخدمة الفكر البشري المتعدد المطالب، و توظيفها بطرق تخدم العمل المكتبي الجيد. إن المتصفح لتاريخ تطور العمل المكتبي يجد أن الاختراعات الجديدة و التطورات في ميادين الطباعة والنشر قد عدلت العمل و كفاءته ، بل و غيرت وظائف و أضافت وظائف أخرى.

و يبقى أخصائي المعلومات داخل أي مكتبة و هيئة وثائقية معنيا بأي تغير و تطور، بالإضافة إلى المستعمل الدائم الذي يتطلع دوماً الأفضل والأحسن.

¹ - عيون السود، نزار، واقع و آفات استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق و مكتباتها. وقائع المؤتمر الثامن لتكنولوجيات المعلومات. ص 88.

2.1.2.3 أثر التكنولوجيات في تطوير جودة عمل المكتبات:

تتضمن تكنولوجيات المعلومات، الأجهزة و الوسائل الحديثة التي تستخدم لتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و جعلها متاحة لطالبيها بسرعة وبسهولة وبجودة وفعالية وتتركز أساسا على فئتان رئيسيتان: الأولى خاصة بالحواسب التي تقوم بتجهيز ومعالجة المعلومات: كالحواسب و نظمها ، ثم الفئة الثانية: المتعلقة بأجهزة البث و الاتصالات عن بعد ثم حصل التزاوج بين هاتين التقنيتين مما أنتج الإنترنت ، الذي يمثل قمة الأداء الجيد والفعال في العصر الحالي.

وتتلخص التكنولوجيات الحديثة التي تعرض على المكتبات في الأنواع التالية:

Ø الحواسب الإلكترونية التي تقوم بتجهيز المعلومات و اختزان كميات ضخمة منها واسترجاعها بسرعة و دقة.

Ø الاتصالات التي تستطيع بث المعلومات بسرعة كبيرة لأشخاص مختلفين و متعددين بصرف النظر عن الأماكن التي يقيمون فيها.

Ø التصوير المصغر و النسخ و التسجيل بالليزر، مما يسمح باختزان كميات ضخمة من المعلومات في حيز صغير جدا. "1" فالمكتبة أمام هذه الوسائل الأكثر انتشارا والأحسن استعمالا لتحقيق الجودة و الفعالية في تسيير مختلف العمليات و النشاطات والوظائف المتعددة للعمل المكتبي، حيث الاستخدام يتيح إنتقاء أفضل للموارد، واقتصادا في التكاليف فضلا عن سرعة هائلة و دقة كبيرة في إنجاز العمل و كذا الدور الكبير في سير الأعمال الإدارية بصفة أفضل.

ونلاحظ أثر هذه التكنولوجيات على المكتبات، والأعمال المكتبية، وكذا التغيرات التي حصلت عبر التاريخ ، في الشكل التالي:

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي: المعلومات و تكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد، القاهرة: الدار العربية للمكتبات 2000 ص.: 121.

أوعية المعلومات	اسم العلم	العامـلون	العنصر الآلي
ورقـية	*المكتبات	*مكتبيون	*تكنولوجيا بسيطة
ورقية مصغرات	*مكتبات *توثيق	*مكتبيون *علماء	*تكنولوجيا متوسطة
ورقية مصغرات أقراص ضوئية	*مكتبات *توثيق *معلومات	*مكتبيين، علماء *مهندسون مبرمجون	*تكنولوجيا جديدة معقدة متطورة، *إنترنت.

الشكل (11) دور التكنولوجيات في تطور الأعمال المكتبية. "1"

إن المتصفح لهذا الجدول، الذي يبين التغيرات التي حصلت في ميدان المكتبات و خدماتها يدرك العلاقة الوطيدة بين العناصر الأساسية المكونة لهيكل و هيئة المكتبات و المؤسسات التوثيقية و كذا التطورات التي تحدث تباعا ، في مختلف جوانب العمل المكتبي. وتعتبر مصادر المعلومات وأدوات التخزين المحرك الأول للتغيير الحاصل، حيث كان التعامل ورقيا يقتصر على الكتب ومايتبعها من تقنيات معروفة كالفهرسة والتصنيف فالقرون الماضية تميزت، بمجال معين "القرن التاسع عشر هو قرن التصنيف"2" ثم توالى التغيرات إلى أن وصلت إلى التكنولوجيات الحديثة ، التي تمكن المكتبات من رفع مستوى خدماتها بدءا بتوفير الدقة و السرعة للوصول لأي معلومة أو وثيقة داخل المكتبة.

زيادة على ما تقدمه الحواسيب من تسهيلات في مجالات التزويد ، الدوريات والإعارة تساهم هذه التقنيات في حل مشكلات المكتبات المتعددة. كما ستمت بالوظيفة المكتبية وأخرجتها من دائرتها المغلقة، حيث أن اعتماد هذه التكنولوجيات ، فتح المجال أمام كفاءات أخرى لاقتحام

¹ - المؤتمر الثامن لتكنولوجيا المعلومات ، وواقع استخدامها في العالم العربي ، دمشق: 1999 ، المرجع السابق، ص. 126.

² - مجلة المكتبات و المعلومات مج 1، ع2 ، ديسمبر 2002 ص: 69 .

عالم المكتبات الذي لم يعد حكرًا على المكتبيين لوحدهم ، وهو ما يساهم كذلك في تفتح هذه الفئة واحتكاكها بالكفاءات الأخرى.

إن المكتبات الحالية ليست مخررة في مجال استعمال التكنولوجيات الحديثة، بل أنها حتمية فرضت عليها، كما أنها دليل استمرار العمل المكتبي، وما يحققه من إرضاء واستجابة لمتطلبات المستخدمين. وهذا ما يؤكد أكثر الاتجاه الذي يسمى بالقطب التكنولوجي، الذي يؤكد على ضرورة وجود تكنولوجيا المعلومات ، داخل أي مكتبة ، بل ويشترط وجودها في مختلف الوظائف والأعمال المكتبية.

3.1.2.3 القطب التكنولوجي:

يقر هذا الاتجاه بضرورة وفعالية اعتماد التكنولوجيات الحديثة في عمل المكتبات، بل وقد تعوض هذه المبتكرات المكتبية نفسها كما هو الشأن بالنسبة للإنترنت المكتبة العملاقة التي ليس حدود معينة . كما للتكنولوجيات قدرات في عدة عمليات: كالاسترجاع و التخزين والتحديث ولهذا فالمكتبات ومراكز المعلومات تعتبر في نقطة اللارجوع بالنسبة لاعتماد التقنيات الجديدة و فعاليتها وأن أي مكتبة تحيد عن هذا الاتجاه تصبح فائضة عن الحاجة، ولا تحقق الأهداف و الوظائف المطلوبة، وبل إن الاعتماد على مصادرها الكلاسيكية وطرق عرضها التقليدية يضر بحاجيات المستخدمين أكثر مما يفيدهم. لأن أجهزتها عاجزة على الاستحواذ على المعلومات التي تتطلب وقتا قياسيًّا في الحصول عليها وإعدادها وكذا لتقديمها في ظل التسابق و التنافس المدهش الحاصل في ميدان المعلومات. كما أن المكتبة بصورتها التقليدية لا تستطيع الحصول أو إيلاغ أي معلومات أو معرفة. وهذاالاتجاه يضع التكنولوجيات الحديثة كأساس لأداء جيد بالنسبة لأي مكتبة أو مركز للمعلومات.

ورغم مبالغة هذا الاتجاه في ضرورة استعمال المكتبات لتكنولوجيا المعلومات، بالنظر للإمكانيات المختلفة التي تمتلكها أي مكتبة ، والتي تختلف حسب تطور البيئة التي تتواجد فيها المكتبة نفسها ، فان لتكنولوجيا المعلومات عدة فوائد ومزايا تزيد من قيمة المكتبات.

4.1.2.3 الفائدة و الأهمية من استخدام التكنولوجيات في المكتبات و مراكز المعلومات:

لقد تعاضمت مسؤوليات المكتبات ومراكز المعلومات فيما يخص اقتناء المعلومات المفيدة والتي لها مصداقيتها في ظل الانفجار الحاصل في مجال إنتاج المعلومات و ما صاحب ذلك

من تعقد وتعدد احتياجات المستفيدين الجدد، جعل مؤسسات المعلومات تسعى جاهدة للاستفادة قدر المستطاع من تقنيات المعلومات المتعددة خاصة الكمبيوتر الذي اتجه من التعقد إلى البساطة والاستخدام السهل ، والمفيد وتعداه إلى التفاعلية ، والميلتيميديا . لهذا فان أسبابا جد موضوعية استدعت استخدام التكنولوجيات الحديثة خاصة الحواسيب في جميع مؤسسات المعلومات الحديثة حيث تتمثل:

- § زيادة حجم الإنتاج الفكري، وقدرة الكمبيوتر على التحكم فيه.
- § تفرع الاختصاصات و تعددها وكثرة الطلب على المعلومات.
- § أهمية المعلومات لكل الهيئات ، مما حتم على كل مؤسسة إنشاء مكتبتها الخاصة لتزويدها بالأبحاث و المعلومات التي تخدم ميدان نشاطها.
- § التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية.
- § الاستفادة من الخدمات خاصة في خدمات التكشيف و الاستخلاص والتكشيف الآلي خاصة في الدوريات العلمية القيمة.
- § الاستفادة من خدمات قواعد وبنوك المعلومات.
- § السرعة والدقة في كيفية الحصول على المعلومات. "1"
- § المساهمة في إقامة نظم آلية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.

ان تدابير الجودة بأبعادها المختلفة ، تضع أخصائي المعلومات أمام التزامات ينبغي أن يكون ملما ومحيطا بها، فبالإضافة إلى ضرورة إتقانه لمختلف الوظائف والأعمال ، ينبغي له أن يكملها بالأخلاق والاستقامة التي تحكم علاقته بالمستعملين باعتبارها ، أصبحت علاقة معلم مع متعلم ، موجه مع متلقي. فالأمانة العلمية أصبحت أحد أبعاديات قاموس الخدمات المكتبية أكثر من أي وقت مضى وهو ما نوضحه في مايلي،

¹ - دافع استخدام تكنولوجيا المعلومات، في جامعة دمشق و مكنتاتها. نزار عيون السود مداخلة في مؤتمر التاسع حول تكنولوجيا المعلومات ص

2.2.3 قضايا أخلاقيات التعامل مع المعلومات:

1.2.2.3 أخلاقيات التعامل:

هناك مسائل أخلاقية عديدة تحكم و تنظم خدمات المعلومات سواء بالنسبة للمتعاملين أو المنتجين أو المستفيدين. و للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات ، جانب مهم في معرفة هذه المسائل للتعرف و التمكن من تسيير العمل ، بصفة جيدة نظرا لمميزات المرحلة الجديدة في ميدان التعامل في مجال المعلومات سواء الحصول عليها أو للعاملين على إعدادها وتقديمها للمستفيدين و الإطلاع و تلخص هذه المسائل في:

أ- الخصوصية: ⁷⁹ "1"

وهي من حقوق الفرد للاحتفاظ بمعلومات معينة عن نفسه و لا يمكن أي كان أن يكشف أو يطلع على هذه المعلومة إلا بموافقة حيث يعتبرها من خصوصياته و ذاتيته فمن حقه أن لا ينشرها، أو مما يشبه السرية التي تتم و تكون كقاعدة بين عدة أطراف كالمريض و الطبيب مثلا إذ من نجاح العلاج هذا الاحتفاظ بالسرية من طرف الطبيب و لا يفشيه، كذلك بالنسبة للمستعمل لمراكز المعلومات فانه يريد أن لا يتعدى معرفة مجال إطلاع أو الكتب التي يطلع عليها والأخصائي القائم على المعلومات لا يكون دوره أكثر من التوجيه لمصادر المعلومات، أما الاستتساخ مثلا فانه يخضع لترتيبات معينة وقواعد خاصة بذلك. لقد زادت ظاهرة الخصوصية أهمية كبرى بعد انتشار التكنولوجيات الحديثة خاصة في مجال البحث على الخط أم في مجال الإنترنت، فالمواقع المرتادة يجد روادها الراحة والحرية الكاملة في إخفاء للمواقع التي يطلعون عليها، وحتى التكنولوجيات الحديثة أتاحت تقنيات الإخفاء وهذه المجالات مثلا المثيرة للجدل. إلا أن العلاقة بين أخصائي المعلومات المستفيد يجب أن تحكمها الثقة المتبادلة، فتقديم المعلومات للمستفيد من وظائف القائمين على المكتبات ، والتزام حدود الاستفادة من طرف المستعملين.

و هنا يطرح التساؤل المهم و هو كيف يوفق أخصائي المعلومة و متخذي القرار المشرعون حول كيفية التوفيق بين المطالب الغير محدودة والجريئة للمستعملين والقوانين سواء والأخلاق السائدة مثلا بالنسبة للإطلاع الغير مسموح به. فهل يترك للمستعمل حرية كاملة لحق

¹ - عبد الهادي فتحي محمد ، تكنولوجيا المعلومات : على أعتاب القرن الواحد والعشرين المرجع السابق ص38.

الإطلاع أم أن القائمين ، على مراكز المعلومات، يجب عليه تعديل هذا التعامل بطريقة تحقق الاستفادة للمستعمل من جهة و المحافظة على سمعة و جودة العمل من جهة أخرى الذي يحقق الاستمرارية الناجحة للاستراتيجية الموضوعية ، والتميز بين ما هو للإطلاع الفضولي و ما يخدم البحث العلمي الذي يتعدى بعض أدوار مراكز المعلومات الذي هو توفير المعلومة.

ب- دقة تقديم المعلومات :1"

يجب على الناقل للمعلومات أن يتحلى بالأمانة العلمية ، حيث أن الممارس الأخصائي للمعلومات مطلوب منه أن يقدم المعلومة بدقة و بنوعية جيدة بعد أن ينتقيها و يخزنها في قواعدها بنفس المعايير نظرا لتبعية الاستفادة والاستغلال لهذه المعلومة لأننا في عصر المعلومات الذي يجعل المعلومة هي أساس التعامل، فإن خطأ في تقديم معلومة قد ينجر عنه عواقب، منها ذهاب الثقة التي يضعها المستفيدون في القائمين على المكتبات ومراكز المعلومات. الذي أصبح دورهم أكبر مما كان عليه في السابق ، حيث يتعدى وظيفة حفظ الوثائق إلى تفعيل استخدامها.

ج- الملكية: "2"

تعتمد أنشطة التعامل مع المعلومات على استخدام المصادر المتنوعة منها المطبوعة وغير المطبوعة و المصادر الإلكترونية، وكما هو معلوم أن لهذه المصادر مؤلفين و ناشرين ومنتجي قواعد البيانات الإلكترونية، أي هناك ملكية خاصة تجعل أخصائي المعلومات الموجودين في المراكز والمكتبات بين تقديم خدمة جلية للمستفيد من جهة ، والجانب القانوني الذي يحفظ حقوق أي مودع داخل أي مكتبة أو مركز، ناهيك عن المشاعر الأخلاقية التي تعترى القائمين بأعمال المعلومات باحترام ملكية الغير و المحافظة عليها، حيث تلجأ مثلا بعض المكتبات إلى السماح بطباعة و نسخ جزء فقط من المطبوع لتحقيق نوع من التوازن بين المستفيد المؤلف (المنتج) و أخصائي المعلومات، و مما يلاحظ أنه بعد انتشار التكنولوجيات الحديثة استفحلت ظاهرة النسخ غير المصرح.

1- عبد الهادي محمد فتحي، المرجع السابق ص:39.

2- عبد الهادي محمد فتحي المرجع نفسه، ص: 39

إذا فالملكية قضية أساسية حيث تضع المسؤولية بين المنتج الواسطة وهو المكتبي دون إهمال دور المستفيد. وكذا كونها قضية أخلاقية و قانونية و عملية و هذا ما يلزم و يحتم على أخصائي المعلومات أن يكون على علم و دراية بكل هذه الحثيات لتحقيق الجودة المنشودة.

د - الإتاحة للوصول إلى المعلومات: "1"

يشكل موضوع إتاحة المعلومات للمستفيدين، خلافات بين منظري المكتبات ومختصيها. فهناك من يرى بضرورة إعادة النظر في مجانية الإتاحة للمعلومات، إلا أن هناك من يرى بأن المعلومات حق ، والضمير الأخلاقي يفرض على مراكز المعلومات تقديمها بدون شرط أو قيد.

وفي هذا الصدد هناك تيار يرى بدوام و استمرارية تقديم خدمة المعلومات مجاناً لطالبيها حيث تعتبر من حقوق الفرد ، والتي يسعى أي نظام أو أية دولة، إلى الاستجابة لمطالبه الخاصة بالمعلومات. إذ لا يعقل أن يحرم أي مواطن أو مستفيد من حقه في الحصول على المعلومات، بل إن ذلك يعتبر من حقوقه كحق التعلم و حق الحياة. بينما هناك من يرى أنه في ظل هذه التحولات ، خاصة في مجال المعلومة نفسها من إنتاجها إلى تسويقها. حيث أن مراكز المعلومات لا تحصل على المعلومات بسهولة وبمجاناً، بل أنها تسعى بكل إمكانياتها البشرية و المادية لجلب هذه المعلومات التي تخضع لقانون سوق المعلومات الذي يقوم هو الآخر على قانوني العرض والطلب والتطلع إلى الربح. إذا فمراكز المعلومات ولأجل مختلف اختصاصات تستثمر أموالاً و خبرات و قدرات وبهذا فهي مجبرة على تقديم خدمات بمقابل لتحقيق الاستمرارية بل السعي إلى الربح في ظل المنافسة القائمة و التطورات الحاصل في هذا الميدان. و أن مراكز المعلومات نفسها تخضع للمقاييس الجديدة للتعامل التجاري والاقتصادي مثلها مثل المؤسسات الاقتصادية الأخرى. وعلى وعلى قدر ما لهذا الرأي من موضوعية، فإن المكتبات بقدراتها البسيطة يجب أن تتحلى بمهارات التصرف الجيد، فمثلاً تقديم المعلومات للمستفيدين بسعر رمزي للمساهمة في التكلفة نظراً للتكاليف الباهضة لجلب المعلومات التي تؤثر على ميزانية المكتبات مهما كانت قدراتها وإمكانياته المالية.

¹ - عبد الهادي محمد فتحي المرجع نفسه، ص: 40

إن سوق النشر وإنتاج المعلومات، متعدد المصادر التقليدية منها وغير التقليدية حيث أن للمكتبات ومراكز المعلومات دور في اختيار المصادر واقتنائها حيث يكون لكيفية الاختيار والمعايير والمقاييس التي يتم الاختيار عليها فيما يسمى بـ:

ه- كيفية اختيار مصادر المعلومات و مراقبتها:

إن طبيعة عمل المكتبات ومراكز المعلومات ذاته تستدعي الاتجاه إلى اختيار المصادر اللائقة به فبالنسبة للمكتبة فمهما بلغت درجة التطور، لا يمكن لها الاستغناء عن المصادر التقليدية كالكتب المطبوعة. وتخضع عملية الانتقاء لاستراتيجية و دراسة معدة من طرف الإدارة المسؤولة عن المكتبة. حيث يؤخذ في الحسبان الجانب التقني في فائدة المعلومات ، وفعاليتها، مع تدعيمها بالمعيار الأخلاقي في الانتقاء.

حيث أنه بالإضافة إلى جودة الانتقاء و الاتجاه إلى اقتناء ما يفيد و يقدم الهدف المرجو. ورغم أن هناك حرية تامة في المطالعة و قراءة أي شيء يريده المستفيد، باسم الحرية الفكرية. فالإفراط في هذه الحرية قد يتعارض مع الجانب الأخلاقي الذي يقتضي مراعاة ظروف المجتمع و مقوماته إذ قد يكون شينا مفيدا ويخدم العلم والثقافة بالنسبة لمجتمع معين، إلا أن يكون ضارا و يتعارض مع مقومات مجتمع آخر. إن أخصائيي المعلومات هم أبناء بيئتهم و يساهمون في قسط كبير في تقويم سلوك المستفيدين ، وذلك بالمحافظة على اختيار مصادر المعلومات تحقق احتياجات المستعملين دون الإخلال بالسلوك العام مع إرضاء مطالب مختلف الرغبات و الخيارات.

و- الخدمة المرجعية:

و تتمثل في الرد على أسئلة و استفسارات القراء سواء عن طريق تقديم المعلومات نفسها والإحالة إلى المصادر التي تشمل عليها المعلومات ، في مكان تواجدها و هنا يجب أن تكون أمانة تامة و حب لتقدير الخدمة و عدم التأخر عن أي مطلب، وهنا يدخل الجانب الأخلاقي الذي يجبر الرد على أسئلة المستفيدين بكل أمانة. فالمستفيدين يظنون مهما بلغوا من درجة في العلم و الثقافة و الإطلاع فإنهم لا يستغنون عن الموجهين الذين يكونون عادة المكتبيين وهنا يطرح الجانب التكويني للجانب البشري الذي يكون على قدر كبير من التحكم في

التكنولوجيات، وامتلاك الثقافة الواسعة والإلمام بجميع المواضيع للمساهمة الفعلية والحقيقية في توجيه المستفيدين.

وتماشيا مع هذه الضوابط و القواعد المهنية الوظيفية أم السلوكية الأخلاقية نستخلص أحكاما قيمة تتلخص في هذه القيم الموضوعية التي تدعم المبادئ الأخلاقية للسلوك المهني للفرد وكذا التنظيم العملي بالنسبة للمؤسسات و تكون عنصرا أساسيا في معادلة جودة خدمات مرافق المعلومات بمختلف أشكالها وهذه بعض القيم الشائعة التي يجب أن يتجلى بها الفرد.

2.2.2.3 قيم مهنة المكتبات و المعلومات:

* قيمة الصدق والأمانة:

و هي وجوب صحة ودقة التعامل مع المستفيدين وإيصالهم بمصادر المعلومات، مع التفاهم والتنسيق التام لجميع القائمين على المكتبات ومراكز المعلومات ، فيما يخص خدمة المستعمل.¹

* قيمة التسامح وحسن المعاملة:

أي لا يجب على الأخصائي أن يكون منحازا أو متعصبا لفكرة معينة، وأن إتاحة الأفكار المختلفة هو الوظيفة الأساسية و المهمة.

* قيمة الحرية الفردية:

إن الهدف من خدمات المكتبات و المعلومات هو المساعدة للأفراد في مساعيهم الفردية من أجل الحصول على القدر الكافي من المعلومات ثم فإن على الأخصائي المعلومات العمل من أجل أن تستجيب خدمات المكتبات و المعلومات لرغبات المستفيدين من المعلومات.

* قيمة العدل المساواة في التعامل:

و هي كما يدل اسمها و هي متعلقة خاصة بين المستفيدين والأخصائيين حيث أن هؤلاء ملزمون بأداء الخدمة لجميع المستفيدين، بنوعية جيدة للجميع دون انحياز لفئة معينة . كما أن المسيرين و المديرين ملزمين كذلك بالمساواة والعدل مع جميع العمال داخل المكتبة للقضاء على تهميش الكفاءات.

¹ - عبد الهادي محمد فتحي، المرجع السابق ، ص:43،42

* قيمة الجمال (متعة العمل المكتبي):

إن ما تحققه هذه المهنة من قيمة و متعة و جمال ، تجعلها من أمتع المهن و أجودها، حيث أن الأخصائي يجد نفسه في وسط جميل وممتع من جهة تقديم الخدمة في حد ذاتها للمستفيد وهي فائدة و متعة خاصة في الأعمال ذات القيمة الجمالية العالية كالآداب العالمية و الفنون و غيرها .¹

والأخلاق المهنية ، لا يتحدث عن ضرورتها وأهميتها في تقويم الأداء المكتبي فحسب ، بل كانت هي الأخرى مجالا واسعا للجمعيات المختصة في المكتبات ، والهيئات المهتمة بالميدان لوضع معايير ، وقواعد أخلاقية في شكل دساتير ومواثيق. والتي نستعرضها في المواثيق التالية:

3.2.2.3 الدساتير الأخلاقية لمهن المكتبات والمعلومات (قواعد جمعيات المكتبات):

إن مصطلح الأخلاق" يتناول المبادئ التي توجه السلوك البشري وهو يتعلق و يتصل بقضايا الصواب و الخطأ، الصحيح و الغير صحيح ، العدل و الظلم ، وذلك بالنسبة لمجتمع ما أو جماعة معينة".² وتعتبر الأخلاق هي الأساس أو الركيزة الأولى التي يقام عليها نشاط العاملين في المؤسسات المعلوماتية بصفة ، وأن القواعد و القوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني تسهم إسهاما كبيرا في توليد الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفقا لقوانين و مبادئ متفق عليها من قبل العاملين بالمهنة .

و أخلاقيات التعامل مع الكتب و المكتبات تاريخها طويل، فمنذ القدم أحب العرب الكتب كرموز و أدوات للعلم، و كان لهم اهتمام خاص في مجال التعامل الأخلاقي مع الكتب، ففي مصنفه³ "تذكرة السامع والمتكلم في آداب العالم والمتعلم" يفرد ابن جماعة توفي (733 هـ) بابا بأكمله للحديث عن الآداب مع الكتب.

¹ - عبد الهادي ، محمد فتحي ،المرجع السابق ، ص43.

² - ZWASS, VLADIMIR. Ethical issues in information systems (IN) encyclopedia of library and information science –New York Dekker 1996 vol 57 p 176

³ - الهلالي محمد مجاهد، بحوث و دراسات في المعلومات و المكتبات القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 1999 ص67/65

في العصر الحديث اهتمت العديد من جمعيات المكتبات والمعلومات، عبر العالم بوضع قواعد أخلاقية للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات نظرا لحساسية و أهمية هذا الجانب في المساهمة في الأداء الجيد و القويم.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية وضعت دساتير لأخلاقيات المهنية لتنظيم و تهذيب الأداء المهني.

أ-الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية:

في عام 1981 أقرت الجمعية الأمريكية للمكتبات القواعد التالية ، التي اعتبرت دستورا ينظم أخلاقيات التعامل في مجال المهني للمكتبات و المعلومات و تتلخص في النقاط التالية:

Ø يجب على أخصائي المكتبات أن يقدموا أعلى مستوى في الخدمة عن طريق المجموعات المناسبة ، وأن يقدموا خدمات الإعارة للجميع، وأن يستجيبوا لجميع الأسئلة التي توجه عليهم بمهارة و بدقة و بدون تحيز. "1"

Ø يجب أن يعمل الأخصائيون على حماية المستفيدين في الخصوصية بالنسبة للمعلومات المرغوبة أو التي يتسلمونها، أو يستعيرونها، أو يحصلون عليها.

Ø يجب على الأخصائيين الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء

Ø يجب على الأخصائيين التمييز الواضح بين اتجاهاتهم و فلسفاتهم الشخصية وتلك المتعلقة بالهيئة التي يتبعونها.

Ø يجب على الأخصائيين تجنب المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصية أو مزايا مادية على حساب المستفيدين من المكتبة أو على حساب زملائهم أو المؤسسة التي يتبعونها. "2"

إن المتمعن لبنود هذا الدستور المنظم للخدمة المكتبية يدرك أن الأخلاق المهنية لعامل المكتبات لا تقتصر على المقومات الذاتية و السلوك المثالي الذي يفترض توفره في الإنسان بل تعدى ذلك لتضع الأخلاق كشرط لحسن الأداء و جودته ، ولهذا نجد النقاط الواردة أتت

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات و تكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد القاهرة مكتبة الدار العربية للكتاب سنة 2000 ص 44:45

²-عبد الهادي، محمد فتحي ،المرجع السابق، ص:44

بصفة الأمر بكلمة " يجب " أي ليس هنالك مجال للاختيار، فالسلوك القويم أساس يجب أن يتوفر لدى العاملين بميدان المكتبات.

وتباعاً لتطورات وظائف المكتبة في مجال تقديم المعلومات والذي أصبح يميزها. وضعت قواعد أخرى خاصة "بعلم المعلومات" فالجمعية الأمريكية لعلم المعلومات قامت بالمهمة.

ب- الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات:

صدرت مسودة هذا الدستور عام 1990 و هو تتضمن الآتي:

المسؤولية اتجاه الأفراد¹.

يجب على أخصائي المعلومات:

- Ø المناضلة من أجل جعل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها.
- Ø المناضلة من أجل تأكيد الدقة و عدم الاعتداء على الخصوصية و السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات من الأفراد.
- Ø العمل على حماية حق كل مستفيد وكمالك فيما يتعلق بالخصوصية والسرية.
- Ø احترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات.

المسؤولية اتجاه المجتمع:

يجب على أخصائي المعلومات:

- Ø خدمة حاجة المعلومات للمجتمع مدركاً في الوقت نفسه لحقوق الأفراد
- Ø تأدية دور نشاط في تعليم المجتمع لإدراك و تقدير أهمية المعلومات وتشجيع الفرص المتساوية في الوصول إلى المعلومات.

المسؤولية اتجاه المستفيد أو الموظف:

- Ø المناضلة من أجل سرية المعلومات الناتجة.
- Ø رفض الطلبات المشكوك فيها أخلاقياً.

المسؤولية اتجاه المهنة: من خلال ،

- Ø إنجاز الخدمات بطريقة تجلب التقدير و الاحترام لأفرادها.

1- المرجع نفسه ، ص45

Ø الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء .

Ø تشجيع الإحاطة بالمبادئ الأخلاقية لأنشطة المهنة وتشجيع المناقشة العامة

للمسائل الأخلاقية"1

لقد جاءت هذه الدساتير لتنظم وتعديل قواعد و سلوكا المهنة إتباعا للتطورات التي حدثت في الميدان نفسه، فانطلاقا من المكتبات و العاملين بها إلى أخصائي المعلومات و اهتماماتهم للوصول إلى الوقت الحاضر الذي نعيشه. وهو مجتمع المعلومات حيث أدى استخدام الحاسوب و الاتصالات الحديثة عن بعد والشبكات الحديثة للمعلومات وأهمها شبكة الإنترنت إلى ظهور مشكلات واهتمامات جديدة يجب تحديدها في سياق الأخلاق العامة وتحديد طبيعتها من أجل الوصول إلى قواعد ملائمة تتيح التعامل معها بشكل صحيح حيث يجد الأخصائي نفسه حائرا في الحكم القيمي على أي حركة يقوم بها. هل منافية للأخلاق والآداب؟ هل أنها مباحة؟ من الجانب القانوني منها؟ . وهذا ما يؤثر على سرعة اتخاذ القرار الذي يظل الميزة الأساسية لأخصائي المعلومات . ولهذا نجد هدف هذه الدساتير والمواثيق ، هو تنظيم وتهذيب التعامل في مجال المعلومات.

تقتضي مقومات الجودة ، نماذج معينة في أداء العمل المكتبي الناجح، والذي يتحقق إلا بقدرة العنصر البشري. كما أن القائمين على المكتبات لا يمكن أن تتحقق فيهم كل هذه القدرات. فكيف يمكن للقائمين على المكتبات ومراكز المعلومات ، أن يكونوا في مستوى الأداء الجيد للمكتبات ؟ إن هذا السؤال يجرنا إلى الحديث عن أثر التكوين ودوره في تكوين أخصائي المعلومات.

¹ - عبد الهادي محمد فتحي، نفس المرجع السابق ص: 45

3.2.3 أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات.

1.3.2.3 دور أخصائي المعلومات في تحقيق الجودة:

يقول كرومي و كيفلاند:⁸⁹ " يجب أن ننتقل عن الاستثمار في التكنولوجيات فقط بل يجب كذلك الاستثمار في الإنسان"1" لأن العنصر البشري الكفاء، يحقق القسم الأكبر من أداء متميز لمكتبة حديثة حيث أن التجهيزات المادية مهما كانت قدرتها و إمكانياتها تبقى محدودة إذا لم تجد القدرات و الكفاءات والإطارات القادرة على استغلالها بصفة جيدة وتوظيفها بشكل يخدم آمال و مطالب المستعملين، في إطار تدابير الجودة حيث أن الموظفين ملزمين بأداء مهامهم وفقا لمرجعية الأداء الجيد الخاضع لمواصفات و مقاييس تتلخص في النقاط التالية:

* إتقان العمل و ذلك باحترام القوانين والقواعد والآجال المحددة، بما يؤدي إلى خفض التكاليف و تحسين النتائج.

* يجب أن تكون الأعمال متكاملة مع بعضها البعض ومنسجمة مع السياسة العامة التي تحددها الهيئة الوصية و المتمثلة في الإدارة.

* الالتزام بالوفاء للوعود المقدمة للمستعملين.

* السعي إلى إعطاء أي وظيفة داخل المكتبة طابع الخدمة بما تتضمنه من مؤهلات و ميزات حسنة للموظف.

* إن الجودة لا تخص جانبا أو فئة معينة من الموظفين بل هي مسؤولية الجميع داخل أي مكتبة مما يشجع روح العمل الجماعي.

* أخصائي المعلومات داخل المكتبات مجبرين على حسن إتقان التعامل مع التكنولوجيات الحديثة كالحاسوب و غيرها.

* إن الأرصدة و المقتنيات التي تملكها أي مكتبة يجب أن تعد بطريقة تمكن الوصول إليها من طرف مستعمل و يكون هذا الإعداد بواسطة الفهارس، البيبليوغرافيات، المستخلصات "2" إن إرضاء المستفيدين الذي يعتبر الهدف الأول لأي مكتبة يتم على مستوى جوانب الخدمة التي تقدم من التمتع بحسن الاستقبال، العثور بسرعة على الوثائق المرغوبة في الفهرس أو

¹-بود ريان، عز الدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة و العوائق، مجلة المكتبات و المعلومات، جامعة قسنطينة قسم

المكتبات، مج1، ع2، 2002 ص 77.

²- بن السبتي، عبد المالك، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، المرجع السابق نفسه ص: 34

على الرفوف، توافر مؤلفات حديثة ومستجيبة للاهتمامات والاستعارة لمدة كافية وغيرها من الميزات التي تبين العمل المكتبي القائم على أسس و تدابير الجودة.

إن المساهمة من طرف أي عامل داخل المكتبة في إطار إرضاء المستعملين هي مسألة احترافية وهي أن يتقن الإنسان عمله في إطار احترام القواعد المقررة والآجال المحددة وبكافة مقبولة (قياسا إلى الزمن الذي يستغرقه) إلا أنها أيضا تتمثل خاصة في العمل بكيفية تجعل العمل متكاملا مع نشاط و أعمال المجموعة و الآخرين في المكتبة و بصورة تتسجم مع السياسة التي حددتها الإدارة و مع " الوعود " التي قدمت للمستعملين عبر الإعلام إضافة إلى إعطاء ذلك العمل صبغة " الخدمة " و إن مجموع المهام الفردية يفضي إلى نتيجة كلية شاملة ترضي المستفيد. إن الجودة هي القيام بالحد الضروري الأدنى قياسا إلى مرجعية وليست بالضرورة بلوغ الجودة القصوى أو المطلقة لأن ذلك يبقى على المستوى النظري خلافا عن الواقع الذي تتواجد به عوامل و عرافيل تقف في وجه أداء جيد و متميز، ومنهج الجودة لا يمكن له أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إذا لم يكن العاملون مستوعبين للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم. مما يلقي المسؤولية على عاتق مديري المؤسسات التوثيقية الذين ينبغي أن يوحّدوا جهود العاملين و إعطاء الدافع أو الحافز للسعي إلى أداء جيد للخدمات.

فتدابير الجودة ومقتضيات الأداء الجيد لمختلف النشاطات والوظائف الخاصة بالمكتبات والمؤسسات التوثيقية يتطلب مهنيين مؤهلين تأهيلا جيدا من ناحية فهم واستيعاب المبادئ التي تحكم العمل المكتبي فحسب ، بل يجب امتلاك المهارات الفنية المطلوبة لاستغلال كافة إمكانيات التكنولوجيات و اعتماد الأساليب الإدارية و التسييرية الحديثة، وهنا يأتي دور التعليم الأساسي ودور التنمية المهنية أوالتعليم والتكوين المستمر، لمواجهة التحديات التي من أبرزها التحولات في وظائف ونشاطات ومجموعات المكتبات والمؤسسات التوثيقية التي كانت تقتصر على المطبوعات ثم أضيفت إليهاالسمعيات والبصريات، والمصغرات، فالأشكال الإلكترونية الحديثة.

ولكي يتمكن أخصائيو المعلومات الجدد من مسايرة و مواكبة هذه الديناميكية، فإنه لزاما على الهيئات و المؤسسات المهتمة بالتكوين أن تتبنى سياسة حديثة ومواصفات الأداء الجيد كأساس البرامج و المقررات.

ولقد ارتأينا إدراج موضوع التكوين، كأحد الأسس و المقومات المهمة والفعالة التي تساهم في تحقيق الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية. فكيف يساهم التكوين في ذلك؟

2.3.2.3 دور التكوين و التعليم في إعداد أخصائي المعلومات:

إن التطورات الحاصلة في مجال معالجة المعلومات، وتخزينها واسترجاعها، و بثها و تعقد حاجيات المستعملين، و تنوعها، بما صاحب ذلك من ظهور التقنيات الحديثة، أثرت في تحديد الوظائف المعروفة عن المكتبة و جعلتها في حاجة إلى كفاءات و قدرات جديدة نستطيع أداء أعمالها بصفة جيدة و خاضعة لتدابير الجودة.

وللكفاءات البشرية العلمية دورا مقورا في ذلك ، ولهذا فان التكوين في حد ذاته يجب أن يخضع و يتبع طرق الجودة و أساليب تقديم خدمات المعلومات باحترافية عالية.

رغم ما يصادف هذه التحديثات و التوجهات الجديدة من معارضة تتركز أساسا في صراع المكتبيين التقليديين مع ما هو جديد ، إلا أنه بات من الضرورة اعتماد الجديد والسعي إلى التطور و التحسين المستمر. لأن الاستمرار في التكوين بطرق تقليدية سيوسع الفجوة بين قدرات العاملين المكونين ووظائف المكتبات و المؤسسات التوثيقية الحديثة، التي لم تسلم كغيرها من الأعمال من تيار التغيير والتطور. ويكون التكوين العالي هو المعني بهذا الدور، وتقع على عاتقه المسؤولية الأكبر في توجيه التكوين لما يخدم توجهات المكتبات الحديثة. حيث أن ثورة التكوين تصيب المستويات و التسميات، ونواع المهن المكتبية لأنه من الأحسن تدعيم مستويات التكوين العالي ، أو الجامعي بتنوع الخبرات و المهارات.

فالفروق بين المستويات المهنية هي أقل تشددا مما كانت عليه في أي وقت مضى، أسوة بما أصاب تخصصات أخرى مثل تكوين المهندسين المتخصصين بالوسائل وخدمات المعلومات".¹ حيث لا يمكن أن يبقى الاعتقاد القديم ، الذي يقر بأن التكوين الأعلى يعني

¹ - الصوفي ، عبد اللطيف. الاتجاهات الحديثة في التكوين الجامعي لعلوم المكتبات و المعلومات، مجلة المكتبات و المعلومات مج1 أبريل 2002

خدمة أجود و أحسن ، بل إن طبيعة و خصوصيات البرامج يجب أن تعن في بداية الأمر بالوظائف و الأعمال الكلاسيكية الخاصة بالعمل المكتبي. إذ أن الأصل في المكتبة هو تقديم المعلومات والخدمات للمستفيدين من فهارس ببليوغرافية و مستخلصات مع الاعتماد على التوجهات الجديدة في مجال الأعمال المكتبية و يتجلى ذلك في بعض الاختصاصات و المواد الفعالة و النافعة مثل الاختيار و التزويد، نقل المعلومات، الوسائط. بالإضافة إلى:

* الاستفادة من الوسائط و المعلومات.

* وساطة المعلومات، خدمة المستفيدين، خدمة الإعلام.

وظائف الإدارة، تنظيم العمليات، الإحصاء. "1"

وتعتبر هذه الاختيارات الموضوعية تعتبر جد فعالة ، ومواكبة لهذه المرحلة الجد حساسة في مجال التغير والحركية التي تميز الخدمات، المكتبية و ما انجر عنها من ضرورة لتطوير التكوين الذي أصبح يركز على نوعية المتخرجين أكثر من الكمية حيث لا يكفي في عصر جودة الخدمات المكتبية الاقتصار على تكوين أعداد هائلة من المختصين لشغل جميع الوظائف على مستوى المكتبات و المؤسسات التوثيقية، بقدر ما تهدف إلى تكييف البرامج مع العمليات و النشاطات التي تقوم بها المكتبة الحديثة.

إذا كان للمؤسسات الأكاديمية دورها في إعداد الإطارات و موظفي المعلومات ممن يقومون و يطورون العمل المكتبي داخل المكتبات، فإن التكوين الناتج عن الأداء المتميز داخل أي مكتبة كفيل بتطوير قدراتها وهو مايسمى بالتكوين المستمر. فماذا يقدم هذا النوع من التكوين المستمر للمكتبة؟ و ما دوره في إعداد الإطارات و الكفاءات الجيدة؟.

3.3.2.3 دور التكوين المستمر في إعداد أخصائي المعلومات الحديث.

يختلف التكوين المستمر عن مثيله الأكاديمي، بصيغة مختلفة التي قد تكون أيام دراسية أو ملتقيات تعالج فيها موضوعات معينة أو مجموعة موضوعات مترابطة كالموضوعات الخاصة بالإدارة العلمية للمكتبات والمؤسسات التوثيقية. أو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها. حيث تسمح هذه الصيغة بتنمية القدرات و الخبرات للأخصائيين وجعلهم يواكبون التطورات و التغيرات التي تطال ميدان عملهم من حين لآخر خاصة ونحن في عالم

¹ - الصوفي ، عبد اللطيف . المرجع السابق، ص: 06

يتغير بسرعة فائقة وقياسية تجعل المتأخر عن ركب هذه الوتيرة في وضعية عاجز عن التعامل مع الجديد والحديث .

إن الدول التي لها إمكانيات كبيرة في مجال المكتبات و الخدمات نجدها قد تخطت لهذا النوع من التكوين واعتمده لمسايرة الوظائف الجديدة والمتطورة في مجال المكتبات . حيث يقيم إتحاد المكتبيين الألمان دورات تكوينية مستمرة للعاملين في المكتبات بإشراف الأساتذة والخبراء حيث تأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية:

*التكاليف و التمويل مثل مصادر التمويل الميزانية حساب التكاليف

*الإدارة، الموارد البشرية و الجوانب القانونية في ذلك.

*التجهيزات المعلوماتية، نظم تقنيات الاتصال و المعلومات، الوسائط الجديدة،

شبكات المعلومات و الاتصال، جودة المكتبات و إدارتها "1"

وكما يتجلى من خصوصيات البرامج و المواضيع التي يركز عليها إتحاد المكتبيين الألمان أنها شاملة و تتطرق لمختلف جوانب العمل المكتبي و محاولة الإحاطة بالجوانب المتعددة التي تتوفر في البيئة التي تتواجد بها المكتبة. انطلاقا من كون المكتبة أو المؤسسة التوثيقية هيئة لها موظفين و موارد بشرية لها مصادر تمويل، وتكاليف ومصاريف، حيث يجب ترشيد إنفاق الميزانية المخصصة لها. بالإضافة للجانب الخصوصي للعمل من تجهيزات ونظم الاتصالية و المعلوماتية و التي تحتم على جميع العاملين بالميدان الإلمام بما يجد في عالم المعلومات و الاختراعات المتسارعة وعلى الأقل أن تكون لهم ثقافة و دراية ولو بسيطة في التعامل مع التكنولوجيات كالحاسوب و أجهزة التخزين و الاسترجاع.

ويبقى العنصر البشري، هو المحرك الأساسي والفعال لأي أداء جيد داخل المكتبات والمؤسسات التوثيقية، والمراهنة على إعداد العنصر البشري، لتحقيق الجودة ليس بالجديد على مستوى التكوين، فلقد اهتمت مدارس وكليات خاصة بتكوين أخصائي الجودة وهوما نراه فيما يلي،

¹ - الصوفي، عبد اللطيف. المرجع السابق ص 14

4.3.2.3 تكوين المكتبي المتصف بالجودة:

إن مواصفات وخصوصيات التكوين القائم على الجودة كمعيار وأداء للتقويم ليس وليد التغيرات و التطورات التي نعيشها حاليا بل إنه يمتد إلى أواخر القرن العشرين، ففي فرنسا ظهرت شهادة تعنى بالجودة من نوع ماستير Mastere في أشهر الكليات الكبرى الفرنسية Ecole Central de Paris (ESCP) حيث تعلم المهندسون المختصون معارف معمقة وجدية فيما يخص الأداء الجيد و كفاءات تحقيق الجودة ، وذلك خدمة وتزامنا مع ظهور الأعمال الجديدة آنذاك التي تقوم أساسا على أفكار منفتحة ومركزة أساسا على المنافسة التي تقتضي أداء جيدا و مستمرا ليس مرحليا أو ظرفيا

بالنسبة للمكتبات والمؤسسات التوثيقية تشهد تطورات وتغيرات مست الجانب الوظيفي والعملي. حيث كان لاتساع رقعة المستعملين وتعدد مطالبهم أثرا كبيرا في ذلك مما استوجب أداء قائما على تدابير الجودة يقتضي فعالية واجتهاد، في كفاءات إيصال الاحتياجات والمطالب المتعددة لهؤلاء المستعملين، ولهذا فان الأداء النوعي يجب أن يقوم أساسا على أيدي إطارات تلقى تكويننا في كفاءات أداء الأعمال الجيدة رغم أنه لا توجد مقاييس ومعايير خاصة بذلك متوفرة حاليا، لكن على الأقل إذا كان العامل نومستوى متواضع، وليست له معرفة أو دراية لمعاني الجودة باعتباره عامل مؤدي لأعمال مسطرة وممنهجة، فان التعليم العالي الأكاديمي ملزم بتكوين الإطارات العلمية، تصورا وتنفيذا لتدابير العمل الجيد.¹

كما أن المكتبات و المؤسسات التوثيقية ملزمة بتوظيف حاليا العاملين المؤهلين والذين لهم روح المبادرة و يتمتعون بمستوى أداء متميز و جيد. كما يمكن للإدارة العلمية العملية المنتهجة من طرف المكتبة أن تساهم بالتكوين والإعداد ولو بطرق شتى أشهرها التكوين المستمر Formation continue.

إن المكتبات و المؤسسات التوثيقية المنتهجة، سياسة الجودة في أدائها لمختلف الخدمات والوظائف و القائمة على مؤشرات الأداء الجيد، الخاص بالأعمال المكتبية الحديثة، تكون ملزمة بإعداد أرضية أو بنية ملائمة و قوية لمسايرة المقاييس و المواصفات المنظمة للعمل

¹Institut supérieur de gestion d'ANNABA pld gestion de la qualité les concepts fondamentaux de la qualité20au 23/12/1997 p 41

المكتبي، الذي أصبح في عصر انفجار المعلومات أكثر تعقيدا و شمولية، مقارنة بالأداء التقليدي الذي ميز المكتبة منذ القدم.

لذلك فان هناك ثمة مقومات وأسس يجب توفيرها لتهيئة الجو الملائم الذي يستجيب لحاجيات المستعملين و يكون ذلك بتبني استراتيجية و سياسة تقوم على تنسيق العلاقة بين أخصائي المعلومات الملزمين بإعداد و تجهيز حسن الأرصدة و المقتنيات، بواسطة العمليات المعروفة كالتصنيف، الفهرسة، و الإعداد البيبليوغرافي، وهذا لإتاحة جيدة ومرضية للمستعملين الذين يبقى إرضائهم هو غاية أداء أي عمل، و نستطيع تحديد أهم المقومات لأداء جيد المعروف عن أخصائي الجودة في المكتبات فيمايلي:

- إتقان الموظفين لأعمالهم مما يستدعي توظيف المختصون و تأهيلهم.
- التحديث المستمر لمصادر المعلومات و كذا استعمال التكنولوجيات الحديثة.
- العمل على إتاحة الرصيد للمستعملين و اعتبارهم كشركاء مقومين للعمل المكتبي و التطلع لتكوين المستفيدين "1"

حيث نستخلص أن مقومات الجودة في المكتبات، تقوم على ثلاثية مكونة أساسا من الكفاءات البشرية " الموظفين"، القدرات الآلية "تكنولوجيا المعلومات"، الأداء الجيد عن طريق الإتاحة الجيدة، والمرضية لمصادر المعلومات للمستعملين.

¹ - بن السبتي عبد المالك، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية، مجلة المكتبات و المعلومات، جامعة قسنطينة، قسم المكتبات المجلد الأول ع1 2002 ص: 03

أ-التذكير ببعض إجراءات الدراسة الميدانية:

أولاً: لقد أخذنا كعينة للمكتبات ذات الطابع العمومي، عبر ولاية قسنطينة كل من مكتبة "مالك حداد" بدار الثقافة "محمد العيد آل خليفة"، مكتبة "عبد الحميد بن هدوقة" بقصر الثقافة "مالك حداد" و هما تابعتين لمديرية الثقافة لولاية قسنطينة. المكتبة الأخرى هي المكتبة البلدية المتواجدة بمبنى بلدية قسنطينة "المجلس الشعبي البلدي" والمكتبة البلدية للخروب. إن اختيارنا لهذه المكتبات الثلاثة و اعتمادها في دراستنا الميدانية يقوم على أسس وأسباب هي:

- تعتبر هذه المكتبات أساس العمل المكتبي و التعامل الثقافي داخل الولاية و تغطي فئة عريضة من الباحثين و الطلبة و القراء.
- إن المفهوم الإداري لمكتبات ولاية قسنطينة، يدور أساسا حول مكتبات دور الثقافة التابعة إداريا لولاية و كذا مكتبة البلدية .
- المكتبة البلدية المتواجدة بمبنى المجلس الشعبي البلدي من أعرق المكتبات و أغناها قديما حيث يرجع إنشاؤها إلى سنة 1900، أما المكتبة البلدية للخروب تغطي كثافة سكانية كبيرة في المدينة.
- مكتبتنا دور الثقافة حديثتان نسبيا مقارنة بالتطورات الحديثة في مجال المكتبات فالأولى: التابعة لمركز الثقافي آل خليفة تأسست سنة 1987 و الثانية: التابعة لقصر الثقافة مالك حداد بنيت سنة 1997.
- لاحظنا الرواد الذين يتناولون على هذه المكتبات خلال المعاينة الميدانية، هم مستعملين من كل الفئات : طلبة، باحثين، قراء وغيرهم من الرواد. لهذا أردنا تسليط الضوء على هذه الأقطاب الجد حساسة في ميدان المكتبات بالنسبة لولاية قسنطينة.

ثانيا:لقد اعتمدنا على إجراء مقابلات مع بعض العاملين المختصين في كل مكتبة من

المكتبات السابقة لغرض معرفة:

- الكيفيات و الطرق التي تسير بها المكتبة.
- العمليات الفنية و الوظائف التي يقوم بها الموظفون.

- الأسس و القواعد التي يتبناها العاملون في هذه المكتبات في التعامل مع المستعملين.
- كيف يرى أي موظف "الجودة"؟ وكيف يتصورها؟ و في أي ميدان أو وظيفة تكمن؟ ومن خلال المعاينة و الدراسة الوصفية لمجرى عمل المكتبة لمعرفة:
- أبرز الخدمات التي تقدم للمستعملين.
- المجموعات "عدد الكتب" الرصيد.
- التطرق لأهم المواضيع و القطاعات المشكلة للمجموعة المكتبية.
- الإطلاع على بعض التقارير و الوثائق الخاصة بالمكتبة و كذا أدوات العمل المستعملة بالإضافة إلى اللوائح التنظيمية الموضوعية و النظام الداخلي.
- الإطلاع على المجموعات على رفوف المكتبات لمعرفة وضعها و نظم ترتيبها .
- تحديد المستعملين للمكتبة.
- نوعية الخدمات ← مرجعية تتيح الإطلاع الداخلي لمن يقصدها
← الإعارة الخارجية مفتوحة للجميع
- فحص الأنظمة الآلية أن وجدت " عن طريق إجراء العديد من عمليات الإدخال والاسترجاع.
- قواعد الفهرسة المستعملة.
- أنواع التصنيف المستعملة.

ثالثاً: رأينا من الضروري في البحث عامة، وموضوع بحثنا على وجه الخصوص تخصيص استبانات لتعميق بحث الواقع الذي تعمل فيه مثل هذه المكتبات بالإضافة إلى كون هذا النوع من الأدوات أوثق و أصدق تعبير عن واقع ما.

و قد قسمنا مجتمع البحث إلى فئتين رئيسيتين هما على التوالي:

*الموظفين و القائمين على المكتبات المذكورة

*المستعملين بمختلف أصنافهم و أنواعهم.

وقد قصدنا بذلك تقييم آراء و تصورات القائمين على المكتبات العامة في ولاية قسنطينة، وكيف ينظرون إلى الجودة بالنسبة للعمل المكتبي بصفة عامة من جهة، ثم

استخلاص أحكام و ردود أفعال المستعملين، التي تعتبر أحد أسس الأداء المكتبي الحديث والجيد.

وتم تحليل نتائج الإستبانات الخاصة بالفئة "أ"، بالتطرق إلى إجاباتهم، وما تحمل من آراء واقتراحات، وعرضها لاستقراء و تحديد تصوراتهم للكيفيات المفيدة و الفعالة، التي تسمو بالعمل المكتبي، وتجعله جيدا باعتبارهم مختصين في المجال .
كما ترجمت إجابات و آراء المستعملين في الفئة "ب" و قياسها كميا.

العينة:

تركزت الدراسة حول فئتين مدروستين، متواجدين في نوعين من المكتبات العامة التابعة لولاية قسنطينة "إداريا" فكانت:

• مكتبة دار الثقافة "محمد العيد آل خليفة"- مكتبة الثقافة والإعلام.

• مكتبة قصر الثقافة "مالك حداد"

(باعتبارهما تابعتين لمديرية الثقافة لولاية قسنطينة)

• مكتبة البلدية — بلدية قسنطينة

• مكتبة البلدية — بلدية الخروب (باعتبارهما تابعتين للبلدية)

لهذا كان الاختيار لنوعين من المكتبات العامة بولاية قسنطينة والمتمثلين إداريا للبلدية والولاية.

ومجتمع الدراسة المكون للاستبانة رقم (1) خاص بالموظفين والعاملين بالمكتبات المذكورة وهي مفصلة كالتالي: في الجدول رقم (1)

16	عدد المستجوبين (محمد العيد آل خليفة+ قصر الثقافة مالك حداد +المكتبة البلدية لقسنطينة+المكتبة البلدية للخروب+مكتبة الثقافة والاعلام بقسنطينة)
02	عدد الذين لم يجيبوا
14	عدد الذين أجابوا
%87.5	نسبة المشاركة

الجدول (1) نسبة مشاركة المستجوبين في الاستبانة رقم (1)

*الاستبانة رقم 2: الخاصة بمستعملي هذه المكتبات السابقة:

110	عدد الذين وزعت عليهم الاستثمارات
12	عدد الذين لم يجيبوا
98	عدد الذين أجابوا
%89.09	نسبة المشاركة

الجدول رقم (2) نسبة مشاركة المستجوبين في الإستبانة رقم 2.

ب- تحليل محتوى الاستبيانتين

إن الغرض من تخصيص إستبيانين موجّهتين للقائمين على المكتبات العامة في ولاية قسنطينة و كذا لمستعملي هذا النوع من المرافق و هو استقرار عام للعلاقات و تقييم التنسيق الذي يحكم بين وسيط والمعلومات و كما سبق أن تطرقنا للجودة و مدى تحقيقها إنجاز الخدمات المكتبية ، أنها تقوم على أداء فعال من طرف أخصائي المعلومات مع استحسان و مرضي من طرف المستعملين و المستفيدين من هذه الخدمات.

فكان أن خصصنا استبيانين الأولى: لموظفي المكتبات العامة التالية، و هي موضوع دراستنا: مكتبي دار الثقافة/ مالك حداد، محمد العيد آل خليفة ن مكتبة الثقافة و الإعلام/ المكتبية البلدية "قسنطينة" / المكتبة البلدية "الخراب".
أما الثانية فتلك الخاصة بالمستعملين.

ن الاستبانة الأولى:

قسمت الأسئلة و أدرجت ضمن محاور أساسية و تضمنت.

*المحور الأول: التخطيط والتسيير وإدارة الأعمال المكتبية .

من السؤال (1) الى السؤال (6) .

وفيه:مدى اعتماد المكتبات على التخطيط،ظروف التخطيط،أسسه،مداه،المشرفين على العملية،مجالاته.

*المحور الثاني: الميزانية.

من السؤال (7) إلى السؤال (9)

فيه: تبعيتها،تقييمها،بنود صرفها.

*المحور الثالث: التأطير

من السؤال (10) إلى السؤال (12)

في: كفاءات الإطارات في المكتبات المدروسة، الكفاءات القادرة على جلب الجودة في المكتبات، ودورها في سير مختلف الأعمال.

*المحور الرابع: التقييم.

من السؤال (13) إلى السؤال (14).

فيه: طرق التقييم، وسائله وأدواته.

*المحور الخامس: طرق الأداء المفضلة لدى الموظفين.

من السؤال (15) إلى (19).

فيه: فعالية الطرق المعتمدة من طرف العاملين في المكتبات، أساليب الأداء المنتهجة، مهارات التصرف الجيد لدى الموظفين، كفاءات خدمة مستعملين، وسائل إتاحة مصادر المعلومات داخل المكتبات.

*المحور السادس: الأعمال الفنية.

من السؤال (20) إلى السؤال (23).

فيه: الفهارس الموجودة، مدى احترام قواعد التصنيف المشهورة، أنواع التصنيف الموجودة، عن نقص بعض الخدمات "الإعارة الخارجية".

*المحور السابع: علاقات الموظفين مع المستعملين.

من السؤال (24) إلى السؤال (27).

فيه: نظرة الموظفين لمستعملي المكتبات، مصداقيتهم و سلوكهم أثناء الخدمة، أهداف الأداء الجيد للموظفين، التصور العام للجودة حسبهم

*المحور الثامن: مدى توافر الوظائف، بالمكتبات المدروسة.

من السؤال (28) إلى (31).

فيه: أسئلة خاصة بالوظائف العامة المؤداة، وكيف تتم عمليات بناء المجموعات و الأرصدة، أسسها، من يشرف عليها.

*المحور التاسع: نشاطات وعلاقات المكتبات، وأثرها على الأداء الجيد.

من السؤال (32) إلى السؤال (33).

فيه: أسئلة، حول الأنشطة و العلاقات التي تعتمدها المكتبات ، إلى ماذا تهدف باعتبارها كأسلوب حديث تحقق من خلاله الجودة المنشودة.

***المحور العاشر: مصادر المعلومات والآلية.**

من السؤال (34) إلى (37).

فيه: الآلية ، واقع تطبيقها في هذه المكتبات ، المقننات المفضلة لدى العاملين ، أثر انعدام التكنولوجيات في أداء المكتبات المدروسة.

ن الاستبانة الثانية:

تطرقنا خلال عشرين، إلى مختلف الجوانب المحيطة بالعمل المكتبي وكيف يرى المستعملون الخدمات التي تقدم إليها لهم من المكتبات المدروسة، والمغزى و الهدف من هذه الاستفسارات ليس لتقييم عمل هذه المكتبات أو إطلاق أحكام عن مستوى الخدمات و الوظائف بقدر ما يزيد معرفة تصورات و نظرة المستعملين لجودة الخدمات المكتبية و ماهي الكيفيات و الطرق التي يرون فيها العمل و الأداء الجيد، حيث تنوعت الأسئلة عن الخدمات الإجراءات الفنية، الوسائل الحديثة و فعاليتها، تقييم لمختلف التصرفات و الأعمال المقدمة من طرف القائمين على المكتبات و كذا نظرة و تصور المستعملين لمعيار الجودة داخل هذه المكتبات.

قد تنوعت الأسئلة في الاستبيانين بين أسئلة مغلقة .

***الأسئلة المغلقة التي تتركز على أسئلة ثنائية.**

***الأسئلة المغلقة التي تتركز على أسئلة اختيار .**

الأسئلة المفتوحة و خاصة في الاستبانة الأولى و ذلك لأنها موجهة للإختصاصيين و مهنيين لهم اقتراحات و تصورات مهمة، كما كان للسؤال الأخير في الاستبانة الثانية مفتوحا لمعرفة تصورات حول الجودة بالنسبة للمستعملين .

الفصل الرابع: الجودة في المكتبات من وجهة نظر الموظفين

1.4 تحليل الاستبانة الأولى الخاصة بالموظفين.

1.1.4 التخطيط والتسيير وإدارة الأعمال المكتبية

1.1.1.4 مدى اعتماد المكتبة على التخطيط

طرحنا هذا الاستفسار على أفراد العينة وكانت النتائج على النحو التالي :

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	12	85.71 %
لا	2	14.28 %
المجموع	14	100 %

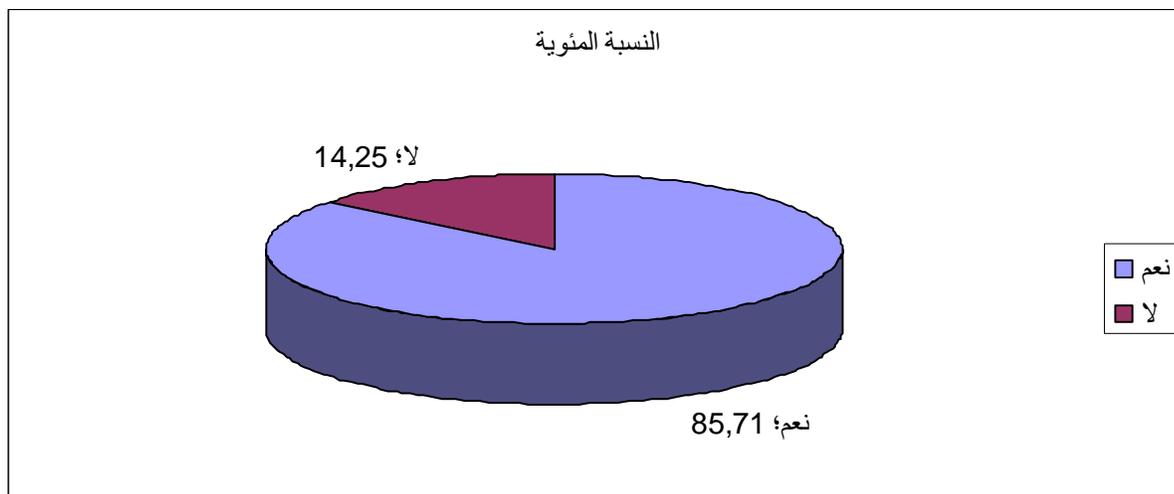
الجدول(3): اعتماد المكتبات على التخطيط في التسيير

إن التخطيط أمرا أساسيا في تنظيم و تسيير العمل و وضع البرامج المحققة للأهداف و المرامي التي تدخل ضمن لإستراتيجية أي مكتبة. كما أنه يسمح باستخدام و الاستغلال الجيد لجميع الموارد و الإمكانيات التي تتوفر عليها سواء أكانت بشرية أم مادية.

يوضح الجدول أن 85.71% من المستجوبين داخل المكتبات موضوع الدراسة، يرون أن العمل المكتبي الذين ينتهجون قائما على أسس تخطيطية منظمة ومقومة . وأن الأساليب التي يتبعونها قائمة على أسس متطورة ذات مرجعية علمية، إيماننا من أن القائمين على الأعمال المكتبية داخل هذه المكتبات، لهم دور أساسي ومهم في تفعيل الإدارة العلمية، وما تقدمه من خدمات، ودفع مختلف الوظائف، والأعمال الفنية. يؤدي هذا إلى تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة، وكسب رضا للمستفيدين. مما يعطي العمل المكتبي أكثر رسمية ويقنن لأداء جيد ومفيد.

تعتمد الأغلبية المشكلة لأفراد العينة على التخطيط في بناء أعمالها، وترى أنه يمثل الطريق الأسلم لاستراتيجية العمل وديمومته. تجعلنا هذه الفئة نعتقد في التغيير الذي حدث في المكتبات العامة، التي كانت مجرد أماكن للمطالعة. وانطلاقا من السياسة العامة للدولة في توظيف أهل الاختصاص، فقد نتج عن هذا وضع أسس علمية ومنهجية لهذه المكتبات عملا بالمعايير والمواصفات المعمول بها في هذا المجال عالميا.

أما النسبة التي لا ترى في التخطيط فائدة وأهداف مرجوة، تبرر موقفها بكون المؤسسات التي يعملون فيها تسير بطرق أخرى، هي أقرب إلى الارتجالية، والفوضى في إنجاز المهام. تمثل هذه الفئة 14.28%، وترى ذلك لانعدام الإمكانيات المادية، والبشرية التي تمكن من تحقيق عملا مبنيا على التخطيط. تؤثر هذه العراقيل في جودة أعمال المكتبة بصفة عامة، لأن التخطيط أساس كل عمل ناجح وفعال. ويمكن توضيح ذلك أكثر في الشكل التالي :



الشكل (12) : مدى اعتماد المكتبات على التخطيط في التسيير

نستطيع القول مما سبق ذكره أن جل المشرفين على المكتبات العامة التي شملتها دراستنا عموما يعتمدون التخطيط، ورغم أنهم لا يحققون مستوى الامتياز في ذلك، فإنهم يرون فيه السبيل الأنجع لتطوير المكتبة وتحديثها.

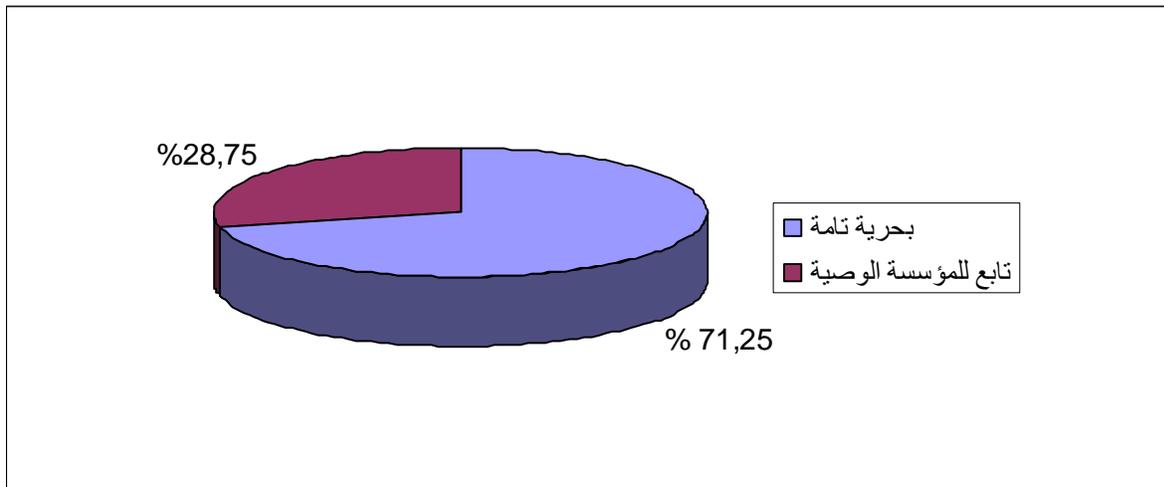
2.1.1.4 الظروف المحيطة بالتخطيط: نقلنا انشغالنا حول الظروف التي تكتنف عملية التخطيط، إلى أفراد العينة. فتنوعت الأجوبة على النحو التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
بحرية تامة	10	71.25 %
تابع للمؤسسات الوصية	4	28.75 %
المجموع	14	100 %

الجدول (4): الظروف المحيطة بعملية التخطيط

لعل من أهم مميزات و خصوصيات المكتبات هي الحرية و النوعية في مجال إدارة الأعمال و التخطيط و التسيير بمختلف شؤون المكتبة، إذ يلاحظ أن جلها تتمتع بالقدرة على الإشراف و التقدير. إن نسبة 71.25 % تؤكد مدى رغبة المكتبات في تسيير أعمالها دون تدخل خارجي، وذلك راجع إلى أسباب هي:

- طبيعة اختصاص العاملين في المكتبات تفرض عليهم القيام بدور داخلي، نابع من التصورات التي يراها أهل الاختصاص في تسيير و تطوير العمل.
 - وعي بعض مسؤولي المؤسسات و الهيئات، بضرورة إسناد دور التخطيط والإشراف للقائمين المباشرين للأعمال فيها.
 - الاستقلالية الظاهرة للمكتبات داخل أي هيئة و اعتبارها خدمة خاصة.
- و رغم ما يبدو من فائدة في هذه الميزة الخاصة بالمكتبات ، إلا أن ذلك يبقى شكلياً، إذ مجرد ما تلقى معارضة من مسؤولي الهيئة الوصية الذين يرون ذلك ليس من اهتماماتهم. بينما أبدت فئة 28.75 % خضوعها التام للإدارة العامة والهيئة الوصية، وهذا يضع المكتبة في موقع بعيد عن اهتمامات المسؤولين الذين يضطلعون بمهام تخطيط الأعمال العامة. وهنا تكون الأولويات الاستراتيجية حسبهم لها دور كبيراً في تقويم، وتصغير لدور المكتبة، ووضعها في آخر الاهتمامات. والشكل التالي يوضح أكثر ذلك:



الشكل(13): الظروف المحيطة بعملية التخطيط.

3.1.1.4 أسس عملية التخطيط: ينبغي الإحاطة والتحديد، لأهم الأسس المكونة لعملية التخطيط، وهي حسب العينة، موزعة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
أسس علمية	10	45.45 %
أسس مهنية	4	18.18 %
تبعاً للإمكانيات الموجودة	4	18.18 %
أسس علمية و مهنية	4	18.18 %
المجموع	22	100 %

الجدول (5) أسس التخطيط.

إن تبني تخطيطاً قائماً على أسس علمية و الذي يميز جل المكتبات العامة الخاضعة للدراسة بتعبير مقداره 45.45% يوضح لنا حقائق و أوضاعاً بدأت تتجلى في سياسات العمل المكتبي و هذا راجع إلى أسباب نراها في :

- السياسة العامة المنتهجة في مختلف الميادين لتوظيف المختصين . و المكتبة من بين الهيئات ، التي لها باع طويل في إرساء قواعد جد علمية في إعداد مختلف وظائفها. و لعل تواجد المختصين في علوم المكتبات، ضمن تعداد أي مكتبة، يجعل الأساس العلمي كأول اهتمام.
- التخطيط المبني على أسس علمية يزيد و يساعد في تحديث الأعمال المكتبية، و يضع ضمن حساباته تحقيق الجودة و المستوى الراقي للخدمات.
- التخطيط العلمي قائماً على مواصفات، و مقاييس موضوعة، و ذات فائدة بالإضافة إلى مرونتها. بالإضافة إلى الأسس العلمية التي تطرقنا إليها، فإن نسبة 18.18% ترى في الخبرات المهنية مرجعاً لا بد منه، لقدرتها في التغلب على العراقيل و الصعوبات، بناء على التجارب السابقة. على أن تدعم بلاساليب العلمية الفعالة.

بينما ترى فئة 18.18% بأن التخطيط لا يمكن له أن يتم إلا تباعا للإمكانيات الموجودة.

و هذا ما يعتبر إنقاصا من دور التخطيط في إعداد الأعمال المكتبية.

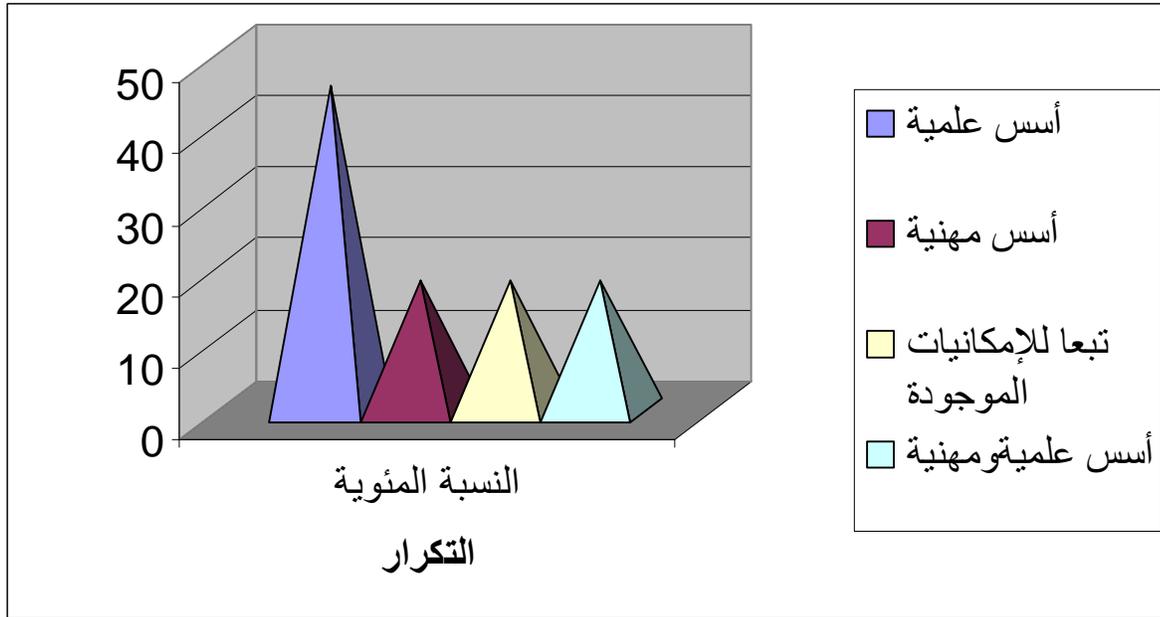
و بنسبة مماثلة ترى مجموعة 18.18% بضرورة تدعيم القدرات العلمية في التخطيط

بالخبرات المهنية، وكذا إفادة هذه الأخيرة بالأساليب الحديثة الموضوعة في مجال التخطيط

الذي أصبح علما قائما بذاته، والجودة المطلوبة حديثا في المكتبات تتطلب تكامل جميع

القدرات و الكفاءات داخل المكتبة. والشكل التالي يظهر الأسس التي تبنى عليها

التخطيطات، في المكتبات المعنية:



الشكل (14) أسس التخطيط

4.1.1.4 **مدى التخطيط (مدته):** تفرض طبيعة المكتبات ونوعها، مدى تخطيطي معين، يكون كفيلا بتغطية وظائف وأعمال هذه المكتبات، ويكون حسب طبيعة، ونشاط المكتبة. والجدول التالي يوضح نظرة المستجوبين من العينة المدروسة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
طويل المدى	02	14.28 %
قصير المدى	07	50 %
حسب التغيرات	05	35.74 %
المجموع	14	100 %

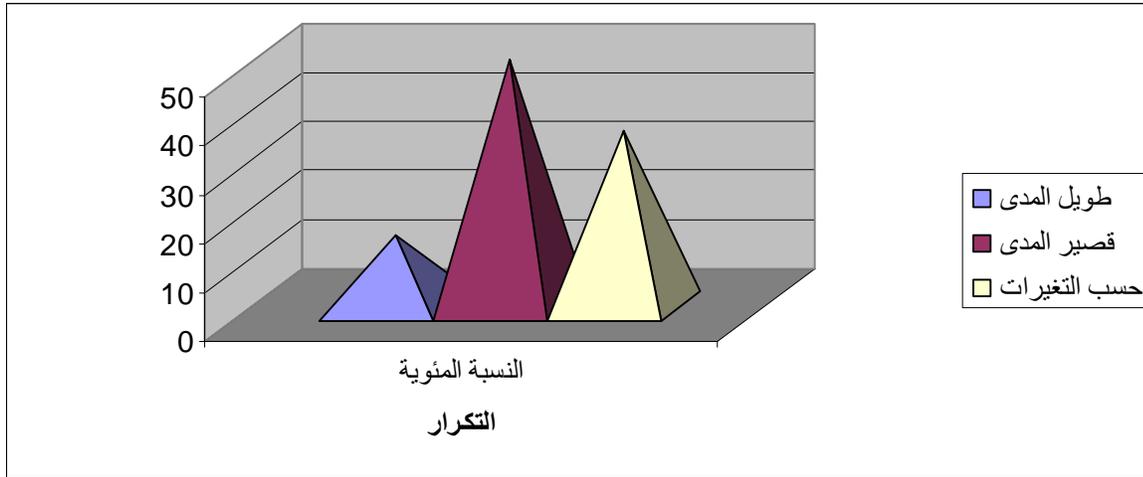
الجدول (6) مدة التخطيط (مداه)

يعتبر التخطيط هو الوسيلة الأكثر اعتمادا من طرف المكتبات العامة في ولاية قسنطينة للتمكن من أداء متوازن و جيد. ولتنفيذ هذه المخططات، لعمل مكتبي فعال، ينبغي وضع المدة الزمنية الضرورية واللازمة، مع السهر و التأكد على إنجاز المهام في وقتها المحدد. إن نسبة 50% من هذه المكتبات و إطاراتها ترى، في جودة التخطيط للأهداف القصيرة المدى . ويمكن تفسير هذا التفضيل لهذه المدة لسببين رئيسيين هما:

- إن هذه المكتبات واعية، ومقدرة لاحتياجات المستعملين الذين يتشكل القسم الأكبر منهم من المتمدرسين الذين تكون مدة استعمالهم للمكتبة محدودة، أي منذ بداية العام الدراسي إلى النهاية. وأحسب هذا الاختيار لتخطيط قصير المدى قابل للتجدد و التحديث مما يضيف عليه مرونة، وقابلية للتغيير المفيد.

- إن الوتيرة المتسارعة التي تميز التطورات في مجال إنتاج المعلومات، ووسائل إتاحتها من تكنولوجيات، وأجهزة تحتم وضع خطط قصيرة المدى وملائمة، تساير أي متغير.

ويرى 35.74% من أفراد العينة أن التخطيط يتم حسب التغيرات، ويفسرون ذلك بنقص أدواته الكاملة، حيث يتم حسب الإمكانيات الموجودة. وهذا ما يفسر كذلك نقص و ضعف الجانب الإداري العلمي في هذه المكاتب. تبقى نسبة ضئيلة تقدر بـ 14.28% ترى بأن نوعية الأهداف التي يضعها التخطيط ومهامه المختلفة تتطلب وقتاً أطول لإنجازها. وهذه النسبة القليلة ترجع إلى الإمكانيات ونقصها، وكذا التسيير الإداري المركزي للمكتبة مما يتطلب وقتاً أطول لتحقيق الأهداف المرجوة. وهو ما يتجلى أكثر في الشكل الموالي:



الشكل (15) يبين مدى التخطيط

5.1.1.4 الإشراف على عملية التخطيط

طرحنا الاستفسار التالي على العينة: من في رأيهم جدير بالإشراف على عملية التخطيط؟

فكانت اجابة العينة كالتالي:

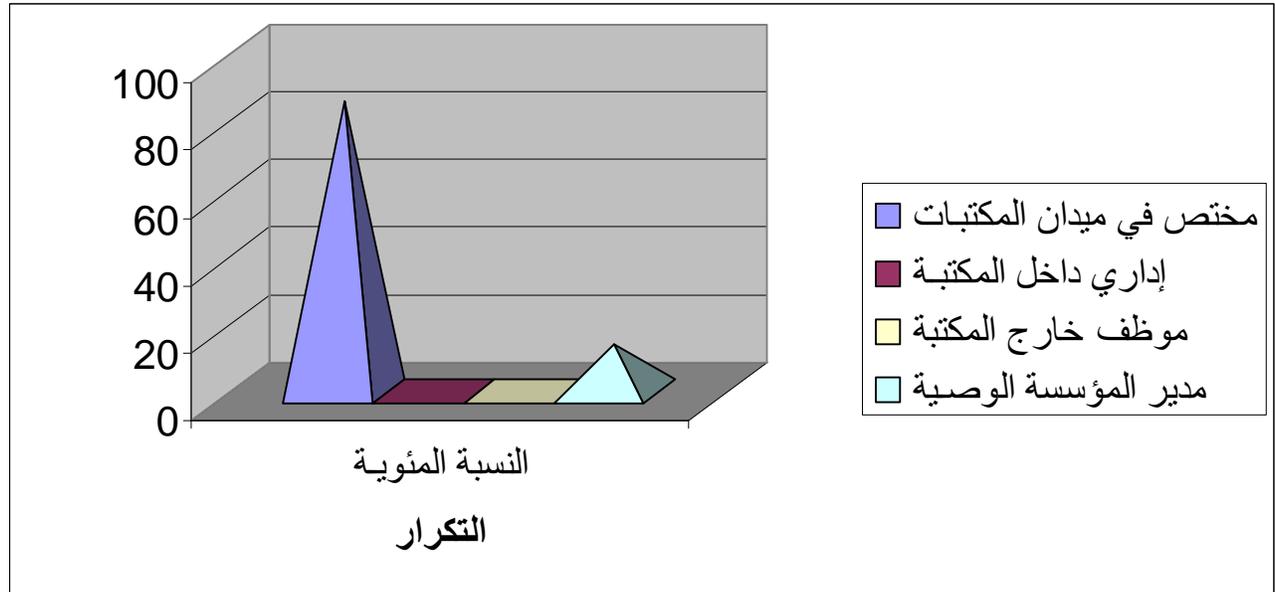
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
مختص في ميدان المكاتب	12	85.71%
إداري داخل المكتبة	00	00%

00 %	00	موظف خارج المكتبة
14.28 %	02	مدير المؤسسة الوصية
100 %	14	المجموع

الجدول (7) إسناد عملية التخطيط.

تعتبر النسبة الأكبر، والمتمثلة في 85.71% التي تبين إسناد وظيفة التخطيط، للمختصين في ميدان المكتبات في جميع المكتبات المدروسة. مؤشرا على صحة النهج المعتمد، في تمكين أهل الاختصاص من ممارسة وظائفهم، بكل حرية ومسؤولية تامة. وهذا ما نعتبره توظيفا ذكيا للقدرات الموجودة، داخل المكتبات المتواجدة عبر الولاية، طبعاً يتم هذا بمساعدة المسؤولين على المؤسسات الوصية بنسبة 14.28% نظراً لضرورة الإشراف الإداري وأهميته في بعض الجوانب

التي ليست من اختصاص المكتبي لوحده. والشكل الموالي يبين أكثر التكامل المذكور.



الشكل (16) الهيئة المشرفة على التخطيط.

6.1.1.4 مجالات التخطيط

يشمل التخطيط عدة جوانب تطول الوظائف والمجالات التالية،الموضحة في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
الأعمال و الإجراءات الفنية	09	% 33.33
الاقتناء و التزويد	12	% 44.44
إعداد الميزانية	00	00
التطوير و التحديث للأرصدة	06	% 22.22
المجموع	27	% 100

الجدول (8) مواد ومجالات التخطيط، المعتمد من طرف المكتبات المدروسة.

تظهر فوائد التخطيط و فعاليتها، من خلال مدى تغطيته و إلمامه لجميع الأعمال و الوظائف سواء مهنية أو فنية، إذ لا يمكن ترك شيء للصدفة أو العشوائية، لأي جانب من جوانب

الأعمال داخل المكتبة فالسياسة التخطيطية للمكتبات موضوع الدراسة ، تتوزع كما يلي:

تركز نسبة 44.44% على أهمية التخطيط في الاقتناء و التزويد انطلاقا من قدرات المكتبيين في مجال التنبؤ بحاجيات و متطلبات المستعملين، واعتمادا على برنامج معين خاص بقدرات و التزامات أي مكتبة، وكذا وفقا لإمكانياتها المادية خاصة في جانب الميزانية ، إذ أن الاقتناء الغير مخطط من شأنه أن يبذر ويضيع قدرات المكتبة و إمكانياتها ، ويهدر ميزانيتها، تأتي نسبة 33.33% لتؤكد بأن التخطيط ، يشمل جميع المجالات الفنية ، ومختلف الاجراءات والخدمات الفنية الأخرى. التي تربط المكتبة

بمستعملها ، كإعارة التي تعتبر أشهر خدمة تعرف عن أي مكتبة ، حيث أن نظام إعارة ناجح ، يعني أن المكتبة تسير في الطريق السليم. هذا إضافة إلى بعض الخدمات الجديدة التي أصبحت أحد ميزات المكتبات الحديثة ، كتوجيه القراء ، وتكوينهم للاستعمال الأمثل لمحتويات المكتبة. ونلاحظ عدم الإشارة إلى الميزانية أثناء التخطيط وهذا يعود لخضوعها لسياسة الهيئة الوصية. فالمكتبة تنتظر حصتها من الميزانية ليس إلا، وتركز نسبة 22.22% على ضرورة إعطاء مكانة أكثر للتحديث المتواصل للأرصدة والوسائل الجديدة الفعالة، وذلك ضمن سياسة التخطيط للمكتبة. وتعتبر هذه الفئة بأن التحديث والتطوير، هو ضمان استمرار تواجد المكتبة خاصة مع ظهور الأوعية الإلكترونية. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل (17) يوضح المجالات التي يسودها التخطيط.

2.1.4 الميزانية: تظهر أهمية الميزانية في كونها أداة لتوفير جميع الاحتياجات المادية والوسائل المختلفة، وأداء الخدمات والنشاطات بالمكتبة

1.2.1.4 تبعية الميزانية: وضعنا اختياريين في استفسارنا للتعرف عن تبعية الميزانية

فحصلنا، على النتائج التالية:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
ميزانية حرة	00	% 00
تابعة للإدارة - للمؤسسة الوصية	14	% 100
المجموع	14	% 100

الجدول (9) تبعية الميزانية.

تعتبر الميزانية الأداة الأساسية الأولى المحققة لجميع الأهداف التي يتطلبها التخطيط .
والقيمة المالية هي المحرك الأساسي لجميع النشاطات داخل المكتبة، وحسن استغلالها يمكن
من ارساء قواعد العمل الجيد و الفعال المطلوب.

لكي تستطيع المكتبات العامة التي درسناها ممارسة أدوارها بنوع من الفعالية، ومستوى
جيد من الخدمات. يجب وضع الميزانية و تقديرها بحرية تامة، وقد أثبتت الدراسة أن
المكتبات موضوع الدراسة ميزانيتها خاضعة تماما للمؤسسة الوصية التابعة إليها المكتبة .

فمكتبات دور الثقافة مثلا، تعتبر المكتبة كقسم عادي، ينبغي تزويده ، بأدوات العمل الإدارية
الكلاسيكية البسيطة لا غير؟ رغم مكانة المكتبة و ضرورتها في العملية التثقيفية ،
 واحتياجاتها الجد خاصة. إذ قد تكون حصة المكتبة من الطاولات مثلا، بنفس الكمية
المخصصة لمصلحة أخرى، وهذا تقسيم غير عقلائي. إذا فان استقلالية المكتبة فيما يخص

الميزانية ضروري ، ولو تعذر ذلك فيجب إعادة النظر في تقديرها من طرف المؤسسات الوصية و الهيئات المسؤولة.

2.2.1.4 تقييم الميزانية

تتفق آراء الموظفين المستجوبين، حول نقص الميزانية المخصصة للمكتبة، لتغطية مختلف النشاطات، وعدم كفايتها، وهو ما يتجلى في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
كافية	00	00%
ناقصة	14	100%
المجموع	100	100%

الشكل (10) قدرة الميزانية في تغطية احتياجات المكتبات .

تشير نسبة 100% من المستجوبين في المكتبات موضوع الدراسة بعدم كفاية الميزانية المخصصة لها، وذلك يرجع في الأساس لتبعية ميزانية المكتبة للهيئة الوصية، والذي يؤثر على تقديرها بصفة واقعية ، فهناك متطلبات تجعل إمكانيات المكتبات العامة غير قادرة على مواكبة الأسعار المتزايدة، ومواجهة التحديات التالية:

- التضخم المتزايد لمختلف أشكال النشر.
- انخفاض الميزانيات المخصصة من المؤسسة الأمام.

- تنوع المواد و المقنتيات و تنوع أشكالها.
 - التجهيزات المطلوبة للمواد الجديدة عند إرادة التحديث.
 - تلف المجموعات و الحاجة إلى حفظها و صيانتها.
 - تدريب الهيئة الوظيفية و رسكلة المختصين في الميادين الجديدة.
- إلا أن التصرف الرشيد يمكن من توظيف الميزانية رغم قلتها، ضمن ما يعرف بترشيد النفقات والاستغلال الجيد في صرف بنود الميزانية، وذلك حسب الأولويات.

3.2.1.4 بنود صرف الميزانية

يمكن القائمون على المكتبات المدروسة، من السيطرة على مختلف المصاريف، بالتوفيق بين توفير الخدمات والاستجابة لمطالب المستعملين. وتتخص بنود صرف الميزانية في مايلي:

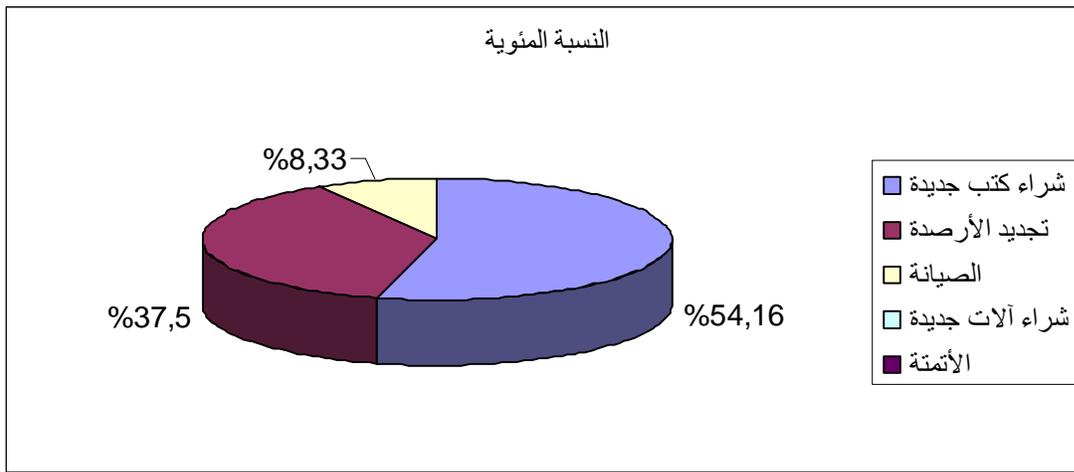
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
اقتناء كتب جديدة	13	54.16 %
صيانة وترميم الأرصدة	09	37.5 %
صيانة التجهيزات	02	8.33 %
شراء آلات جديدة(التحديث)	00	00 %
المجموع	24	100 %

الجدول(11)بنود صرف الميزانية.

إن الميزانية المخصصة للمكتبة يجب أن تضع لها بنودا خاصة لصرفها و استهلاكها .
و ذلك بوعي و بعقلانية، إذ أن هناك أولويات و ضروريات يجب أخذها بعين الاعتبار
بهدف ضمان التوزيع الجيد للقيمة الاجمالية للميزانية على مختلف البنود.

ان تخصيص نسبة 54.16 % لشراء الأرصدة و تنمية المقتنيات يوحي بأن تنمية رصيد
المكتبات يقع في مقدمة اهتمامات المكتبيين، لتلبية احتياجات المستفيدين الذين يتشكلون من
تلاميذ المدارس، التي تتمثل احتياجاتهم أساسا في الكتب التدميمية والقواميس و الأطالس،
وغيرها. كما خصصت 37.5% من الميزانية لصيانة وترميم الكتب التي تأثرت بفعل
الاستخدام المكثف لها، أما النسبة المتبقية المقدرة بـ 8.33% فقد خصصت لصيانة
التجهيزات و الأدوات الموجودة.

و رغم عدم تخصيص بند خاص بالتحديث كسواء آلات جديدة و الأتمتة ، فأظن أن ذلك
يتطلب ميزانية أكبر حجما و قد لا تستغل بصفة أحسن، كما أن القائمين على هذه المكتبات
درسوا مطالب المستعملين، فكانت نسبة كبيرة منهم تولي أهمية أكثر لتوفر الأرصدة
الوثائقية وتنوعها. ويمكن توضيح ذلك أكثر من خلال الشكل التالي:



الشكل(18) بنود صرف الميزانية.

3.1.4 التآطير

1.3.1.4 مدى تواجد الكفاءات والمختصين في المكتبات: يعتبر الجانب البشري احد مقومات الجودة لأداء أي عمل، خاصة في المكتبات التي تتطلب كفاءات وتخصصات، ولهذا طرحنا استفسارا حول مستوى التآطير فكانت الاجابات كمايلي :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
جيد	4	14 %
لا بأس به (متوسط)	7	50 %
دون المستوى (ناقص)	3	35.17 %
المجموع	17	100 %

الجدول(12) التآطير داخل المكتبات المدروسة.

إن السياسة المنتهجة من طرف الدولة لترقية ميدان المكتبات، وجعله يساير التطورات الحديثة في كل جوانب العمل المكتبي، و محاولة إمداده بكل الإمكانيات من شأنها أن تسمو به و تجعله مطابقا للمعايير، و المواصفات الدولية الموضوعه لهذا المجال.

إيماننا بقدرات العنصر البشري في تحقيق الجودة و الفعالية المطلوبة ، إن المكتبات موضوع الدراسة قد التزمت إلى حد ما بتوظيف الأخصائيين في مجال المكتبات، حيث نجد

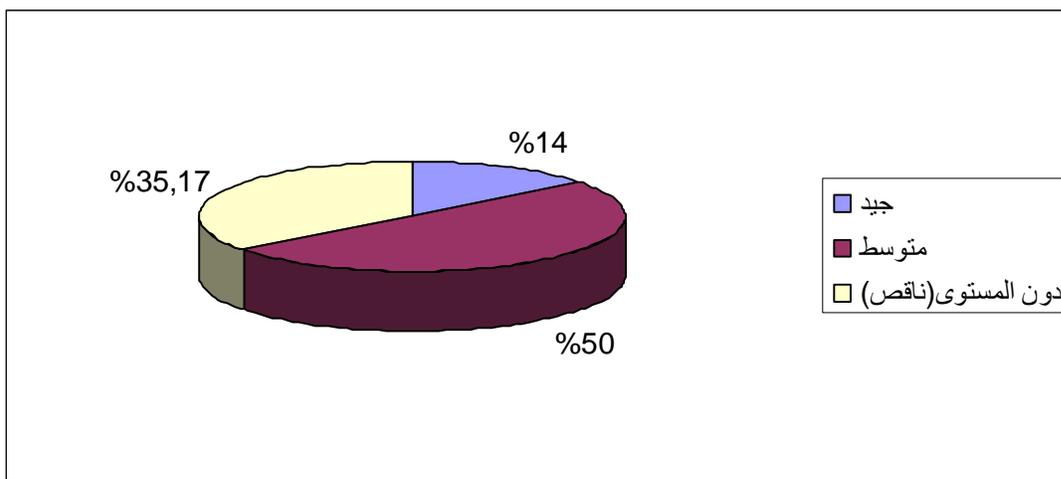
نسبة الرضا على مستوى التأطير حوالي 50%، فالمكتبات التابعة لمديرية الثقافة، تتوفر على خمسة إطارات ما بين الليسانس و الماجستير، بالإضافة إلى تسعة يمارسون أعمالهم كتقنيين سامين، سواء متخصصين أم تكونوا في إطار دورات الرسكلة و التأهيل.

و يمكن القول بأن مكتبة تتوفر على اطارات بشرية بهذا المستوى، تستطيع أن تحقق نتائج تعود بالفائدة على المستفيدين وهوماتعبر عنه نسبة 14% عن ذلك و هذا حكم جد واقعي.

رغم تأكيد نقص التأطير في المكتبات الباقية، حيث جاءت نسبة 35.17% لتؤكد ذلك، إلا أن هذا يؤخذ بكل تحفظ نظرا لتواجد المختصين في كل المكتبات الباقية، حيث تتوفر مكتبة بلدية قسنطينة على إطارين (بشهادة ليسانس وتقني سامي)، وأن مكتبة الخروب بها إطارين حاملين لشهادة الليسانس في علم المكتبات، بالإضافة إلى قدرات العاملين الغير مختصين والمهارات التي اكتسبوها من جراء الممارسة و الخبرة في هذا المجال.

إلا أن نقص استغلال القدرات و الكفاءات و الاستفادة منها، يجعل وجودها من عدمها

سواء. ويمكن توضيح النتائج التي تحصلنا عليها في الشكل التالي:



الشكل (19) صلاحية التأطير وكفايته في المكتبات.

2.3.1.4 الكفاءات القادرة على الأداء الجيد.

ارتأينا معرفة، تصورات الموظفين حول الكفاءات القادرة على أداء جيد وفعال، فكانت النتائج كمايلي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
مختصين في المكتبات	14	% 82.35
إطارات في تخصصات أخرى	02	% 11.76
مبرمجين و تقنيين	00	% 00
مختصين في المكتبات + تخصصات أخرى	01	% 5.88
المجموع	17	% 99.99

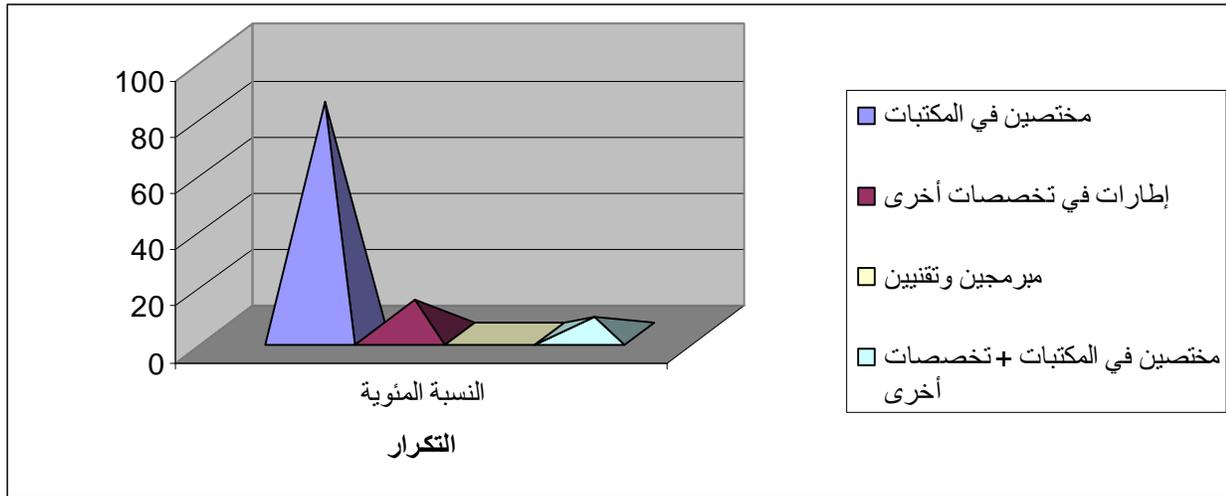
الجدول (13) الكفاءات القادرة على الأداء الجيد.

ينظر المشرفون على المكتبات العامة لولاية قسنطينة إلى فائدة و فعالية الاختصاص، في أداء عمل قائم على مواصفات، ومعايير موحدة و علمية، تؤدي لخدمات و أعمال مكتبية جيدة، تخدم متطلبات، واحتياجات المستفيدين، والمستعملين، وتجعلهم في مستوى عال من الرضا.

إن نسبة 82.35 % التي تفضل اختصاص المكتبات في إدارة الأعمال المكتبية و تسييرها توصي بقدرة هذا النوع من الموظفين على تحمل مسؤولياتهم، وكذا تمكنهم من اتخاذ القرار. وهذا يبرز طبيعة و كفاءات سير هذه المكتبات، التي لا تزال تسيير و تتبنى الطرق الكلاسيكية في العمليات المكتبية، تجعلها تكتفي بمختصين يؤديون العمل المكتبي وفقا لمرجعية علمية سليمة. وأحسب هذا الاتجاه جد واقعي و موضوعي فالمكتبة مطالبة بتوظيف و استعمال

الكفاءات التي تؤدي الأعمال المنوطة بها. لهذا نجد مثلا السؤال حول الأتمتة و الآلية ودور المختصين في الإعلام الآلي في إضفاء الجودة على مختلف الأعمال المكتبية، كان موظفو المكتبات موضوع الدراسة، لا يرون في توظيفهم، زيادة و نوعية في الأداء . هذا طبعا راجع إلى افتقار هذه المكتبات لبنية تحتية خاصة بالتحديث، وبالتالي فالأجدر حاليا التركيز على مختصين في المكتبات و قدراتهم على أداء عمل بشكل جيد ، ويفضل تدعيم هذه الشريحة باختصاصات أخرى، كالإعلام الآلي مثلا، وهذا الرأي يدعمه 5.88 % من أفراد العينة، وذلك إيمانا منهم بضرورة الاستعانة بالتخصصات الأخرى، لأداء بعض الوظائف كالتكشيف و الاستخلاص وغيرها.

ولكي تتفتح مهنة المكتبات على الاختصاصات الأخرى، نجد نسبة مقدره ب 11.76% ترى في الإداريين الذين لهم سلطة القرار مقارنة بالمكتبيين، الدور الأمتل في تدعيم مكانة المكتبة داخل أي هيئة ، وهذا التمثيل البياني يوضح ذلك :



الشكل (20) الكفاءات القادرة على الأداء الجيد في المكتبات.

3.3.1.4 دور الموظفين، في سير مختلف الأعمال في المكتبات

تتمكن المكتبة من أداء كامل لمختلف الأعمال ، من جراء الاستفادة قدر المستطاع، من مختلف الطاقات المتعددة التي يتوفر عليها جميع العمال دون استثناء. لهذا حاولنا معرفة مكانة العمال، في السير العام للمكتبات، فكانت حسب الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
دوما	00	%00
نادرا	01	% 14.28
أبدا	12	% 85.71
المجموع	14	% 100

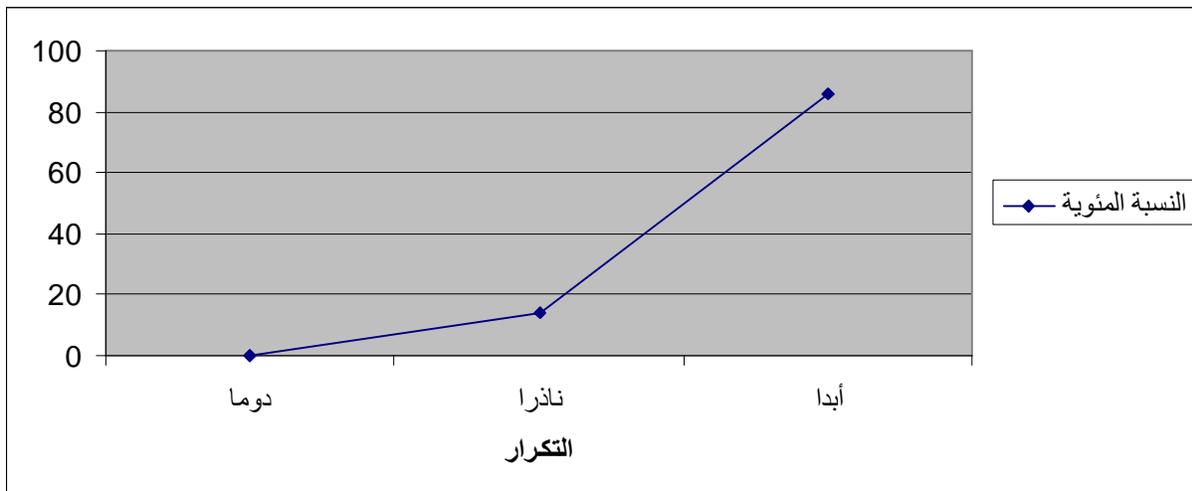
الجدول(14) دور العمال في سير الأعمال المكتبية.

تظهر هنا العلاقة التي تنظم التعامل بين المكتبة و الهيئة الوصية أو المؤسسة، المسؤولة وعن المساهمة التي يبديها العاملون في تقويم العمل المكتبي مع المحيط المتواجد فيه. فنجد أن نسبة 85.71 % ترى في غياب المكتبة و المكتبيين العاملين فيها عن التدخل في وضع السياسة العامة للمؤسسة .

بينما يشارك 14.28% من المكتبيين بشكل نادر في تحديد إطار سير العمل في المكتبات، ويتضح من خلال هذا التهميش والعزلة التي تعاني منها المكتبة، وهذا يعتبر عائقا حقيقيا لتحقيق الجودة في الأداء، حيث يعتبر الاعتناء و التشجيع من طرف الهيئات الوصية السبيل الأمثل لإضفاء جانب من الفعالية على نشاطاتها. فالجودة مسؤولية الجميع أفراد ومؤسسات . وهذه رسالة واضحة للمسؤولين و الإدارة العامة، على اعتبار المكتبات

المتواجدة بدائرتها كمصلحة ذات استراتيجية عالية و جد حساسة، ولاتقل أهمية عن المصالح

الأخرى التابعة للمؤسسة الأم. ويمكن توضيح ما سبق في الشكل البياني التالي:



الشكل (21) نسبة مساهمة العمال في تسيير مختلف الوظائف داخل المكتبة.

4.1.4 التقييم

تقوم المكتبة على غرار أي هيئة، أو مؤسسة باستقراء ومراجعة دائمة لمختلف نشاطاتها، وذلك للوقوف على النقائص لتعديلها، وكذا التحديث المتواصل والمفيد، وذلك بأساليب مختلفة.

4.1.4.1 طرق تقييم الأداء: تنتهج المكتبات طرقا خاصة في تقييم أنظمتها وإعداد

سياساتها، وفقا لآليات تتضح في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
التقييم	14	53.84 %
تغيير أنظمة المعلومات دوريا	00	00 %
الاكتفاء بإتباع الخطط المرسومة دون مراجعة	12	46.15 %
المجموع	26	100 %

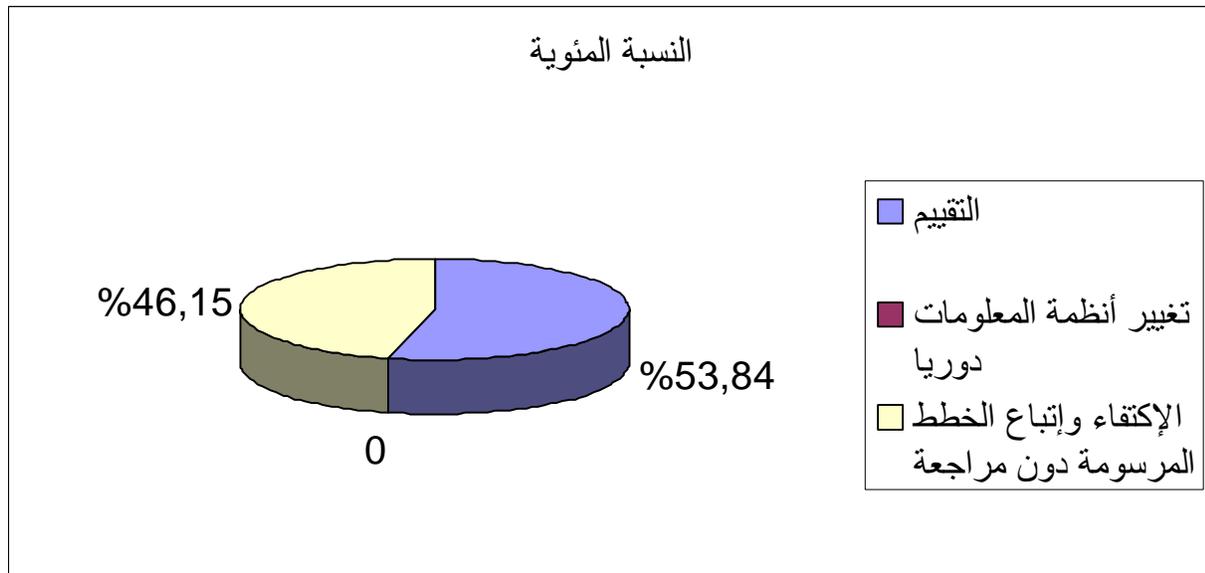
الجدول (15) طرق تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأعمال، بمثابة النقد الذاتي الذي يمكن من تحسين الأعمال، والنشاطات المكتبية، و يوجهها توجيهها صحيحا . لهذا نجد 53.84 % ترى في فعالية التقييم ، واعتباره كمحطة ينبغي على المكتبات التوقف عندها ، لمراجعة طرق العمل من جهة و التعرف على النقائص و السلبيات لتداركها . والتقييم يمكن من المتابعة الواعية، و الدائمة لعمل المكتبة. فبدون تقييم يصبح العمل عشوائيا تسوده الفوضى في مباشرة و إدارة الأعمال المكتبية، التي ينبغي تحسينها و تطويرها من جهة أخرى.

كما تدل هذه النسبة على نوع من الاحترافية لدى موظفي المكتبات العامة، حيث يرون في التقييم أداة فعالة لتحسين، وإخراج المكتبات من الجمود و الصعوبات التي تلاحقها أثناء الأداء اليومي لنشاطاتها.

يرى جميع موظفو المكتبات موضوع الدراسة، بأنه لا جدوى من تغيير أنظمة المعلومات المنتهجة داخل المكتبات بصفة دورية، بل كما سبق الذكر فالتقييم أساس التحسين و الأداء الجيد.

أما 46.15% من الإجابات فإنها ترى، بأن الإلتباع الدقيق للخطط المرسومة داخل المكتبة يغني عن الوسائل الأخرى في تقويم مسار عمل أي مكتبة. ويكون ذلك بطبيعة الحال في مكتبات تضع مخططات مبنية على أسس صحيحة و جدية. وهو مما يوضحه أكثر التمثيل البياني التالي:



الشكل (22) طرق تقويم الأداء.

2.4.1.4 وسائل التقييم وأدواته: إن تقييم نشاطات مصالح المكتبات يتم من خلال تقييم لبعض

الأدوات التي تضعها المكتبة بين أيدي المستفيدين ، أو نتيجة تتبع العمليات المختلفة التي لها

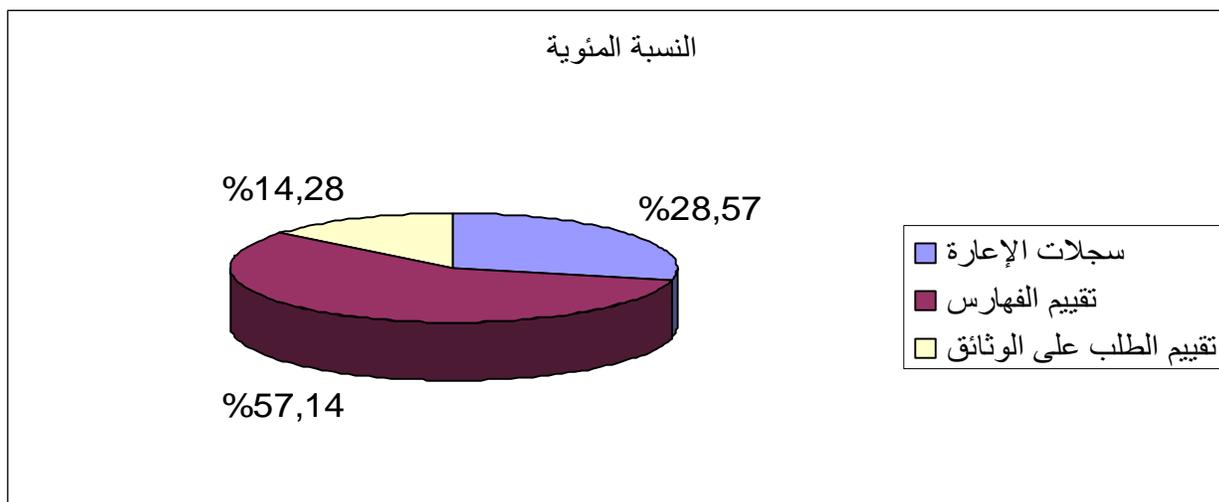
علاقة بحركية الوثائق كما هو مبين في الجدول:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
سجلات الإعارة	04	28.57 %
تقييم الفهارس	08	57.74 %
تقييم الطلب على الوثائق	02	14.28 %
المجموع	14	99.99 %

الجدول (16) وسائل التقييم في المكتبات .

هناك طرق عديدة لتقييم الأداء بالمكتبات، وتوجد وسائل لذلك بالنسبة للمكتبات

المدرسة، يمكن معرفة اهتمامات المستفيدين و مدى رضاهم. عن طريق الاستخدام



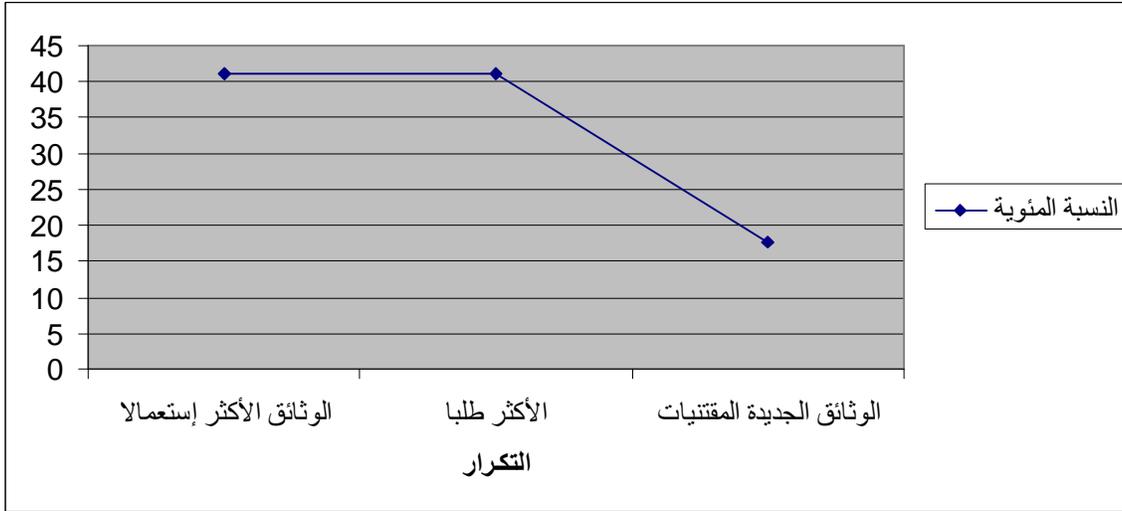
الشكل (23) الوسائل الأكثر اعتمادا في التقييم

وبالنسبة لأدوات التقييم التي يعتمدها موظفي المكتبة، والتي تتواجد على مستوى امكانياتهم لخصناها في الجدول والشكل الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
الوثائق الأكثر استعمالا	07	41.17%
الأكثر طلبا	07	41.17%
الوثائق الجديدة المكتتاة	03	17.64%
المجموع	17	100%

الجدول (17) الأدوات المستعملة في تقييم الأعمال في المكتبات موضوع الدراسة.

ترى نسبة 41.17% من المستجوبين ، أن الأدوات الأكثر تداولاً عند عملية التقييم ، تتمثل أساساً في الوثائق الأكثر استعمالاً ، داخل المكتبات المعنية التي تكون الأساس الذي يعتمد عليه لعمليات الاقتناء. وبنسبة مماثلة 41.17% ترى فئة أخرى بضرورة اعتماد طلبات المستعملين حول نوع معين من المصادر ، كمرجع تقوم على أساسه تنمية مقتنيات المكتبة. بينما ترى نسبة 17.76% أن الكتب والوثائق الجديدة المكتتاة كفيلاً ، بالاجابة عن مطالب المستعملين. لكن يبقى نقص الميزانية ، العائق الوحيد أمام تحقيق هذا التصور في المكتبات. هو ما يتضح أكثر في الشكل التالي:



الشكل (24) طريقة استعمال أدوات التقييم.

5.1.4 طرق الأداء المفضلة لدى العاملين.

1.5.1.4 فعالية الطرق المعتمدة من طرف العاملين بالمكتبات: يرى موظفو المكتبات، في ضرورة انتهاج مؤسستهم لطرق معينة تحكم الأداء. وهذا رغم وجود قواعد وأسس تحكم العمل المكتبي عادة، وهم يسعون باختياراتهم خاصة لارضاء المستعملين، ولقد أفصح هؤلاء العاملون عن طريقة ادائهم المفضلة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الطرق التقليدية	02	14.28 %
الطرق الحديثة	12	85.71 %
المجموع	14	99.99 %

الشكل (18) طرق العمل المفضلة لدى الموظفين

رغم ما يميز واقع المكتبات العامة لولاية قسنطينة ، من تواضع في الأداء و اعتماد الطرق الكلاسيكية في إدارة مصالحها.

إلا أن 85.71% من العاملين تفضل العمل القائم على الأداء الحديث المتطور، والأساليب الجد متقدمة في إدارة الأعمال ، وتقديم الخدمات، وهذا قد يرجع إلى أسباب تتلخص فيما يلي:

- وجود إطارات جديدة مكونة في ميدان علم المكتبات، تتطلع للتحديث و التغيير.
 - وعي القائمين على هذه المكتبات، بما تحقق هذه الأساليب الجد حديثة، من جودة في الأداء العام لمختلف الأعمال المكتبية.
 - التحديث يعني لهؤلاء مواكبة التغيرات التي تطرأ في ميدان المعلومات وإنتاجها، وإتاحتها، وبالتالي استمرارية المكتبة و بقائها ، فالتحديث بالنسبة لهؤلاء هو المحافظة على كيان المكتبة.
- بينما نجد 14.28% منهم لا يزال يؤمن بفعالية الطرق التقليدية في العمل المكتبي. هذا المنحى ليس كتيار ضد التحديث و التغيير ، بل أن الواقع حسب هؤلاء يتطلب إتقان العمل التقليدي كأرضية صلبة لكل حديث . ويتضح ذلك في الدائرة النسبية:



الشكل (25) طرق الأداء المفضلة.

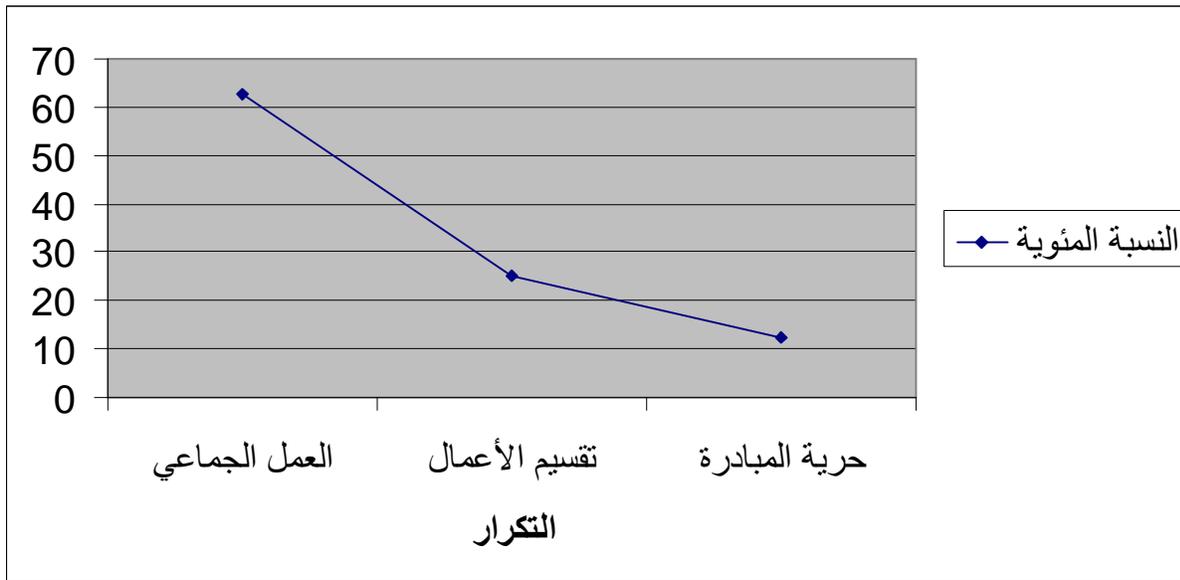
2.5.1.4 أساليب الأداء المنتهجة: تترجم جودة الأداء داخل أي مكتبة، لدى العاملين، في الجوالذي يسود مختلف الأعمال والوظائف، من خلال اختيار أسلوب العمل، الذي ينال رضا العاملين بمختلف مستوياتهم، حسب الجدول:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
العمل الجماعي	10	62.5 %
تقسيم الأعمال	04	25 %
حرية المبادرة	02	12.05 %
المجموع	16	100 %

الجدول (19) أساليب العمل المفضلة في المكتبات.

ينبغي لكل مكتبة وضع أساليب أداء واضحة ، تسير عليها أثناء قيامها بمهامها، لأن أهم تدابير الجودة و أسسها، داخل المكتبات هو الأداء المتناسق، والمتكامل لفريق العمل. من (مسؤولين موظفين، عاملين) بصفة تجعل روح العمل بأسس موحدة و متفق عليها، هو معيار التعامل . فالانعزال و التغريد خارج السرب كما يقال ، لأي عنصر هو الإقصاء والضمور لدوره و وظيفته. إن الإجابة المتجلية في نسبة 62.5 % التي تحبذ طريقة العمل الجماعي، في معناه الحقيقي ،والذي يعني الاتصال و التعامل بين مختلف العاملين في المكتبات . تؤكد إيمان هذه الفئات بأهمية وفعالية هذه الطريقة في العمل ،لما تحققه من نتائج على جميع المستويات.

بينما ترى 25 % منهم بفعالية العمل الجماعي، مع ضرورة تقسيم الأعمال لكل حسب درجته العلمية، وموقعه في العملية المكتبية . ولعل ذلك نستشفه من خلال النظام المنتهج في مكتبتي دار الثقافة محمد آل خليفة ، و قصر الثقافة مالك حداد، حيث العمل المقسم كفيل بتقديم خدمات في مستوى متطلبات المستعملين . دون أن ننسى مكانة حرية المبادرة في الأداء في هذه المكتبات و التي يمثلها 12.5 % من أفراد العينة، والتمثيل البياني التالي ، يوضح ذلك:



الشكل (26) أساليب أداء الأعمال المنتهجة.

ولهذا ارتأينا إدراج أمثلة، عن طرق العمل المتبعة، والأسس التي قسمت من خلالها الأعمال. مما يبين الأولوية التي يوليها القائمين على المكتبات المدروسة، فمثلاً أخذنا مكتبات دور الثقافة في قسنطينة كعينة لذلك:

وزعت الأعمال على العاملين، داخل كل من مكتبة بد الحميد بن هدوقة، ومكتبة مالك حداد وفقاً للمرسوم التنفيذي 91-340، وذلك حسب الأسلاك المتوفرة. فالإطارات والموظفين مكلفين بأداء الأعمال كما يلي:

- يكلف موظفو سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات بما يلي:

- شراء الكتب

- التسجيل

- فهرسة والترتيب، إعداد الوثائق التقنية

- إعداد تقرير حول رصيد المكتبة

- استقبال وتوجيه الباحثين والمستعملين للمعلومات

- إعداد سجلات الجرد العام وفقاً للمقاييس العلمية

- أما موظفو سلك المساعدين التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات فهم مكلفون بـ:

- إعداد بطاقات الإحصاء اليومية لنشاط المصلحة.

- تقديم معلومات للقراء.
- إعارة الكتب، و الوثائق، و الوسائل الثقافية المختلفة.
- السهر على تجسيد النظام داخل المكتبة.
- بعض الأعمال الإدارية العادية، كتسجيل المنخرطين، استقبال و توجيه القراء ، تنظيم العلاقات العامة ، تنظيم قاعدة المطالعة.
- من خلال القراءة الأولية في الكيفيات التي تنظم بها الموارد البشرية داخل المكتبات ، ندرك بعض الخصوصيات و المميزات تتمثل في:
- قسمت الأعمال استنادا إلى المرسوم الأساسي المسير لدور الثقافة ، بمراعي وظائف سلك المكتبيين العاملين في المكتبات ، وذلك لتحقيق التوازن على معايير و مقاييس المهام حسب الاختصاصات.
- الاستغلال قدر المستطاع للقدرات، والكفاءات الموجودة.
- تواجد المستويات والمؤهلات المختلفة، مدعمين بالخبرة المهنية، والقدرات الخاصة التي من شأنها أن تعطي دفعا للعمل المكتبي، لأن القدرات البشرية أساس أي نجاح.
- لاحظنا أن هناك تشابه، وتداخل في الوظائف نظرا لطبيعة الوظيفة المكتبية، وهذا ما يخدم المستعمل أكثر، نظرا لتعدد نقاط الخدمة بسبب إتقان الجميع للوظائف المختلفة.
- إن هذا التنظيم للأعمال لا يخلو من بعض النقائص التي نراها فيما يلي:
- إن التقييد بالتنظيمات و المراسيم التي تحدد الأعمال تحديدا دقيقا، يجعل عملية التوظيف بهذه المؤسسات تقتصر فقط على أهل الاختصاص في حين تحتاج هذه المؤسسات إلى موظفين من تخصصات أخرى.
- يخضع هذا التقسيم لسلم إداري، يؤثر على جانب العمل القائم على أساس روح الفريق و التعامل كمجموعة و كتلة واحدة، لأن التخندق في وظيفة معينة دون الأخرى يجعل نوع من الاغتراب الداخلي بالنسبة للموظف، و يجعله في معزل عن باقي المهام.
- كما أن الالتزام الدقيق بالمهام المستندة لأي موظف، يحد من نشاطاته، وخاصة فيما يتعلق بروح المبادرة و التجديد.

3.5.1.4 مهارات التصرف الجيد

حاولنا التطرق للكيفيات التي يتصرف من خلالها، الموظفون في الوضعيات المختلفة، التي يمكن أن يتواجد فيها أي موظف. مما يبرز أكثر المستوى الثقافي والعلمي، المنتظر من أخصائي المكتبات الحديث، وكذا قدراته في التصرف واتخاذ القرار، وهذا ما يتجلى أكثر في الجدول التالي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
تبليغ المسؤولين و المشرفين	06	42.85 %
تتصرف و كأنك مسؤول، مع مساعدة زملائك	07	50 %
مباشرة إصلاح النقص أو العطل مع إبلاغ المشرفين	1	7.14 %
تترك الحال على ما هو عليه	00	00 %
المجموع	14	99.99 %

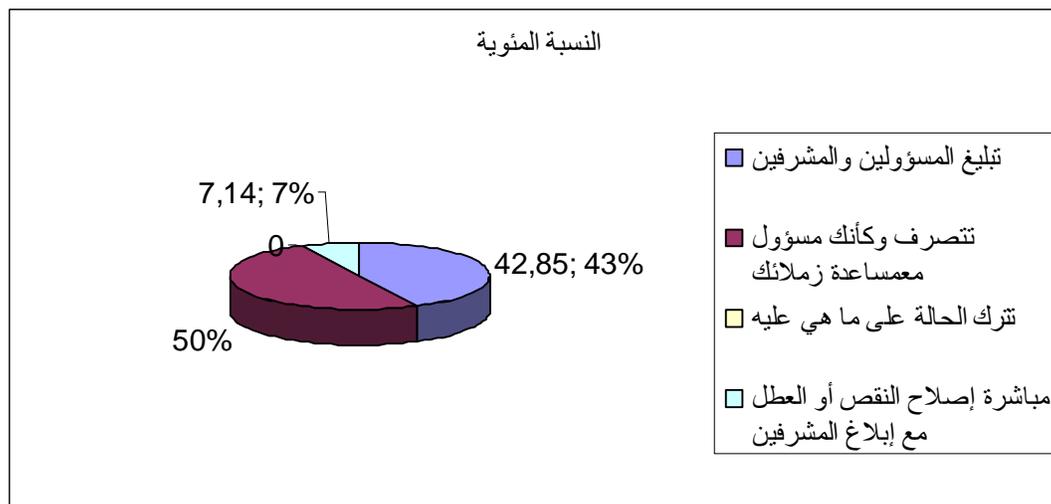
الجدول (20) طرق التصرف الجيد.

أردنا معرفة تصرفات المكتبيين في مواجهة أي جديد، أو طارئ، ودورهم في التعامل معه. علما أن الميزة التي تؤكد احترافية القائمين على المكتبات في عصر الجودة المتطلع إليها هي مقدرتهم على اتخاذ القرار في الوقت المناسب وبفعالية. ولايكون ذلك من صلاحية الهيئة المسؤولة دون باقي الموظفين، بل إن روح العمل الجماعي تحتم على كل فرد داخل المكتبة، التصرف لتجاوز أي مشكل، أو حاجز يعرقل السير الحسن لمختلف النشاطات والوظائف.

يبين الجدول أن 50 % من الموظفين يرون بضرورة ضرورة التصرف من طرف أي عضو في المكتبة بمسؤولية تامة لتغيير الخطأ وقت حدوثه . أو الإقدام على تغيير تقنية معينة أثبتت فشلها، وذلك يتم بالتنسيق مع مختلف الزملاء و هو ما يعبر عن وعي فئة كبيرة من العمال ضرورة التحسين و التطوير الدائم.

بينما يرى 42.85 % من أفراد العينة أن الاكتفاء بتبليغ من هم في مستوى أنسب لاتخاذ القرار هو التصرف الصحيح، ذلك أن دور العمال هو التشخيص، إبلاغ المسؤولين . هذه الفئة تنطلق من قاعدة احترام السلم الإداري كأساس تسيير العمل، و الابتعاد عن الفوضى والعشوائية في العمل.

في حين تؤكد نسبة 7.14 % في ضرورة التصرف، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة أي تزوج الوعي العلمي مع احترام السلم الإداري للعمل. نستنتج مما سبق وعي العاملين بضرورة التصرف، واتخاذ القرار أثناء العمل ، ولا يمكن تجاوز، وتناسي هذا الدور. ويعبر ذلك أيضا عن روح المسؤولية لجميع العمال، لهذا لم نجد من يرى في التخلي عن دور اتخاذ القرار فائدة. و التمثيل البياني التالي يظهر ذلك:



الشكل (27) أدوات التصرف الجيد في المكتبات

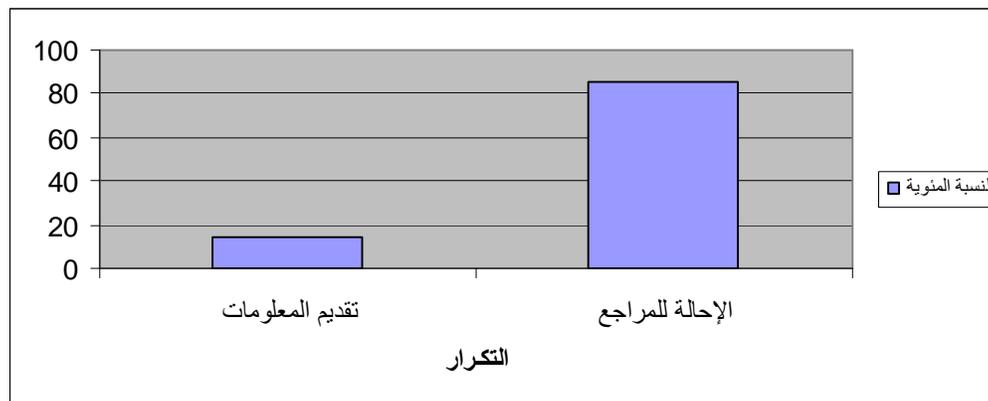
كيفية خدمة المستعملين: يعتبر المستفيدون، أساس الخدمة المكتبية، وبالتالي يلزم وضع أدوات، تتيح لهم الاستفادة قدر المستطاع، مما توفره المكتبة. فكيف تتم خدمة هؤلاء المستعملين؟ تكون الإجابة فيما يلي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
تقديم المعلومات	2	14.28 %
الإحالة للمراجع	12	85.71 %
المجموع	14	100 %

الجدول (21) طرق خدمة المستعملين

يؤكد 85.71 % من المكتبيين على حصر الخدمة المكتبية في الإحالة للمراجع ، باعتبارها الوسيلة الوحيدة التي تمكن المستعمل الوصول إلى احتياجاته من المصادر و الأوعية. ورغم كونها مهمة بسيطة إلا أنها تحتاج إلى أدوات بحث حديثة يجب وضعها بين أيدي المستفيدين

بينما يرى 14.28% منهم ضرورة التركيز على خدمة المستعمل من خلال تقديم المعلومات، وهذا يفرض على المكتبي تكويننا خاصا، يجعله قادرا على استخدام الوسائل التكنولوجية، للبحث عن المعلومات من قواعد وبنوك المعلومات ومواقع الأنترنت. والشكل الموالي يوضح أكثر ذلك:



الشكل (28) طرق خدمة المستعملين

5.5.1.4: وسائل إتاحة مصادر المعلومات داخل المكتبات

يضع القائمون على المكتبات، وسائل عديدة لإتاحة مصادرها للمستخدمين:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الفهارس	14	100 %
البيبليوغرافية	00	00 %
المستخلصات	00	00 %
وسائل أخرى	00	00 %
المجموع	14	100 %

الجدول (22) وسائل إتاحة مصادر المعلومات.

تعتمد المكتبات موضوع الدراسة اعتمادا كليا على نوع واحد من أدوات البحث هو الفهارس التقليدية. وهذا يعتبر نقصا في الأداء. لأن القدرات البشرية العاملة بها باستطاعتها إنتاج أدوات أخرى كالمستخلصات، البيبليوغرافيات والكشافات، لمالها من فائدة في دعم احتياجات أعمال المستخدمين.

6.1.4 الأعمال الفنية: تعتبر الأعمال الفنية روح المكتبة، واللغة المقربة للمتعاملين معها، ولهذا وجب منذ القدم، الاعتناء بهذا الجانب، وتطويره ومحاولة إعطاء أشكال تمكن المستفيدين، من الاستغلال الأمثل لهذه التقنيات، التي سنحاول تسليط الضوء عليها.

1.6.1.4 الفهارس المعتمدة في المكتبات: أهم وسيلة وتقنية، وأشهرها هي الفهارس، بمختلف أنواعها، فكيف وضعيتها داخل المكتبات المدروسة؟

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
بطاقية	00	00 %
ورقية بسيطة	14	100 %
آلية	00	00 %
المجموع	14	100 %

الجدول (23) نوع الفهارس المعتمد في المكتبات .

تعتبر الفهرسة أحد العمليات التي يقوم بها المكتبي، من جمع المحتويات و مجموعات المكتبة ضمن بيانات شاملة، تمكن المستعمل من الوصول إلى المصادر المطلوبة، وكذا أماكن تواجدها على الرفوف (ذلك بالأنظمة المفتوحة لبعض المكتبات)، وتهدف عملية فهرسة المجموعات المكتبية، إلى إعداد سجل كامل لجميع المقتنيات، بصفة تسهل مهمة المستعمل للوصول للمصدر، أو المعلومة التي يبحث عنها. ورغم أنها تعتبر أوصافا بسيطة وغير معقدة إلا أنها منظمة، ومهيئة لجميع المقتنيات.

يتضح من الجدول اعتماد جميع المكتبات بشكل كلي على الفهرس الورقي البسيط، لأنه لازال يفي باحتياجات المستفيدين من جهة، ولأن هذه المكتبات لم توظف إمكانياتها لإنتاج أدوات بحث حديثة تتماشى مع التطورات الجديدة.

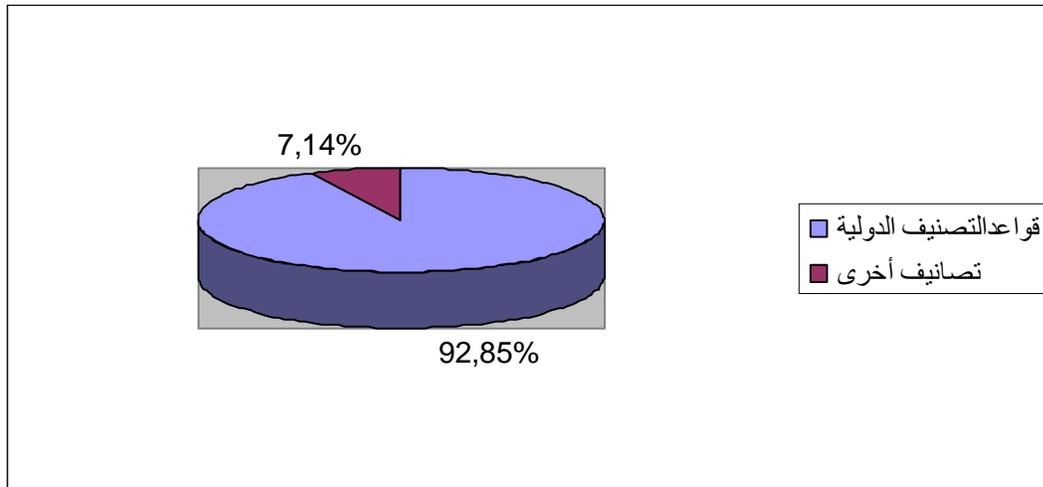
2.6.1.4 مدى اعتماد قواعد التصنيف :

تتم عملية اعداد المصادر، داخل المكتبات، بدء بعملية التصنيف، المتمثلة في قواعد موضوعة من طرف هيئات دولية مختصة في ذلك. لقد طرحنا هذا السؤال، لمعرفة مدى اعتماد المكتبات المدروسة على هذه القواعد، فكانت ممثلة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
قواعد بتصنيف الدولية	13	% 92.85
تصانيف خاصة	01	% 7.14
المجموع	14	% 99.99

الشكل (24) مدى اعتماد المكتبات على قواعد التصنيف.

إن حرص المكتبات عينة في تحقيق الجودة المطلوبة والأداء المميز لخدماتها، جعلها تتقيد بالموصفات العالمية في تصنيف أرصدها الوثائقية. ويتضح من الجدول أن 92.85 % من أفراد العينة يرون في ضرورة الاعتماد على التصنيف المعروفة و المشهورة عالميا . بينما ترى 7.14 % منهم في إمكانية وضع تصنيف خاص يليق بالمكتبة التي يتواجد بها، وذلك لأن التصنيف العالمية تصلح للمكتبات ذات الأرصدة الضخمة. إلا أن تدابير الجودة تفرض الاستفادة قدر الامكان، من القواعد و الأسس التي تنظم الأعمال، والعمليات الفنية. والشكل التالي مجيب لذلك:



الشكل (29) مدى اعتماد المكتبات على قواعد التصنيف.

3.6.1.4 أنواع التصنيف المعتمدة:

أردنا أن نعرف، مدى حرص المكتبات المدروسة، على مجاراة المقاييس العالمية الموضوعية في تنظيم الأعمال الفنية، وفي التصنيف على وجه الخصوص. وذلك من خلال التصانيف الأكثر استعمالاً واعتماداً، فتوزعت حسب الجدول التالي:

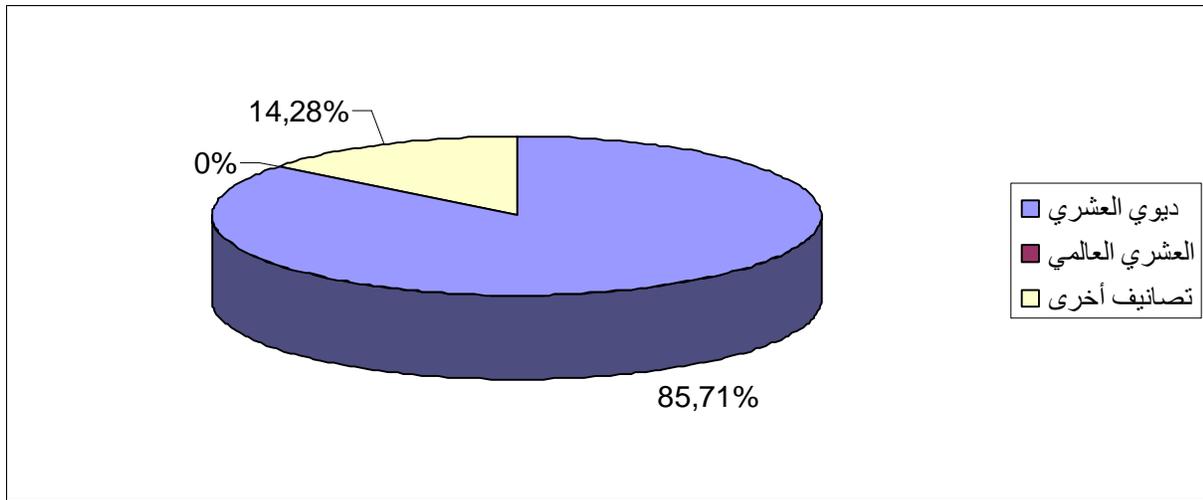
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
ديوي العشري	12	85.71 %
العشري العالمي	00	00 %
تصانيف أخرى موضوعية	01	14.28 %
المجموع	14	99.99 %

الجدول (25) التصانيف الأكثر اعتماداً من طرف المكتبات.

إن تنظيم الأرصدة، والمقتنيات، وترتيبها في المكتبات وفق خطة تصنيفية محددة ومقسمة، تجعل المجموعات ترتب بصفة موضوعية، دقيقة، تكون السبيل الصحيح لباقي الأعمال الأخرى في المكتبة.

لقد وجدنا 85.71 % من المكتبيين يرون أن تصنيف ديوي العشري هو الأفضل باعتباره أشهر التصانيف الموجودة في العالم، مع الاستفادة من تعديلات خاصة ببعض المناطق كالوطن العربي. لهذا فالمكتبات العامة بولاية قسنطينة تحاول قدر المستطاع، إخضاع جميع أعمالها إلى معايير، ومواصفات عالمية. إن استطاعت ذلك، فالتصنيف المعتمد يدل على السعي الحثيث لاعتماد تدابير الجودة المختلفة، والمقاييس العالمية المتطورة.

بينما يرى 14.28 % منهم إمكانية اعتماد تصنيف موضوعي خاص بمكتبات معينة وذلك يرجع إلى صغر المكتبة، وكذا قلة محتوياتها، مع وضع خطط لاعتماد تصنيف ديوي العشري و هو ما يفسر إرادة المكتبيين في اعتماد الأساليب الحديثة والمتطورة. ويمكن تجسيد ذلك في التحليل البياني التالي:



الشكل (30) التصنيف الأكثر اعتمادا من طرف المكتبات.

4.6.1.4 النقص المسجلة، في المكتبات:

لاحظنا انعدام الإعارة في جميع المكتبات المدروسة، حيث أنها مكتبات مرجعية بالدرجة الأولى. ونظرا لما تمثله هذه الخدمة من أهمية، حاولنا تسليط الضوء على هذا النقص ففتوت الأسباب، الموضحة في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نقص الأرصدة	00	00 %
نقص النسخ الخاصة بالكتب الأكثر طلبا	02	14.28 %
تذبذب عملية الاقتناء	00	00 %
أسباب متعلقة بالمستعمل (إتلافه للكتاب المعار)	10	71.42 %
قوانين تمنع عملية الإعارة الخارجية	02	14.28 %
المجموع	14	99.98 %

الجدول (26) أسباب انعدام خدمة الإعارة الخارجية.

إن أهم خدمة تقدم لمستعملي المكتبات هي بلا شك، خدمة الإعارة التي هي إتاحة الرصيد للمستعملين لفترة زمنية محددة ، وفق تدابير، وإجراءات معينة، وخاصة بكل مكتبة. وتتنوع الإعارة في طبيعتها إلى داخلية، وخارجية.

لقد لاحظنا أن المكتبات العامة في ولاية قسنطينة، من حيث خدمات الإعارة هي مكتبات مرجعية بالدرجة الأولى ، لأنها تتيح الإطلاع الداخلي لمستعمليها وفق ترتيبات معينة، و لا يسمح بالإعارة الخارجية إلا في نطاق محدود للعاملين أو بعض الباحثين، وهذا راجع إلى أسباب عديدة هي:

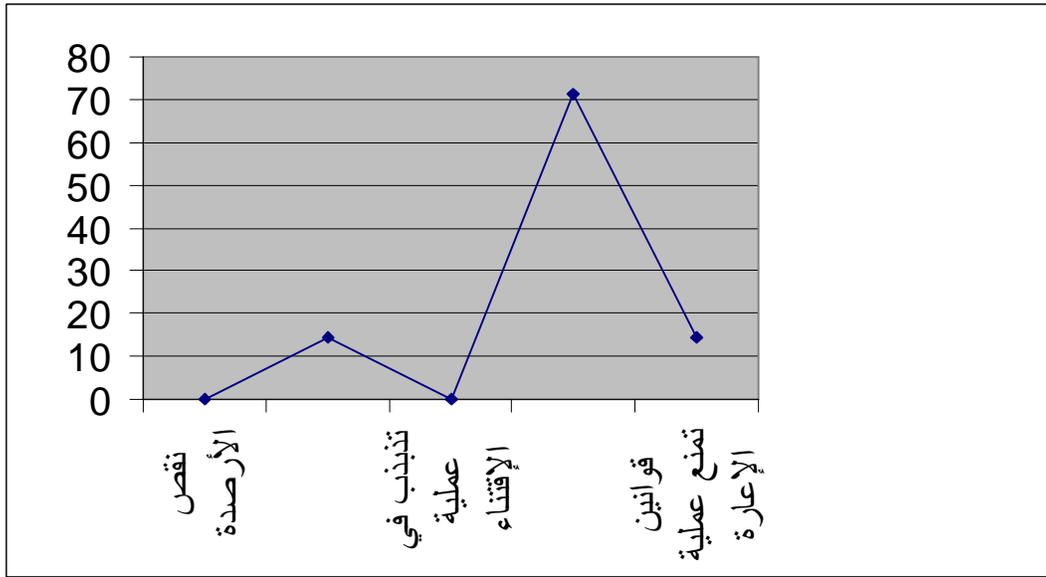
يرى 71.42% من المكتبيين العاملين بالمكتبات المدروسة أن استحالة الإعارة الخارجية يرجع لعدم التزام المستعيرين بإرجاع الكتب في أجالها، وإتلاف الكتب المعارة، و يمكن للمكتبة أن تتخطى هذا المشكل بإيجاد آليات و ضوابط تحد من عدم الاهتمام الذي بيديه المستعملون إزاء المواد التي يعيرونها.

إلا أنه حسب بعض المسؤولين ،هناك اجتهادات لإيجاد صيغة، تعتبر ميثاقا يوافق عليه المستعمل، ولا يخل بمادة من موادها، لكن ذلك لم يحد من الممارسات الغير مسؤولة من طرف المستعملين. ولهذا يمكن أن يؤثر القارئ في خدمات المكتبات.

وقد يعود هذا أيضا إلى غياب الإجراءات الصارمة ضد مخالفات القراء.

ويرى 14.28% من المكتبيين، أن إلغاء الإعارة الخارجية يعود إلى نقص النسخ بالكتب الأكثر طلبا و هذا ما يجعل عمليات الاقتناء ، تخضع لدراسات و تحليلات دقيقة للتمكن من استدراك أي نقص.

بينما ترجع نسبة مماثلة (14.28%) سبب ذلك إلى تبني لوائح و قوانين، تمنع الإعارة الخارجية للحفاظ على الخدمة العمومية ، التي تحرص على أداء الحد الأدنى من الخدمات. لكن لا يمكن وضع قوانين تمنع أي عملية، بل يجب تحديد المسؤوليات و تنظيم العملية وفقا لمعايير مفيدة و جادة. والتمثيل البياني يوضح أكثر أسباب انعدام هذه الخدمة:



الشكل (31) أسباب انعدام خدمة الإعارة الخارجية.

7.1.4 علاقات الموظفين مع المستعملين :

تطور التعامل في المكتبات الحديثة، وصاحب ذلك نظرة جديدة للمستعملين ، فكيف يرى موظفي هذه المكتبات المستعملين؟

1.7.1.4 أصناف المستفيدين: إن النظرة التقديرية لموظفي المكتبة ،تجاه مستعمليها،تحدد بصفة أكثر واقعية، وفعالية الكيفيات التي تتم بها تقديم الخدمات. وهو ما يتضح في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
مستعملون حقيقيون (دائمون)	2	14.28 %
طلبة، باحثون	10	71.42 %
تلاميذ	2	14.28 %
متعاملين	00	00 %
المجموع	14	100 %

الجدول (27) أصناف المستفيدين

إن المستعملين، والمستفيدين من المكتبات يشكلون جانبا مهما في إنجاز العمل المكتبي إذ أن تحديد الفئة الأكثر استعمالا للمكتبة من اهتمامات، وانشغالات النشاطات المكتبية المعاصرة.

إذا سلمنا بأن هناك استراتيجيات، وخطط تتناول بالدراسة مطالب، واحتياجات المستعملين، التي تختلف طبيعتهم ومقوماتهم تبعاً للنمط الخاص بالمكتبة. فالمكتبة العامة لها مستعملين، وإن تعددت فئاتهم ومستوياتهم، فإنها تعتبرهم حرفاء و مستعملين دائمين من خدماتها.

بالنسبة للمكتبات التي درسناها، فإن الرؤيا التي ينظرون بها إلى الرواد تختلف من موظف لآخر و من مكتبة لأخرى و ذلك حسب درجة الخدمة المقدمة.

إن النسبة الكبيرة المتمثلة في 71.42%، تعتبر الرواد عبارة عن طلبة، و باحثين ينبغي تقديم خدمة جد فعالة تتعدى المصادر، والمراجع إلى المعلومات الحديثة، التي تخدم متطلباتهم . لهذا تكون خدمتهم منهجية علمية، وبيداغوجية تراعي فيهم توجهاتهم التعليمية. كما يرى 14.28% من المكتبيين، بأن المستعملين عبارة عن تلاميذ، ينبغي معاملتهم بطرق يكون الجانب النفسي أساس الخدمة و لهذا خصصت بعض المكتبات ما عرف بمكتبة الأطفال .

وترى فئة أخرى ونسبتها 14.28% أن رواد المكتبة، عبارة عن مستعملين حقيقيين لاعتبارات عدة لأنهم منخرطين، ولهم حق في التردد على المكتبة ، ولهذا ينبغي التعامل معهم باحترافية و جودة عالية.

حاولنا من خلال الإحصائيات،الرسمية التي أخذناها من المكتبات المعنية توضيح أكثر الفئات استعمالا للمكتبات، حيث أن الجدول التالي يوضح فئات المستعملين لمكتبة دار الثقافة محمد آل خليفة.

عمال	باحثين	جامعيين	ثانويين			ابتدائي و متوسط
			1ثانوي	2 ثانوي	3 ثانوي	
5	13	387	16	28	580	333
7	6	2	5	4	1	3
1362						
0.36 %	0.96 %	28.41 %	1.17 %	2.05 %	42.58 %	24.44 %

جدول (28) يبين فئات المشتركين في مكتبة محمد العيد آل خليفة .

هذا الجدول ، يوضح التركيبة الحقيقية لمستعملي مكتبة دار الثقافة ، محمد العيد آل خليفة.

حيث تتركز الفئة الغالبة للمستعملين في المتمدرسين، وتكون مرتبة كمايلي:

الفئة	العدد	النسبة %
الثالثة ثانوي	580	42.58 %
الجامعيين	387	28.41 %
الابتدائي	333	24.44 %
الثانية ثانوي	28	2.05 %
الأولى ثانوي	16	1.17 %
الباحثين	13	0.96 %
العمال	7	0.36 %

جدول(29)ترتيب الفئات المستعملة للمكتبات المعنية.

2.7.1.4 مصداقية وسلوك الموظفين أثناء الخدمة.

تحكم الخدمة المكتبية، قواعد وأخلاق، تمكن من الأداء الجيد والفعال من جهة، وكذا تحفظ السمعة والمكانة التي تتبوأها أي مكتبة، التي تسعى دوما للمحافظة على مكتسباتها. وذلك في جو تنافسي يهدد تواجد المكتبات أصلا. طرحنا سؤالنا على العينة المدروسة من المكتبيين عن اهتماماتهم بالجانب الأخلاقي و السلوكي ومكانته أثناء القيام بمهامهم. فكانت الأجوبة في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	100 %
لا	00	00 %
المجموع	14	100 %

الجدول (30) مراعاة الموظفين للجانب الأخلاقي أثناء تقديم الخدمة.

يجمع أفراد العينة على ضرورة تقديم المعلومات، و الرد على استفسارات المستفيدين بطريقة تراعي فيها عوامل عديدة أهمها تزويدهم بالبيانات والمعلومات الصحيحة عن الوثائق التي يريدونها، إضافة إلى معاملتهم بلطف، ومساعدتهم قدر المستطاع على الإدلاء باحتياجاتهم، وتأمين هذه الاحتياجات بالكيفية والسرعة اللائقين .

إن الهدف الرئيسي الطويل المدى، لأي مكتبة، يتمثل عادة في توفير الكتب و المراجع وجميع أوعية المعلومات. مع تقديم الخدمات و استرجاع المعلومات على أساس :

- التركيز على المعلومات الصحيحة و الحديثة.

- السرعة في تقديم المعلومة.

- الاختصار في تقديمها.

- مراعاة الجانب الأخلاقي ، العلمي في تقديم المعلومة .

إن الحساسية الجد مفرطة في التعامل مع فئات كالطلبة و التلاميذ، تحتم على المكتبيين التزام الأسس الأخلاقية و المهنية، في خدمتهم و كذا مراعاة قيمة المعلومة نفسها و مدى تأثيرها.

3.7.1.4 أهداف الأداء الجيد، للمكتبات في نظر الموظفين

يسعى المشرفون على مختلف المكتبات المدروسة، من خلال التدابير الموضوعية، الى تحقيق أهداف عديدة، تعود بالفائدة أساسا على المستفيدين. وهو ما يبينه الجدول التالي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
خدمة المستعملين و ارضائهم	14	100 %

أداء العمل المكتبي إداريا	4	%28.57
السعي إلى جودة شاملة	10	% 71.42
الاجتهاد في تحديث و تطوير العمل	10	%71.42

الجدول(31) الأهداف المرجوة من الأداء الجيد.

إن الوعي المتنامي لدى موظفي وعمال المكتبة، بدأ يسير في اتجاهه العام على نحو يحقق رضا المستعملين، ويكسب ثقتهم في خدمة مكتبية ، بقيت إلى وقت غير بعيد لا تعطي لدور المستفيد أهمية. نجدها بدأت الآن في تدارك ذلك، وأصبحت من أهدافها الأولى الاستجابة لمتطلبات و احتياجات المستعملين أو الرواد.

لهذا نجد أن أفراد العينة يجمعون على خدمة المستعملين بفعالية وجودة، حيث يبقى أول هدف و خدمة يتطلعون إليها ، وهذه رسالة ضمنية لضرورة الاهتمام بهذا النوع من المكتبات، التي تضع كل إمكانياتها في خدمة فئة عريضة من المستعملين، كما توضح هذه النسبة أن المستفيدين لم يعودوا في موقع مستقبل و مستهلك لكل خدمة و معلومة تقدم إليه بل إن المستعمل الحديث يبدي رأيه، و يعارض أية طريقة، وأية خدمة لا تكون في مستوى تطلعاته. وتحثل الأهداف المتعلقة بالجودة نسبة 71.42% من اهتمامات العاملين، فالجودة الشاملة لمختلف الوظائف، و العمليات الفنية تعتبر بمثابة طريقا لتجاوب نشاطات المكتبة مع المقاييس و المواصفات الموضوعية. ذلك لوعي القائمين على هذه المكتبات بأن إنشاء الأعمال و مباشرة الخدمات بطرق كلاسيكية أقرب إلى الارتجالية منها إلى الموضوعية، قد ولى وإن التطورات الحديثة في إنشاء النماذج الخاصة بالأعمال المكتبية، يجعل الخضوع لتدابيرها إجباريا، لضمان وظيفة المكتبات و إستمراريتها، ولا يمكن الشذوذ و الخروج عن هذه القواعد. وقد عبر 71.42% من أفراد العينة أنه من بين أهداف الأداء الجيد بالمكتبة المكتبة هو مواكبة و استفادة المكتبة من جميع التغيرات الحديثة المفيدة، والمساهمة في إنشاء عمل جيد. لأنها معنية بكل تطوير و تغيير.

وذلك لتراجع التصور القديم الذي يعتبر المكتبة عبارة عن مصلحة إدارية، تقدم خدمة المستفيدين بدافع العمومية، وأن المكتبة كفضاء يجب أن ينشأ فقط لأن البناء و هيكله إدارة معينة تتطلب ذلك .

ويرى 28.57% من العينة في إعطاء الجانب الإداري مكانته في الخدمة المكتبية، لإعطاء جانب من الرسمية لجميع الأعمال و النشاطات.

إن الأداء المبني على أسس صحيحة بإجراءات إدارية قوية، يسمح للمكتبة أن تقتحم عالم الجودة بكل ثقة.

4.7.1.4 التصور العام للجودة حسب موظفي المكتبات المدروسة.

حاولنا قدر الامكان، معرفة تصورا واقعيا للجودة، وذلك انطلاقا من نظرة موظفي المكتبات، المتواجدين في الميدان، فكانت آراءهم كمايلي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الأداء الجيد للخدمات	14	100%
توظيف جيد للكفاءات	14	100%
اعتماد و مقاييس علمية و خاصة بأي عمل	07	50%
المنافسة الفعالة عن طريق تطبيق خطط واستراتيجيات المكتبات الأخرى الناجحة	05	35.71%
الإعداد الجيد لأدوات عمل الفهارس	10	71.42%
المعالجة الجيدة للأرصدة	10	71.42%
الإتاحة الجيدة للأرصدة	05	35.71%
الاقتناء الجيد و الرشيد للمقتنيات	14	100%

الجدول(32) الجودة حسب العاملين بالمكتبات .

لا يمكن تحديد منهج دقيق لإدراك المستوى الأجود لمختلف الوظائف، التي تمارسها المكتبة. و ليس هناك تصورا واحدا للعاملين، و المختصين، في هذا الميدان حول معيار معين لتحقيق الجودة، وفي المكتبات التي هي موضوع دراستنا. اختلفت الآراء حول الكيفية، أو

النهج السليم لتحقيق الجودة المنشودة و المطلوبة. فهناك أكثر من طريقة يمكن من خلالها العمل بفعالية و بمستوى أرقى.

لقد أجمع المكتبيون على أن الأداء الجيد 17.72% للخدمات هو معيار أولي و أساسي لتعرف من خلاله على الأداء طبيعة الأداء و قيمته، و تعتبر الخدمات، الترجمة الصحيحة لحقيقية ما يؤديه المكتبيون من أعمال داخل المكتبة، و بذلك تكون الواجهة، التي تعكس الوظائف، و العمليات الداخلية للمكتبة. و مدى اجتهاد موظفيها و قدرتهم على إرساء قواعد حسنة، و بنية صلبة تمكن من خلالها إتاحة سريعة و جيدة للمحتوى، و المعلومات التي تملكها المكتبة، و الخدمات هنا تخص جميع العاملين بدءا من المكلفين بالتوجيه و الاستقبال، إلى المسؤول الأعلى للمكتبة. و كدليل على فائدة الخدمات المقدمة، نجد بعض القوائم التوجيهية في بعض المكتبات التي زرناها، تسهل إلى حد كبير في مهام التعامل مع المستعملين، بالإضافة إلى بعض التوجيهات، و الحوارات التي يقوم بها بعض موظفي المكتبة، التي قد تغني عن بعض المصادر لأن المكتبي قادر على خلافة المعلم و المربي في غالبية الأحيان. و يكون التوظيف الجيد للكفاءات سببا رئيسيا للعمل الجيد و الفعال. و لقد رأينا في تحليلنا لهذا الاستفسار المرجعية التي استندت إليها مكتبات الثقافة "مالك حداد"، "بن هدوقة"، في كيفية تقسيم الأعمال بواسطة أمر رسمي من الجريدة الرسمية، و هي خطوة نحو توجيه جهود إسناد الأعمال، الوظائف للعاملين في مثل هذه المكتبات، و هذا نعتبره نوعا من التقييس.

كما تمثل المقاييس و المواصفات الموضوعية، محل اهتمام 50% من المكتبيين، و هذا لضرورة إخضاع العمل المكتبي بدوره إلى المقاييس، و المعايير الموحدة. أو توحيد الطرق و الوسائل بين مجموعة من المكتبات من نمط واحد. و رغم صعوبة تحقيق ذلك إلا أن روح المبادرة و الإرادة في عمل مكتبي ممنهج و مقيس، ليست بعيدة المنال، ولو على مستوى الفهارس و غيرها من الأدوات البسيطة. و رغم أن هناك من يتحجج دوما بنقص الإمكانيات فإن ذلك لا يمنع من إعداد عمل مكتبي مفيد و نافع.

إن أهمية المنافسة، و تطبيق خطط، و استراتيجيات المكتبات الأخرى الناجحة. أي استغلال النماذج الجاهزة، قد يحقق مستوى معين من الجودة و ذلك حسب تصور 35.71% من العينة، إلا أن ذلك قد يصطدم بالاختلاف في تنظيم المكتبة النموذجية للمكتبة المستفيدة

مما يجعل العمل بهذه الفكرة مكلفا و قد لا يأتي بالأهداف المنشودة، لكن يمكن تقليد نموذج ناجح بإسقاطه حسب إمكانيات و قدرات المكتبة. وهو السبيل الأنجح للاستفادة من هذه الطريقة.

إن الرصيد الذي تتم تنميته بعقلانية من خلال شراء مواد تدخل ضمن اهتمامات المستفيدين، هو جد أساسي و مهم في نجاح أعمال المكتبات العامة. وليس الهدف من تنمية المجموعات بالمكتبة هو حشو مخازنها بالوثائق المختلفة، إنما الاقتناء الهادف هو الذي يجيب عن تطلعات، ومتطلبات المستعملين ولهذا سجلنا تأكيد إجمالي من جانب المكتبيين على الاقتناء، باعتباره أساس الجودة في المكتبة العامة. من جهة أخرى تؤكد 71.42% على ضرورة معالجة المقتنيات بصفة جيدة، وإعدادها للمستعملين. إن ما يلاحظ على بعض مقتنيات المكتبات المدروسة، أن هناك بعض المجموعات لم تخضع إطلاقا للمعالجة، مما يجعل عملية البحث عن الوثائق بشكل عشوائي.

لهذا يجب إعداد جميع الأرصدة و عدم الاستهانة بأي نوع من الكتب، انطلاقا من القاعدة المشهورة لكل كتاب قارئ. فالمكتبة البلدية لقسنطينة بها كتب نادرة، لكنها لم تستغل جيدا نظرا لنقص أدوات البحث كالفهارس.

تمثل جودة الفهارس و البيبليوغرافيا ل71.42% من المكتبيين أداة أساسية لإتاحة شاملة للمقتنيات، كما أن الإتاحة الجيدة للأرصدة تعبر عن كل متكامل من الخدمات المختلفة للمكتبة.

ولا يقتصر الأمر على الأدوات المعروفة في المكتبة بل تتعداها إلى المستخلصات والكشافات حسب رأي 35.71% من أفراد العينة. و مما يلاحظ أن جميع أنظمة المكتبات موضوع الدراسة مغلقة، أي يعتمد على المكتبي في إتاحة الوثائق و إعارتها، و رغم ما يقال في صعوبة نظام الإتاحة المباشرة، إلا أنها تبقى من أحسن الطرق التي تقرب بين المستهلك، والرصيد و تجعله في علاقة جد متطورة و أكثر تفاعلية.

8.1.4 الوظائف والخدمات المكتبية: تتمثل مهمة المكتبة أساسا، في أداء بعض الوظائف المسندة إليها، ولو بصفة نسبية. لهذا أردنا معرفة مدى تغطية المكتبات المدروسة، للوظائف والأعمال وذلك من خلال العناصر التالية:

1.8.1.4 مدى توافر الوظائف العامة في المكتبات: تعتبر الوظائف العامة للمكتبة، أهم مدخل لإدراك الجودة الشاملة، التي تقتضي وجود الوظيفة أو الخدمة أولا ثم تطويرها. والجدول الموالي يترجم حقيقة ما تمارسه المكتبات من وظائف:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الاقتناء	14	100 %
التزويد	14	100 %
الفهرسة	14	100 %
التصنيف	14	100 %
الأتمتة	00	00 %
الاستقبال و التوجيه	14	100 %

الجدول (33) توافر الوظائف داخل المكتبات المدروسة.

يتبين من الجدول أن المكتبات العينة، تقوم بأداء جميع النشاطات والأعمال، والوظائف المعروفة عن المكتبة. فهي تعي بضرورة تواجد أي حركة أو عمل منوط بالمكتبة، وإن نقص جانب مهما كانت قيمته يضر بالسير العام و العادي للمكتبة . فالمكتبة الحديثة يجب أن تضطلع بكل الأدوار، والوظائف المعروفة و المميزة لنشاطاتها. ويمكن القول بأن تواجد هذه الوظائف مجتمعة، ولو أن تطبيقها لا يتم بصورة شاملة وكاملة. يرجع لأسباب هي :

- تواجد مختصين و كفاءات في ميدان المكتبات، وقدرتهم على القيام بمختلف المهام المسندة إليهم.

- الزيادة المستمرة لعدد المستفيدين التي تتطلب أداء مستمر للخدمات بما يغطي احتياجاتهم المتنامية، ويحتاج هذا إلى معالجة دائمة للوثائق، ومتابعة مستمرة لأدوات البحث.

- الوعي بضرورة إخضاع الأعمال، والوظائف المكتبية لمواصفات و تدابير موحدة مع المكتبات الأخرى.

غير أن النقص المسجل يتعلق بعدم تطبيق الآلية بهذه المكتبات. رغم بعض المحاولات التي أجريت في بعض منها، إلا أنها توقفت في بداية الطريق، ويرجع ذلك إلى غياب الحاجة الفعلية لهذه التطبيقات، إلى جانب ضعف تكوين القائمين على هذه المكتبات في مجال الأتمتة.

2.8.1.4 الاقتناء وتنمية المقتنيات.

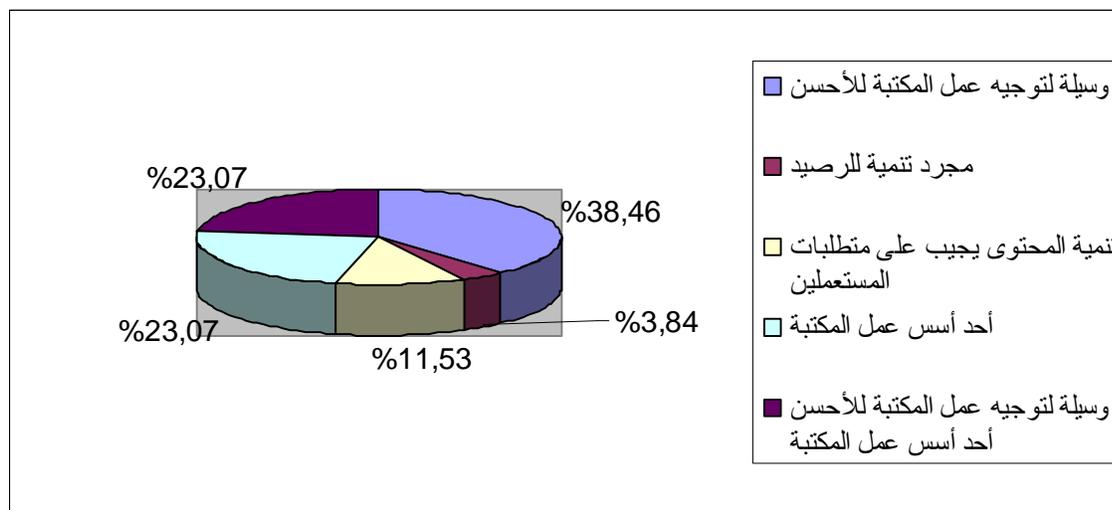
أخذنا وظيفة الاقتناء وتنمية المقتنيات، كمثال وأحد الأسس المكونة للجودة، وذلك من خلال نظرة العاملين، لحقيقة العملية وقيمتها.

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
وسيلة لتوجيه عمل المكتبة لأحسن	10	38.46 %
مجرد تنمية للرصيد	01	3.84 %
تنمية المحتوى يجب على متطلبات المستعملين	03	11.53 %
أحد أسس عمل المكتبة	06	23.07 %
الوظيفة الأساسية للمكتبة	06	23.07 %
المجموع	26	100 %

الجدول (34) مكانة الاقتناء في السياسة العامة للمكتبات .

يتوقف مدى نجاح المكتبات العامة، على مدى فعالية طريقة تنمية مقتنياتها، بشكل يحقق أهدافها عامة، ويتحقق ذلك من خلال التحكم في مجريات الاقتناء ، بداية من اختيار

الوثائق ، وإعداد الطلبات، وتوجيهها إلى الموردين ، ومراقبة الوثائق عند استلامها ، إلى غاية تمريرها إلى المصالح التقنية من أجل معالجتها ، ووضعها في متناول المستفيدين . وتختلف آراء العاملين بالمكتبات موضوع الدراسة، حول فعالية الاقتناء في تحقيق الجودة من خلال استثمار المعلومات التي تكون المصادر المقتناة. حيث أن 38.46% من الفئة المدروسة ترى في إمكانية الاقتناء، وتنمية المقتنيات لتوجيه عمل المكتبة إلى الأحسن ، فكما كبرت و نمت محتويات أي مكتبة، كلما زادت وظائفها واحتاجت إلى وسائل أكثر تقنية لإدارتها بما يؤدي إلى تلبية أكبر نسبة من احتياجات المستفيدين. و تذهب فئة معتبرة منهم (23.07%) إلى أن الاقتناء و تنمية المقتنيات هو أسس قيام المكتبة. فمكتبة عاجزة عن الاقتناء و تزويد مخازنها بالمصادر و الكتب، لا يمكن لها التحكم في أنشطتها، وقد تلاقي العجز و الفشل أمام مستفيديها. ولأهمية هذين العنصرين ترى نسبة 23.07% بأن الاقتناء يكون أساسا لتقديم خدمة أحسن و أجود، وتذهب هذه الفئة إلى حد اعتباره الوظيفة الأساسية لأي مكتبة. بينما يربط 11.53% الأرصدة بمدى إجابتها لمتطلبات المستعملين فالواسطة بين العامل و المستعمل هي فعالية و قدرة المصادر.بينما يرى 3.84% من المكتبيين أن الاقتناء هو مجرد عملية لتنمية الرصيد . وهذا يبين نوع من الإهمال لهذه العملية من بعض الجهات المسؤولة . فالمكتبة بالنسبة إليهم تعمل بما لديها، وما خصص لها مما يوجدون عليها من إمكانيات مادية وبشرية. والتمثيل البياني الموالي يوضح أكثر منى الاقتناء في استراتيجية المكتبات المدروسة:



الشكل (32) مكانة الاقتناء في سياسات المكتبات
3.8.1.4 الأسس التي تبنى عليها عملية الاقتناء

لكل عمل ظروف تحيط ببحوثات قيامه. والافتناء وتنمية المقنتيات، باعتبارها عملية جد مهمة، وأساسية في توجيه العمل المكتبي الناجح، بالنسبة للمكتبات المدروسة فان العملية تقوم وفقا للكيفيات الموضحة في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
حسب توفر الإمكانيات	10	71.42 %
بناء على اقتراح العمال حسب مطالب المستعملين	02	14.28 %
لجنة تقوم بذلك دوريا	02	14.28 %
المجموع	14	100 %

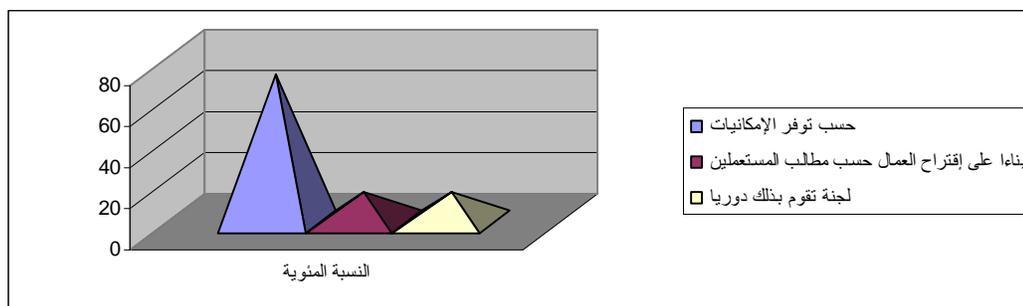
الجدول (35) الأسس التي تبنى عليها عملية الاقتناء.

لإنجاح عملية الاقتناء و التزويد، يجب توفر جملة من العناصر التي تتحكم في توجيه العملية و إنجازها.

ويرجع 71.42% من أفراد العينة العملية إلى توفر الإمكانيات المادية، لأن المصادر تتطلب أموالا و مصاريف، فالمكتبة الغنية، بإمكانها شراء أحدث و أجود الأرصدة. فلا يجوز أن نتحدث عن المقنتيات عند عدم توفر الأدوات، والإمكانيات. ومهما يكن للجانب المادي من أهمية إلا أنه لا يكفي لاقتناء جيد و مفيد، فينبغي إضافة عوامل أخرى وميكانيزمات أخرى و لهذا وجدنا 14.28% منهم ترى في اقتراح العمال، و تدخلهم في توجيه العملية بناء على مطالب المستعملين، باعتبارهم الدافع و المحرك الأساسي لمثل هذه العمليات

بينما نجد 14.28% منهم يقرون بضرورة وجود لجنة خاصة بذلك دوريا و هذا شيء وإن اقتصر وجوده، ومحدودية نشاطه، إلا أنه يعبر عن وعي بعض المكتبات لما للعملية من فائدة و فعالية في تطوير، وتحسين المردود العام لأداء المكتبة. والتمثيل البياني التالي

يوضح

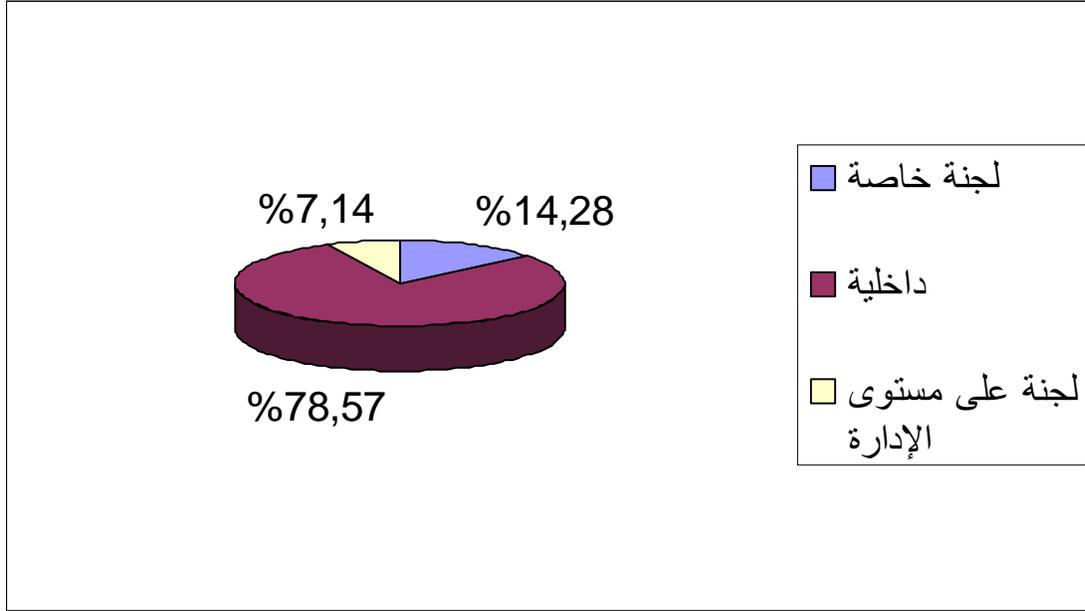


الشكل (33) أسس عملية الاقتناء في المكتبات

4.8.1.4. إسناد وظيفة الاقتناء: تنشأ لجنة، مكلفة بعملية الاقتناء داخل أي مكتبة، وذلك لإعطاء العملية طابع الاختصاص، والحرية في اتخاذ القرار. ولهذا أردنا معرفة الجهة التي تسند إليها العملية، وظروف أداء إن تكوين أرصدة المكتبات العامة و بناء مجموعاتها، يكتسي أهمية بالغة في تحقيق أهداف و بلوغ غايات هذه الهيئات. ومن خلال معاينتنا الميدانية، لاحظنا نقائص عديدة من حيث استجابة المصادر الموجودة داخل هذه المكتباتظرا

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
لجنة خاصة	02	14.28 %
داخلية	11	78.57 %
لجنة على مستوى الإدارة	01	7.14 %
المجموع	14	100 %

لحساسية عملية الاقتناء و موقعها الأساسي من مختلف الوظائف الموجودة في المكتبة حاولنا التعرف على الأسس التي تقوم عليها العملية من نواحي عديدة ، مع التركيز على الهيئة و الجهة التي تشرف عليها.تشرف على مهمة الاقتناء، لجنة أو جهة معينة بجميع المكتبات موضوع الدراسة. وقد أجمع 78.57% من المكتبيين بوجود لجنة محلية مكلفة بالاقتناء، هذا ما يبين الاجتهاد ومحاولة احتواء حيثيات العملية من طرف القائمين على هذه المكتبات . ولو أن صلاحية هذه اللجنة محدودة، إلا أن بعض المكتبات ترى في ضرورة تكوين من يشرف على العملية تجنباً لحدوث بعض الفوضى عند إجراء عملية التوريد ، الذي يؤثر سلبيا على خدمة المستفيدين. بينما ترى نسبة 14.28% في وجوب إحداث لجنة خاصة بتنمية المقنتيات و بناء المجموعات، وهذا رأي جد موضوعي لأننا في عصر الاختصاص و اشتباك للمواضيع والمعلومات فمن الأفضل تشكيل هيئة مختصة، تكون لها دراية بما ينشر، وما يطلب من وثائق و مصادر. بينما يرى 7.14% من المكتبيين بأهمية اللجنة المتواجدة على مستوى الإدارة المركزية في اتخاذ القرارات المتعلقة باقتناء مصادر المعلومات المناسبة. والشكل التالي يبين ذلك أكثر:



الشكل (34) طبيعة اللجنة المكلفة بالاقتناء.

9.1.4.1.4 نشاطات وعلاقات المكتبات وأثرها على الأداء الجيد.

تتميز المكتبات عن بعضها، بمدى قدرتها على إقامة علاقات وتعاملات، سواء مع مثيلاتها أو مع الهيئات الأخرى. وأصبح جانب العلاقات جد مهم في مختلف الأعمال الحديثة. وتترجم هذه العلاقات، انطلاقاً من النشاطات المقامة.

1.9.1.4 (أ) نتناول فيما يلي النشاطات التي تقام من طرف المكتبات.

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
معارض	11	% 78.57
ملتقيات	03	% 21.42
دورات تكوينية	00	% 00
المجموع	14	% 100

الجدول (37) نشاطات المكتبات المدروسة.

إن الشيء الكفيل الذي يخرج المكتبات العامة من روتين الأداء اليومي، و كذا الجمود الذي تفرضه بعض العوامل و الأسباب ، يحتم على بعض هذه الهيئات القيام ببعض النشاطات والمبادرات في حدود إمكانياتها. وذلك انطلاقاً من ضرورة أن المكتبة هي التي تخرج إلى المستعمل و تجلبه إليها، كما تهدف بذلك إلى تفصيل دور المكتبة و جعلها كأحد أقطاب الهيئات و التنظيمات على المستوى المحلي أو الوطني ، لهذا فإن هذه النشاطات من صميم وجود هذه المكتبات ، ومن ثقافة وجودها و معاملتها، رغم تذبذب القيام بها، وعدم استمراريتها إلا أن ذلك لا يمنع من كونها من بين انشغالات المكتبة العامة.

لهذا نجد نسبة 78.57% من أفراد العينة تركز أساساً على تنظيم ، المعارض لتهدف التعريف بمحتويات المكتبة ، وتحقيق الاستغلال الجيد لها من جانب المستفيدين.

رغم قلتها نجد نسبة 21.42% ترى في الملتقيات الفكرية والأدبية ، سبيل آخر لتنشيط الجو العلمي والثقافي بالمكتبة ، فمن خلالها تستطيع تحقيق أهدافها المتعلقة بتنمية الخدمات إن هذه النشاطات المذكورة تعتبر سهلة المنال نظراً لإمكانية المكتبة في لعب دورها التثقيفي و التعليمي ، فهناك مثلاً "ربيع القراء" التي تنظمه مكتبات الثقافة ، وكذا التطلع إلى استحداث المكتبة المتنقلة .

بينما تبقى الصلاحيات محدودة لمثل هذه المكتبات ، في تنظيم دورات تكوينية للمستفيدين، من أجل إطلاعهم عن ما تحتويه المكتبة من مجموعات ، وكيفية الوصول إليها. إلى جانب إيفاد المكتبيين في بعثات محلية أو خارجية بهدف تكوينهم على التقنيات الحديثة. وتهدف مختلف النشاطات المقامة ، إلى إدراك مرامي عديدة تتمثل في الأهداف الموائية.

1.9.1.4 (ب) أهداف النشاطات.

تتبين الأهداف المتوخاة، من إقامة مختلف النشاطات في الجدول الموالي:

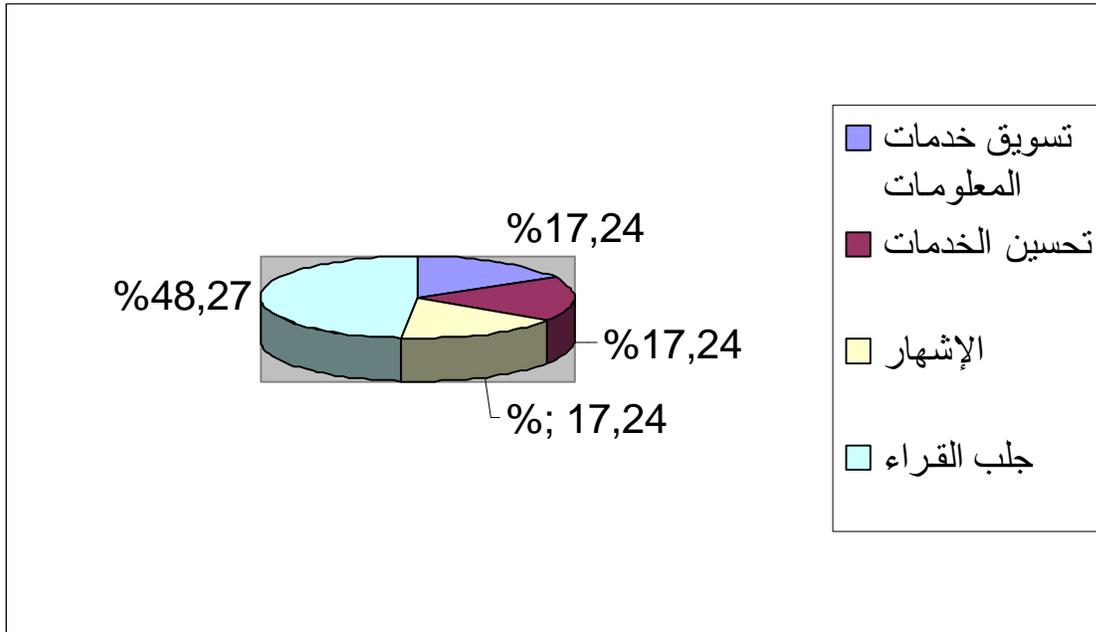
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
تسويق خدمات المعلومات	05	17.24 %
تحسين الخدمات	05	17.24 %
الإشهار	05	17.24 %
جلب القراء	14	48.27 %

الجدول(38) أهداف النشاطات المقامة من طرف المكتبات .

إن هذه النشاطات المتطلع إليها من طرف المستعملين في المكتبات موضوع الدراسة وإن كانت ليست مستدامة الانعقاد ، تحقق أهدافا و مزايا لعمل و وظائف هذه المكتبات. وتتمثل هذه الأهداف في :

هناك إجماع من جانب المكتبيين على أن الهدف الأساسي من هذه النشاطات هو جلب القراء، من خلال التعريف بالأرصدة و المحتويات . هو الدور الإعلامي للمكتبة التي هي خدمة مكتبية و إعلامية.

بينما يرى 17.24% منهم على أن الهدف من نشاطات المكتبة هو الإشهار عن خدماتها وتسويق المعلومات ، وتحسين خدماتها. وهذا يتحقق من خلال احتكاك المكتبة بالمحيط ، وتسجيل آراءهم في الخدمات التي تقدمها، وإطلاعهم بأهمية الوثائق والمراجع المتوفرة بها، وعن استعدادا لاقتناء ما يرونه مناسباً منها. وقد يتجلى ما تقدم ذكره في الشكل التالي:



الشكل(35)الأهداف العامة،لنشاطات المكتبات.

2.9.1.4 (أ) علاقة المكتبة مع مثيلاتها

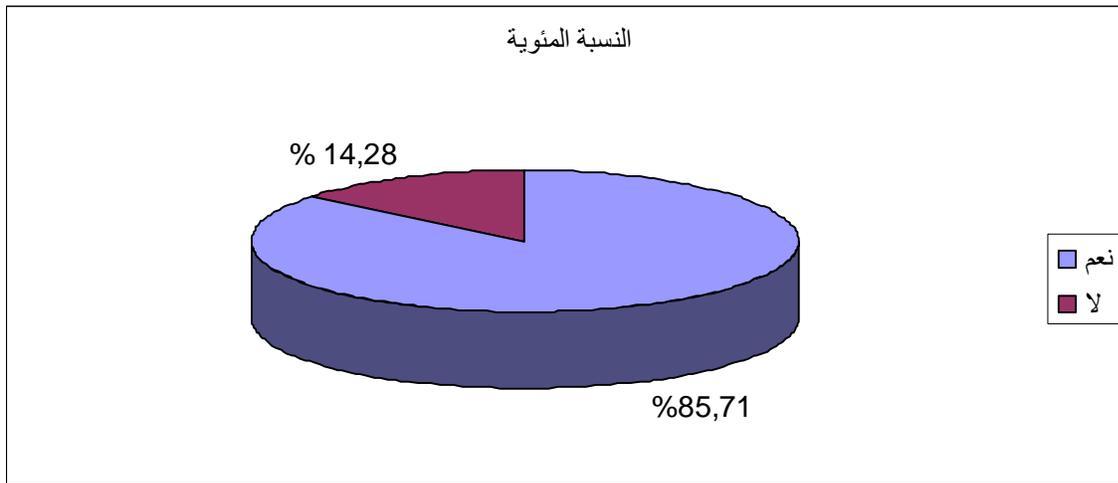
تتوسع دائرة نشاطات المكتبات إلى درجة إقامة علاقات مع مثيلاتها. طرحنا انشغالنا، عن مدى إعطاء هذا الجانب الأهمية من طرف الموظفين المعنيين ،فكان أن لهؤلاء طموحات في تطوير هذا الجانب، وهو ما نخلص إليه في الجدول التالي، حول ضرورة العلاقات وأهميتها، لدى العاملين.

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	12	85.71 %
لا	02	14.25 %
المجموع	14	100 %

الجدول (39) وضعية التعامل في المكتبات المدروسة.

يعتبر التفتح و التجاوب مع مختلف مكونات البيئة التي تتواجد فيها المكتبة، من أكثر السبل نفعية لتطوير الأعمال و تحديثها. ذلك عن طريق تبادل الخبرات و التجارب التي قد تحل أكثر من مشكل قد يحول دون تحقيق هدف معين، و بهذا تكون المكتبة قد استفادت من إعداد مراحل طويلة ، وشاقة قصد التحسين ، و التغلب على العوائق المحتملة في النشاطات المختلفة اليومية. يؤكد 85.71% من المكتبيين ضرورة قيام المكتبات بعمليات تبادلية في مجالات عديدة يتعلق الأمر خاصة بمكتبات مديرية الثقافة التي لها تجارب عديدة في كيفية تبادل الخبرات و المعارف نظرا للوعي المهني الذي وجدناه لدى الموظفين ، إن هذا النمط من التكتل يعتبر من استراتيجيات العمل المكتبي الحديث ، حيث يتجسد من خلال تنفيذ مشاريع تعاونية بينها كالأشتراك في الدوريات، واقتناء الكتب، وشراء بعض اللوازم الأخرى ، وغيرها. بينما نجد النوع الأخر من المكتبات المدروسة (مكتبات البلدية) لا يوجد بينها مجال للتعاون و يرجع ذلك إلى عدم تفهم موظفي هذه المكتبات لجدوى هذه العلاقات و مدى نفعيتها ، غير أننا لمسنا استعدادا لدى بعض المسؤولين لإقامة علاقات جد وثيقة مع مكتبات مماثلة ، أو حتى مع مكتبات من أنماط أخرى.

والشكل يوضح نسب حقيقة التعامل المختلفة



الشكل (36) وضعية العلاقات بين المكتبات

2.9.1.4 (ب) المجالات التي تتلخص فيها مختلف التعاملات

تتنوع مجالات التعامل التي تتم بين المكتبات المدروسة، في نقاط عديدة ، تتلخص

فيمايلي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
تبادل الخبرات	02	% 14.28
التكوين	02	% 14.28
الإعارة ما بين المكتبات	10	% 71.42
المجموع	14	% 100

الجدول (40) مجالات تعامل المكتبات (العلاقات)

يتبين من الجدول أن الإعارة بين المكتبات، أهم مجالات التعاون، وهذا جد مهم ، لأن التبادل يصب دوما في خدمة المستعملين بالدرجة الأولى ، عن طريق تقديم أرصدة ومقتنيات تجيب عن احتياجاتهم ، ذلك أن المكتبة الواحدة لا تستطيع اقتناء كل ما يحتاج إليه القراء . كما أن الإعارة المتبادلة تحقق التوازن بين مختلف المكتبات التابعة لمديرية الثقافة وهذا يمكنها من أداء خدماتها بدرجة متساوية.

أما بالنسبة لتبادل الخبرات و التكوين، فيرى 14.28% من أفراد العينة، بضرورة إعطاء هذا الجانب حقه من العناية، بما يسمح من تطويرها على المستوى المكتبات المعنية مجتمعة.

10.1.4 مصادر المعلومات والآلية

تعتبر مصا در المعلومات، أساس قيام المكتبات. كما أن ما شملها من تطورات، جعل الجد ل قائماً حول فعالية المصادر الكلاسيكية و الحديثة. وأبرز الصراع القائم بين الموظفين المحدثين والمحافظين، ولهذا وجب تناول هذا المحور من خلال العناصر التالية:

1.10.1.4 تتنوع رغبات الموظفين، في اقتناء المصادر بمختلف أشكالها، لاعتبارات عديدة نبرزها في الجدول التالي:

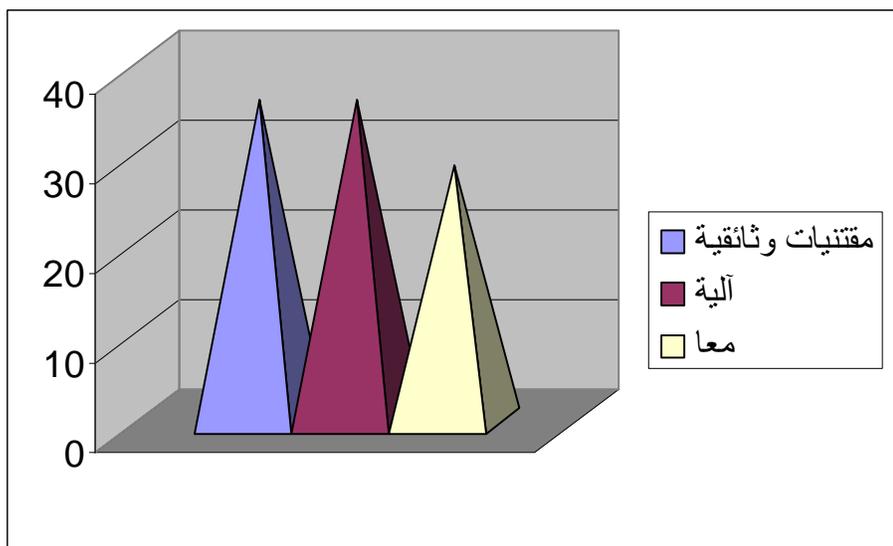
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
أوعية تقليدية (ورقية)	05	35.71 %
أوعية الكترونية	05	35.71 %
معا	04	28.57 %
المجموع	14	100 %

الجدول (41) المقتنيات المفضلة لدى العاملين في المكتبات.

يتضح من الجدول أن هناك اهتمام متكافئ من جانب المكتبيين، بكل من مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية، رغبة منهم في تنويع رصيد المكتبة ، ووضع اللمسات الأولى لإنشاء نواة للمكتبة الالكترونية، تماشياً مع التطورات التي تشهدها المكتبات على المستوى المحلي والخارجي.

بينما يرى 28.57% منهم ضرورة تواجد الكتاب مع الوسائط الالكترونية ، وهي نظرة وسطية تحافظ على طبيعة العمل المكتبي الكلاسيكي الممتع مع تقويته بالجانب الآلي والتقني.

إن إرادة التغيير للأجود و الأحدث من السمات التي لاحظناها في المكتبات التي قمنا بدراستها. والتمثيل البياني التالي، يبرز نسب المقتنيات المفضلة من طرف موظفي المكتبات المدروسة:



الشكل (37) المقتنيات المفضلة حسب موظفي المكتبات.

2.10.1.4 مدى استخدام التكنولوجيات الحديثة " الإعلام الآلي "

أظهرت الآلية والتكنولوجيا الحديثة، صعوبات عديدة، منها عجز بعض الموظفين في استخدام هذه الآليات. فهل هذه الوضعية مقصودة من طرف هؤلاء، أم يرجع ذلك إلى نقص هذه الوسائل في المكتبات، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي :

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
جيد	00	%00
متوسط	00	%00
ضعيف	00	%00
منعدم	14	% 100
المجموع	14	% 100

الجدول (42) استخدام التكنولوجيات الحديثة.

حاولنا من خلال هذا السؤال استقصاء ، مدى قدرة و كفاءة العاملين بالمكتبات العامة المدروسة في مجال التكنولوجيات الحديثة .

إذ وخلافا لمثيلاتها من المكتبات الأخرى و خاصة البحثية منها تعاني هذه المكتبات من نقص في استعمال الآلية.

إلا أننا رأينا غياب كلي، لأي جهاز أو آلية ، لها صلة بما يعرف بالتكنولوجيات أو التقنيات الإعلامية الحديثة ويرجع ذلك لمحدودية المكتبة، ونقص أرصدها، وطبيعة المستعملين أنفسهم ، لأن أغلبيتهم تعودوا على الخدمات الكلاسيكية .

3.10.1.4 اثر انعدام التكنولوجيات الحديثة، في المكتبات .

ينظر موظفي المكتبات بدون استثناء، إلى الآلية كفاءة وقيمة مضافة إلى العمل المكتبي، وهذا ما يظهره الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	% 100
لا	00	%00
المجموع	14	% 100

الجدول (43) نظرة العاملين لفائدة التكنولوجيا في المكتبات.

إن انعدام الآلية داخل جميع المكتبات المدروسة، له من الأسباب ما هو مادي ، وما هو بشري . ويتمثل في مواصلة الأداء بشكل تقليدي وكلاسيكي .

يرى جميع موظفي هذه المكتبات فائدة عظيمة في استغلال هذه التكنولوجيات ، التي بالإضافة إلى خدمتها للمستفيد بصفة أجود ، فإنها تطور العمل المكتبي .

ترى الفئة المشرفة على هذه المكتبات أن التماذي في تهميش دور هذه التكنولوجيات ستكون له عواقب وخيمة ، تتمثل أساسا في تراجع دور المكتبة، و كذا عدم خدمة المستعملين بصفة جيدة .

4.10.1.4 دور التكنولوجيا في تحقيق الجودة.

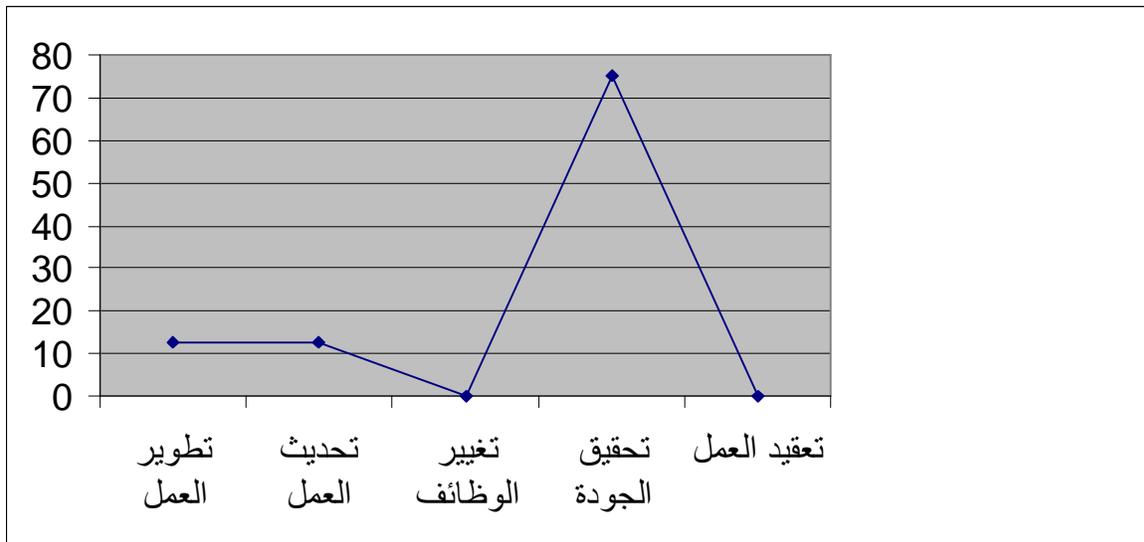
يزيد تأكيد، ماسبق من وعي الموظفين للتكنولوجيا، خاصة الإعلام الآلي، واعتبارها أحد أسباب وعوامل تحقيق الجودة المنشودة. وهو ما يتجلى أكثر في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
تطوير العمل	02	12.5 %
تحديث العمل	02	12.5 %
تغيير الوظائف	00	00 %
تحقيق الجودة	12	75 %
تعقيد العمل	00	00 %
المجموع	16	100 %

الجدول (44) دور التكنولوجيا والإعلام الآلي خاصة في تحقيق الجودة.

لا يمكن إنكار الدور الذي تلعبه الآلية و التقنية ، في تطوير الأنشطة البشرية ، و جعلها تقدم أرقى ، وأجود الخدمات . وتعطي لأي مهنة الفاعلية و الفائدة المطلوبة. وبما أن المكتبات تعتبر من المؤسسات الأكثر إقبالا على تطبيق التكنولوجيات الحديثة. لقد دفع هذا ب 75% من موظفي المكتبات ، يرون في ضرورة اعتماد الآلية ، وذلك لإضفاء جانب الجودة على العمليات الفنية و الخدمات المقدمة للمستفيدين .

ورغم ما نسمعه من مقاومة المكتبيين للتحديث ، من خلال عدم ترحيبهم بمشاريع الأتمتة و عرقلتها ، وعدم تعاونهم معها. إلا أن النتائج التي تحصلنا عليها كانت منافية تماما لهذا الاعتقاد. فقد لمسنا تجاوب الجميع مع إدخال التكنولوجيا الحديثة على المكتبات ، واستعدادهم التام لتطبيقها والاستعانة بها للتغلب على كثير من الصعوبات التي تواجههم. والشكل التالي يوضح أكثر ذلك:



الشكل (38) الفوائد التي تضيفها الآلية لتحقيق الجودة.

2.4 أهم نتائج البحث في ضوء الفرضيات الموضوعية:

إن الطريقة المنتهجة لمختلف المكاتب في تسيير، وتنظيم مختلف جوانب الخدمة، وكذا الإعداد الجيد للمواد والأرصدة، واستعمال المناهج الكفيلة بإرضاء المستعملين و الإجابة على احتياجاتهم. تنصب في تحسين، وتطوير هذه الهيئات في إطار الجودة، وتدابيرها وليس بطريقة لتبلغ مستوى الامتياز، ولكن بالسعي لتحقيق الحد الأدنى و الأنجع للخدمة. فالمكاتب لها وظيفة واضحة، هي كيفية الإجابة عن حاجة أي مستفيد أو مستعمل بالإضافة إلى الدور الاتصالي الذي تضيفه مقتضيات التصرف الجيد إلى اهتمامات المكتبة. إن الوضعية والحقيقة التي تتواجد عليها المكاتب موضوع الدراسة، ستقودنا إلى الإجابة على الفرضيات التي وضعناها.

أ- نتائج تحاليل الاستبانة الأولى:

عبر المحاور العديدة المدرجة في استمارة الاستبانة المخصصة لموظفي مكاتب موضوع الدراسة، نستشف الطريقة العامة التي تسيير عليها هذه المكاتب، وكذا تصور القائمين عليها للكيفيات و الأساليب التي من شأنها أن تضيي طابع الجودة و الأداء النافع والمفيد

هناك وعي كبير لما لتخطيط الأعمال ، وتسييرها من فائدة في تحديد الخط المنهجي ، الذي ينبغي أن تسيّر عليه جميع الوظائف المكتبية. نظرا لمتطلبات العمل من جهة و ضروريات المرحلة التي تقتضي مسايرة و مواكبة العمليات الفنية ، والخدمات ، للحدّاثَة و تدابير الجودة، من جهة أخرى.

إن المكتبة العامة ، قد أصبحت هي أخرى معنية بكل حديث في مجال الإدارة الحديثة وتقنياتها، كما أن العمل المبني على الارتجالية ، والصدفة قد ولى. ولا وجود له في عقليات الموظفين، الذين تلقوا تكوينا علميا و حديثا، فهم يسعون إلى بلورة ملكاتهم و طاقاتهم في إرساء عمل قائم على أسس و قواعد متينة، و تتجلى نسبة 85.71% من كون العمل المكتبي في المكتبات العامة لولاية قسنطينة قائم على التخطيط و الإعداد.

و ممّا يزيد في فعالية التخطيط هو أن يتم بحرية تامة ، مع تبعية نمط معين للإدارات والهيئات الوصية، وهذا طبعا راجع إلى الكيفيات التي تدار بها الهيئات والمؤسسات، فهناك عامل جد مهم في مجال التخطيط و هو أداءه بالكيفية المطلوبة حسب أغلبية الموظفين.

ويغلب على العملية الطابع العلمي مع الاستفادة من الخبرات المهنية المتواجدة ، وهو تكامل مطلوب لأداء أحسن و متميز. ومن حيث الإشراف فالفرصة أعطيت لمختصي المكتبات باعتبارهم الأدرى بحوثيات العمل ، وطبيعته ، وهذا تكليف و اختيار ذكي يقوم على إسناد المهام لمختصيها لتفادي الوقوع في الفوضى ، والتداخل . وحتى و إن كان التخطيط يقوم به مدير المؤسسة الوصية حسب بعض المقومات الإدارية. ونظرا لطبيعة عمل هذه المكتبات و تركيزها على فئة معينة من المستعملين و المتمثلين في الطلبة و المتدربين . فمدة التخطيط على الغالب قصيرة المدى، للتمكن من الاستجابة للمتغيرات التي تحدث دوريا في هذا النوع من المكتبات، ويشمل التخطيط جميع الوظائف والعمليات الفنية والتقنية ذات الصلة بالعمل المكتبي و تقنياته ، حيث يحدد معالم العمل الفني وإجراءاته، ويشرف على الاقتناء و التزويد بالمصادر. كما تسعى نقاط عملية التخطيط إلى تطوير و تحديث الأرصدة بصفة مستدامة.

إلا أن الملاحظ هو غياب الميزانية عن المواد التي يشملها التخطيط ، وهي في الحقيقة الدافع القوي لأي نشاط بشري، وهي المترجم الحقيقي لمطالب، وطموحات العاملين في المكتبات المدروسة، لاسيما في ظل التطور الحديث للنشر، ومصادر المعلومات الجديدة، فإن

ذلك يتطلب إمكانيات مالية عالية. فالميزانية يجب أن تكون أحد المواد الأساسية للتخطيط التي تستطيع تجسيد أي برنامج.

تتجلى وضعية المكتبات المدروسة حيال إمكانياتها المالية المتمثلة في الميزانية ، مدى تبعيتها المطلقة للإدارة الوصية التي طالما تعتبر المكتبة المتواجدة بمحيطها، كقسم ينبغي تزويده بالأدوات الإدارية الكلاسيكية ، وبالتالي لا تفي بمتطلبات هذه المكتبات ، حيث تكون ناقصة في أغلب الأحوال، مما يحتم توزيعها على شراء الكتب الجديدة، وصيانة وترميم الرصيد القديم .

لهذا نقول إن التخطيط غير كاف ، ومنقوص من التمويل الملائم الذي يؤثر على اتخاذ القرارات ، وكذا الكفاءة و الفاعلية في الأنشطة ، والمهام المختلفة داخل المكتبة. يرى 40% من أفراد العينة أن التآطير داخل هذه المكتبات، كاف، و كافية ، ذلك لأن المقياس الجديد للتوظيف يقوم أساسا على الاختصاص ، فلا يمكن لغير حامل لشهادة علمية في تخصص علم المكتبات، أن يعمل في هذه المؤسسات، فالجودة حسب هؤلاء أساسا هي التوظيف. بينما ترى فئة أخرى نقص في التآطير، نظرا لوجوب تنوع الاختصاص داخل المكتبات وكذا ضرورة الاستثمار لجميع الكفاءات، فالجودة تتطلب حسن و ترشيد التوظيف حيث يكون من الأحسن تدعيم المختصين في المكتبات ببعض الاختصاصات ، مع اعتبار أن أهل الاختصاص هم الذين يستطيعون تأمين الجودة لهذه المكتبات ، وهذا التصور يبرز استمرار الطابع التقليدي الكلاسيكي الذي يبقى يميز طبيعة الوظائف داخل المكتبة رغم أن الجودة تتطلب الاختصاص مع التحديث و التطوير.

وعن الظروف المحيطة بالتوظيف ، نلاحظ تهميشا واضحا للمشرفين على هذه المكتبات ، فإذا كان المسؤول غير معني بإعداد فريق عمله ، فإن ذلك يؤثر سلبا لا محالة على تحقيق الخطط والأهداف العامة للمكتبة.

وفيما يتعلق بالتقييم العام للأداء ، الذي يعتبر محطة لا بد للمكتبة و مسيرتها الوقوف عندها ، للاستمرار في نهج معين ، أو إلغائه ، أو تعديله، و مراجعة الخطط و الأساليب المعتمدة. نلاحظ تنوع طرق و أساليب التقييم رغم محدوديتها كالفهارس و غيرها ، لهذا نقول بأن هذه المكتبات واعية بما تقدمه للمستعملين و تسعى دوما للتطوير، ولكن يبقى ذلك تطلعا و تصورا غائبا على أرض الواقع.

استنتجنا من جهة أخرى ، استمرار الأداء التقليدي الكلاسيكي ، الذي يبقى في مكانته، رغم التطورات الحاصلة، ورغم كون القائمين على هذه المكتبات غير راضين عن وضعيتهم حيث يتطلعون إلى ما هو حديث، إيماننا منهم بأن مقتضيات الأداء الجيد في المكتبات هو الحداثة و التطوير .

إن العمل التقليدي الممتع هو حقيقة تجسدت في نسبة معتبرة من الموظفين، وهذا راجع إلى أسباب عديدة منها: اعتماد العمل الجماعي ،الذي يحقق فوائد جمة ، رغم أنه له تأثير على حساب القدرات الفردية ، لذلك فان تقسيم الأعمال ، مع حرية المبادرة والتشجيع يكون طريقا نحو الجودة، لهذا نجد بعض هذه المكتبات قد اعتمدت صراحة على قوانين تنظيمية موجودة في الجريدة الرسمية لتقسيم الأعمال و هذا شيء موضوعي ومؤسس .

ان نقص الأداء يتجسد صراحة في كيفية خدمة المستعملين على أرض الواقع ، حيث يقتصر دور المكتبي في الإحالة فقط للمراجع ، رغم أن دوره حاليا هو تقديم المعلومات والتوجيه والتكوين ، ورغم ذلك فان طرق الإحالة ناقصة، حيث لا تزيد عن الفهارس ، فلا وجود للبيبليوغرافية و المستخلصات أو الوسائل الأخرى. و إذا سلمنا بنقص الإمكانيات المادية داخل هذه المكتبات، فذلك لا يمنع من إمكانية استثمار جهود الإطارات المتخصصة داخلها، في تنمية الخدمات وتطويرها.

اعتمدت جل المكتبات على ديوي العشري ، نظرا لملاءمته لطابع المكتبة العامة المتنوعة المواضيع ، وهذه بمثابة خطوة نحو إعداد عمل موحد بين مختلف المكتبات العامة الموجودة بالولاية ، فالجودة تنعكس من خلال بذل الجهود لتوحيد الأداء. وقد برز مشكل في سيكولوجية المستعمل الذي يقف كمعرق لأداء أداء بعض الخدمات ، والوظائف حيث تتعدم الإعارة تماما في كل المكتبات المعنية ، وهذا ما يجعلنا نتساءل حول قضية العمل المكتبي، في كونه متعدد الأطراف ، ولمسؤوليات . إذ أن التعامل الجيد مع المكتبة والاحترام المطلوب لمصادرهما ، باعتبارهما ثروة عامة ، تجعل من المستعملين ملزمين بالمحافظة على الكتب و الوثائق ، لكي يتسنى القيام بجميع الوظائف.

يرى موظفو المكتبات المعنية أن أغلبية المستفيدين هم عبارة عن تلاميذ المدارس والثانويات و طلبة الجامعات ، إلا أن ذلك لا يمنع من خدمتهم كمستعملين حقيقيين لهذه المكتبات بما يجعلها تلعب دور تكميلي للمناهج التعليمية و التكوينية التي تقدمها المدرسة و يكون بذلك للمكتبة دورا تكميليا و تعويظيا عن نقص المكتبات المدرسية والجامعية ، حيث يسعى أغلب موظفي هذه المكتبات ، إلى خدمة المستعملين بطريقة مرضية و في الوقت نفسه نلاحظ منهم سعيًا و طموحا لإحداث جودة عامة ، تميز العلاقة بين الموظف و المستعمل. وعن التصور النموذجي للجودة، من طرف المشرفين على هذه المكتبات ، فهم يرون أن هناك إعداد جيد للمصادر بالاعتماد على المقاييس والمواصفات الموضوعية. لخدمة المستعمل و إرضائه ، مع مراعاة الجانب السلوكي والأخلاقي باعتباره أحد مقومات الجودة. تقوم المكتبات موضوع الدراسة بأداء مختلف الوظائف المطلوبة منها. لكن تتوقف معايير الجودة و الفعالية على مدى تحقيق مطلب معين، حيث أن تغطية جانب واحد بصفة جيدة كفيلا بأن يزيد في فعالية نظام المعلومات المتبع داخل أي مكتبة . لهذا ليس من الضروري إيجاد كل الوظائف من جانبها الشكلي فقط وما تقدمه كل وظيفة من خدمات. فالإقتناء مثلا كوظيفة أساسية و حساسة في بناء نظام معلومات معين ، تتوقف على الإمكانيات المادية المتوفرة . مما يجعلها عملية قاصرة ، و غير مجدية لأسباب عديدة ترجع أساسا إلى الميزانية ، رغم أن الهيئة المخولة لبناء و تنمية المكتبات موجودة على مستوى المكتبات حيث أن هناك لجنة داخلية عبر كل مكتبة تقوم بوظيفة الإقتناء ، لكن تواجهها ببقى سوريا دون فعالية.

لا بد لهيئة كالمكتبة العامة من إثراء أعمالها بإضافة أنشطة تقوم مقام الوسائل الحديثة كالإشهار، التسويق. لهذا فإن المكتبات المدروسة واعية بذلك ، و تتجسد في علاقتها مع مثيلاتها من المكتبات. كما أن أساس التبادل الغالب يتمثل في الإعارة بين المكتبات المتصلة، لكن رغم استراتيجية هذا التصرف إلا أن مشكل الاستمرارية يبقى حاجزا ، و يسجل نشاطا بين هذه المكتبات. لكن ذلك يتم في مناسبات معينة كالربيع القرائي الذي تقوم به مكتبات دور الثقافة في ولاية قسنطينة، والذي توقف منذ سنوات رغم إقبال المواطنين عليه.

وينحصر الدور الأساسي لمثل هذه النشاطات في الحقيقة لجلب القراء لا غير ،حسب العينة المدروسة ، رغم وجود نسب متفاوتة من هذه العينة ترى بأهداف تسويقية وأشهارية و غيرها للنشاطات المقامة. إلا أن ذلك يعتبر تصورا فقط ، لأن المكتبات المدروسة لم ترق بعد إلى مستوى تنافسي.

تتعدم الآلية و الأتمتة بالمكتبات المدروسة، و لا يرجع ذلك إلى فكرة الصراع بين العمل التقليدي و العمل الحديث. و هناك دعوة صريحة من طرف موظفي هذه المكتبات للتحديث لما للتكنولوجيات الحديثة من دور في التحكم الجيد في مصادر المعلومات ، وتحسين الخدمات ، وأدائها بكيفية وصورة جيدة ، وبسرعة مقبولة.

الفصل الخامس: الجودة في المكتبات من وجهة نظر المستعملين (تقييم المستعملين لجودة الخدمات).

1.5 تحليل الاستبانة الثانية الخاصة بالمستعملين.

1.1.5 تقييم المستعملين لجودة الخدمات.

1.1.1.5 مستوى الخدمات ونوعيتها.

تعتبر المكتبة الحديثة ، مؤسسة وثائقية ، تسعى بكل إمكانياتها ، لتقديم خدمة أجود ، وأحسن للمستعملين. ويعتبر رجوع الصدى المنتظر من هؤلاء، أنجع وسيلة للتقويم والتعديل. لهذا رأينا إدراج تساؤل حول الخدمات المقدمة، فتباينت آراء المستفيدين على النحو التالي:

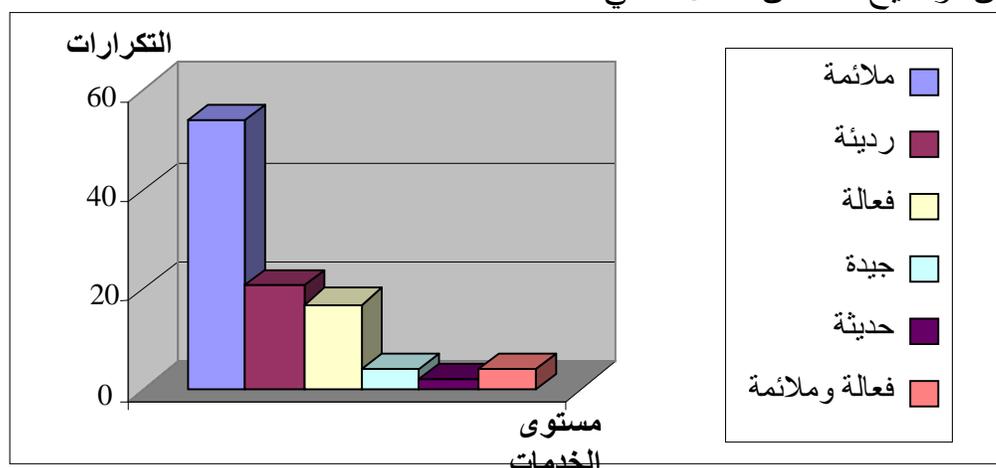
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
ملائمة	54	52.94%
رديئة	21	20.58%
فعالة	17	16.66%
جيدة	04	3.92%
حديثه	02	1.96%
فعالة وملائمة	04	3.92%
المجموع	99	99%

الجدول (45): مستوى الخدمات المقدمة للمستعملين.

إن الواجهة التي تقابل أي مستفيد أو مستعمل لمرفق ما ، مهما كانت طبيعته هي ما يعرف بالخدمات. والشيء المطلوب من أي هيئة خدمتية هو تهيئتها ، من خلال تهيئتها لأعمال ووسائل تتيح من خلالها الوصول إلى المحتوى الذي تمتلكه ، ويميز طبيعة النشاط المنوط بها. وتعتبر الخدمات ، الترجمة الفعالة و المفيدة للوظائف و النشاطات التي تتوفر عليها المكتبة ، والحكم الأولي الذي يستقيه أي مستعمل للمكتبة هي الخدمة و جودتها. وذلك خلال العلاقة التي تربطه بالقائمين على المعلومات داخل مكتبة معينة.

من خلال تحليل النسب المختلفة التي عبر عنها مستعملو المكتبات ذات الخدمة العمومية في ولاية قسنطينة ، نجد أن هؤلاء المستفيدين واعون ، ومدركون لمستوى الخدمات المقدمة لهم. فنسبة 52.94% تبين ملائمة الخدمات ومطابقتها ، لمطالبهم و المتمثلة أساسا في توفر

مصادر المعلومات التي تدخل ضمن احتياجاتهم ، إضافة إلى المعاملة الجيدة من قبل العاملين بهذه المكتبات ، والجو المريح الذي يشجع على القراءة والتحصيل ، وغيرها من العوامل التي جعلت من الباحثين ، والمتقنين ، وطلبة الجامعات ، وتلاميذ المدارس يقبلون عليها بأعداد كبيرة . كما أن هذه الملاءمة المعلن عنها لا تعتبر حكما بجودة مطلقة لأعمال هذه المكتبات لأن فئة بنسبة 20.58 % تقر برداءة الأعمال المقدمة إليهم ، وهذا ما ييرر مجموعة من مستعملي المكتبة المتميزين ، وهم الباحثين الذين يتطلعون للمعلومات الجديدة و الحديثة التي تخدمهم و تتجاوب مع التغيرات السريعة التي تميز عالم المعلومات الحالي. إن الباحث المعاصر في أمس الحاجة إلى معلومات جديدة و إلى المكتشفات الحديثة فالخدمات بمختلف جوانبها مهما بلغت من درجة الجودة ، لا يمكن لها أن تعوض ندرة المعلومات ، فالاتجاهات السائدة اليوم تركز خاصة على وفرة المعلومات وحدائتها وتجديدها الدائم من خلال الأشكال المتطورة لأنظمة المعلومات ، وقد وجدنا أن نسبة الحدائة حسب رأي المستفيدين تقدر ب 1.96 % لأن المستعمل مدركا بالإرتباط الوثيق الذي يميز التكنولوجيات الحديثة بالمكتبات ، وهي العامل الأساسي لتطور أعمال المكتبة . ويرى 3.92 % من أفراد العينة فقط ، أن خدمات هذه المكتبات جيدة ، ذلك أن هذه المكتبات تقدم خدمات عامة ، يجعلها لا ترتقي إلى مستوى يمكنها من تغطية جميع احتياجات المستفيدين من خدماتها. رغم خبرة العاملين ، وكفاءتهم ، وسعيهم الدائم لكسب رضا المستفيدين. ويمكن توضيح ذلك من خلال التالي:



الشكل (39): مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبات.

2.1.1.5 مدى استعمال تكنولوجيات المعلومات عند البحث.

اقتحمت التكنولوجيات الحديثة جميع المجالات ، لهذا رأينا نقل هذا الانشغال إلى مستعملي المكتبات المعنية، بغية معرفة مدى الاستفادة من هذه التقنيات ، واستعمالها. وقد حصلنا على الإجابات التالية:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
دوما	00	00%
نادرا	00	00%
لا توجد تكنولوجيات على الإطلاق	98	100%
المجموع	98	100%

الجدول (46): استعمال التكنولوجيات في البحث.

إن ما يلاحظ في جميع المكتبات العامة المتواجدة على تراب ولاية قسنطينة، هي افتقارها لوسيلة أساسية في العمل المكتبي الحديث، و المتمثلة في التكنولوجيات الحديثة متعددة الوظائف . وقد أجاب كل أفراد العينة بعدم وجود أية أداة ، من أدوات التكنولوجيا الحديثة. و تتعدد أسباب غياب هذه التقنيات و الآلية بين نقص الإمكانيات المادية ، ونقص الموظفين المؤهلين لاستخدامها ، وعدم استجابة الإدارة الوصية لمطالب المكتبيين القائمين على هذه المكتبات.

ورغم واقعية المبررات ، فإن هناك أسباب أخرى من بين العوامل التي دفعت بهذه المكتبات إلى التماذي في مواصلة انتهاجها للطرق التقليدية في الأداء ، وتتلخص في النقاط التالية:

- يلاحظ نوع من الرضا و الإكتفاء بالعمل المكتبي الكلاسيكي ، باعتباره فعال و موافق لطلبات المستعملين ، وأن إضافة هذه الأجهزة الحديثة من شأنها أن تعقد العمل السائد.
- ضعف الأرصدة وعدم توفرها بحجم يدعو إلى إحداث أرقى الوسائل لتخزين و استرجاع المعلومات.
- عدم وجود أرضية لتطوير مختلف الوظائف ، والعمليات بصفة تجعلها في مستوى تطبيق الآلية.
- التأصل الواضح لفكرة الاستمرارية في الأعمال بصفة تقليدية.

- عدم الوعي بما يمكن أن تضفيه التكنولوجيات الحديثة لمختلف الأعمال والفعالية ، والسرعة المميزة في الأداء.

3.1.1.5 خدمة الإعارة.

ينظر إلى الإعارة ، كأهم خدمة تقدم إلى الباحث ، أو المستعمل ، وعن سؤالنا عن كفاية عدد الكتب المعارة ، كانت للعيننة التقييم الآتي في الجدول الموالي:

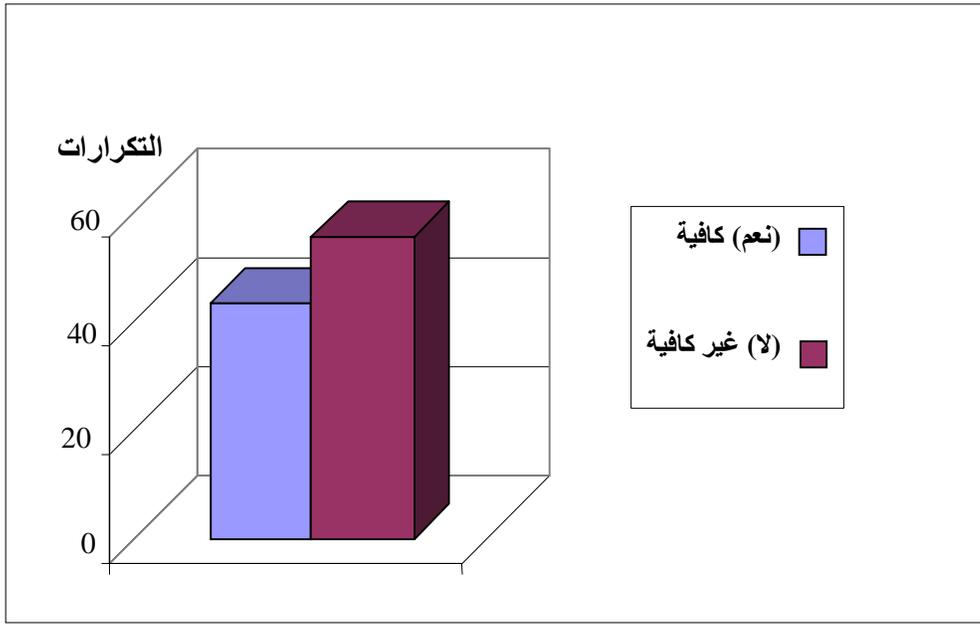
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم (كافية)	43	43.87%
لا (غير كافية)	55	65.12%
المجموع	98	100%

الجدول (47): خدمة الإعارة في المكتبات المدروسة.

تعتبر الإعارة الخدمة الأكثر فعالية ، لربط المستعملين بالمجموعات ، والمقتنيات التي تتوفر عليها المكتبة. فهي وظيفة أساسية داخل أي نظام معلوماتي ، ولا يمكن أن تسير بدون هذه الطريقة ، التي تخدم من جهة المستفيد أو المستعمل . حيث نجد أن قسم الإعارة من الأقسام المهمة و الأساسية لمخطط عمل أي مكتبة.

إن نسبة الرضا عن عدد الكتب المعارة، داخل هذه المكتبات ، التي هي موضوع الدراسة. تبرز تقاربا و تمايزا في هذه العملية حيث أن نسبة 43.87 % من المستعملين تعبر عن مدى رضاها عن عدد الكتب المعارة الذي هو ثلاثة . وفي الحقيقة أن إرضاء الغالبية العظمى من مستعملي هذه المكتبات هو عدد النسخ للكتب الأكثر استعمالا ، ولهذا فإن نسبة عدم الرضا التي تقارب 56.12 % يمكن استدراكها في اقتناء العناوين و النسخ المطلوبة لسهولة التعرف على حاجيات المستعملين المتمثلة أساسا في الطلبة لمختلف الأطوار. غير أن جل المستعملين أبدوا استياء من عدم السماح بالإعارة الخارجية و التي تعرضنا لموانع استعمالها في بداية بحثنا الميداني هذا. إلا أننا نلح و نتمنى إدراجها ضمن أولويات العمل المكتبي ، وأساسياته. مع توضيح ميكانيزمات التعامل عند الإخلال بقواعد و شروط هذه العملية.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



الشكل(40): خدمة الإعارة في المكتبات المدروسة.

4.1.1.5 تقييم رصيد المكتبات المدروسة.

أدرجنا بناء الرصيد وتنمية المقتنيات ، كانشغال طرح على موظفي المكتبات ، ورأينا مدى اهتمامهم بذلك . ولهذا أردنا معرفة فعالية الأرصدة حسب المستعملين، فتنوعت الآراء التي تتضح في الجدول التالي:

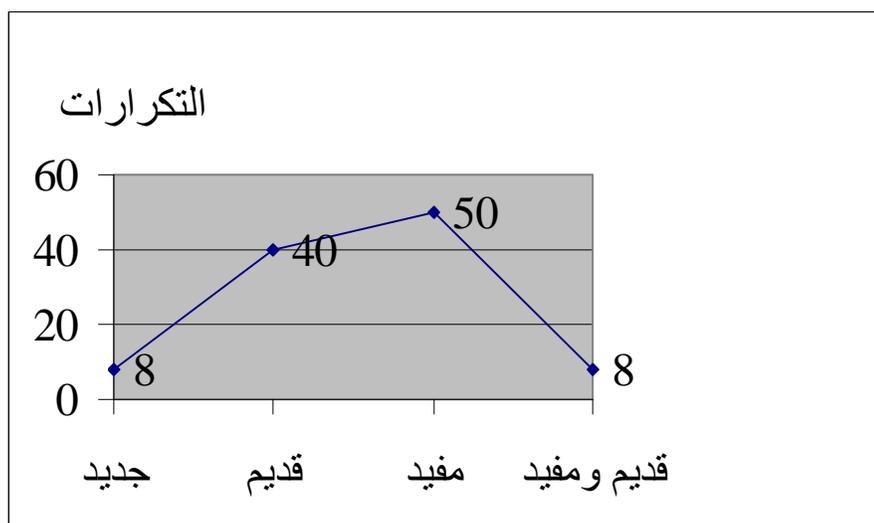
الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
جديد	08	%7.54
قديم	40	%37.73
مفيد	50	%47.16
قديم و مفيد	08	%7.54
المجموع	106	%100

الجدول (48):تقييم المستعملين للأرصدة والمقتنيات.

أصبحت حاجات المستعملين من مصادر المعلومات جد متعددة ، وتصل درجة التعقيد أحيانا إلى مستوى عال ، مع تنامي أشكال هذه المصادر ، وقدرتها الحديثة في اختزان

المعلومات. وقد وجدنا نسبة كبيرة من المستعملين 47.16 % ، تعبر عن الفائدة التي يقدمها الرصيد الذي تتوفر عليه هذه المكتبات ، وذلك رغم قدم هذه الأرصدة ، وذلك ما تظهره نسبة القدم بـ 37.73 % . بينما نجد درجة الحداثة لا تتجاوز 7.54 % و هنا تبرز فكرة اجتهاد القائمين على هذه الهيئات لإرضاء المستفيدين حسب متطلباتهم ، ولكن عجزهم في التجديد راجع إلى أسباب عديدة ساهمت في تضخيم الأرصدة القديمة و هي:

- تحويل جزء هام من الأرصدة القديمة و المتمثلة أساسا في القصص ، ونسخ من منشورات ديوان المطبوعات الجامعية ، التي تقدم على شكل هبات.
- نقص الميزانية ، وعجزها عن اقتناء مصادر جديدة من الكتب و المجلات.
- ضعف التبادل و التعامل مع المكتبات الذي من شأنه أن يطور الأرصدة الوثائقية. ويمكن توضيح ذلك ، في الشكل التالي:



الشكل(41): تقييم المستعملين للأرصدة والمقتنيات

2.1.5 الوسائل الفنية

1.2.1.5 مستوى الفهارس:

تتنوع الفهارس ، وتتعدد أشكالها. إلا أن المستعمل يفضل نوع معين ، لسهولة استعماله
أو لأسباب أخرى. وكانت الأحكام حول فهارس المكتبات المعنية ، في الجدول التالي:

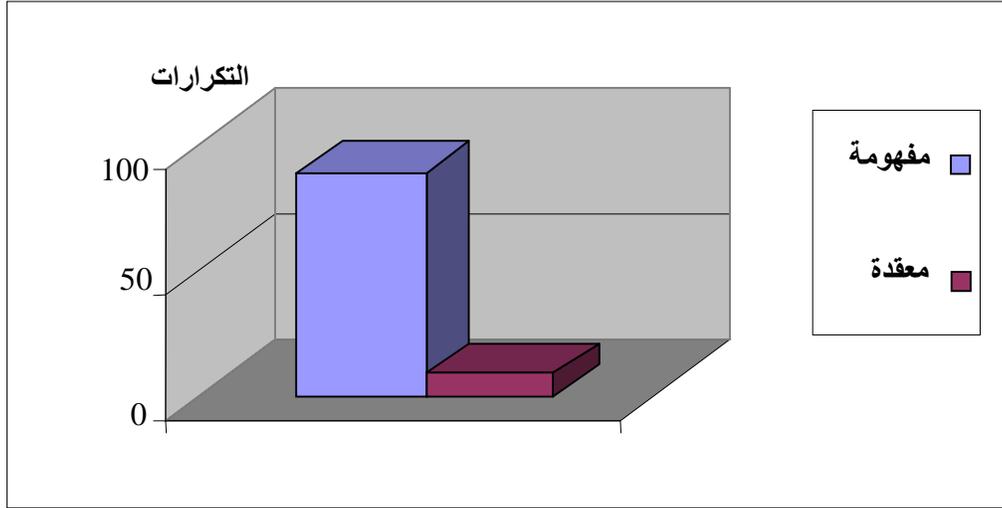
الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
مفهومة	89	90.81%
معقدة	09	9.18%
المجموع	98	100%

الجدول (49): نوعية الفهارس.

تستعمل المكتبات موضوع الدراسة ، فهارسا ورقية بسيطة ، يمكن لأي مستعمل فهمها بدون أي إشكال . وهنا يبرز الدور الذي يقوم به المسؤولون على هذه المكتبات في مجال الفهرسة الوصفية ، بالالتزام بقواعدها و تقنياتها التي تجعل المستعمل له درجة كبيرة من النجاح في الوصول إلى المصادر ، أو المراجع التي يحتاجها. ولكن يمكن أن نقول أن هذه الفهارس صيغت لخدمة الفئة الأكثر استعمالا للمكتبة باعتبارهم منخرطين دائمين و هذا ما تبين نسبة 90.81 % التي ترى بوضوح الفهارس ، و فعاليتها. غير أن هذا الحكم لا يدل على جودة هذه الفهارس ، التي ينبغي على القائمين إخضاعها للمقاييس الموضوعية ، وعدم الاكتفاء بهذا النوع . وقد يكون المبرر هو نقص الإمكانيات المادية ، إلا أن مثل هذه الأعمال لا تتطلب سوى توظيف الامكانيات المادية والبشرية البسيطة الموجودة على مستوى هذه المكتبات.

وبالمقابل يرى 9.18% من أفراد العينة ، أن فهارس هذه المكتبات معقدة. ويرجع هذا حسب تصورنا ، الى نقص تكوينهم ، وقلة ثقافتهم المكتبية. يضاف إلى هذا نقص أو انعدام اللوائح الارشادية التي من شأنها مساعدة المستفيدين في استعمال الفهارس ، والوصول إلى مصادر المعلومات

والشكل التالي ، يبين أكثر نوعية هذه الفهارس:



الشكل (42): حالة الفهارس.

2.2.1.5 الاختيارين، الفهارس الآلية أو التقليدية

تبقى الفهارس التقليدية، الشكل المفضل عند أغلبية المستعملين، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الفهارس التقليدية	88	89.79%
الفهارس الآلية	10	10.20%
المجموع	98	100%

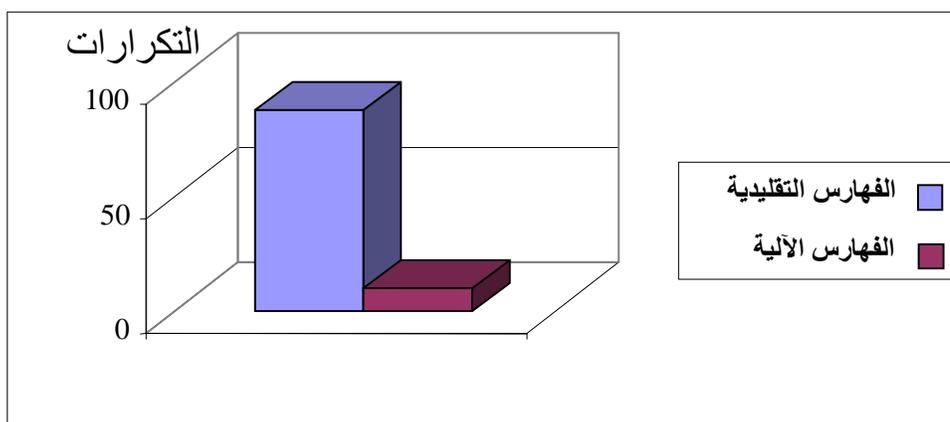
الجدول (50): أشكال الفهارس المفضلة من طرف المستعملين.

يقول حشمت قاسم: إن التقنيات الحديثة لا تحل ببساطة محل التقنيات المألوفة وإنما تضاف إليها، فلم تحل السينما محل الكتب و لم يحل التلفزيون محل الإذاعة، و يمكن لتنوع الأشكال أن يؤدي إلى إثراء الأنشطة المعتمدة على استثمار المعلومات¹ فالفهرس الآلي لا يقلل من أهمية الفهرس التقليدي البطاقي أو الورقي، فهناك الكثيرون ممن يعجزون عن

الحصول على مادة ثقافية من خلال استخدامهم للفهرس الآلي ، والتالي تكون لهم عودة إلى الفهرس التقليدي ، ويتضح هذا في أن 89.79 % من المستخدمين يحبذون استعمال الفهرس التقليدي لأسباب:

-تميزه عن الأشكال الأخرى بمرونته ، وسهولة استخدامه .
-يمكن من أن يتضمن التوجيهات الإرشادية التي تساعد على سهولة ، و سرعة الاستخدام.

-استمرار استعماله في المكتبات التي توظف الحواسيب في جميع أعمالها .
-الفهرس البطاقي لا زال الشكل الرئيسي الذي تنتجه المكتبات مثل مكتبة الكونغرس .
أما النسبة المتبقية 10.20 % ، فهي تشير بطريقة غير مباشرة إلى ضرورة تطوير أدوات البحث في هذه المكتبات . ومسايرة التقدم الحاصل في المكتبات الأخرى . وهو ما يوضحه أكثر الشكل الموالي:



الشكل(43): أشكال الفهارس المفضلة من طرف المستخدمين.

3.2.1.5 وسائل البحث

أردنا معرفة الوسيلة ، التي يعتمدها المستعمل داخل المكتبات المدروسة، فهل يعتمد على الفهارس ؟ أم يكتفي باستشارة المكتبي ؟ وهو ما يتجلى أكثر في الجدول الموالي:

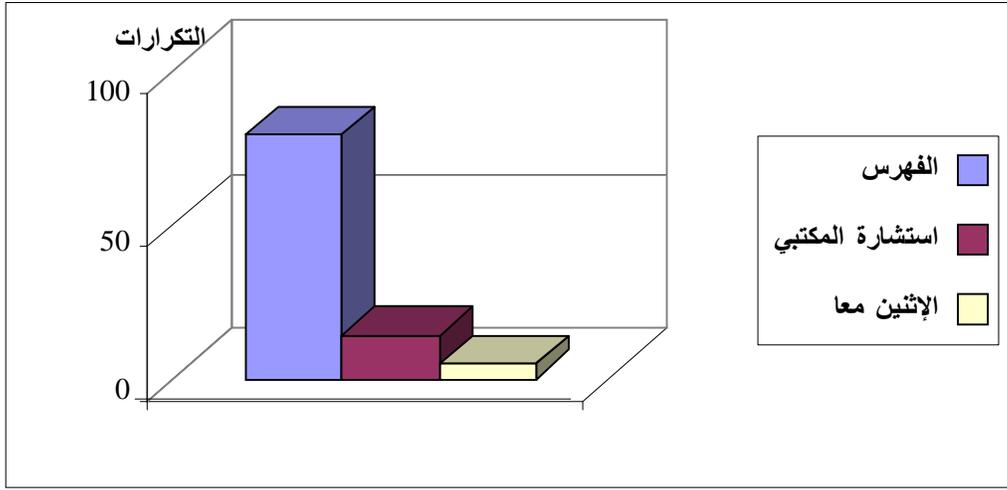
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الفهرس	79	80.61%
استشارة المكتبي	14	14.28%
الاثنين معا	05	5.10%
المجموع	98	100%

الجدول(51):وسائل البحث المعتمدة.

يمثل الاعتماد على الفهارس الموضوع لخدمة المستفيدين ، 80.61 % ، وهذا يبين أن الوظيفة الغالبة في المكتبات موضوع الدراسة، متمثلة في الفهرسة و التصنيف ، وهما العمليتان الأكثر استعمالا ، رغم أن العمل المكتبي يتطلب مساهمات المكتبيين أنفسهم في خدمة المستفيدين . وهذا ما يدل كذلك على أن ممارسة المهنة المكتبية مازالت تقليدية وهي ترتبط أكثر بإدارة المجموعات أكثر من إرتباطها بخدمة القارئ أو المستعمل . ورغم أن معالجة الأرصدة هي الطاغية على كامل النشاط ، فإنها تتم بشكل سطحي و بدائي لانعدام التحليل ، والتكشيف اللذان يعتبران حاليا من الوظائف المهمة في المكتبات ومراكز المعلومات .

وهذا ما تفسره نسبة 14.28 % من المستجوبين التي تفضل استشارة المكتبي ، الذي يجب أن يكون في موضع الموظف الفعال ، العارف بكل حيثيات المكتبة و محتوياتها ، مع إعداد وسائل البحث الضرورية لذلك .

ونوضح ذلك أكثر من خلال الجدول التالي:



الشكل (44): وسائل البحث المعتمدة.

5.2.1.5 وقت الوصول إلى المعلومات

تعتبر مدة الوصول إلى المصادر المعلومات ، معيار لتقييم أي نظام معلومات . وفي هذا الإطار حصلنا من الاستبانة على النتائج التالية:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
قصيرة	25	25,51 %
متوسطة	58	59,18 %
طويلة	15	15,30 %
المجموع	98	100 %

الجدول (52): مدة الوصول إلى مصادر المعلومات.

يبدو أن الفهارس أساس التعامل المكتبي في المكتبات المدروسة ، ورغم بساطتها فإنها تمكن نسبة كبيرة من المستخدمين ، من الوصول إلى مصادر المعلومات التي يبحثون عنها بينما ترى نسبة معتبرة بأنها وسيلة مقبولة في ظل السير الحالي لهذه المكتبات . ورغم أن الفئة الباقية لا ترى في هذه الفهارس أي فائدة ، طالما أنها لا تلتزم بالسرعة في تقديم الخدمة المطلوبة ، وكذا عجزها عن إبراز محتويات و مصادر المكتبة.

إلا أنه حسب القاعدة العامة، فإن أي وسيلة تقوم بخدمة ترضي المستعملين، ووجب على المكتبة اعتمادها ، إتباعها و استثمارها مع إمكانية تطويرها ، واستحداث الأشياء المدعمة لهذه الآلية أو الإمكانية.

6.2.1.5 تقييم مدة الحصول على المعلومات.

يتميز المستعمل الحديث للمكتبات ، بأنه باحث عن المعلومات مباشرة ، وليس على مصادر، وذلك للإنتاج الغزير لهذه المادة. لذا كان تقييم أنظمة المعلومات للمكتبات المعنية في الجدول الموالي:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
قصيرة	15	15.30 %
متوسطة	25	25.51 %
طويلة	58	59.18 %
المجموع	98	100 %

الجدول(53): تقييم مدة الحصول على المعلومات مباشرة.

- حاولنا قياس مدى سرعة الحصول على المعلومات داخل المكتبات موضوع الدراسة، وقصدنا تحديد المادة المحصل عليها ، وهي المعلومات دون المرجع، لأن المراجع قد لا تتضمن الشيء المبحوث عنه ، لكن المكتبي الناجح و الجيد هو الذي يستطيع توجيه المستفيد إلى المصادر والمراجع التي تدخل ضمن مجال اهتمامه ، بما يحقق السرعة الكافية في الحصول على المعلومات. ويتضح من الجدول أن أكثر من منتصف أفراد العينة يرون بأن المدة المخصصة لحصولهم على المعلومات طويلة ويرجع في تصورنا إلى نقص الثقافة المكتبية ، والبيبلوغرافية لدى المستعملين ، وكذا الدور السلبي للمكتبيين. في حين يرى النصف الآخر منهم أن هذه المدة قصيرة أو متوسطة ، وهذه الفئات تتمثل أساسا في الباحثين الذين اكتسبوا مهارات وتجارب في كيفية الوصول إلى المعلومات ، مما جعلهم يجدون سهولة في التعامل مع أنظمة المعلومات التي تضعها المكتبات.

7.2.1.5 احتياجات المستفيدين.

لم تعد المكتبة العامة حالياً، مجرد فضاء يقصده الرواد للمطلعة، والترويح عن النفس، بقدر ما تعددت مشارب واهتمامات المستعملين، الذين لهم مطالب عديدة يرجونها من هذه المكتبات، وهي مرتبة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
المعلومات	48	39.66%
المراجع	27	22.31%
المصادر	03	2.47%
المطالعة	20	16.52%
المعلومات و المطالعة	10	8.26%
المعلومات و المراجع	13	10.74%
المجموع	121	100%

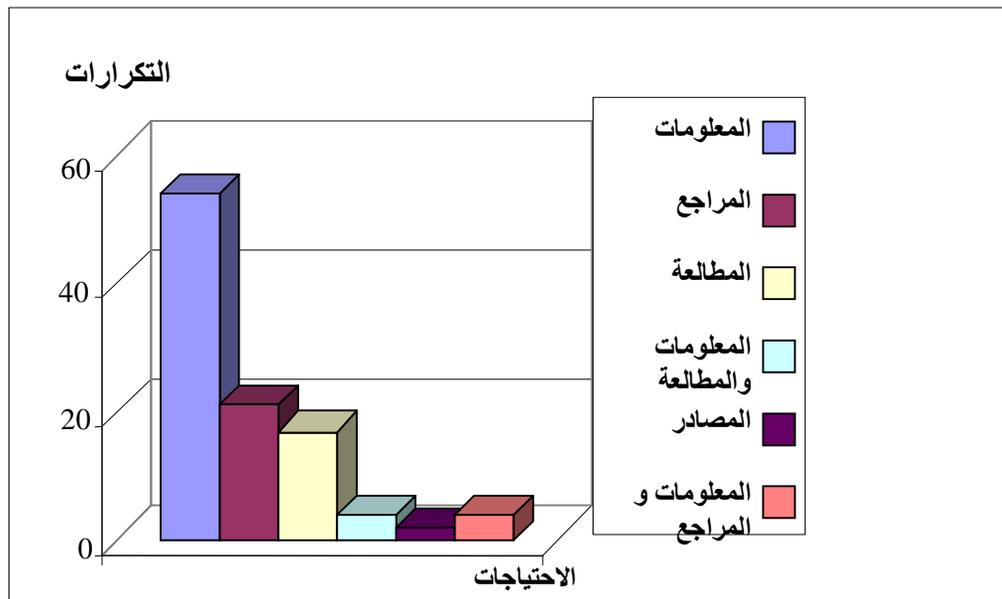
الجدول (54): احتياجات المستعملين للمكتبات.

إن الانفجار المعلوماتي الذي يشهده العالم، أبرز توجهات عديدة ، وفي إنتاج المعلومات وكيفيات تقديمها للمستعملين ، وإذا كان التحول قد أوجب ظهور مصادر معلوماتية جديدة ، فقد أظهر قراء مستعملين جدد. وهذا ما تفسره نسبة 39.66 % من مستعملي المكتبات التي درسناها ، فإن أول حاجة ينشدونها من أي مكتبة هي المعلومات ، وهذا في مكتبات يفترض أن تقدم خدمات عامة ليس إلا. ثم تأتي المراجع و المصادر مجتمعة بـ 24.78 % و هذا طبيعي في التعامل المكتبي. بينما جاءت المطالعة كأولويات المستعملين بـ 16.52 % مما يفسر أن مفهوم المكتبة العامة قد تأثر بدوره في ما يسمى بمجتمع المعلومات . إذ لم تبق تلك الهيئة التي تقوم بدور تنمية ثقافة المجتمع و محو الأمية ، وغيرها ، وإن كانت هذه الأدوار من ثوابت ، وفلسفة الخدمة العمومية . لكن الشيء الجديد أن التعامل مع هذا النوع

من المكتبات يجب أن يتغير في طريق الاستجابة لاحتياجات المستفيدين المتزايدة المعلومات، والمكتبة العامة يجب أن تسعى لخدمة جيدة وفعالة ، لمواكبة التحولات التي قد تعصف بدورها الذي أنشئت من أجله.

فلا يعقل في عصر متمس بانفجار إنتاج المعلومات وتعدد مصادرها ، أن تبقى المكتبات تسيير بنفس الوتيرة في بناء المجموعات ، كالقصاص والأرصدة القديمة العديمة الفائدة. حيث أنها ملزمة بالإجابة على احتياجات المستفيدين ، وليس الاقتناء العشوائي للمصادر. ولهذا فان الإجابة التي استقينها من أفراد العينة هي دعوة صريحة لاستعمال التكنولوجيات الحديثة لمختلف التي تسمح بالاسترجاع السريع للمعلومات . بينما بقي حوالي 8.26 % يرون في الغاية من استعمال المكتبة تكون للمعلومات و المراجع و المعلومات و المطالعة ، أي أن المكتبة يجب أن تقوم بجميع أدوارها ، مع التركيز أساسا على التوفيق بين اتاحة المطالعة وتقديم المعلومات.

وتتجلى احتياجات المستعملين في الشكل التالي:



الشكل (45): احتياجات المستعملين للمكتبات.

3.1.5 نظرة المستعملين للعاملين بالمكتبة

1.3.1.5 كفاءة العاملين .

تطورت نظرة المستعملين تجاه موظفي المكتبات. وأصبح ينظر إليهم ، بقدر الخدمات التي يقدمونها. والجدول التالي يوضح طبيعة هؤلاء العاملين:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
موظفين	59	60.20%
أخصائي معلومات	01	1.02%
مكتبيين	38	38.77%
المجموع	98	100%

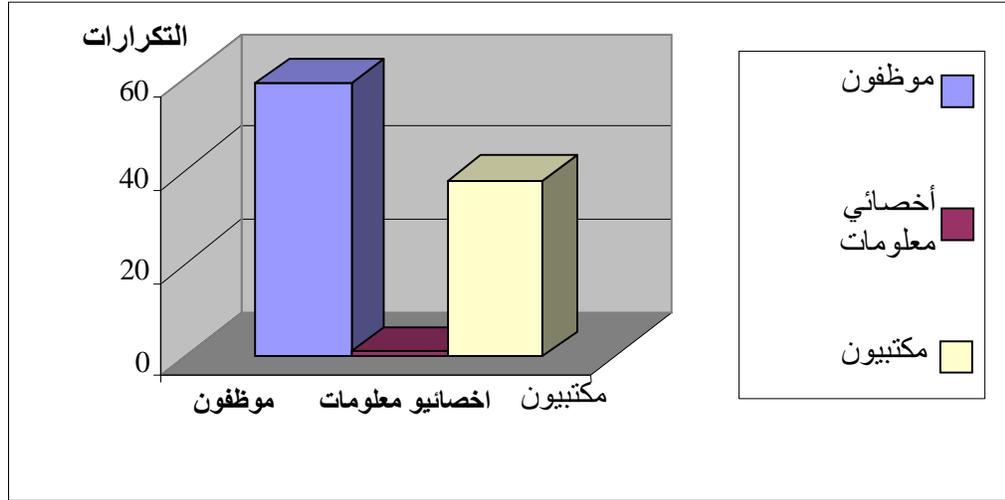
الجدول (55):نظرة المستعملين،لموظفي المكتبات.

يبدو لأول نظرة من خلال تقدير إجابات المستعملين ، ونظرتهم إلى القائمين بالأعمال المكتبية ، أن المستعملين يفرقون بين الموظف العادي و بين المكتبي الذي يقوم بعمله بفعالية و خصوصية تجعله متميزا عن باقي العاملين الآخرين.

إذ أجمع ما يقارب 60.20 % من المجيبين أن عمال المكتبات موضوع الدراسة ، يعدون أعمالهم بطريقة تحتاج إلى مساعدة و تدخل من طرف المكتبيين الذين يلتزمون بأداء جيد لمختلف الأعمال ، بدءا من المعالجة الفنية للمجموعات ، إلى تقديم الخدمات . لأن الدور الذي يميزهم عن باقي الفنيين و الإداريين هو الأداء العلمي و التعليمي في آن واحد.

بينما جاءت نسبة 38.77 % لتعبر على اعتبار هؤلاء الموظفين ، كمكتبيين ممارسين لمختلف جوانب العمل المكتبي التقليدي ، دون تطور أو تجديد، إذ يتوقف الأمر عند الإجابة عن الاحتياجات دون الرغبة في إقناع المستفيدين . ولا يمكن أن يرتقي العاملون بهذه المكتبات إلى مستوى أخصائي المعلومات ، ما دامت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات غائبة تماما في مجمل المكتبات المدروسة ، حيث تعتمد كليا على النظام التقليدي المتمثل في تنظيم على الرفوف ، وإعداد فهراس بسيطة. أخصائي المعلومات و مساهماتهم و أحسبها من فئة الباحثين التي تتحاور دوما مع القائمين على هذه المكتبات.

وتتضح نظرة المستفيدين إلى العاملين بالمكتبات المدروسة:



الشكل (46) نظرة المستعملين لموظفي المكتبات.

2.3.1.5 دور المكتبي في توجيه المستعملين.

يجتهد القائمون على المكتبات، في وضع وسائل جد متطورة وفعالة، لتمكن المستعمل من الحصول، على ما يريده من معلومات.

وعن المساعدة التي يقدمها المكتبيون لهم ، كانت إجابة العينة واضحة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
دوما	14	14.28%
أحيانا	31	31.63%
نادرا	53	54.08%
المجموع	98	100%

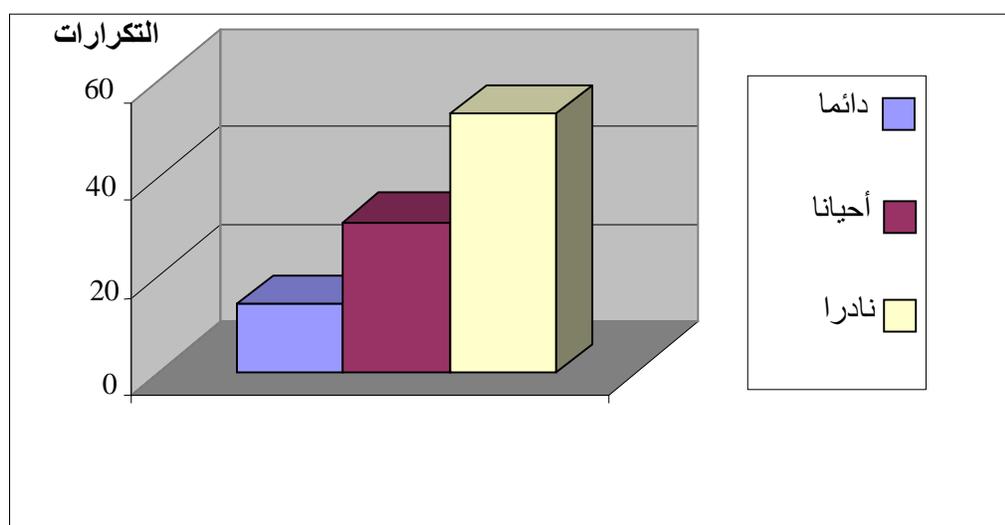
الجدول (56): المساعدة التي يتلقاها المستعملون من المشرفين على المكتبات.

تظهر إجابات هذا السؤال نقص الدور الذي يقوم به المكتبي في توجيه القراء و المستعملين للمكتبة. لهذا فإن نسبة 54.08 % من أفراد العينة ، تدرك تماما

سلبية الدور الذي يقوم به المكتبي و تؤكد ندرة التدخل من طرفه للمساعدة في البحث ، وهذا يرجع إلى ضعف الجانب الإعلامي و الحوارى المفترض فى المكتبات ، باعتبارها محلا للتعامل و التفاعل بين المستفيد و المشرف على الأعمال المكتبية.

بينما تبرز نسبة 31.63 % من أفراد العينة تقر بأن المساعدة تكون أحيانا ، وهذا طبعا بناء على طلب المستعمل نفسه. أما النسبة الباقية ، والمقدرة ب 14.28 % تعتبر مساعدة المكتبي لها عمل دائم و من صميم عمله و أظن أنها الفئة التي تعرف كيف تستغل القدرات والكفاءات المتواجدة على مستوى كل مكتبة ، وما لديها من قدرات فى التعامل.

و الشكل التالى يبين أكثر هذه المساعدة:



الشكل (47):مدى مساعدة المشرفين على المكتبات للمستعملين.

3.3.1.5 سلوك القائمين على المكتبات .

تتصدر المعاملة الحسنة والواعية، المطلوبة من القائمين على المكتبات. أولى اهتمامات المستعملين والمستفيدين من هذه الهيئات ، كما تمثل أرقى وأجود الأسس التي تحكم العلاقة بين المستعمل والموظف. وقد حاولنا على أنواع المعاملة التي يحظى بها المستفيدين فكانت النتائج كما يلي:

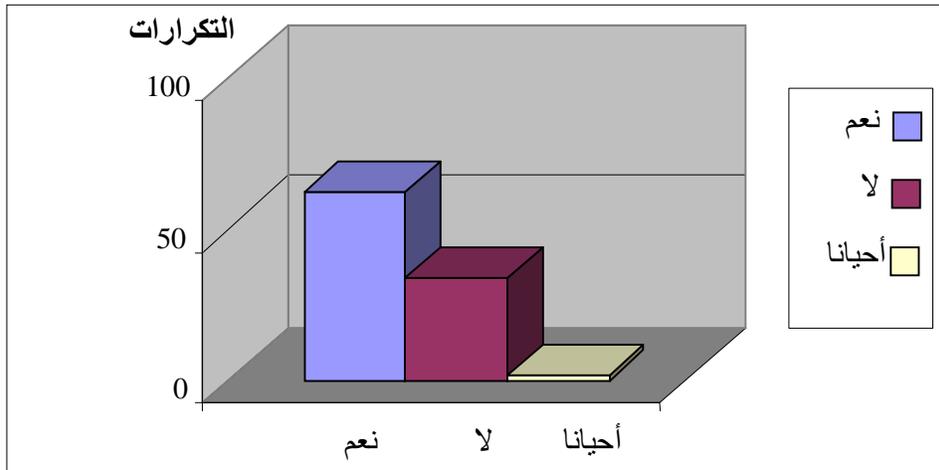
الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	62	36.26%
لا	34	34.69%

أحيانا	2	2.04%
المجموع	98	100%

الجدول(57):المعاملة الحسنة التي يحظى بها المستعملون.

إن أساليب الإدارة الحديثة التي تضع أسسا ، وقواعد لتسيير مختلف جوانب الأعمال ، لم تغفل الجانب المعلوماتي و كفاءته ، بل وضعت أساليب عالية في الدقة ، بارعة في الجمالية و الأداء بخدمة الجانب المظهري في التعامل ، حتى أن العلوم الإنسانية الحديثة اهتمت بدراسة سلوك البشر من نقاط تواجهه : كالعامل ، الرياضي، وكذلك القارئ الذي يعتبر الزبون و المستعمل ، بالنسبة للمكتبة فيجب أن يعامل باللطف لترغيبه في نظام المعلومات ، المتبع و حتى إن بدا عدم الرضا فيكون بذلك مقتنعا وواعيا بأسباب عدم تحمله على معلومة أو مرجع مثلا. وهذا ما لمسناه في المكتبات التي شملتها الدراسة بوضعها مكتب خاص بالتوجيه و الاستقبال. كما لاحظنا التعامل الواعي الصادر من القائمين بأعمال هذه المكتبات . هو ما تترجمه نسبة 63.26 % من المستجوبين الذين أبدوا رضاهم عن المعاملة التي يقونها ، بينما أوضحت 34.69 % منهم عدم رضاهم عن الطريقة التي يعاملون بها ، وهو ما يؤكد أن التعامل مهما ارتقى إلى مستوى عالي من الامتياز ، يبقى نسبيا. بينما تبين النسبة الضئيلة 2.04 % من العينة تغير المعاملة من حين لآخر وعدم استقرارها على منحى ثابت.

ولتوضيح ذلك أكثر وضعنا الشكل التالي:



الشكل(48):رضا المستعملين عن المعاملة التي يحضون بها.

4.1.5 رضا المستعملين

1.4.1.5 جو المطالعة.

تقتضي جودة الأداء ، الأخذ بعين الاعتبار كل جوانب الخدمة دون استثناء ، فماذا عن جو المطالعة مثلا في المكتبات المدروسة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
مناسب	76	77.55%
مريح	11	11.22%
جيد	04	4.08%
غير مريح	07	7.14%
المجموع	98	100%

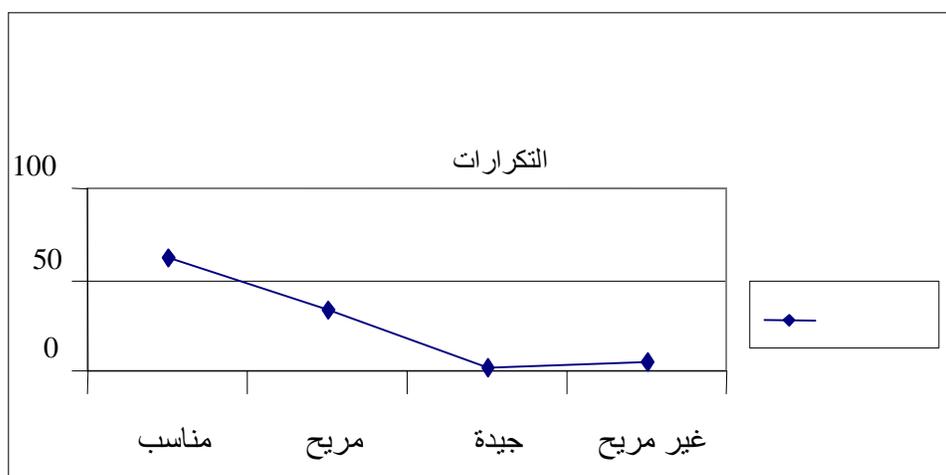
الجدول(58)الجو السائد أثناء الخدمة(المطالعة).

إن تهيئة الجو الملائم لاستعمال المكتبة ، يعد أول اهتمام يقع على عاتق المسؤولين عن إدارة الأعمال المكتبية بمختلف نقاط تواجدهم . فالبناء المعد بمقاييس و مواصفات معروفة ، في ميدان إنشاء المكتبات ، ومثيلاتها من مراكز المعلومات يمثل نصف الأداء الجيد المنشود لأي مكتبة. ولا نقصد هنا بالإعداد للأبنية المزخرفة الجميلة بقدر ما نرمي إلى مراعاة الطابع الهندسي الذي يمكن المستعمل من الإقبال على المكتبة دون حرج أو تذبذب ، ناهيك عن السهولة التي يوفرها للموظفين ، والعاملين في الميدان ، خاصة في التجديد والتصرف حسب المتغيرات التي قد تحدث ، كاستقبال عدد كبير من المستعملين أو أرصدة جديدة أو معدات إلكترونية.

إن 77.55 % من المستعملين للمكتبات عينة الدراسة يرون في جو المطالعة بها مناسب ولهذا التزم الأغلبية الساحقة بتقريرهم بأن هذه المكتبات تضع كل الشروط المريحة للمستعمل ، وعند محاولة معرفتنا لجودة الجو العام الذي يسود هذه المكتبات ، كانت نسبة 4.08 % من أفراد العينة ، كفيلة بتفسير أن هذه الهيئات لم تبلغ درجة من الاحترافية والجودة المطلوبة. بينما ألحت نسبة معتبرة مقدرة بـ 7.14 % من المستعملين على توضيح بأن الأماكن التي هي موضوع الدراسة "غير مريحة" و كتبت العبارة بوضوح،

وتحجبت بعدم تحكم العاملين في النظام الموضوع لخدمة المستعملين. وهذا ما يجعلنا نصر على ضرورة تكامل جهود كل العمال و التحلي بروح المسؤولية ، لأن تخلي طرف في عملية إدارة الأعمال المكتبية ، ينتج عنه نقصا واضحا في سير العمل المكتبي. هذا ما يؤكد على أن العمل المكتبي يجب أن يتم من خلال تكاتف كل الطاقات ، و تعدي الفوارق الوظيفية ، والسعي إلى خدمة المستفيد وارضائه.

وهو ما يمكن توضيحه أكثر في الشكل التالي:



الشكل (49) جو المطالعة السائد.

2.4.1.5 التوقيت.

أردنا من خلال سؤالنا هذا تسليط الضوء على جانب مهم في التعاملات الحديثة ، وهو الوقت. والتوقيت الموضوع لخدمة المستعملين في المكتبات المدروسة، اختلفت درجة الرضا من مستعمل لآخر على النحو المبين في الجدول التالي:

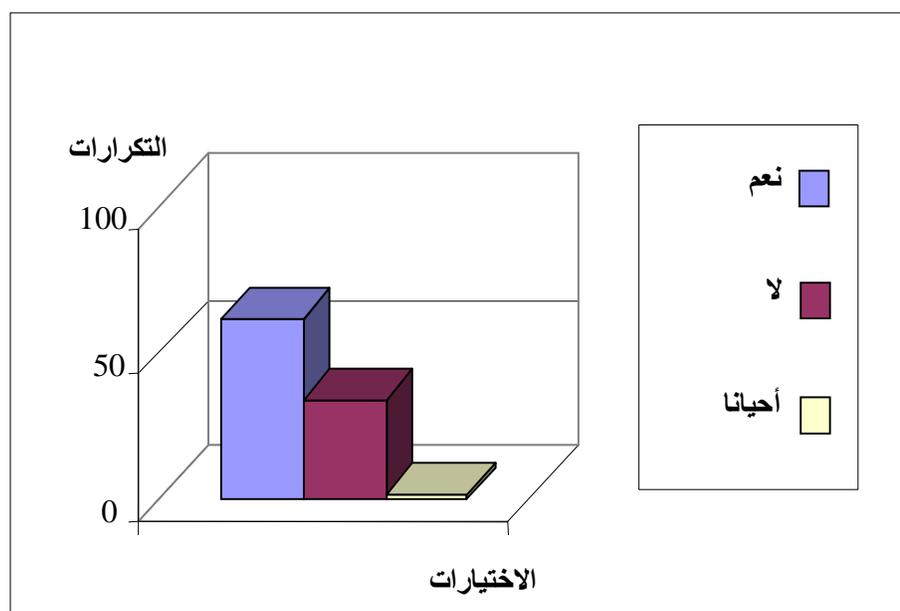
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	57	58.16%
لا	41	41.83%
المجموع	98	100%

الجدول (59) رضا المستعملين عن التوقيت الموضوع للخدمة

إن رضا المستعملين يتطلب إعدادا جيدا وواعيا لجميع الخدمات، بكل جوانبها التي تشمل الخدمات الفنية ، والوظائف المختلفة ، بما فيها التوقيت الذي يمثل أساسا العلاقة بين المستعمل و القائم على المعلومات في المكتبة. إن التخطيط السليم و الجيد يجب أن يراعي جميع الظروف المحيطة بالعمل. ولا يمكن تناسي أي نقطة من شأنها أن تساهم في ترقية الخدمة.

لقد أبدى 58.16 % من المستعملين رضاهم عن التوقيت المتبع من طرف هذه المكتبات. بينما أبدت 41.83 % منهم عدم رضاهم ، حيث يفضلون ضرورة فتح المكتبات في المساء بعد نهاية العمل ، وخلال أيام العطل. وهذا قد يطرح صعوبات بالنسبة لموظفي المكتبات في تلبية هذه الرغبات.

وتتوضح أكثر هذه الآراء في الشكل التالي:



الشكل (50):مدى رضا المستعملين عن الوقت المخصص للخدمة.

3.4.1.5 مكانة المكتبة.

أدرجنا تساؤل عن نظرة المستعملين للوظيفة الأساسية للمكتبة. في ظل التغيرات التي تطرأ من حين لآخر، والتطورات الحاصلة في ميدان المعلومات ، وبروز الهيئات والمرافق المنافسة. فحصلنا على الإجابات التالية:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
مكان للبحث	50	45.04%
مكان للمطالعة	40	36.03%
الراحة والتسلية	08	7.20%
مكان للبحث و المطالعة	09	8.10%
مكان للمطالعة و التسلية	04	3.60%
المجموع	111	100%

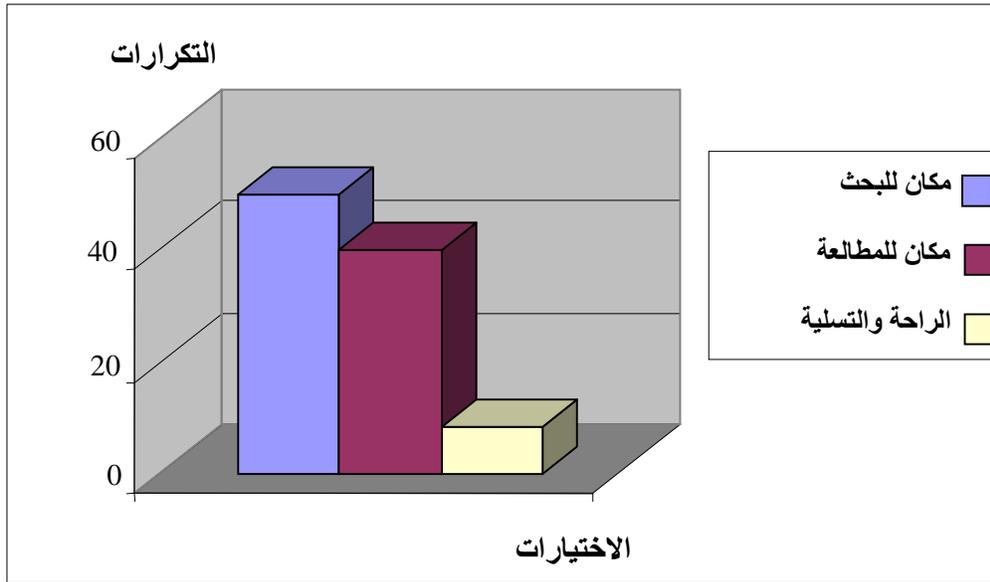
الجدول (60):وظيفة المكتبة بالنسبة للمستعملين.

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول، أن هناك تطورا في الوظيفة التي أنشأت من أجلها المكتبات و هي الخدمة العمومية، حيث يعتبرها 45.04% من المستعملين مكانا للبحث. بينما يرى 36.03% بأنها مكان للمطالعة ، وهو المعروف عن مثل هذه المكتبات التي ظلت لفترة طويلة مكانا يشجع القراءة و الثقافة الشعبية . وهي استراتيجية منتهجة من طرف الدول والمجتمعات ، بل و تخص بدعم و تشجيع دائمين لكي لا تحيد عن وظائفها وأهدافها المرسومة. غير أن التصورات الحديثة في مجال النشر و إنتاج المعلومات غير الكثير من الوظائف ، وألغت بعضها ، وكذلك أدمجت تخصصات مختلفة . وإذا كان هذا العصر الذي نعيشه يعتبر عصر التخصص ، فإنه عمق التداخل في الوظائف لمختلف المكتبات التي تستطيع تقديم خدمات عديدة للمستفيدين .

وهناك 8.10% من المستفيدين يجمعون بين البحث و المطالعة ، حيث أن العمليتين متكاملتين.

في حين يعطي 3.60% منهم أهمية للتسلية باعتبار أن المكتبة العامة ، يجب أن تولي أهمية لجانب الراحة والتسلية ، من خلال توفير الوسائل التي تحقق ذلك.

وتتجلى أكثر آراء المستعملين في الشكل التالي:



الشكل (51) وظيفة المكتبة بالنسبة للمستعملين .

4.4.1.5 الخدمات الأكثر أهمية.

يركز موظفو المكتبات، على إعداد الخدمات بصفة جيدة وفعالة، لإرضاء أكبر فئة من المستعملين. الذين يرون في الخدمات الآتية، المبينة في الجدول. الأداة المثلى لجلبهم وإرضائهم:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
الرصيد الجديد	40	31%
مساعدة المكتبيين	16	12.40%
حسن المعاملة (سلوك المكتبيين)	40	31%
الأجهزة الحديثة	19	14.72%
الرصيد الجديد و مساعدة المكتبيين	16	4.65%
الرصيد الجديد و الأجهزة الحديثة	04	3.10%
مساعدة المكتبيين و حسن المعاملة	04	3.10%
المجموع	129	100%

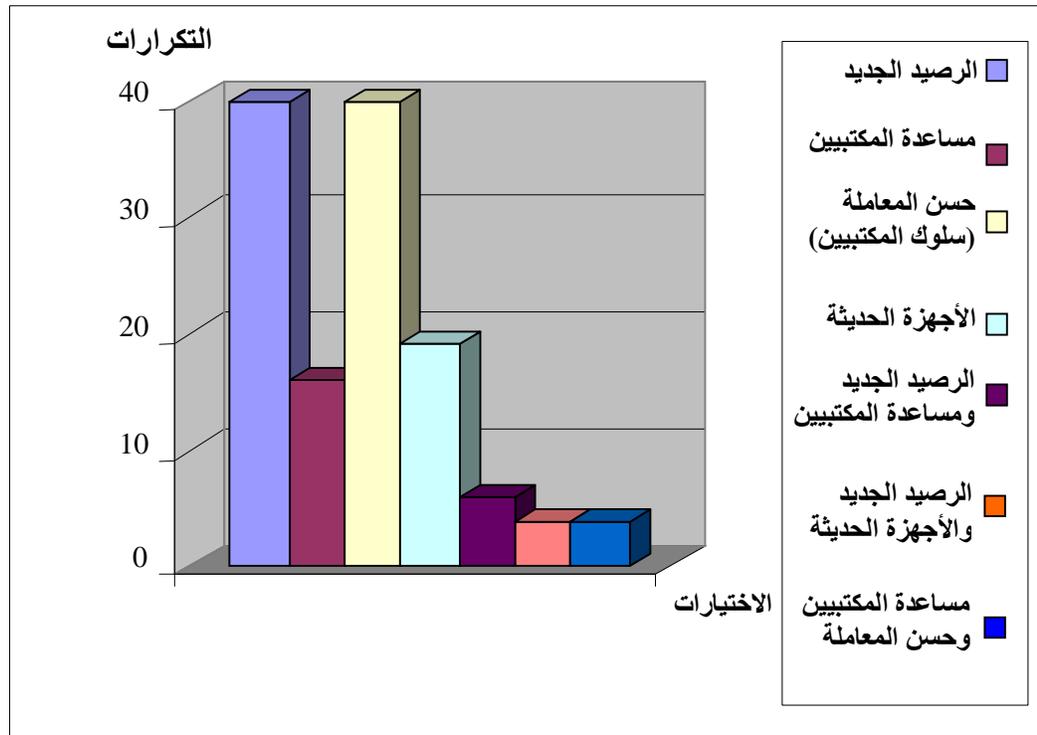
الجدول(61):الخدمات الأكثر أهمية للمستعملين.

إن المكتبات كغيرها من المؤسسات الوثائقية الأخرى لديها خصوصياتها وطرقها في جلب المستعملين أو القراء ، ففي عصرنا الحالي الذي يتميز بالمنافسة أصبح لزاما عليها إيجاد آليات ووسائل للاستحواذ على أكبر عدد من المستعملين . وبالتالي الارتقاء بالوظائف والأعمال و الخدمات التي تؤديها ، وهي بذلك تشبه باقي المؤسسات التي تبدأ بإمكانيات تبدو بسيطة ، ولكنها بقدر ما تحسن استغلال ما لديها من مؤهلات بذكاء و ببراعة فإنها لا محالة تنمو و تتطور و ترسم مكانها كهيئة مهمة في مكان تواجدها .

يرى 31 % من المستعملين أن الرصيد المتنامي ، والمتنوع الذي يخدم جميع متطلباتهم ، هو الكفيل بالحكم على مدى جودة أداء أي مكتبة . فبالرغم من التطور الهائل للوسائل الحديثة ، فإن هذه الفئة المعتبرة تفضل المكتبة الغنية بكتبها و دورياتها . وفي الحقيقة يعتبر ذلك جد واقعي، لأن أعظم المكتبات قديما و حديثا كانت تشتهر بالأعداد الضخمة لمجموعاتها ومدى تنوعها .

في حين يرى 31.10 % من المستعملين أن حسن المعاملة التي تحدها سلوكات المكتبيين هي أهم مقومات الإدارة الحديثة . ولقد بين لنا العديد من المستعملين ، أن المستفيد أو الطالب الذي يقصد المكتبة يجابه العديد من الصعاب خاصة في ميدان البحث عن المصادر التي يريدتها، لكن العزوف عن ارتياد أي مكتبة ينتج أكثر عن سوء المعاملة التي قد يتلقاها من طرف القائمين على هذه المكتبات . ولعل ارتفاع نسبة المراهقين من بين رواد المكتبات المدروسة ، هو الذي يفرض علينا التعامل معهم بلطف و بطرق بيداغوجية أكثر منها علمية دقيقة . وطبعاً حسن المعاملة لا يقتصر على الاحترام و الأخلاق الحسنة فحسب بل يكون بمضمونها العلمي ، والنفعي ، والخدماتي فمساعدة المكتبيين للمستعملين نقطة أساسية في ذلك . وهناك من يرى أن توفر الوسائل الحديثة أساس العمل في أي مكتبة و لا يمكن الاستغناء عنه ، وفي الحقيقة يمكن تثمين جميع الجهود بهذه الآليات الجديدة ، وليس لمجرد الاقتناء ووضعها كديكور، بل استغلال كل منافعها ، بقيت نسب ربطت بين المميزات المذكورة ، ورأت هذه الفئة أنه بتكامل عنصر مفيد مع آخر تتحقق الجودة المنشودة و لهذا نجد 06 % من أفراد العينة يعطون أهمية لمساعدة المكتبيين ، وإتاحتهم الوسائل و الأدوات الواضحة من فهارس ، ومستخلصات و غيرها. بينما ترى 04 % منهم

دور الأجهزة الحديثة في حسن الاستغلال و التمكين من الإطلاع على مختلف محتويات المكتبة. والشكل التالي يبين الخدمات الأكثر أهمية للمستخدمين:



الشكل (52) الخدمات الأكثر جلبا للمستخدمين.

5.1.5 أساس الجودة في المكتبات حسب المستعملين

1.5.1.5 أسس الخدمات الجيدة .

حاولنا معرفة تصور المستعملين للجودة ، والأسس التي يمكن أن تبنى عليها، فتعددت الأجوبة على النحو التالي:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
تنوع الرصيد	62	51.66%
تغيير نظام المعلومات المنتهج	34	28.33%
تنوع الرصيد و تغيير نظام المعلومات	05	4.16%
تنوع الرصيد و توظيف أخصائيين	05	4.16%
المجموع	120	100%

الجدول(62)أسس الجودة في المكتبات حسب المستعملين.

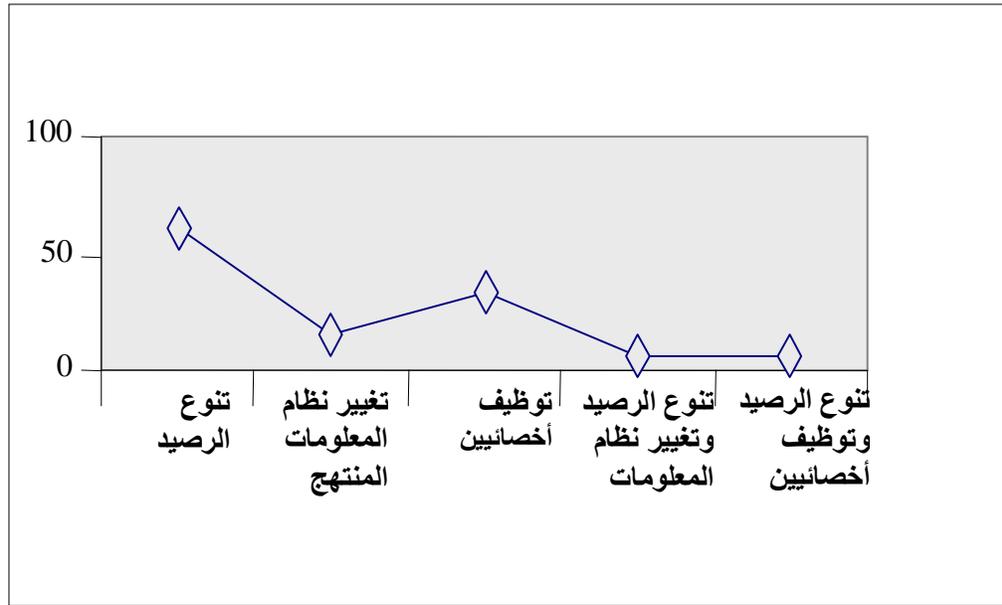
يرى 51.66 % من رواد المكتبات التي سلطنا عليها الضوء في دراستنا ، أن شراء المكتبة واغنائها بمصادر المعلومات ، تبقى الأكثر اهتماما من أي عنصر آخر. وقد لاحظنا أن تنوع الرصيد ، وتواجد المقتنيات ، يتطلب وظائف أخرى و أعمالا إضافية ، من شأنها أن تطور عمل المكتبة . فكلما نقصت الأرصدة قلت الوظائف و بالتالي ضعف الدور الذي تؤديه.

وأولت نسبة 34 % من المستعملين ضرورة أداء متميز من طرف المختصين في الأعمال المكتبية لمختلف الوظائف ، وإعطائها السمة المميزة للمكتبة ، كهيئة تقوم بخدمات متعددة للمستعمل ، والبعد قدر المستطاع عن وظيفة الحفظ و التخزين دون غيرها. لهذا فالجودة حسب هؤلاء المستعملين هي الاستفادة من القدرات و الكفاءات العاملة بالميدان الذين يزيدون القيمة المحسنة و الدافعة لعمل مكتبي جيد.

كماترى نسبة 14 % من المستعملين ضرورة تغيير أنظمة المعلومات المنتهجة ، كسبيل لخلق ديناميكية تبعد قدر المستطاع الروتين و الملل ، فالسير بنظام واحد يقف حجر عثرة في وجه تقدم أي مشروع ، فالأحسن تغيير نظام المعلومات المنتهج إن كان لا يؤدي دوره وتحسينه إذا كان يخدم مطالب المستعملين . فالتغيير أبرز سمات النجاح و الأداء الجيد.

أما عن النسبتين الباقيتين فقد توزعتا بالتساوي بين 4.16 % ترى في تنوع الرصيد ، مع تغيير النظام المعلومات المتبع ، حيث تبرز فكرة مرونة الخدمة المكتبية مع كل اقتناء جديد، فأنظمة المعلومات تنمو مع تنوع الأرصدة و ثرائها.

بينما فئة 4.16 % ترى ضرورة تزواج مهمة توظيف أخصائيين لاستثمار قدراتهم في استغلال الأرصدة الموجودة و بالتالي أداء جيد و متميز . وترتب أسس الجودة بالنسبة للمستخدمين في الشكل التالي:



الشكل (53) أسس الجودة حسب المستخدمين.

2.5.1.5 عناصر الجودة.

يضع المستخدمون، عدة مطالب ومقترحات، يرون فيها الطريق الأمثل للجودة، وهي مرتبة في الجدول التالي:

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
التكنولوجيات الحديثة	50	51.02%
إثراء المكتبة بالمصادر	30	30.61%

10.20%	10	ضرورة الاهتمام بالمستعمل و بناء التخطيطات على مطالبه
8.16%	8	الأداء المكتبي الذي يضع المستفيد كطرف أساسي في الأعمال المكتبية
100%	98	المجموع

الجدول(63): العنصر الفعال في جودة المكتبات (بالنسبة للمستعملين).

كما سبق و أن ذكرنا ، فإن لمستعملي المكتبات دورا في تقويم أنظمة المعلومات المتبعة ، لأن هذه الفئة تعتبر المرجع الأساسي الذي يعتمد إليه القائمين على مهام المكتبات و تسير شؤونها ، وذلك من خلال إتاحة جميع الإمكانيات والوسائل ، لتقديم خدمة تتال رضا المستفيد أو المستعمل . الذي بدوره يرى في بعض النقاط و المقترحات كأدوات حقيقية و فعالية ، لتحقيق جودة و فعالية لمختلف عمليات و وظائف الأداء المكتبي . فلا يمكن أن تسير جهود المكتبيين متعارضة مع مطالب و احتياجات المستعملين ، بل إن الجودة المنشودة تفرض التطابق و التكامل بين القطبين المشكلين للعمل المكتبي، و هما: المكتبي، المستعمل.

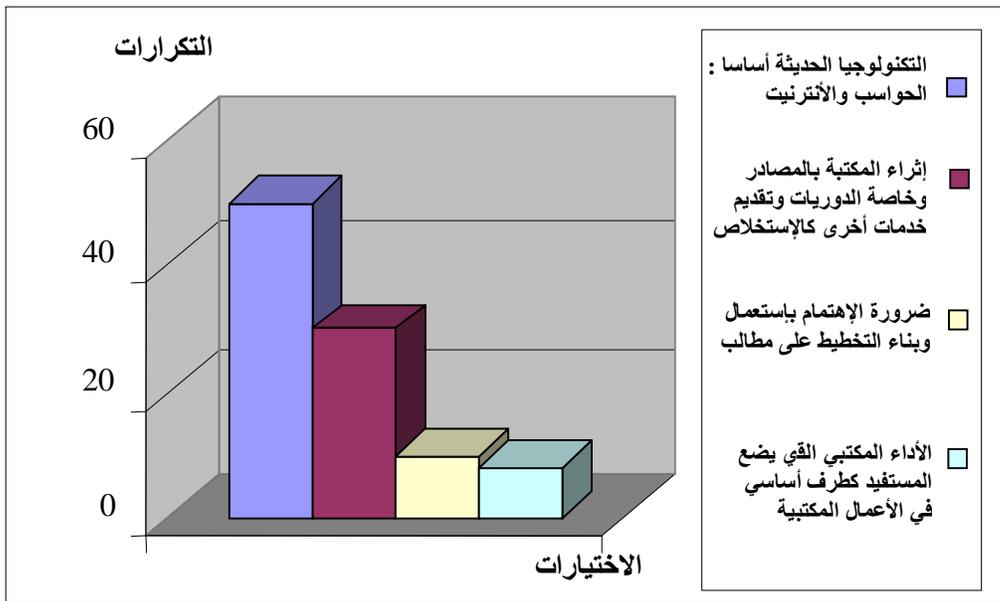
لهذا أردنا تحليل المقترحات التي يتصور من خلالها المستعملين للجودة في المكتبات العامة التي قمنا بدارستها.

يرى 51.02% من أفراد العينة أن التكنولوجيات الحديثة بما تشمله من اعلام آلي و إنترنت أساس و عماد الجودة و الفعالية في المكتبات الحديثة . و يأتي هذا التصور من كون هذه الوسائل منعدمة تماما، لدى هذه المكتبات، وهو أمر يبدو غريبا لبعض المستعملين الذين يرون أن مظاهر التكنولوجيات ، قد غزت جميع المجالات ، واستنتجت المكتبة التي تعتبر الأقرب و الأنسب لمثل هذه التحديثات و التطورات . ويرى هؤلاء أن مطالبهم مهما جسدت بصفة جيدة ، إلا أن الطرق الكلاسيكية لا تسير بوتيرة تخدم المستعمل الحديث و الجديد للمكتبة . بينما يؤكد 30.61% من المستعملين على وجوب إثراء المكتبات برصيد يخدم تطلعات و احتياجاتهم ، وذلك لكون المستعمل الحقيقي يريد بالضرورة رصيذا حقيقيا . ولا يعني ذلك إعطاء أهمية للحجم و العدد على حساب الفائدة المرجوة . ويظهر جليا في تفضيل هذه الفئة للدوريات بالرغم من تكاليف هذه الأخيرة ، مقارنة بالإمكانات المالية المتردية المخصصة لهذه المكتبات ، ولكن يمكن إتاحتها بوسائل عديدة أهمها استعمال

التكنولوجيات الحديثة ، وهذا ما تفتقر إليه خدمات المكتبات موضوع الدراسة. مما يؤكد على ضرورة تكامل جميع المؤهلات والقدرات لخدمة أجود. لكن يبقى رصيد جيد يعني مكتبة جيدة.

تتضمن هذه النسبة ضرورة تطوير الخدمات الفنية التي أصبحت و كانت من صميم و جودة هذه المكتبات ، فالباحث الحديث يحتاج كذلك إلى أدوات أكثر نفعا و لعل أهمها الاستخلاص الذي يقدم خدمات جليلة للمستخدمين بالإضافة إلى هذا هناك نسبة 10.20% من المستخدمين، يرون في ضرورة ترقية الاهتمام بالمستعمل ، وبناء التخطيطات و الاستراتيجيات على مطالبه و احتياجاته. وهو من أحدث الوسائل المسمى بالتسويق ، والذي يعتبر أحد آليات تحقيق الجودة.

في حين ترى فئة تقدر بـ 8.16% بوضع المستعمل كأحد أطراف و عناصر الخدمة المكتبية ، أي إشراكه و استشارته في كل خطوة أو عمل تقدم عليه المكتبة. والشكل التالي كفيل بتوضيح متطلبات الجودة ، بالنسبة للمستخدمين.



الشكل (54): عناصر الجودة في المكتبات (بالنسبة للمستخدمين).

3.1.1.5 مكانة الجودة.

يعتبر المستعملون، كمتعامل جد رئيسي، وكرقم أساسي في السير العام والجيد للأداء الجيد. لذلك حاولنا معرفة تصور، هؤلاء لمفهوم الجودة وذلك للمساهمة في وضع الطرق الأمثل للخدمة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية %
أهم صفات المكتبات الحديثة	20	20.40%
عصر أفضلية المكتبة	40	40.81%
الدقة و المصدقية في انتقاء المعلومات و إتاحتها	19	19.38%
أساس خدمات المعلومات	10	10.20%
التحديث الدائم والمستمر	09	9.18%
المجموع	98	99.97%

الجدول (64) مكانة الجودة في تصور مستعملي المكتبات.

انطلاقاً من كون المستفيد طرفاً أساسياً في العمليات المكتبية، رأينا إدراج رأيه و تصوره في مكانة الجودة في الأداء لمختلف وظائف المكتبة ، و ماذا تمثل بالنسبة إليه ، و يبدو حسب النسب التي ترجمت هذا الاهتمام أن المستعمل له طموحات و تطلعات للمكتبات العامة، تقوم على أساس تدابير و مواصفات جيدة.

إن 40.81 % من فئة المستعملين المدروسة تنظر إلى الجودة من جانبها التنافسي الذي أصبح من اهتمامات و أدوار المكتبات العصرية، حيث يتم تفضيل مكتبة عن أخرى على أساس الترجمة المتقدمة والفعالة لإمكانياتها ، فلا يكفي اغراق المكتبات بالأرصدة و لا بتجهيزها بأحدث الوسائل ، ما لم توظف جيداً و تستغل بفاعلية لصالح المستعمل الذي يتطلع دوماً إلى الأحسن و الأجود.

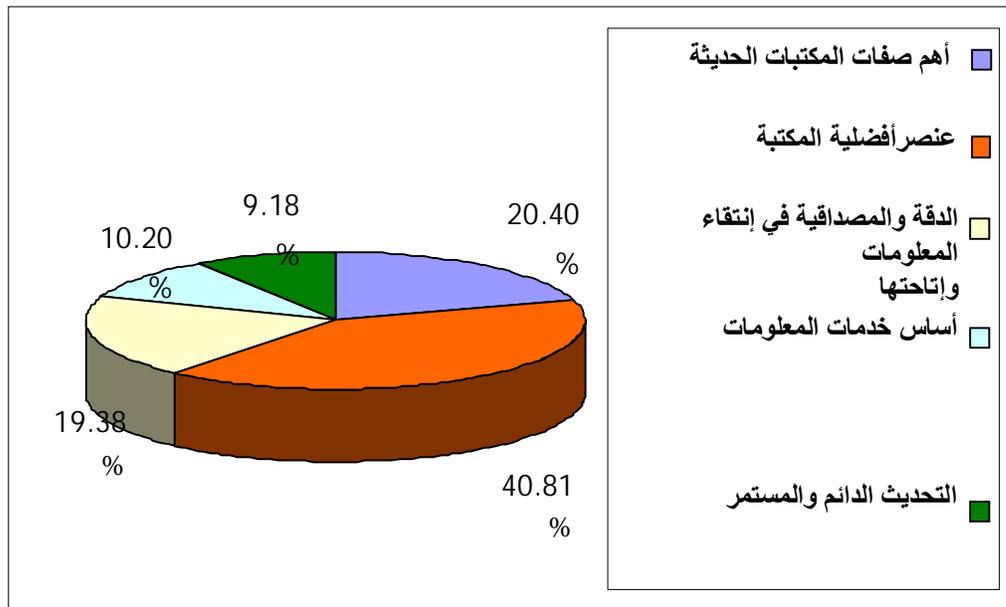
تذهب مجموعة من المستعملين ، إلى ربط صفات المكتبة الحديثة بالجودة في الأداء . وحسب 20.40 % منهم ، فإن أهم صفات و سمات مكتبة عصر المعلومات الحالي هي الإعداد الجيد للفهارس ، تنوع الرصيد، توفر خدمات الرقابة للمستعملين، أي كل مساندة التحديث و التجديد ، فلا يمكن تقديم خدمات للمستفيد إلا إذا كانت تسير متطلباتهم ، ولهذا

نجد الإنترنت مثلا كخدمة أصبحت من الضروريات ، وأحد عوامل الجودة في المكتبات الحديثة و بذلك تكون الجودة هي الحداثة حسب هؤلاء.

تعتبر 19.38 % من المستعملين أن قيمة المعلومات ، ومدى مصداقيتها هي أساس جودة المكتبات ، حيث أن القارئ و المستعمل الحديث ، يرى أن سمعة أي مكتبة بما تقدم من خدمات جيدة كفيل باعتماد محتوياتها و اعتبارها كأداة صحيحة و مضمونة ، يمكن الاعتماد عليها. فالمعلومات حسب هؤلاء كالسلع يمكن استهلاكها إذا خضعت لمقاييس ، ومواصفات علمية تكون بذلك وسيلة ضمان لأي مستفيد.

تضع 10.20 % من المستعملين الجودة كشرط لاستعمال أو ارتياد أي مكتبة ، و هي بذلك ترى بأن التماذي في استعمال الطرق القديمة البالية من طرف بعض المكتبات هو بمثابة القضاء عليها و جعلها فائضا عن الحاجة.

بينما ترى 9.18 % من أفراد العينة أن الجودة لا يمكن الحديث عنها اذا تعلق بمكتبات محدودة الامكانيات ، وهم يتصورون في الجودة التزود بأقصى ما يمكن استعماله من وسائل حديثة ، وهي في الحقيقة تفوق قدرات و ميزانيات مثل هذه المكتبات ، وتقوم بالربط بين الجودة المعروفة عن المصانع و المؤسسات التجارية و بين مكتبات تقوم بأداء في مستوى الحد الأدنى المطلوب لتحقيق خدمات مقبولة ، ونوضح ذلك في الشكل التالي:



الشكل (55): مكانة الجودة في التصور العام للمستعملين.

2.5 نتائج تحاليل الاستبانة رقم 02:

* يتضح من خلال النتائج المتعلقة بالخدمات أنها وإن بلغت درجة من الرضا عند مختلف المستعملين ، إلا أنها لم تبلغ مستوى الجودة و الحداثة المطلوبة، حيث يدرك المستفيدون تمام الإدراك أن المكتبة معنية كغيرها بتطوير خدماتها ، وليس إعداد الوظائف والخدمات بصفة عادية و جامدة. بل أن المكتبات العامة بولاية قسنطينة معنية بالتطوير والتحديث ، لأنها كفيلة حسب المستعملين بمواكبة ، واستمرار أداء الخدمة .

* ان الشعور الذي يبديه المستعملون ، هو مدى الحرص على السمو بالوظائف و العمليات الفنية من الأداء التقليدي الجامد إلى أداء متفاعل و جيد، فالتمادي في الأداء غير القائم على أسس ومواصفات منظمة يسيء إلى دور هذا النوع من المكتبات.

* انعدام التكنولوجيات الحديثة رغم حاجة المستعملين لها ، من خلال الاتجاه الحديث في العالم الذي يجعل من هذه الآليات مقياس التقدم أو الاستمرارية في نشاط بشري معين، وقد أجمع المستفيدون على عدم استفادتهم من خدمات التكنولوجيات الحديثة.

* قدم الأرصدة مع فائدتها. رغم أن الأغلبية ترى عدم حداثة المصادر إلا أن ذلك لم يمنع من فائدتها. و هنا يتطلب على المكتبات مراعاة سياسات الاقتناء نسبة المصادر وإخضاعها لتدابير الجودة و مواصفاتها.

* ان الشيء الذي ينقص من قيمة الفهارس المعتمدة في هذه المكتبات هو قلة إشاراتها وتركيزها على إحالة المستعمل إلى المصدر أو المرجع فقط . دون خدمة أخرى معروفة عن هذا النوع من التقنية ، لهذا فإن تفضيل المستعملين للفهرس التقليدي يعبر عن ضيق ونقص الثقافة المكتبية للمستعملين ، نظرا لكون المكتبة مساهم في التكوين و التأهيل وكذا كيفية الحصول على المعلومات . ويتناقص دور المكتبي أو أخصائي المعلومات المشرف على هذه المكتبات ، في توجيه المستعملين و الرواد، إلى الاعتماد من قبل هؤلاء على وسائل مادية كالفهارس حيث يتجلى ذلك ، في عدم استشارة المكتبي والاستفادة من توجيهاته في استغلال أدوات البحث المتوافرة.

* و عي مستعملي هذه المكتبات بمكانة الجودة و ماذا تمثل بالنسبة لهم. حيث أن المكتبة المعتمدة إلى حد ما على تدابير الجودة هي المفضلة لديهم ، ولا مكان لمكتبات تواصل في تهميش و إقصاء أساليب الجودة و مواصفاتها ، حيث أنها تسمح بتقديم المعلومات بصفة

دقيقة و بمصادقية عالية. فالجودة حسب هؤلاء تعني الخدمة المكتبية الحقيقية و لهذا فهناك من لا يرى أي أثر للجودة في المكتبات العامة المدروسة ، بأدائها الحالي المتواضع، وذلك يرجع لأسباب متعددة ذكرت آنفا ، وهي جد موضوعية. فحسب هؤلاء فإن موضوع الجودة لا يطرح عبثا بقدر ما يجب التركيز على هذا المنحى وتطوير و إعطائه المكانة اللازمة والمستحقة .

الاستبانة رقم(1).

المحور الأول: التخطيط و التسيير وإدارة الأعمال المكتبية.

1. مكتبكم هل تقوم على التخطيط؟

نعم* لا*

2. عن الظروف المحيطة بالعملية؟ هل التخطيط يتم كما يلي:

بحرية تامة.
 تابع للمؤسسة الوصية.

3. ما هي الأسس التي يقوم عليها التخطيط في مكتبكم؟

هل هي ؟

أسس علمية
 أسس مهنية
 حسب الإمكانيات الموجودة

4. باعتبارهم مهنيين و مختصين في الميدان، ما هو التخطيط الذي يكون مداه مناسبة

لتوجهات مكتبكم؟

طويل المدى
 قصير المدى
 حسب التغيرات

5. من في رأيكم جدير بالإشراف على عملية التخطيط؟

مختص في المكاتب
 إداري
 موظف خارج المكتبة (تابع للهيئة الوصية)

6. مواد التخطيط؟ و ما هي المجالات التي يشملها ان وجد في مكتبكم؟

هل يشمل؟

*الأعمال و الإجراءات الفنية

*الاقتناء و التزويد

*التطوير و التحديث للأرصدة

*إعداد الميزانية

المحور الثاني: الميزانية

1.(7) تبعيتها.

من أهم ركائز أداء العمل المكتبي و محركه الميزانية، هل هي؟

*تابعة للإدارة الوصية

*ميزانية حرة

2.(8) كيف تقيمونها؟

*كافية

*ناقصة

3.(9) ما هي أهم البنود التي تستهلك منها الميزانية المخصصة لكم؟

*شراء الكتب الجديدة.

*تجديد الأرصدة و المحتويات

*الصيانة

*شراء آلات جديدة

المحور الثالث: التأطير.

1.(10) عن مستوى التأطير داخل المكتبة ، هل ترونه؟

- *جيد
 *ناقص
 *لا بأس به

2.(11) كيف ترون الكفاءة و الاختصاص التي يمكنها جلب جودة للأداء العام داخل المكتبة؟

- *مختص في المكتبات
 *إطارات في اختصاصات أخرى
 *مبرمجين و تقنيين
 *إختصاص المكتبات + تخصص آخر

3.(12) هل تبدون رأيكم في سير عمل المكتبي؟

- *دوما
 *نادرا
 *أحيانا

المحور الرابع: التقييم

1.(13) ما هي الطرق التي تعتمدونها للوقوف على وضعية المكتبة لتحسينها؟

- *التقييم
 *تغيير أنظمة المعلومات دوريا
 *إتباع دقيق للخطط المرسومة دون مراجعة

2.(14)

أ. عن الطرق المعتمدة في التقييم، الوسائل، الأدوات؟

*تقييم المجموعات

*تقييم الفهارس

*تقييم الحصول على الوثائق

ب. من الوسائل المستعملة و المعتمدة أثناء التقييم، هل تعتمدون حين تقييم المجموعات على؟

*الوثائق الأكثر استعمالاً

*الأكثر طلباً

*الوثائق الجديدة المقتناة هي بالضرورة جيدة

المحور الخامس: الأداء المفضل لدى الموظفين

1.(15)

أي نوع من العمل تفضلون عن الآخر؟

*العمل التقليدي

*الطرق الحديث

2.(16)

أي طريقة ترونها أجود في السير عمل مكتبكم؟

*العمل الجماعي

*تقسيم الأعمال

*حرية المبادرة

3.(17) أثناء أداء الأعمال لاحظت نقصاً أو مشكلاً، هل تبادر إلى استدراك ذلك النقص عن

طريق؟

*تبليغ المشرفين و المسؤولين

*تتصرف بمسؤولية

*تترك الحال على حاله

*مباشرة إصلاح النقص مع إبلاغ المسؤول المباشر
4.(18)

كيف ترون خدمة المستعملين بصفة فعالية عن طريق:

*تقديم المعلومات
 *الإحالة للمراجع

5.(19) كيف تتيحون المصادر للمستعملين، هل الإحالة للمراجع تتم من خلال؟

*الفهارس
 *البيبليوغرافية
 *المستخلصات
 *وسائل أخرى

المحور السادس: الأعمال الفنية.

1(20) الفهارس.

أي نوع من الفهارس تجدونه مناسباً للاستعمال في مكتبكم؟

*بطاقية
 *ورقية بسيطة
 *آلية

2.(21) التصنيف.

هل تعتمدون نظام تصنيف معين؟

*قواعد التصنيف الدولية
 *تصانيف خاصة

3.(22)

ما هي أنواع التصنيف المعتمدة؟

*ديوي العشري
 *العشري العالمي

□

*تصانيف أخرى

4.(23) نقص بعض الخدمات (الإعارة الخارجية)
لاحظنا عدم اعتماد مكتبكم على نظام الإعارة الخارجية؟
هل لانعدام هذا النوع من الإعارة راجع إلى؟

*نقص الأرصدة

*نقص النسخ الخاصة بالكتب الأكثر طلبا

*تذبذب في عملية الاقتناء

*أسباب تتعلق بالمستعمل نفسه

*قوانين تنظيمية تمنع الإعارة الخارجية

المحور السابع: علاقات الموظفين مع المستعملين

1(24) كيف ينظر موظفي المكتبة إلى روادها؟

*مستعملين حقيقيين

*طلبة باحثين

*تلاميذ

*متعاملين

2.(25)

أثناء تقديم خدمات المعلومات أو الإحالة للمراجع ، هل تراعون مصداقية و قيمة المعلومات المقدمة؟ و هل تقيمون وزنا للضوابط الأخلاقية و الجدية في تقديم المعلومة؟

*لا

*نعم

3.(26)

إلى ماذا ترمي الجهود العاملين ؟ و إلى أي هدف يسعون لتحقيقه من الأهداف التالية

*خدمة المستعملين

*أداء العمل إداريا

*السعي إلى جودة شاملة في الوظائف و الخدمات



4.(27)

كيف يمكن تحقيق الجودة المنشودة في كامل الأعمال المكتبية؟ كيف تتصورون الأدوات المحققة لذلك

*توظيف جيد للكفاءات

*اعتماد مقاييس علمية

*المنافسة الفعالة عن طريق تطبيق خطط و استراتيجيات

المكتبات الأخرى الناجحة

*الإعداد الجيد لأدوات العمل كالفهارس مثلا

*المعالجة الجيدة للأرصدة

*الاقتناء الجيد للأرصدة

*الإتاحة الجيدة للأرصدة و المحتويات

*الاقتناء الجيد و الرشيد للمقتنيات

المحور الثامن: الوظائف والخدمات المكتبية المؤداة، داخل المكتبات المدروسة (توافرها).

1.(28) ما مدى تواجد الوظائف التالية في مكتبكم (المكتبة تقوم بأي وظيفة من مايلي) ؟

*الاقتناء

*التزويد

*الفهرسة

*التصنيف

*الأتمتة

*الاستقبال و التوجيه

2.(29) عن تنمية المقترنيات و الاقتناء(كوظيفة مهمة)

ما هي الأسس التي تقوم عليها عملية الاقتناء،هل تتم وفقا لأي عامل من العوامل التالية؟

*توفر الإمكانيات

*بناء على اقتراح العمال (حسب طلبات المستعملين)

*لجنة لها صلاحية ذلك(دوريا)

3.(30)عن اللجنة التي تقوم بعملية الاقتناء وتنمية المقترنيات.

هل هي؟

*لجنة خاصة(مختصة بالعملية)

*لجنة داخلية(عادية)

*لجنة مشكلة على مستوى الإدارة(أحيانا)

المحور التاسع: عن نشاطات المكتبات،علاقتها وأثرها في الأداء الجيد

1.(32)1 النشاطات.

ما هي الأنشطة التي تقوم بها مكتبكم،من النشاطات التالية.

*معارض

*ملتقيات

*إجراء دورات تكوينية

2.(32)2 أهداف النشاطات المقامة.

هل تعتقدون في هذه النشاطات أن تحقق،أي هدف من الأهداف التالية؟

*التسويق

*تحسين الخدمة

*الاستثمار

*جلب القراء

3.(33)1

من أسباب و أسس العمل الحديث للمكتبات ، هي العلاقات التي تقيمها مع مثيلاتها في الهيئات المختلفة ، فهل لمكتبتكم علاقات مع أخرى؟

*نعم *لا

2(33).4

إن كان ذلك فماذا تحبذون كمجالات للتعامل؟

*تبادل الخبرات

*التكوين

*الإعارة ما بين المكتبات

المحور العاشر: مصادر المعلومات والآلية (نوع المقتنيات المتعامل بها والمفضلة لدى العاملين) (مكانة التحديث لدى العاملين)

1.(34) هل تفضلون التعامل مع مقتنيات آلية أم وثائقية؟

*آلية

*وثائقية

*معا

2.(35)

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة / ما مدى استخدام هذه التقنيات في مكتبتكم

*جيد

*متوسط

*ضعيف

*منعدم

3.(36)

هل ترون في انعدام التكنولوجيات الحديثة أثرا سلبيا في أداء أعمالكم؟

*نعم

*لا

4.(37)

في رأيكم ، ماذا يمكن أن توفره و تحققه التكنولوجيات الحديثة من فوائد (التصور العام للجودة)؟

*تطوير العمل

*تحديث العمل

*تغيير الوظائف

*تحقيق الجودة

*تعقيد العمل.

الاستبانة(2) خاصة بمستعملي المكتبات

1. عن نوع الخدمات المقدمة

كيف تقيمون الخدمات المقدمة إليكم

*جيدة

*حديثة

*فعالة

*ملائمة

*رديئة

2. عن تكنولوجيات المعلومات

هل تستعمل تكنولوجيات حديثة حسب البحث؟

*دوما

*نادرا

3. عن الإعارة

هل عدد الكتب المعارة كافية؟

*لا

*نعم

4. كيف تقيمون رصيد المكتبة؟ هل هو؟

*مفيد

*قديم

*جديد

5. كيف تجدون الفهارس الموضوعية لخدمتكم؟

* مفهومة * معقدة

6. هل تفضل الفهارس الآلية عن التقليدية؟

* التقليدية * الآلية

7. أي من الوسيلتين تعتمد عليها أثناء البحث؟

* الفهرس

* استشارة المكتبي

8. ما هي المدة المستغرقة للوصول للمعلومات من خلال الفهارس؟

* طويلة * قصيرة * متوسطة

9. ما هي المدة المستغرقة للحصول على المعلومات بطرق أخرى؟

* طويلة * قصيرة * متوسطة

10. عند دخولك المكتبة هل تريد البحث عن ؟

* المعلومات * المصادر

* المراجع * المطالعة و القراءة

11. عن مستوى العاملين في المكتبات

العاملين داخل المكتبة هم في رأيك؟

* موظفين * أخصائي معلومات * مكتبيين

12. هل تتلقون مساعدة للوصول إلى المعلومات المبعوثة؟

* دوما * أحيانا * نادرا

13. هل تلتمسون و تشعرون بحسن الاستقبال و المعاملة؟

نعم* لا*

14. هل يجتهد القائمون على هذه المكتبات في إعداد الجو المناسب و الملائم للبحث؟

كيف تجدون جو المطالعة الداخلية؟

مناسب* مريح* جيد*

15. ماذا تمثل لكم المكتبة؟

مكان للمطالعة* مكان للبحث*

مكان للراحة و التسلية*

16. ماذا يجلبكم لأي مكتبة و يجعلكم تفضلونها عن أخرى؟

الرصيد الجديد* حسن المعاملة*

مساعدة المكتبيين* توفر الأجهزة الحديثة*

17. عن بعض جوانب الخدمة المقدمة

هل أنتم راضون على توقيت المكتبة؟ و لعالمكم تقترحون الأحسن

نعم* لا*

18. ما هو الشيء الأساسي و المطلوب في رأيكم لخدمة المكتبة؟

تنوع الرصيد*

تغيير نظام المعلومات*

الاعتماد على الكفاءات الجيدة*

19. ما هي الاقتراحات التي تراها محسنة و مفيدة لخدمة مكتبة نوعية؟

.....

20. ماذا تمثل لكم الجودة؟ و هل تتطلعون إليها في هذه المكتبات؟

6. النتائج العامة للدراسة:

من واقع التجربة الميدانية التي عشناها، و التي أردنا تسليط الضوء من خلالها على جانب الجودة و الأداء المميز و المفيد في المكتبات العامة لولاية قسنطينة خالصنا إلى بعض النتائج نجملها فيما يلي:

* تبين جليا أن المكتبات العامة قد أجبرت على أداء أدوار أخرى، في بعض الأحيان تجاوز إمكاناتها المادية و المعرفية و هذا يرجع إلى أسباب عديدة منها الإجتماعية و الثقافية حيث أن نسب المستعملين تتركز أساسا على الباحثين المستعملين الحقيقيين و الدائمين خلافا عما هو معروف عن دور المكتبة العامة الذي يكون دورها تثقيفيا و عاما، لمختلف فئات المجتمع و هذا ما يستلزم إضفاء جانب الجودة و الجمالية على الأداء.

* يعتبر المستعمل أو المستفيد من المكتبة، آخر ما توضح له التخطيطات في هذه المكتبات، رغم أنه يعتبر في عالم الجودة الدافعة الحقيقية لمختلف النشاطات، وأن جل الإستراتيجيات تبنى على مطالبه و إحتياجاته و لهذا فإن مكانته يجب أن تحظ بإهتمام و رعاية، و إعتبره زبونا و زائرا يجب إرضائه في أي حالة من الأحوال.

* التحجج بنقص الإمكانيات و الكفاءات قد تجاوز نسبيا، حيث يلاحظ أن كل المكتبات المدروسة و هي عينة عن مكتبات الوطن، مؤطرة بمختصين قادرين على إضفاء الجودة و الفعالية لمختلف الاداءات و الأعمال و لو إقتصرت ذلك على محدودية الإمكانيات المتاحة فالجودة هي التعامل ايجابيا و الاستغلال الأمثل لأي وضعية بشكل يقدم خدمة ترضي الجانب الآخر، فالتنظيم الجيد و البسيط للمصادر و إعداد الفهارس بدقة تعبران عن الجودة و الفعالية، أي لا يعني بأن التعقيد هو الأرقى و الأحسن، فالبساطة إذا بنتائجها، فذلك يعتبر من مقتضيات التصرف الجيد.

* في ظل التغييرات السريعة الحادثة لا يمكن لأي مكتبة أن تتماهى في مقاومة الجديد والحديث إذ أن الفعالية المطلوبة من أي أداء أو خدمة هو مدى مساهمتها للتطورات المعاصرة في مختلف المجالات.

ان الركود الذي يميز مختلف المكتبات العامة المدروسة لدليل على سوء التقدير لواقع يجب التفاعل معه إيجابيا و مساهمته قدر المستطاع.

* العمل المكتبي كغيره من الأعمال يجب أن يخضع لمقاييس و مواصفات تنظم مختلف العمليات و الخدمات، و لهذا فلا يمكن لأي مكتبة أن تتفرد بطريقة خدمة أو عمل خاص دون سواها، فمبادئ التعامل و الخدمة المكتبية واحدة تبقى بعض الخصوصيات التي تميز أي مكتبة عن أخرى، إذا فالخضوع لطريقة عمل مبنية على أسس علمية متينة يعتبر الطريق السليم نحو تحقيق الجودة المطلوبة.

* يلاحظ أن موضوع النوعية و الفعالية في الأداء يجابهه موظفو المكتبات العامة بضعف و نقص و ذلك للإعتقاد السائد بأن هذا النوع من المكتبات ليس له الحظ في هذا الجانب، لاعتبارات عديدة منها نقص الإمكانيات و عدم الاختصاص، غير أن التجارب العالمية أثبتت أن المكتبات العامة تعتبر نموذجا جيدا و فعالا لإعتماد الأساليب الحديثة و التطورية.

* هناك نقص في الجانب التكويني أو الرسكلة داخل هذه المكتبات و حتى و إن وجد فلم يكن ليشمل التطورات الحاصلة في الميدان، و يكتفي باجتراح أشياء أصبحت بديهية في العمل المكتبي، فالتكوين يجب أن يكون في خدمة أي جانب من المكتبة بما تقتضيه خصوصيات المرحلة المتواجد فيها، و كذا التطورات الحاصلة في مجال مطالب المستعملين اللامتناهية.

* إن نظرة الجهات الوصية للمكتبات العامة و دورها، لا تزال كلاسيكية بل و تعتبر مجرد قسم إداري وظيفي يجب أن ينشأ، و ذلك رغم ما تقدم المكتبة من دور يتركز أساسا على خدمة المستعملين و الرواد، و كذا المكانة التي تصفيها و تطلقها على أي هيئة فمركز الثقافة

مثلا بالنسبة للكثير هو المكتبة؟ إذا فينبغي تقدير دور هذه المكتبات و إعتبراره و ذلك بإعطاءه المكانة و ما يستحقه من وسائل و إمكانات.

* إن النقص الفادح في الجانب الآلي و التكنولوجي في هذه المكتبات أثر سلبي على مختلف الأداءات، و جعل الإقتصار على الأداء الكلاسيكي، و الذي و إن كان لا يمكن التخلي عنه، فإن ضرورة المرحلة تقتضي تواجد التكنولوجيات و الوسائط الحديثة، في هذه المكتبات، ولهذا فإن الهيئات الوصية مطلوب منها أكثر من أي وقت مضى تزويد هذه المرافق بالآليات و الوسائل الحديثة، نظرا لكل تطلعات و قدرات المستعملين في إستغلال هذه الوسائل، وطبعاً يكون هذا التزويد بعقلانية و فعالية.

* إن مكتباتنا العامة لا تزال تقدم أساساً على الجانب البشري و مدى كفاءته و قدرته على التعامل اليومي و الدائم مع المستعمل، إذ ينبغي حضور المشرف على المكتبة أو الموظف حتى يستفيد أي متعامل مع هذه المكتبات، وهنا لا ننقص من دور هؤلاء، بقدر ما نشير إلى ضرورة جعل المستعمل قادر على التعامل مباشرة مع مختلف الوسائط و المصادر الموجودة بالمكتبة و ذلك بوضع وسائل البحث بدقة تتيح قدر الإمكان الولوج إلى محتويات أي مكتبة وبذلك يصبح المستعمل قادراً على الاستفادة وحده و بدون وساطة يذكر، فالأنظمة المفتوحة هي أحسن نموذج في تسيير المكتبات الحديثة.

* إنعدام روح المبادرة و محاولة التحسين و التطوير في مختلف المكتبات المدروسة و إيعاز ذلك لأسباب عديدة منها الموضوعية و منها من تجاوزت. و إستمرار الإعتقاد السائد بأن دور المكتبة هو إعطاء الكتاب فقط للمستعمل؟ و إن انعدم هذا المصدر (الكتاب) فالإكتفاء بذكر بأنه غير موجود؟ لا يمكن أن بتواجد؟ أي أن جزءاً مكن العمل المكتبي أصبح هو الممارسة الكاملة للمكتبة، و إن جاز إن كان هذا الوضع في مكتبات غير مؤطرة و هو الشيء الذي تنفيه الكفاءات الموجودة من مكتبة

لأخرى، التي يجب أن تعي بان العمل المكتبي أحد أسباب نجاحه تكمن في الديناميكية والحرية و التطور المتواصل.

* لقد طرح موضوعنا على عينات الدراسة، سواء في المستعملين أو الموظفين على أساس محاولة معرفة تصور هؤلاء للجودة فقط، لكن لوحظ أن تفهم كامل و شامل لتدابير و كفاءات تحقيق الأداء الجيد، إلا أن هذا الوعي سرعان ما يصطدم بالحاجز <الأبدي> و هو نقص الإمكانيات فالجودة حسبهم تقتدي قدرات مادية ضخمة و إمكانيات جبارة رغم أن ذلك و أن كان يعرقل إلى حد بعيد الأداء الجيد إلا أنه لا يمنعه أو يقصيه. هذه بعض النقاط التي رأينا وجوب وضعها كمقترحات تساهم في إضافة شيئاً جديداً للعمل المكتبي في إطار تحقيق الجودة.

الخاتمة:

أردنا في هذه الخاتمة، وضع بعض النقاط الأساسية يقوم عليها الأداء الجيد في المكتبات موضوع الدراسة خاصة.

وهذه العناصر التي نراها مبادئ جد ضرورية لتحقيق الجودة، هي كنتيجة عامة مستخلصة من مختلف أطوار البحث الذي قمنا به. كما أنها عن تصور جد خاص للجودة انطلاقا من أسس علمية و اكادمية بحثه موضوعية، كما أنها تختزل خبرة سنوات قضيناها في ممارسة المهنة-في ميدان للمكتبات و المعلومات و تتلخص هذه العناصر في:

*الجودة أساسا هي الإجابة ايجابيا على متطلبات المستعملين مما يعتبر ترجمة ناجحة لمختلف الجهود المبذولة انطلاقا من إعداد الهياكل المادية. تجهيزها، توظيف الكفاءات اقتناء مصادر المعلومات بمختلف أنواعها. فكل هذه الإمكانيات تتعدم فعاليتها إذا كانت لا تجيب عن اهتمامات المستفيدين و الرواد فالجودة لا تعني الاقتصار على إعداد المكتبات سوريا فقط بل يجب توظيف جميع القدرات في اتجاه خدمة المستعمل.

*الجودة تكمن في سرعة الإجابة على طلب المعلومة من المستعمل و الباحث نظرا لضرورة العصر المتسم بالتغيرات السريعة. وهذا يستلزم طرقا حديثة و فعالة تمكن من ذلك.

*تجديد المعلومات داخل المكتبة دوريا، من خلال اقتناء عصري حديث لكون الأرصدة معرضة دوما للتقادم نتيجة التطور العلمي و التكنولوجي من جهة، و ما أحدث من سرعة في إنتاج المعلومة. وهذا تحد جديد ينبغي وضعه في الحسبان من طرف القائمين على هذه المكتبات.

*تتمية المجموعات المعرفية و تنويعها لتكون في المستوى متطلبات المستفيدين تمكن من الإجابة على مختلف انشغالاتهم و بحوثهم.

*التسيير الحسن للموارد المالية المخصصة للاقتناء، حيث لا نشترى إلا ما يفيد المستعمل و الباحث و لا نبذر الميزانية حسب نزوات و اجتهادات منعزلة.

*تتويج وسائط المعلومات و مصادرها الحديثة و التزويد بالقارئات اللازمة لذلك، و تكوين و تدريب المكتبيين على استعمالها و مساعدة المستعملين على التعامل معها في أحسن الظروف من اجل استغلالها أقصى ما يمكن.

*العمل على استغلال و سيلة العصر المتمثلة في الانترنت و الاستفادة من الكم الهائل من المعلومات التي يقدمها و بكل لغات العالم.

*التعاون المكتبي، إذ أن التغييرات المتسارعة في ميدان المعلومات تفرض ضرورة اعتماد التعاون بين المكتبات العامة، في أي منطقة كحتمية إستراتيجية لمواجهة النقص النوعية في الميدان، كإنتاج المعلومة و مكان تواجدها. حيث تقف قدرات أي مكتبة مهما كانت قوتها عاجزة أمام هذا المنحى الجديد، ما لم تعتمد سياسة التعاون و التكنل للتمكن من إرساء قواعد جد صلبة لاستمرارية تواجدها كيان المكتبة و فائدتها.

*التعاون المكتبي ذو أبعاد عديدة خاصة بالنسبة للمكتبات العامة حيث يجب أحداث تقاليد تعاونية دائمة بين المستعمل و القائم على المكتبة و ذلك من اجل أنسنة المعاملات في مجال الخدمة المكتبية. و جعل المستعمل كطرف جد أساسي في إعداد هذه الخدمة، و إقحامه بجعله أكثر و عي بجريان المعركة العالمية المعلوماتية و موقعه فيها، ناهيك عن الفائدة من ذلك و المتمثلة تخليص المكتبي من بعض الأعباء التي ظلت ملقاة على عاتقه لمدة طويلة، مانعة بذلك التقدم و ترك الحرية للتطوير و التحديث، حيث طالما عانى المكتبون من روتينية التعامل مع المستعمل و بالتالي البقاء في نقطة البداية في إضفاء الجودة و الفعالية على العمل.

* المكتبي أثناء أداء أعماله الفنية و التقنية يجد نفسه محاطا بمحاور و أطراف أخرى تحكمه تجاههم علاقات يجب أن تبنى بطريقة مؤسسة و متينة و بشكل يحقق التوازن المطلوب بين

كل طرف. فبالإضافة إلى العلاقة المعروفة بين أخصائي المعلومات و المستعمل نجد هناك انتماء آخر يفرض على المكتبي فهو موظف في هيئة إدارية، خاضع لتدابير و إجراءات و قوانين. فالعامل الذكي و الجيد هو من يستطيع كبح جماح طموحاته، وذلك بالاستغلال قدر الإمكان للإمكانيات المخصصة له مع السعي للتطوير و التحديث الدائم. ففكرة الصراع بين أي اختصاصات تضر إلى مدى بعيد بجودة أي أداء.

* التكوين المستمر و الرسكلة، حيث يواجه محيط المكتبة عدة تحديات جديدة، تفرض مواجهتها في أحسن الظروف و هذا الدور يضطلع به المكتبي، الذي يكون ملزما على المحافظة على أداء دورة بجودة و فعالية مستديمة رغم التغيرات الكبيرة و السريعة و القاسية التي تجابه مهنة المكتبات و المعلومات و يتم ذلك بواسطة التكوين المستمر و الرسكلة و إعطاء هذا الجانب الجد مهم الوقت الكافي للتمكن خاصة من التعامل مع الوسائط و المصادر الحديثة خاصة الانترنت (اللغة الإنجليزية كأهم عنصر للتكوين) و التركيز كذلك على دور اللغات الأخرى.

* إن الجودة و الفعالية المرجوة من أداء أي مكتبة عامة أو خاصة تقتضي تواجد المكتبي في جميع الأطوار و المراحل المخصصة لأي إنجاز أو تعديل داخل المكتبة. كما أن التجهيزات الآلية و المادية، و رغم أن دور التقنيين من اختصاصات أخرى لا يمكن تناسيه إلا أن المكتبي له كلمته و رأيه في ذلك باعتباره المستغل و المتعامل الدائم في المكتبة لان مهمته تتواصل بعد إعداد أي شيء و لهذا فالجودة ليست مسؤولية المكتبي وحده، بل على المشرفين و المسؤولين على أي قطاع اعتبار المكتبي و تقديره حيث انه لا مجال لتهميشه في مشاريع الجودة.

و هذه المقترحات و إن جاءت بصيغ الوجوب فإنها لا تعني إلزاما لهذه المكتبات بتطبيق ذلك، و إنما يعبر ذلك عن تصور شخصي موضوعي مبني على واقع درسناه فرأينا ما يلي:

* إدراج جانب الجودة بمحاولة إضفاء معايير على سير أعمال ووظائف المكتبات العامة، خاصة في نوعية الخدمات و ما يقتضيه من شكل و هيئة معينة، لإعتبرات عديدة منها ان المستعمل الحديث مطالبه متعددة و صعب إدراكها بسهولة، فلغة الجودة و النوعية هي الكفيلة بالإجابة عن حاجيات أي مستعمل مهما كانت.

* من بين مقتضيات التصرف الجيد، هو جعل المستعمل هو الزائر المرتقب و الزبون الذي ينبغي إرضاءه.

* إخضاع مختلف الوظائف و الأعمال التي تتم داخل أي مكتبة، لمعايير و مواصفات علمية و موجودة بمختلف الهيئات المماثلة، و ترقية التنافس من أجل إعداد النموذج ذي بعد جودوي.

* إن وجود الآلية و إنتهاج سياسة التحديث في هذه المكتبات جد ضروري للمحافظة على عدة جوانب من الخدمة و كذا المحافظة على الذات و التواجد المكتبي نفسه.

* على الهيئات الوصية وضع سياسات واضحة للتكفل بمطالب و احتياجات هذا النوع من المكتبات و الابتعاد قدر الإمكان عن فكرة التعامل بتخصيص النزر اليسير من الميزانية مثلا: الخاصة ببعض الحاجيات العادية، و متطلبات هذه المرافق و الأقسام الجد مهمة، تقتضي معاملة جد خاصة، باعتبارها تؤدي أدوارا عديدة و مهمة.

* وجوب تركيز المخططات و الاستراتيجيات الموضوعة من طرف هذه المكتبات و الهيئات الوصية على كل جديد أو مفيد قادر على إعطاء صبغة نوعية لوظيفة أو عملية داخل نظام المعلومات المتبع، والاعتماد على التقييم و المراجعة الدائمة لمنحى و اتجاه أي أداء معين

داخل المكتبة، بصفة دائمة و بشكل يجعله يحقق الأهداف المختلفة الظاهرة في السياسة العامة لها.

* جعل المستعمل أساس أي خطوة أو قرار يتخذ في الجوانب العامة للأداء المكتبي. و ذلك بتحديد أهدافا واضحة محققة للتوازن بين إمكانيات المكتبة و مطالب المستعملين. و لذلك فيجب على المكتبة ان تحدد نوعية و طبيعة مستعملها بدقة لتتمكن من السيطرة على جميع متطلباتهم و حاجياتهم.

* الاستفادة قدر الإمكان من الأساليب الحديثة في التسيير خاصة الإدارة الحديثة و التسويق للتمكن من معرفة حاجيات و مطالب المستعملين و هذا يعتبر أساس الاقتناء و التزويد للمجموعات و المصادر

* الخدمة المكتبية كغيرها من الخدمات المعاصرة، تتطلب إضفاء جانب من التطوير و التحديث المتواصل، و الغير منقطع لجميع ملامح الخدمة و العمل من كل الجوانب. والتركيز الجيد على أي جانب خدماتي مهما كانت درجة ثانويته. فالوقت المخصص مثلا:ينبغي ان يخضع للمقاييس منها مراعاة الواقع، و نوعية المستعملين(التوقيت(للمطالعة من جهة كما انه يجب أن يحظى بالرضا و القبول من طرفهم.

*على المكتبي أن يعي بان الخدمة المقدمة يجب أن تكون خالية من الأخطاء و ذلك لحساسية التعامل من جهة و ضرورة المحافظة على جانب المصدقية التي تربط المستعمل مع صانع المعلومات.

و أخيرا فإن حياتنا اليوم أصبحت مترابطة بحياة ملايين البشر عبر قارات العالم . و نفس المقاييس أصبحت تحكم الجميع من تخطيط ، إنتاج و تسويق. إن عولمة الاقتصاد جعلت المنافسة تتعدى مجالها الضيق إلى مجالها الأوسع. حيث لم يعد أي بلد مهما كان موقعا عبر العالم و قوته الاقتصادية و الثقافية أن ينفرد بنموذج خاص به في التخطيط، الإنتاج

والتسويق فكل يخضع لمبادئ المنافسة التي أقرت الجودة كمقياس و كهدف يصبو إليه الجميع بأقل الأسعار و أحسن الخدمات الممكنة.

إن مجتمع المعلومات اليوم هو النموذج الحي لدينا حيث حطم جميع الحواجز و الحدود اللغوية، الثقافية، السياسية، الدينية، و أقر شمولية المعرفة و طرق الوصول إليها حيث عقد مؤتمرات للحديث عن هذه الإشكالية الجديدة التي تحدد مستقبل البشرية جمعاء دون استثناء. لقد تبنى العالم اليوم الرقمنة المعلوماتية كوسيلة وحيدة و شاملة يتم من خلالها إنتاج معالجة، تخزين و تقديم السير الهائل و الجارف للمعلومات في جميع الميادين العلمية الأدبية و الفكرية عبر مختلف بقاع العالم .

و كمحرك أساسي لذلك فإن شبكة الإنترنت وهدت داخلها جميع الشبكات المختلفة المحلية و الدولية و العالمية.

إن العالم اليوم طلق مبدأ الانفرادية، الانعزالية و الارتجالية، و أقر مبدأ التخطيط والعمل الجماعي، المنظم المبني على المرحلية و رصد المعارف اللازمة، و شمولية المواجهة للتحدي الذي تواجهه البشرية جمعاء مع بداية الألفية الحالية. إننا في الجزائر اليوم و الوطن العربي الكبير معنيين بهذا التحدي الكوني و مجبرين على خوض معركته بكل قوانا العلمية الفكرية، المادية و السياسية لفائدتنا من هذا التوجه الجديد و الذي سيمكننا إن أحسنا استغلال هذه الفرصة لقطع و تضيق الفجوة المعرفية، العلمية و الحضارية بيننا و بينهم و التي تتحكم في أمور التنمية الاقتصادية و الإزدهار الفكري و العلمي إنها بكل ببساطة ، معركة بقاء أو زوال، فمن لا يعرف لا يقوى على فعل أي شيء.

فالمكتبات العامة ينبغي أن تخضع لتدابير الجودة و مواصفات، باعتبارها تخدم فئة كبيرة من المجتمع و تساهم بقدر الإمكان في استمرار التحديث و التطوير، و امتطاء أساليب الإدارة الحديثة الجيدة.

6. نتائج الدراسة:

من واقع التجربة الميدانية التي عشناها، و التي أردنا تسليط الضوء من خلالها على جانب الجودة و الأداء المميز و المفيد في المكتبات العامة لولاية قسنطينة خلصنا إلى بعض النتائج نجملها فيما يلي:

* تبين جليا أن المكتبات العامة قد أجبرت على أداء أدوار أخرى، في بعض الأحيان تجاوز إمكانياتها المادية و المعرفية و هذا يرجع إلى أسباب عديدة منها الإجتماعية و الثقافية حيث أن نسب المستعملين تتركز أساسا على الباحثين المستعملين الحقيقيين و الدائمين خلافا عما هو معروف عن دور المكتبة العامة الذي يكون دورها تثقيفيا و عاما، لمختلف فئات المجتمع و هذا ما يستلزم إضفاء جانب الجودة و الجمالية على الأداء.

* يعتبر المستعمل أو المستفيد من المكتبة، آخر ما توضح له التخطيطات في هذه المكتبات، رغم أنه يعتبر في عالم الجودة الدافعة الحقيقية لمختلف النشاطات، وأن جل الإستراتيجيات تبنى على مطالبه و إحتياجاته و لهذا فإن مكانته يجب أن تحظ باهتمام و رعاية، و إعتبره زبونا و زائرا يجب إرضاءه في أي حالة من الأحوال.

* التحجج بنقص الإمكانيات و الكفاءات قد تجاوز نسبيا، حيث يلاحظ أن كل المكتبات المدروسة و هي عينة عن مكتبات الوطن، مؤطرة بمختصين قادرين على إضفاء الجودة و الفعالية لمختلف الاداءات و الأعمال و لو إقتصر ذلك على محدودية الإمكانيات المتاحة فالجودة هي التعامل ايجابيا و الاستغلال الأمثل لأي وضعية بشكل يقدم خدمة ترضي الجانب الآخر، فالتنظيم الجيد و البسيط للمصادر و إعداد الفهارس بدقة تعبران عن الجودة و الفعالية، أي لا يعني بأن التعقيد هو الأرقى و الأحسن، فالبساطة إذا بنتائجها، فذلك يعتبر من مقتضيات التصرف الجيد.

* في ظل التغييرات السريعة الحادثة لا يمكن لأي مكتبة أن تتماهى في مقاومة الجديد و الحديث إذ أن الفعالية المطلوبة من أي أداء أو خدمة هو مدى مسايرتها للتطورات المعاصرة في مختلف المجالات.

ان الركود الذي يميز مختلف المكتبات العامة المدروسة لدليل على سوء التقدير لواقع يجب التفاعل معه إيجابيا و مسايرته قدر المستطاع.

* العمل المكتبي كغيره من الأعمال يجب أن يخضع لمقاييس و مواصفات تنظم مختلف العمليات و الخدمات، و لهذا فلا يمكن لأي مكتبة أن تنفرد بطريقة خدمة أو عمل خاص دون سواها، فمبادئ التعامل و الخدمة المكتبية واحدة تبقى بعض الخصوصيات التي تميز أي مكتبة عن أخرى، إذا فالخضوع لطريقة عمل مبنية على أسس علمية متينة يعتبر الطريق السليم نحو تحقيق الجودة المطلوبة.

* يلاحظ أن موضوع النوعية و الفعالية في الأداء يجابهه موظفو المكتبات العامة بضعف و نقص و ذلك للإعتقاد السائد بأن هذا النوع من المكتبات ليس له الحظ في هذا الجانب، لاعتبارات عديدة منها نقص الإمكانيات و عدم الاختصاص، غير أن التجارب العالمية أثبتت أن المكتبات العامة تعتبر نموذجا جيدا و فعالا لإعتماد الأساليب الحديثة و التطورية.

* هناك نقص في الجانب التكويني أو الرسكلة داخل هذه المكتبات و حتى و إن وجد فلم يكن يشمل التطورات الحاصلة في الميدان، و يكتفي باجتراح أشياء أصبحت بديهية في العمل المكتبي، فالتكوين يجب أن يكون في خدمة أي جانب من المكتبة بما تقتضيه خصوصيات المرحلة المتواجد فيها، و كذا التطورات الحاصلة في مجال مطالب المستعملين اللامتناهية.

* إن نظرة الجهات الوصية للمكتبات العامة و دورها، لا تزال كلاسيكية بل و تعتبر مجرد قسم إداري وظيفي يجب أن ينشأ، و ذلك رغم ما تقدم المكتبة من دور يتركز أساسا على

خدمة المستعملين و الرواد، و كذا المكانة التي تضفيها و تطلقها على أي هيئة فمركز الثقافة مثلا بالنسبة للكثير هو المكتبة؟ إذا فينبغي تقدير دور هذه المكتبات و إعتباره و ذلك بإعطاءه المكانة و ما يستحقه من وسائل و إمكانات.

* إن النقص الفادح في الجانب الآلي و التكنولوجي في هذه المكتبات أثر سلبي على مختلف الأداءات، و جعل الإقتصار على الأداء الكلاسيكي، و الذي و إن كان لا يمكن التخلي عنه، فإن ضرورة المرحلة تقتضي تواجد التكنولوجيات و الوسائط الحديثة، في هذه المكتبات، و لهذا فإن الهيئات الوصية مطلوب منها أكثر من أي وقت مضى تزويد هذه المرافق بالآليات و الوسائط الحديثة، نظرا لكل تطلعات و قدرات المستعملين في إستغلال هذه الوسائل، و طبعا يكون هذا التزويد بعقلانية و فعالية.

* إن مكتباتنا العامة لا تزال تقدم أساسا على الجانب البشري و مدى كفاءته و قدرته على التعامل اليومي و الدائم مع المستعمل، إذ ينبغي حضور المشرف على المكتبة أو الموظف حتى يستفيد أي متعامل مع هذه المكتبات، وهنا لا ننقص من دور هؤلاء، بقدر ما نشير إلى ضرورة جعل المستعمل قادر على التعامل مباشرة مع مختلف الوسائط و المصادر الموجودة بالمكتبة و ذلك بوضع وسائل البحث بدقة تتيح قدر الإمكان الولوج إلى محتويات أي مكتبة و بذلك يصبح المستعمل قادرا على الاستفادة وحده و بدون وساطة يذكر، فالأنظمة المفتوحة هي أحسن نموذج في تسيير المكتبات الحديثة.

* إنعدام روح المبادرة و محاولة التحسين و التطوير في مختلف المكتبات المدروسة و إيعاز ذلك لأسباب عديدة منها الموضوعية و منها من تجاوزت. و إستمرار الإعتقاد السائد بأن دور المكتبة هو إعطاء الكتاب فقط للمستعمل؟ و إن انعدم هذا المصدر (الكتاب) فالإكتفاء بذكر بأنه غير موجود؟ لا يمكن أن بتواجد؟

أي أن جزءاً مكن العمل المكتبي أصبح هو الممارسة الكاملة للمكتبة، و إن جاز إن كان هذا الوضع في مكاتب غير مؤطرة و هو الشيء الذي تنفيه الكفاءات الموجودة من مكتبة لأخرى، التي يجب أن تعي بان العمل المكتبي أحد أسباب نجاحه تكمن في الديناميكية والحرية و التطور المتواصل.

* لقد طرح موضوعنا على عينات الدراسة، سواء في المستعملين أو الموظفين على أساس محاولة معرفة تصور هؤلاء للجودة فقط، لكن لوحظ أن تفهم كامل و شامل لتدابير و كفاءات تحقيق الأداء الجيد، إلا أن هذا الوعي سرعان ما يصطدم بالحاجز <الأبدي> و هو نقص الإمكانيات فالجودة حسبهم تقتدي قدرات مادية ضخمة و إمكانيات جبارة رغم أن ذلك و أن كان يعرقل إلى حد بعيد الأداء الجيد إلا أنه لا يمنعه أو يقصيه.

7. المقترحات:

هذه بعض النقاط التي رأينا وجوب وضعها كمقترحات تساهم في إضافة شيئاً جديداً للعمل المكتبي في إطار تحقيق الجودة. و هذه المقترحات و إن جاءت بصيغ الوجوب فإنها لا تعني إلزاماً لهذه المكاتب بتطبيق ذلك، و إنما يعبر ذلك عن تصور شخصي موضوعي مبني على واقع درسنائه فرأينا ما يلي:

* إدراج جانب الجودة بمحاولة إضفاء معايير على سير أعمال ووظائف المكاتب العامة، خاصة في نوعية الخدمات و ما يقتضيه من شكل و هيئة معينة، لإعتبرات عديدة منها ان المستعمل الحديث مطالبه متعددة و صعب إدراكها بسهولة، فلغة الجودة و النوعية هي الكفيلة بالإجابة عن حاجيات أي مستعمل مهما كانت.

* من بين مقتضيات التصرف الجيد، هو جعل المستعمل هو الزائر المرتقب و الزبون الذي ينبغي إرضاءه.

* إخضاع مختلف الوظائف و الأعمال التي تتم داخل أي مكتبة، لمعايير و مواصفات علمية و موجودة بمختلف الهيئات المماثلة، و ترقية التنافس من أجل إعداد النموذج ذي بعد جودوي.

* إن وجود الآلية و إنتهاج سياسة التحديث في هذه المكتبات جد ضروري للمحافظة على عدة جوانب من الخدمة و كذا المحافظة على الذات و التواجد المكتبي نفسه.

* على الهيئات الوصية وضع سياسات واضحة للتكفل بمطالب و احتياجات هذا النوع من المكتبات و الابتعاد قدر الإمكان عن فكرة التعامل بتخصيص النزر اليسير من الميزانية مثلا: الخاصة ببعض الحاجيات العادية، و متطلبات هذه المرافق و الأقسام الجد مهمة، تقتضي معاملة جد خاصة، باعتبارها تؤدي أدوارا عديدة و مهمة.

* وجوب تركيز المخططات و الاستراتيجيات الموضوعة من طرف هذه المكتبات و الهيئات الوصية على كل جديد أو مفيد قادر على إعطاء صبغة نوعية لوظيفة أو عملية داخل نظام المعلومات المتبع، والاعتماد على التقييم و المراجعة الدائمة لمنحى و اتجاه أي أداء معين داخل المكتبة، بصفة دائمة و بشكل يجعله يحقق الأهداف المختلفة الظاهرة في السياسة العامة لها.

* جعل المستعمل أساس أي خطوة أو قرار يتخذ في الجوانب العامة للأداء المكتبي. و ذلك بتحديد أهدافا واضحة محققة للتوازن بين إمكانيات المكتبة و مطالب المستعملين. و لذلك

فيجب على المكتبة ان تحدد نوعية و طبيعة مستعملها بدقة لتتمكن من السيطرة على جميع متطلباتهم و حاجياتهم.

* الاستفادة قدر الإمكان من الأساليب الحديثة في التسيير خاصة الإدارة الحديثة و التسويق للتمكن من معرفة حاجيات و مطالب المستعملين و هذا يعتبر أساس الاقتناء و التوريد للمجموعات و المصادر

* الخدمة المكتبية كغيرها من الخدمات المعاصرة، تتطلب إضفاء جانب من التطوير و التحديث المتواصل، و الغير منقطع لجميع ملامح الخدمة و العمل من كل الجوانب. و التركيز الجيد على أي جانب خدماتي مهما كانت درجة ثانويته. فالوقت المخصص للمطالعة(التوقيت)مثلا:ينبغي ان يخضع للمقاييس منها مراعاة الواقع، و نوعية المستعملين من جهة كما انه يجب أن يحظى بالرضا و القبول من طرفهم.

*على المكتبي أن يعي بان الخدمة المقدمة يجب أن تكون خالية من الأخطاء و ذلك لحساسية التعامل من جهة و ضرورة المحافظة على جانب المصداقية التي تربط المستعمل مع صانع المعلومات.

الخاتمة:

أردنا في هذه الخاتمة، وضع بعض النقاط الأساسية يقوم عليها الأداء الجيد في المكتبات موضوع الدراسة خاصة.

وهذه العناصر التي نراها مبادئ جد ضرورية لتحقيق الجودة، هي كنتيجة عامة مستخلصة من مختلف أطوار البحث الذي قمنا به. كما أنها عن تصور جد خاص للجودة انطلاقا من أسس علمية و اكادمية بحثه موضوعية، كما أنها تختزل خبرة سنوات قضيناها في ممارسة المهنة-في ميدان للمكتبات و المعلومات و تتلخص هذه العناصر في:

*الجودة أساسا هي الإجابة ايجابيا على متطلبات المستعملين مما يعتبر ترجمة ناجحة لمختلف الجهود المبذولة انطلاقا من إعداد الهياكل المادية. تجهيزها، توظيف الكفاءات اقتناء مصادر المعلومات بمختلف أنواعها. فكل هذه الإمكانيات تتعدم فعاليتها إذا كانت لا تجيب عن اهتمامات المستخدمين و الرواد فالجودة لا تعني الاقتصار على إعداد المكتبات صوريا فقط بل يجب توظيف جميع القدرات في اتجاه خدمة المستعمل.

*الجودة تكمن في سرعة الإجابة على طلب المعلومة من المستعمل و الباحث نظرا لضرورة العصر المتسم بالتغيرات السريعة. وهذا يستلزم طرقا حديثة و فعالة تمكن من ذلك.

*تجديد المعلومات داخل المكتبة دوريا، من خلال اقتناء عصري حديث لكون الأرصدة معرضة دوما للتقادم نتيجة التطور العلمي و التكنولوجي من جهة، و ما أحدث من سرعة في إنتاج المعلومة. وهذا تحد جديد ينبغي وضعه في الحسبان من طرف القائمين على هذه المكتبات.

*تنمية المجموعات المعرفية و تنويعها لتكون في المستوى متطلبات المستخدمين تمكن من الإجابة على مختلف انشغالاتهم و بحوثهم.

*التسيير الحسن للموارد المالية المخصصة للاقتناء، حيث لا نشترى إلا ما يفيد المستعمل و الباحث و لا نبذر الميزانية حسب نزوات و اجتهادات منعزلة.

*تنويع وسائل المعلومات و مصادرها الحديثة و التزويد بالقارئات اللازمة لذلك، و تكوين و تدريب المكتبيين على استعمالها و مساعدة المستعملين على التعامل معها في أحسن الظروف من اجل استغلالها أقصى ما يمكن.

*العمل على استغلال و سيلة العصر المتمثلة في الانترنت و الاستفادة من الكم الهائل من المعلومات التي يقدمها و بكل لغات العالم.

*التعاون المكتبي، إذ أن التغيرات المتسارعة في ميدان المعلومات تفرض ضرورة اعتماد التعاون بين المكتبات العامة، في أي منطقة كحتمية إستراتيجية لمواجهة النقص النوعية في الميدان، كإنتاج المعلومة و مكان تواجدها. حيث تقف قدرات أي مكتبة مهما كانت قوتها عاجزة أمام هذا المنحى الجديد، ما لم تعتمد سياسة التعاون و التكتل للتمكن من إرساء قواعد جد صلبة لاستمرارية تواجدها كيان المكتبة و فائدتها.

*التعاون المكتبي ذو أبعاد عديدة خاصة بالنسبة للمكتبات العامة حيث يجب أحداث تقاليد تعاونية دائمة بين المستعمل و القائم على المكتبة و ذلك من اجل أنسنة المعاملات في مجال الخدمة المكتبية. و جعل المستعمل كطرف جد أساسي في إعداد هذه الخدمة، و إقحامه بجعله أكثر وعي بجريان المعركة العالمية المعلوماتية و موقعه فيها، ناهيك عن الفائدة من ذلك و المتمثلة تخليص المكتبي من بعض الأعباء التي ظلت ملقاة على عاتقه لمدة طويلة، مانعة بذلك التقدم و ترك الحرية للتطوير و التحديث، حيث طالما عانى المكتبون من روتينية التعامل مع المستعمل و بالتالي البقاء في نقطة البداية في إضفاء الجودة و الفعالية على العمل.

* المكتبي أثناء أداء أعماله الفنية و التقنية يجد نفسه محاطا بمحاور و أطراف أخرى تحكمه تجاههم علاقات يجب أن تبنى بطريقة مؤسسة و متينة و بشكل يحقق التوازن المطلوب بين كل طرف. فبالإضافة إلى العلاقة المعروفة بين أخصائي المعلومات و المستعمل نجد هناك انتماء آخر يفرض على المكتبي فهو موظف في هيئة إدارية، خاضع لتدابير و إجراءات و قوانين. فالعامل الذكي و الجيد هو من يستطيع كبح جماح طموحاته، وذلك بالاستغلال قدر الإمكان للإمكانيات المخصصة له مع السعي للتطوير و التحديث الدائم. ففكرة الصراع بين أي اختصاصات تضر إلى مدى بعيد بجودة أي أداء.

* التكوين المستمر و الرسكلة، حيث يواجه محيط المكتبة عدة تحديات جديدة، تفرض مواجهتها في أحسن الظروف و هذا الدور يضطلع به المكتبي، الذي يكون ملزما على المحافظة على أداء دورة بجودة و فعالية مستديمة رغم التغيرات الكبيرة و السريعة و القاسية التي تجابه مهنة المكتبات و المعلومات و يتم ذلك بواسطة التكوين المستمر و الرسكلة و إعطاء هذا الجانب الجد مهم الوقت الكافي للتمكن خاصة من التعامل مع الوسائط و المصادر الحديثة خاصة الانترنت (اللغة الإنجليزية كأهم عنصر للتكوين) و التركيز كذلك على دور اللغات الأخرى.

* إن الجودة و الفعالية المرجوة من أداء أي مكتبة عامة أو خاصة تقتضي تواجد المكتبي في جميع الأطوار و المراحل المخصصة لأي إنجاز أو تعديل داخل المكتبة. كما أن التجهيزات الآلية و المادية، و رغم أن دور التقنيين من اختصاصات أخرى لا يمكن تناسيه إلا أن المكتبي له كلمته و رأيه في ذلك باعتباره المستغل و المتعامل الدائم في المكتبة لان مهمته تتواصل بعد إعداد أي شيء و لهذا فالجودة ليست مسؤولية المكتبي وحده، بل على المشرفين و المسؤولين على أي قطاع اعتبار المكتبي و تقديره حيث انه لا مجال لتهميشه في مشاريع الجودة.

و أخيرا فإن حياتنا اليوم أصبحت مترابطة بحياة ملايين البشر عبر قارات العالم . و نفس المقاييس أصبحت تحكم الجميع من تخطيط ، إنتاج و تسويق. إن عولمة الاقتصاد جعلت المنافسة تتعدى مجالها الضيق إلى مجالها الأوسع. حيث لم يعد أي بلد مهما كان موقعة عبر العالم و قوته الاقتصادية و الثقافية أن ينفرد بنموذج خاص به في التخطيط، الإنتاج و التسويق فكل يخضع لمبادئ المنافسة التي أقرت الجودة كمقياس و كهدف يصبو إليه الجميع بأقل الأسعار و أحسن الخدمات الممكنة.

إن مجتمع المعلومات اليوم هو النموذج الحي لدينا حيث حطم جميع الحواجز و الحدود اللغوية، الثقافية، السياسية، الدينية، و أفر شمولية المعرفة و طرق الوصول إليها حيث عقد مؤتمران للحديث عن هذه الإشكالية الجديدة التي تحدد مستقبل البشرية جمعاء دون استثناء. لقد تبنى العالم اليوم الرقمنة المعلوماتية كوسيلة وحيدة و شاملة يتم من خلالها إنتاج معالجة، تخزين و تقديم السير الهائل و الجارف للمعلومات في جميع الميادين العلمية الأدبية و الفكرية عبر مختلف بقاع العالم .

و كمحرك أساسي لذلك فإن شبكة الإنترنت وحدث داخلها جميع الشبكات المختلفة المحلية و الدولية و العالمية.

إن العالم اليوم طلق مبدأ الانفرادية، الانعزالية و الارتجالية، و أقر مبدأ التخطيط والعمل الجماعي، المنظم المبني على المرحلية و رصد المعارف اللازمة، و شمولية المواجهة للتحدي الذي تواجهه البشرية جمعاء مع بداية الألفية الحالية. إننا في الجزائر اليوم و الوطن العربي الكبير معنيين بهذا التحدي الكوني و مجبرين على خوض معركته بكل قوانا العلمية الفكرية، المادية و السياسية لفائدتنا من هذا التوجه الجديد و الذي سيمكننا إن أحسنا استغلال هذه الفرصة لقطع و تضيق الفجوة المعرفية، العلمية و الحضارية بيننا و بينهم و التي تتحكم في أمور التنمية الاقتصادية و الإزدهار الفكري و العلمي إنها بكل ببساطة ، معركة بقاء أو زوال، فمن لا يعرف لا يقوى على فعل أي شيء.

فالمكتبات العامة ينبغي أن تخضع لتدابير الجودة و مواصفات، باعتبارها تخدم فئة كبيرة من المجتمع و تساهم بقدر الإمكان في استمرار التحديث و التطوير، و امتطاء أساليب الإدارة الحديثة الجيدة.

قائمة المراجع العربية:

- 1- ابن السبتي ، عبد المالك. تطبيق الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة :قسم المكتبات، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر 2002.
- 2- ابن منظور، لسان العرب المحيط، معجم لغوي علمي، قدم له الشيخ عبد الله العلايلي، تصنيف الدكتور يوسف الخياط، لبنان : بيروت، دار العرب، مج1، من الألف إلى الراء.
- 3- الشافعي ، حامد دياب بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة المكتبات الجامعية: الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع 1 1994، القاهرة: المكتبة العربية.
- 4- الصوفي، عبد اللطيف، الاتجاهات الحديثة في التكوين الجامعي لعلوم المكتبات والمعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة: قسم المكتبات، مج1، أبريل. 2002
- 5- الصوفي، عبد اللطيف، مدخل إلى علوم المكتبات، منشورات جامعة قسنطينة، ماي 2001.
- 6- الهادي، محمد محمد، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، القاهرة 1983
- 7- الهاللي، محمد مجاهد، بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1999 .
- 8- الهوش، أبوبكر محمود، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، القاهرة: مكتبة عصمت، 1996
- 9- ايدروح لخضر، المكتبات الجزائرية: مقارنة توثيقية، المجلة العربية للمعلومات 1998.
- 10- بدر، أحمد، المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات : دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، القاهرة: المكتبة الحديثة، 1988.

- 11- برعي، محمد جمال، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية، القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1968.
- 12- بودربان، عز الدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة: قسم المكتبات، مج1، ع.2002، 2
- 13 - حسب الله، سيد، محمد الشامي، أحمد، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات، انجليزي -عربي، مج2(E.M)، القاهرة المكتبة الأكاديمية.
- 14- ذياب، محمد مفتاح، تسويق خدمات المكتبات والمعلومات، المفهوم والنشأة والتطور، مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات، ع2، 1999.
- 15- راسالو، فاغالي. معهد الإعلام الآلي والتقني في عصر الجودة، المجلة العربية للمعلومات، تونس 1999.
- 16- زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ع1994، 1.
- 17- عبد الحكيم، محمد عصمت، خدمات المعلومات العلمية في المكتبة الالكترونية المتخصصة، شخصيات وأوراق العمل حول المكتبة الالكترونية والنشر الالكتروني، تونس، المعهد العالي للتوثيق، 1999.
- 18- عبد الفتاح، محمد سعيد، التسويق، القاهرة: دار النهضة العربية، 1983.
- 19- عبد الهادي، محمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات: على أعتاب قرن جديد، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2000.
- 20- عيون السود، نزار، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها، وقائع المؤتمر التاسع العربي حول المعلومات، 1998.
- 21- غاريث اليزا، موراليس. تدابير الجودة في اسبانيا: الوضع الراهن، ترجمة: عبد اللطيف عبيد. المجلة العربية للمعلومات، المجلد20، العدد الأول، تونس 1999.

22-كاربون، بيار. تقييم أداء المكتبات، مواصفة جديدة،ترجمة:مصطفى هميلة.المجلة

العربية للمعلومات، المجلد20،العدد الأول،تونس1999.

23-كينيل،مارغريت. التصرف الجيد والخدمات المكتبية والإعلامية: التنافس من أجل

ثورة إعلامية، ترجمة: خميس بن حميدة، المجلة العربية للمعلومات،المجلد17،

العددالأول، تونس1996.

المراجع الأجنبية:

1 Institut supérieur de gestion d'ANNABA pld gestion de la qualité
les concepts fondamentaux de la qualité.20au 23/12/1997 .

2 - J a cquesson (Alain) – l'information des bibliothèqu : historique
et stratégie et perspectives –nou .éd. paris electre –ed .dv cercle de la
libraire .1995.

3-norme iso9000, journées d'études sur la qualité, ERCE,AIN
Touta,1999.

4-Shera, Jess H Librarian ship, philosophy of In ALA world
Encyclopedia of library and Information service 7th ed –dirage, ALA
1986.

كشاف الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الخدمة النوعية	18
02	دور الجودة في تقريب المستفيدين مع خدمات المعلومات	27
03	مدخلات ومخرجات النشاط المكتبي	28
04	قائمة مؤشرات ايزو(11620) الخاص بالمكتبات العامة	61
05	خطوات الادارة العلمية	64
06	نشاط التزويد والشراء في المكتبات	73
07	المنفعة الزمنية للتسويق	74
08	منفعة حيازة الوثيقة	75
09	البيئة التسويقية لأنشطة وخدمات المكتبات	77
10	دراسة سلوك المستفيد نحو المكتبة	81
11	دور التكنولوجيا الحديثة في تطور الأعمال المكتبية	85
12	مدى اعتماد المكتبات على التخطيط	111
13	الظروف المحيطة بعملية التخطيط	112
14	أسس التخطيط	114
15	مدى التخطيط	116
16	المشرفين على عملية التخطيط	117
17	مجالات التخطيط	119
18	بنود صرف الميزانية	123
19	صلاحية التأطير وكفايته في المكتبات	125
20	الكفاءات القادرة على الأداء الجيد في المكتبات	127
21	نسبة مساهمة العمال في تسيير الوظائف في المكتبات	129
22	طرق تقويم الأداء	130
23	الوسائل الأكثر اعتمادا في التقييم	132
24	طريقة استعمال أدوات التقييم	133
25	طرق الأداء المفضلة	134
26	أساليب أداء الأعمال المنتهجة	135
27	أدوات التصرف الجيد في المكتبات	138
28	طرق خدمة المستعملين	139
29	مدى اعتماد المكتبات على قواعد التصنيف	142
30	التصانيف الأكثر اعتمادا من طرف المكتبات	143
31	أسباب انعدام الإعارة الخارجية	145
32	مكانة الاقتناء في سياسات المكتبات	155

157	أسس عملية الاقتناء في المكتبات	33
158	طبيعة اللجنة المكلفة بالاقتناء	34
161	الأهداف العامة لنشاطات المكتبة	35
162	وضعية العلاقات بين المكتبات	36
164	المقتنيات المفضلة حسب موظفي المكتبات	37
167	الفوائد التي تضيفها الآلية لتحقيق الجودة في المكتبات	38
174	مستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين	39
177	خدمات الإعارة في المكتبات المدروسة	40
178	تقييم المستخدمين للأرصدة والمقتنيات	41
180	حالة الفهارس	42
181	أشكال الفهارس المفضلة من طرف المستخدمين	43
183	وسائل البحث المعتمدة	44
186	احتياجات المستخدمين للمكتبات	45
188	نظرة المستخدمين لموظفي المكتبات	46
189	مدى مساعدة المشرفين على المكتبات للمستخدمين	47
190	رضا المستخدمين عن المعاملة التي يحضون بها	48
192	جو المطالعة السائد	49
193	مدى رضا المستخدمين عن الوقت المخصص للخدمة	50
195	وظيفة المكتبة بالنسبة للمستخدمين	51
197	الخدمات الأكثر أهمية للمستخدمين	52
199	أسس الجودة حسب المستخدمين	53
201	العنصر الفعال في جودة المكتبات بالنسبة للمستخدمين	54
203	مكانة الجودة في التصور العام للمستخدمين	55

ن الملخصات: العربية، الانجليزية، الفرنسية

v تتشكل دراستنا هذه من قسمين أساسيين، الأول متعلق بالجانب النظري، أما الثاني فهو خاص بالجانب الميداني. خلال مختلف محاور وفصل البحث، حاولنا التطرق إلى موضوع الجودة في المكتبات العامة من جوانب عديدة، كتعريف مصطلح الجودة، وكيفيات قياسها في المكتبات وأشهر المواصفات العالمية الموضوعية مثل (أيزو)، لاسيما (أيزو 11620) الخاصة بالمكتبات العامة. كما تم التعرض لآليات تحقيق الجودة في المكتبات، كالإدارة الحديثة والتسويق. هذه الآليات التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال مقومات أساسية كالاستعمال المفيد للتكنولوجيات الحديثة، وتدعيم ذلك بالأخلاق المهنية وسلوكات العاملين الجيدة، وهذا لا يتم إلا عبر التكوين العلمي والمستمر للعاملين والموظفين بالمكتبات العامة على وجه الخصوص. أما القسم التطبيقي فتركز على وجهة نظر العاملين والمستعملين للمكتبات حول الجودة، حيث كانت المكتبات العامة لولاية قسنطينة نموذجا لذلك. الذين أجمعوا على مكانة الجودة وحثمتها في المكتبات الحديثة، واعتبرت مطلبهم الرئيسي.

الكلمات المفتاحية:

ن الجودة في المكتبات

ن المكتبيين (أخصائي المعلومات)

ن المستعملين

▼ RESUME :

Notre étude se compose de deux parties essentielles, la première consiste sur le coté théorique, la deuxième présente le travail pratique. Durant les différents chapitres, nous avons essayé de donner une signification, et une détermination au terme qualité, et son importance Dans les bibliothèques publics, ainsi que les normes universels qui ont organisé les activités humaines est structurés le mode qualité dans les bibliothèques, et surtout la fameuse norme (iso), notamment (iso11620) Qui concerne les bibliothèques publics. Est nous avons relié les outils et les mécanismes pour réaliser un travail de qualité dans les bibliothèques, comme l'administration moderne(mbo), le marketing, par des bases et des conditions qui sont essentiellement, l'exploit bénéfique des nouvelles technologies et la qualité de formation de travailleurs dans les le domaine.

La partie pratique, est réservée au points de vue des bibliothécaires, et et les les utilisateurs, à travers les bibliothèques publics, de la vile de Constantine, qui sont conscients que la qualité, est une obligations et continuité pour les bibliothèques modernes.

Les Mots clés :

- ü la qualité
- ü les bibliothécaires(spécialiste on information)
- ü les utilisateurs