

توجهات حديثة في دعم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة

د. سمرة كحلات

جامعة باتنة. الجزائر

شعبة علم المكتبات والتوثيق

samra.kahlat@gmail.com

مستخلص : ليست المكتبة العامة بمعزل عما يحدث من تغيرات في مجتمع المعرفة، وعليه تسعى للتعرف على التوجهات الجديدة للمستخدمين حتى تستطيع أن تقدم خدمات تستجيب لاحتياجاتهم ومستوى تطلعاتهم، ولا سبيل إلى ذلك سوى العمل على تقوية العلاقة مع المستخدم. وهنا نتساءل ما هي المحددات التي تحكم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة؟ وما سبل تعزيز تلك العلاقة؟

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في طبيعة وحدود العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة، والوقوف عند دلائل هذه العلاقة والعوامل المتحكمة فيها في سبيل دعمها وذلك من خلال إبراز بعض الملاحظات التي تعكس الوضع في المكتبة العامة الجزائرية بالمقارنة مع بعض المكتبات العامة المتقدمة في الدول الغربية. وقد خلصت إلى ضرورة تبني المكتبة لمفهوم التمرکز على المستخدم.

الكلمات المفتاحية : المكتبة العامة؛ مستفيد؛ علاقة؛ التمرکز على المستخدم؛ تواصل

Abstract : The public library is not immune from the changes taking place in the knowledge society. The present work seeks to identify the new directions for library users in order to be able to provide services that meet their needs. To achieve this objective, we must work to strengthen the relationship with the user. In the this paper we address the following questions: What are the variables that govern the relationship between the librarian and the user in the public library? And what are the ways to strengthen this relationship?

This study aims to examine the nature and limits of the relationship between the librarian and the user in the public library, and the factors that control this relationship. It highlights some of the observations that reflect the situation in Algerian public libraries compared to some developed public libraries in Western countries.

The study finds that the library must adopt a user-centered approach.

Keywords : Public library / user / relationship / user-centered / communication.

Résumé : La bibliothèque publique n'est pas à l'abri des changements induits par la société du savoir. Le présent travail cherche à identifier de nouvelles orientations pour que les utilisateurs soient en mesure de trouver des services qui répondent à leurs besoins. Pour arriver à ce résultat, il s'avère indispensable de renforcer la relation avec l'utilisateur. Il faut donc s'interroger sur les facteurs qui régissent la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur dans une bibliothèque publique et sur les moyens pour renforcer cette relation.

La réponse à ces interrogations est l'objet de cette étude qui vise à examiner la nature et les limites de la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur dans une bibliothèque publique, ainsi que les facteurs qui influencent cette relation. La mise en évidence de quelques observations peut refléter la situation dans les bibliothèques publiques algériennes par rapport à certaines bibliothèques publiques plus développées des pays occidentaux.

Le principal résultat permettant d'améliorer la relation entre bibliothécaire et utilisateur est que le bibliothécaire doit considérer que l'utilisateur est au centre du processus de la médiation et de la communication documentaire et que donc toutes les activités soient focalisées sur lui.

Mots clés : Bibliothèque publique// Utilisateur// Médiation documentaire// Communication

مقدمة

لعل من أهم الأحداث التي تتمحور حولها الحياة في القرن الحادي والعشرين ذلك الصراع المحتدم بين الإنسان والمعرفة، والذي أضحى معه الإنسان في حالة بحث دائم للوصول إلى الطريق الأمثل لاستنزاف المخزون المعرفي الإنساني وتسخيره لإشباع حاجياته الفكرية وتحقيق رفاهيته ورفاهية المجتمع الذي يعيش فيه. وتعد المكتبة العامة من أهم المرافق التي تلعب دورا حاسما في هذا الشأن كونها مكانا حصريا للتعلم والبحث عن المعلومات والتفاعل الاجتماعي والحوار الفكري، لا سيما أنها تفتح أبوابها لكافة شرائح المجتمع مهما كانت أعمارهم أو مستواهم التعليمي أو خلفياتهم الفكرية والثقافية، وهي بذلك تشكل مجمعا علميا وثقافيا مفعما بالتميز والإبداع والرفق الحضاري.

وبقدر ما للمكتبة العامة من أهمية في الحياة اليومية للمستفيد (المواطن)، فإن نجاحها رهين بمدى رضى المستفيد نفسه، كيف لا وهو السبب الرئيس في إيجادها. مما لا يجعلنا نشك في أن المستفيد أصبح شريكا أساسيا في المكتبة العامة المعاصرة، وهذا ما أدى إلى ظهور مصطلح المكتبة المرتكزة على المستفيد User centered library. هذا الأخير يكون المعيار الذي يبنى عليه أداء المكتبة العامة ككل، وعلى هذا الأساس فإن المكتبي ملزم بتحسين العلاقة مع المستفيد كنقطة انطلاق لتحقيق التميز في نظر ذلك المستفيد وفي الأداء أيضا. وفي هذا الصدد نتساءل: ما هي المحددات التي تحكم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة؟ وماهي السبل التي من شأنها تعزيز العلاقة بين الطرفين؟

لقد جاءت هذه الدراسة في صورة مقارنة نظرية اهتمت بوضع الأساس للعلاقة التي تحكم المستفيد بالمكتبة العامة خاصة في ظل مستجدات عصر المعرفة والتكنولوجيا، ومن ثمة البحث في طرق وإمكانيات تدعيم تلك العلاقة انطلاقا من استعراض ما يجب أن يكون مدعوما بأمثلة عن جهود بعض المكتبات المتطورة في العالم الغربي، ومقارنتها ببعض الممارسات التي تسبب غياب المكتبة العامة كجزء من الحياة اليومية للمجتمع مع ضرب أمثلة حية عن ذلك في المكتبة العامة الجزائرية. وفي الأخير سعت الدراسة إلى إقتراح عدد من الوسائل التي يمكن اعتبارها بمثابة دليل موجه للمكتبيين لدعم وتقوية هذه العلاقة مما يسهم في رقي المكتبة العامة بممارساتها وأخذ المكانة التي تستحقها في مجتمع المعرفة.

ونظرا لطبيعة الدراسة فقد تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يعتبر الأنسب في رصد العلاقة بين المكتبة العامة ومجتمع المستفيدين من خلال تشخيص هوية الطرفين؛ حيث ساعد في الكشف عن تباين حاجات أفراد المجتمع المستهدف نظرا لاختلاف خلفياتهم الاجتماعية والمهنية والثقافية والاقتصادية من جهة وتغير وتعدد أدوار المكتبة العامة المعاصرة التي تجمع مواصفات كل أنواع المكتبات الأخرى من جهة أخرى. مما يساهم في معرفة كيفية التحكم في الطرفين وتحليل العوامل التي تزيد أو تقلص العلاقة بينهما، ووضع السبل الكفيلة لجعل المكتبة العامة جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية لمجتمع المستفيدين.

1. تزايد الحاجة إلى المكتبة العامة

تواجه المكتبة العامة المعاصرة تحديات كبيرة خاصة فيما يتعلق باستيعاب الحاجات المتجددة والمتغيرة للمستفيدين على اختلاف خلفياتهم العلمية والثقافية والاجتماعية، وأيضاً بتكثيف التكنولوجيا الحديثة للمعلومات وفق متطلبات كل من المكتبة والمستفيد. وكنتيجة لمحاولة كسر هذا الجبل الجليدي ومواكبة التغير نجدها اليوم قد غيرت العديد من مفاهيمها وفلسفاتها، لقد تجاوز مفهوم المكتبة العامة المكان والكتب والرفوف إلى كونها مركز توثيق ومعلومات، وكيان مجتمعي محفز لتسهيل المشاركة والتعلم والتطور للأفراد، وبالتالي فقد أصبحت أكثر تركيزاً حول «ما تفعله للناس بدل ماذا لديها للناس»¹.

إننا في هاته النقطة لا نبحث عن الدلائل البديهية التي تشير إلى أهمية المكتبة العامة في حياة المجتمع -وفي هذا نكتفي بإعلان منظمة اليونسكو إيمانها بالمكتبة العامة «كقوة حية ومؤسسة ديمقراطية للتربية والثقافة والإعلام، وعامل أساسي في تعزيز السلام العالمي من خلال عقول البشر»² - وإنما نبغي بذلك التأكيد على الأدوار الإضافية التي تكمل بها أدوار المؤسسات التعليمية والثقافية الأخرى، مما يجعل خدماتها موضع طلب مهما حدث من تغيرات في أوجه المجتمع.

تقوم المكتبة العامة بترسيخ ما تم تعلمه في القسم، كما أنها لا تلقن الشخص فقط كما في القسم بل تعلمه كيف يتعلم مما سيحقق له الاستقلالية في التعلم والتثقيف الذاتي والوصول إلى مفاتيح المعرفة بنفسه، وكما يقول المثل فإن المعرفة تُكتسب ولا تؤخذ من المعلم Knowledge is acquired not implemented by the teacher. هذا إضافة إلى إتاحة المكتبة الحرية في التعلم (أي موضوع في أي مكان وزمان وبأي وسيلة). وبذلك يكون المكتبي قد أسهم بجزء كبير في تكوين شخصية الفرد ومستقبله وما لهذا من أثر في احترامه للمكتبة.

وعندما يتعلق الأمر ببناء جيل المستقبل، تزداد الحاجة إلى نشر الوعي القرائي من أجل تفاعل ناجح للشخص مع البيئة أو مع الذات؛ حيث أن الطفل الذي يقرأ هو الذي يصبح رجلاً مفكراً، تتكون لديه مهارات الإلقاء والإصغاء والنقد والتحليل والبحث والتقييم. وهذا ما يتطلبه تكوين إنسان المستقبل. تقول تقول E. Blank «أصبحت القراءة اليوم مهمة أكثر من أي وقت مضى، فالأطفال الذين يقرؤون جيداً يتفوقون في المواضيع الدراسية الأخرى وما بعدها، وإن إتقان القراءة معناه إمكانية الدخول إلى عالم المعرفة ولولوج عالم الإنترنت»³.

¹ التفكير خارج الصندوق: المكتبات العامة فضاء للخطاب المجتمعي. [على الخط]. [2015/10/25]. متاح على <http://blog.nasseej.com/2015/02/11/the-library--for-civic-engagement>

² الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص. 21.

³ طالب، أحمد/ مكتبات المدارس كمراكز للتعلم والمعلومات. [على الخط]. [2015/11/11]. متاح على www.goethe.de/ins/lb/.../schoollibraries/.../Conference_Report.pdf

إن التطورات المذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تطرح صعوبات على المكتبة العامة كما اعتقد البعض، فهذه التقنيات أصبحت جزءا كبيرا من حياة المستفيد والعمل المكتبي أيضا، جعلت فرص المكتبة العامة تتسع بجعل فضاءها مختبرا علميا وتكنولوجيا متعدد الخدمات، أين يخطو فيه المبتدئون أولى خطواتهم في العالم الافتراضي، ويستكشف آخرون أبعادا جديدة للتقنية تساعدهم على حل مشكلاتهم والتفوق، بينما يفضل البعض الآخر الإبحار من خلال منافذ المكتبة مع زملائهم في جو من التعاون وتبادل الخبرات وفي وجود اختصاصيين متمرسين في البحث عن المعلومات وحل المشكلات التي تعترضهم.

إن المكتبة كغيرها من مؤسسات المجتمع المدني ليست معنية فقط بما يحدث في الحياة اليومية ويكون محور حديث الناس، ولكنها فاعلة في ذلك حيث تقوم باستضافة الخطاب المجتمعي بتوفير المعلومات حول القضايا المجتمعية الهامة لشرائح متعددة، فتصبح معه المكتبات مكانا للنقاش والمشاركة المجتمعية ومصدرا موثوقا للمعلومات في ظل الصراع القائم على مستوى مصادر الأخبار المحلية.

ويبقى للمكتبة العامة دورها الريادي كمكان اجتماعي يعزز المواطنة والتعلم والتمكين الاجتماعي، وفي هذا يعدد الباحثون خمسة أدوار قيادية لاختصاصي المكتبة العامة لتوسيع وتعميق إسهامها في إرساء المواطنة والمشاركة المجتمعية وهي:

- المربي المدني من خلال رفع الوعي المدني وإعلاء المشاركة والمسؤولية المدنية.
- مفتاح البدء لحوار مجتمعي من خلال إنشاء منتديات لتبادل الآراء حول قضايا المجتمع العالقة.
- التجسير Bridging والتقريب بين الناس.
- الإسهام في تطوير رؤية Vision واسعة وشاملة للمجتمع.
- مركز فاعل للديمقراطية حيث تكون مركزا للتفكير والعمل بديمقراطية.⁴

2. ضرورة تطوير المكتبة العامة

إن التحولات غير المسبوقة التي نشهدها في كل المجالات المجتمعية تجعل سعي المكتبة العامة نحو التطوير ضرورة ملحة وليست خيارا خاصة في ظل منافسة محركات البحث لها من حيث البساطة وسهولة البحث وسرعة تقديم المعلومات، ونظرا للدور المنتظر منها فإنه لا ينبغي عليها العجز والاستسلام. لقد أصبح من البديهي أن المستفيد هو ما يؤهلها لأن تكون في مصاف المكتبات الرائدة، ولذلك تحث المكتبات الخطى لتقرب من مستفيديها كأول متطلب للتطوير.

⁴ التفكير خارج الصندوق: المكتبات العامة فضاءات الخطاب المجتمعي. المرجع السابق.

تتضح ضرورة التطوير من خلال التواصل مع المستفيد ويؤكد ذلك التقرير الأخير لاتحاد المكتبات الجامعية والبحثية association of college and research libraries ACRL حيث يتحدث هذا الأخير عن قيمة التواصل value «إن لم نقدم للهيئات المانحة الأسباب المقنعة لمواصلة الدعم المادي والمعنوي للمكتبات، سوف تقع تلك الهيئات تحت ضغط أكبر من قبل المؤسسات الاقتصادية الأخرى للتوقف عن ذلك»⁵.

إن خروج المستفيد من المكتبة من دون إشباع حاجته المعلوماتية لا يعني بالضرورة عجز مرافق وخدمات المكتبة عن تلبية حاجاته، وإنما قد يكون السبب عدم معرفته بكل الفرص والخدمات المتاحة له بالمكتبة، أو أنه تواصل مع الشخص غير المناسب لطلبه، كما قد يرجع السبب إلى عدم وضوح صورة واهتمامات وسلوك المستفيد بالنسبة للمكتبي، أي إن كلا الطرفين يفتقد إلى المعلومات الكافية عن الطرف الآخر لتمكنه من تحقيق هدفه.

وقد أشار إلى هذه المشكلة كلا من Eklof and Hellberg حين أقرا بوجود فجوة بين المكتبي والمستفيد سببها من جهة نقص معرفة المكتبي بما يحتاجه المستفيد وما يفعله لدى تواجده بالمكتبة، ومن جهة أخرى نقص معرفة المستفيد بكل القدرات التي يتمتع بها المكتبيون وكذا كل الخدمات المسخرة له من طرف المكتبة⁶. وبالتالي فإن توفر المعلومات الكافية لكلا الطرفين من شأنه التقريب بين المكتبة والمستفيد. في هذا الصدد تم طرح التساؤل: كيف ينظر المستفيد للمكتبة؟ وكيف يرى المكتبيون قدراتهم وخدماتهم التي يقدمونها وكيف يعبرون عنها في أعمالهم اليومية وفي النظرة المستقبلية نحو التطوير؟.

3. تحسين العلاقة بين المكتبي والمستفيد هو مفتاح التطوير

إن أي مسعى لتطوير المكتبة العامة يجب أن يبدأ بالمستفيد وينتهي عنده باعتبار أن هذا الأخير هو السبب في وجود المكتبة كمؤسسة كاملة، ونجاح المكتبة يقاس بمدى رضى المستفيد، وبالتالي فإن النظرة إلى المستفيد على أنه الحلقة النهائية في سلسلة العمل المكتبي والمعلوماتي-عندما نقدم له خدمة في الأخير- هي فكرة غير صحيحة إطلاقاً. لقد أضحى المستفيد يؤدي أدواراً مختلفة على عدة مستويات ويكون ذلك في أغلب الأحيان في صورة تفاعل مع وحدات المعلومات، فهو المبرر الوحيد لوجودها واستمرارها وضبط مواردها، وذلك إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة، كما يتم ذلك

⁵ أبو السعود محمد حامد/ مكتبي التواصل في المكتبات الجامعية الأمريكية. المؤتمر الدولي الرابع والعشرون حول مهنة ودراسات المكتبات والمعلومات الواقع والتوجهات. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم، 26-27 نوفمبر 2013. ص. 501

⁶ Strengthening the relationship between librarians and library users: A study of librarians and library users views on librarianship services and resources at the library of national university of Rwanda/ Sophi Eklof, Therese Hellberg. [En line]. [27-09-2015]. Available at bada.hb.se/bitstream/2320/5273/1/09-52.pdf

أيضا بموجب علاقاته مع وحدات المعلومات وربما باعتباره عميلا أو مساهما، ويمثل المستفيد دائما العنصر الأساسي في توجيه وحدات المعلومات والنظم وأيضا في تحديد بنيتها في ضوء ملامح خاصيات المستفيدين ومواقفهم منها وحاجاتهم إليها.⁷

إن المكتبة العامة اليوم لا تستغني عن المستفيد في طلب استشارته وفتح المجال له للإسهام في كل مراحل العمل المكتبي تصورا وتشغيلا وتقييما، أكثر من هذا فإن سلوكياته المعلوماتية وخلفيته العلمية والثقافية والاجتماعية هي محل دراسة دائمة، فعلى قدر فهم المكتبي للمستفيد يتم تفصيل خدمات تناسبه بالضبط بل وحتى تتوقع ما يريده قبل مجيئه إلى المكتبة. ولا سبيل إلى تحقيق هاته المعادلة سوى العمل جاهدا على تحسين العلاقة مع مستفيدي المكتبة، على أن تكون للمكتبة العامة الاستقلالية الإدارية والمالية وحرية الإقتناء.

4. هوية المكتبي Librarian identity في المكتبة العامة

يقع على عاتق اختصاصي المعلومات مهمة تقوية العلاقة مع المستفيد عبر مختلف نقاط الالتقاء التي تتيح فرصة التعامل معه سواء داخل محيط المكتبة أو خارجه في إطار نشاطات المكتبة التسويقية وعلاقاتها مع عناصر البيئة الخارجية، أو عبر التقنية الحديثة للمعلومات والاتصال وما تتيحه من قنوات اتصال.

ويعد الاتصال المباشر الذي يحدث لدى دخول المستفيد إلى مبنى المكتبة نقطة البداية والسبيل الأكثر فعالية في تكوين علاقة جيدة بين المكتبي والمستفيد، كون الطرق الأخرى هي مكملات لدور المكتبي داخل المكتبة، إضافة إلى أن نظرة المستفيد نحو المكتبة لا تكتمل إلا إذا زار المكتبة فعلا وتعامل مع موظفيها ومصالحها.

وأثناء تأدية عمله، يحذر المختصون من بعض الممارسات الخاطئة التي قد تؤدي إلى الحجب عن كل الجهود التي بُذلت في سبيل إرضاء المستفيد؛ حيث يتحدث كلا من Karen و Grafton عن الأخطاء السبعة التي يقع فيها الشخص أثناء تقديمه للخدمة فيما يلي:

1- اللامبالاة Apathy: المكتبي لا يبدي أي اهتمام بحاجة وطلب المستفيد عند تقديم الخدمة له

2- التجاهل Brush off: المكتبي ليس لديه الوقت لخدمة المستفيد

3- البرود Coldness: المكتبي يقدم الخدمة للمستفيد بكل برود

4- التنازل Condensation: المكتبي يترفع ولا يتنازل إلى المستفيد كأن يسأله هل بحثت في الفهرس؟ وكل هذا ليجد عذرا لعدم قيامه بعمله

⁷ حافظي، زهير/ تكوين المستفيدين في مجال المعلومات - Cybrarians Journal - ع 16، يونيو 2008 - [على الخط]. [2015-12-07]. متاح على http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19

- 5- التصرف كآلة Robotism: المكتبي يصبح إنسانا آليا في تعامله مع المستفيد
- 6- التطبيق الحرفي للقانون Rule book: يطبق القانون بحذافيره ولا يكسر بعض القواعد عند الضرورة

7- اللف والدوران Run-around: إرسال المستفيد إلى أماكن أخرى أو أشخاص آخرين دون التأكد من أنه المكان أو الشخص الصحيح.⁸

من خلال ما سبق يتضح أن اختصاصي المعلومات يجب أن يتصف ببعض الصفات الشخصية إلى جانب القدرات المعرفية، وقد اتفق الباحثون على أن أهم هذه الصفات في «العدل، الديمقراطية، المسؤولية، التفهم، اللطف، العطف، التحفيز، الابتكار، الحذر، الجاذبية، سرعة الاستجابة، الهدوء، الاتزان والثقة»⁹. ويعد البعض من هذه الصفات موهبة والبعض الآخر يكتسب من خلال الممارسة والتكوين، وعموما فإن المواقف الأخلاقية التي تمس علاقة المكتبي بالمستفيد تعتبر بمثابة دليل عملي في هذا الشأن.

إن تحسين العلاقة بين المكتبي والمستفيد هي ليست مسؤولية المكتبيين الذين يتواصلون في عملهم مع المستفيد مباشرة، وإنما هي مسؤولية تقع على عاتق إدارة المكتبة بالدرجة الأولى، أين يتم توجيه كل العمل والعاملين نحو جعل الجهود والخدمات واضحة Explicit للمستفيد. يقول Kirby بأنه «يجب تطوير برنامج دقيق ومفصل من قبل إدارة المكتبة، يحتوي على معلومات كافية للتعريف بالمكتبة ويرتكز على المستفيدين بالدرجة الأولى، وهو يعتبر بمثابة هوية لها»¹⁰.

يعتبر هذا البرنامج سلاحا ذو حدين لما له من فوائد على العاملين وكذا المستفيدين؛ فبالنسبة للعاملين يتم من خلاله توحيد الأهداف والعمل وإزالة الغموض الذي يعتري تخطيط العمل وتنفيذه وتقديم الخدمات بطريقة يفهمها المستفيد، فهو (البرنامج) حسب Kirby «يخلق قاعدة مشتركة للعاملين بالمكتبة حول كيفية العمل بطريقة تجعل جهودهم وخدماتهم مرئية للمستفيد»¹¹، والأهم أنه يوضح بدقة للعاملين كيف يظهرون أمام المستفيد، فهو يعد موجهاً لهم ليعرفوا من هم وما يجب عليهم فعله بالضبط، وبالتالي تسهيل تقديم أنفسهم للمستفيد، وكما يقال فإن من لم يعرف نفسه جيدا لا يستطيع أن يبين للآخرين هويته. أما بالنسبة للمستفيد فإن اطلاعه على مثل هذا البرنامج يعزز لديه الثقة في المكتبة ويعرفه بكل ما يهمه فيها.

⁸ Kirst Karen, Hull Grafton/ Generalist practice with organizations and communities. 4th ed. USA: Brooks Cole Cengage learning, 2009. pp. 167-168

⁹ Op. Cit. p.169

¹⁰ Kirby John/ Creating the library identity : A manual of design. U.S.A. : Gower, 1985. P. 76

¹¹ Op. Cit. . p. 77

إن تطبيق هذا البرنامج يفتح مجالات كثيرة لتحسين العلاقة مع المستفيد وترقية العمل ككل، بينما يؤدي غيابه إلى وجود غموض يجعل حدود عمل كل عامل في إطار علاقته مع المستفيدين غير واضحة المعالم، ليس هذا فقط بل تتأثر الأهداف المبتغاة وجميع وحدات العمل بالمكتبة بعدم وجود سياسة دقيقة موضحة للعمل والمسؤوليات، ويمكن أن نلمس تبعات هذا المشكل على أرض الواقع في المكتبات الجزائرية حيث أدى غياب سياسة موثقة للمكتبات إلى جملة من المشكلات التي ضاعت معها هوية المكتبة أمام المستفيد، ففي بحث ميداني حول المكتبات المركزية بالشرق الجزائري كان من بين الأسئلة المطروحة سؤال حول وجود وثيقة مكتوبة توضح سياسة المكتبة وأهدافها، وقد اتضح أن ما نسبته تفوق 80% يقرون بعدم وجود مثل هاته الوثيقة¹²، وهذه النسبة قابلة للزيادة إذا ما استبعدنا بعض التقارير الروتينية من مفهوم خطة المكتبة، مما يجعلنا نصف إدارة المكتبات الجامعية محل الدراسة بالعشوائية والارتجالية مما يؤدي إلى تشتت الأهداف وطرق العمل.

5. التمرکز على المستفيد User centeredness

لطالما ركزت المكتبات العامة عبر تاريخها في وظائفها وخدماتها على المستفيد نظرا لكونه السبب في إيجاد تلك المكتبات والهدف النهائي الذي تصبو إليه، غير أن مصطلح "المكتبة المتمركزة على المستفيد User-centered library" واختصاصي المعلومات المتمركز على المستفيد User-centered professionals in libraries والذي أصبح متداولاً بكثرة حديثاً قد أعطى بعداً قيمياً جديداً للمستفيد في المكتبة العامة الحديثة، حيث يكون العامل الأول الذي يؤخذ بعين الاعتبار في تقرير المنتجات والخدمات التي سيتم إطلاقها، وهو الذي يقوم بالحكم على تلك الخدمات بإقباله عليها من عدمه، وهو بذلك سيكون القوة الدافعة وراء التحسين والجودة ونجاح المكتبة.¹³

إن الاستجابة لحاجات المستفيد تتطلب فهماً كاملاً لما يريده، وهذا يتطلب دراسات معمقة لهذا الأخير، وقد سخرت المكتبات السبابة إلى مضممار التفوق طاقات معتبرة خصصت لدراسات المستفيدين، نأخذ منها على سبيل المثال المكتبة العامة للمركز الفني والثقافي الفرنسي Georges Pompidou التي خصصت مساحة 11000 م² من إجمالي مساحتها البالغة 15625 م² لانشغالات القراء، كما أنشأت إدارة خاصة لبحث ودراسة سلوك واحتياجات المستفيدين في الجوانب التالية:

- المجالات الاجتماعية والمهنية للقراء

- عرض وتسويق الكتب

- السلوك النفسي والاجتماعي للقراء

¹² سمرة، كحلات. المكتبة الجامعية وإسهامها في تأسيس مجتمع المعرفة دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة قسنطينة2: 2014. ص. 328

¹³ إبراهيم السعيد مبروك/ إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص. 132

- جنسية القارئ واهتماماته

- مدى تمسك القارئ باحتياجاته من المعلومات.

من خلال ما سبق يتجلى لنا السر وراء النجاح الهائل الذي حققته وتحققه هذه المكتبة التي تفخر باستقبال 13 ألف زائر في اليوم الواحد بمعدل يفوق 4 ملايين زائر في السنة الواحدة.¹⁴

ونجد كذلك مكتبة جامعة سيراكوز في نيويورك Syracuse University Library قد شرعت في سنة 2006 في اتخاذ ثلاثة اتجاهات مرتكزة على المستخدم وهي:

أ- دعوة المستخدمين بقسم الخدمات التعليمية والبحثية لاستعمال خدمة "الردشة الفورية Instant messaging" مع المكتبي المختص الذي سيقدم لهم خدمات متعددة في نفس وقت الدردشة، وما لهذا من فائدة في تحقيق التواصل والتفاعل مع المستخدمين.

ب- تشكيل "لجنة استشارة المستخدمين User advisory committee" تقوم بفتح مجال الانضمام أمام الطلبة والمستخدمين المهمين، هذه اللجنة تقوم بإعلام ونصح المكتبة حول كيف يمكنها صياغة الخدمات بطريقة تقابل احتياجات المستخدمين بالضبط.

ج- إحداث منصب جديد بالمكتبة يعنى صاحبه بالاهتمام وجمع المعلومات عن كل ما يتعلق بحاجات وسلوكات المستخدمين في المطالعة والبحث عن المعلومات وبخاصة في مصادرها الإلكترونية، ومن ثم استعمال تلك المعلومات لتطوير خطة صحية تجعل المكتبة تتوجه نحو التمرکز على المستخدم.¹⁵

مما سبق تتضح أهمية دراسة المستخدم في معرفة حاجاته، ويجب أن لا يتوقف الأمر عند حد الحاجات الحالية للمستخدم بل يعمد إلى توقع expectations ما يريده في المستقبل، فما الذي يريده المستخدم فعلا من المكتبة؟

لا شك أن التغيرات المتسارعة في العصر الحالي أدت إلى حدوث تغيرات واضحة على مستوى سلوكات المستخدم في التعلم والبحث عن المعلومة وكذا في طريقة إشباعه لاحتياجاته الفكرية، مما يضطر المكتبة إلى تغيير العديد من فلسفاتها في التعامل مع الباحث المستخدم. فإذا نظرنا إلى تأثيرات النشر الإلكتروني نجد أن بعض المستخدمين بدؤوا يفضلون البحث في المصادر الإلكترونية. وقد أدى إدخال الكتب الرقمية في العملية

¹⁴ Wikipedia the free encyclopedia. [En line].[01-12-2015] Available at https://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_d%27art_et_de_culture_Georges-Pompidou

¹⁵ Syracuse university library : A user-centered library. [En line].[10-12-2015]. Available at http://library.syr.edu/about/PDF/connection/LibraryConnection_Winter0607.pdf

التعليمية إلى إعادة صياغة العلاقة بين الطالب والمدرس حيث يتحول دور المدرس من ملقن إلى دليل وموجه لطلابه¹⁶، هذا ناهيك عن التحول نحو استخدام تقنيات الويب 2.0 في التعلم والاتصال .. وعلى كل فإن المستفيد أصبح في حاجة إلى ما يلي:

- التفاعل مع نهج التعليم القائم على المعرفة الرقمية.
 - الشراكة مع أقرانه في عملية التعلم وتبادل المعرفة معهم والاستفادة من خبرات المعلم.
 - التنافس مع زملائه في طرق الاستزادة من أبواب المعرفة خلال بحثه على الشبكات الرقمية.
 - النبوغ في إدراك ما يحصل عليه من معرفة ومقدرته على تقييمها وتحليلها ونقدها بطريقة إيجابية بناءة.
 - التفوق في الابتكار والمقدرة على استنباط ما يمكن الاستفادة منه في مجال تعلمه بالقياس والاستنباط وإعمال الفكر.
 - تنمية المقدرة على التعلم مما يحصل عليه من معرفة، وعلى التمييز بين مصادر المعرفة، والتوصل إلى أحدث ما جادت به مصادر المعرفة في المجال الذي يسعى إلى التركيز عليه.
 - التحلي بخصال التركيز على أهداف عملية البحث عن المعرفة دون الغرق في متاهات متشعبة ودون الانشغال بما يلهيه عن مقاصده.
 - السعي إلى التنمية الشخصية بما في ذلك المقدرة على تداول المعلومات والتعامل خارج دائرة الاتصالات بالإنترنت
- وتدعم المكتبة العامة "التعلم الموجه للمعرفة"، وذلك يتطلب أن يقوم الباحث نفسه بتقييم مجهوده في التعلم، وأن يتم تقييم الباحثين لبعضهم البعض ضمن مجموعات تشترك في مشاريع تعلم يختارها الطلبة عادة، إضافة إلى مهمات تعليمية بالاتصال سواء على الإنترنت أو شخصيا بمصادر المعلومات.¹⁷ وهكذا يكون التقييم على أساس الجهد في البحث وما تعلمه الطالب وعلى مقدرته على الاستنباط والتقييم والنقد وتحليل النتائج.
- وعلى ضوء كل هذه الأدوار التي أضيفت إلى العملية التعليمية من جهة، ومن جهة أخرى تزايد الحاجة إلى تعلم مهارات جديدة في الحياة الاجتماعية مجتمع المعرفة، يتعاضد دور المكتبة العامة فتصبح كوسيلة وأداة تعليمية وتنقيفية هامة لما تقدمه من خدمات كبيرة على طول حياة المستفيدين.

¹⁶ عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات في عالم جديد. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 221

¹⁷ مجلس البحث العلمي. مجتمع المعرفة العربي ودوره في التنمية. جدة: مجلس البحث العلمي، 2005. ص. 59

ومن نتائج بعض دراسات المستفيدين تتضح العديد من الأمور المهمة والمتعلقة برغبات المستفيدين؛ فمثلاً تثبت الدراسات أن الوصول المباشر للمعلومة ليس فقط أهم ما يفي باحتياجات الباحثين، ولكن أيضاً التواصل المباشر مع العنصر البشري الذي يسهل الوصول إلى المعلومة، وفي هذا فإن المستفيد يتوقع من المكتبي أن يتحلى ببعض الصفات التي يرى فيها الشخص الذي يستطيع إشباع حاجياته، من بينها أن يكون ذو اختصاص وخبرة في اهتمامه الموضوعي وفي تنظيم المعلومات، أن يتوفر على مهارات التدريس والمهارات اللغوية، متمرساً في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويمتلك قدرات كبيرة في مجالات التسويق والاتصال والعلاقات العامة.¹⁸

مما سبق، يتوجب على المكتبة العامة لكي تحقق أي نجاح وتقدم ضمن البيئة التي تخدمها أن تتوجه فعلياً نحو المستفيد رافعة شعار "المستفيد أولاً وأخيراً"، وعلى المكتبي أن يساعد المستفيد أكثر من ذي قبل، حيث يجب الاهتمام بما يحتاجه المستفيد بدل ما يريده ويطلبه *What the user needs instead of what the user wants*، أي إنه ولدى زيارة المستفيد للمكتبة يجب أن نبدي له أكثر من مجرد محاولة بحثاً عن كتاب يطلبه إلى الخدمة الفعلية لهذا المستفيد بكل الطرق الممكنة، لأن إرضاء المستفيد هو السبيل الأقرب نحو تقوية العلاقة بينه وبين المكتبي.

6. مقاربات لتعزيز العلاقة مكتبي/مستفيد في المكتبة العامة

أولاً: تحسين صورة المكتبة العامة والنظرة إليها: تتشكل النظرة إلى المكتبة لدى المستفيد في كل مرة يزور فيها المكتبة العامة ويستعمل منتجاتها وخدماتها ويتواصل مع العاملين فيها، ومن خلال صياغة رسالتها بصورة واضحة ومقننة لتتم ترجمتها إلى سياسات يتم تنفيذها من خلال خطوات عملية تؤثر في إدراك المستفيدين لها، وتتأثر سمعة المكتبة بالعديد من العوامل الشكلية والنوعية.

وإذا كانت طريقة تعامل المكتبي مع المستفيد قد تم تخصيص الدراسة كلها للبحث فيه. يعد من أهم تلك العوامل، فإن هناك عوامل أخرى تساهم في تكوين صورة جيدة للمكتبة العامة في ذهن المستفيد، من بينها شكل ومبنى المكتبة، والمطبوعات الصادرة عنها واللافتات التوضيحية وتوفر مرافق الراحة أثناء المطالعة والبحث، وكذا موقع المكتبة على الإنترنت وغير ذلك.

ومن جهة أخرى فإن الخدمات التي تتيحها المكتبة العامة لجمهور مستفيديها تلعب دوراً بارزاً في بعث طاقة إيجابية للمستفيد، حيث أن جودة الخدمات المتاحة وإجابتها على جل أسئلة المستفيدين تؤدي إلى إرضاء المستفيد وترك أثر طيب لديه عن المكتبي، يعلق بعض المستفيدين عن هذا بقوله: «عندما تكون في مأزق أثناء قيامك ببحث ما ولا

¹⁸ أبو السعود محمد حامد. المرجع السابق. ص.ص. 504-505.

تجد من تسأله للمساعدة، فمن الجميل أنك وعندما تذهب للمكتبة العامة تجد مكتبيا في انتظارك يجيب على كل أسئلتك، مما يسمح لك بمواصلة البحث».¹⁹

وهناك بعض العوامل الأخرى ضمنتها تيريسا لشر في نموذج لتقييم النظرة للمكتبة منها: موقع المكتبة العامة، ساعات العمل، اللافتات الإرشادية، مظهر مصادر المعلومات على الأرفف، نظافة وتهوية المكتبة، الإضاءة، توافر ووضوح السياسات واللوائح الخاصة بالمكتبة، الإسراع في تقديم المساعدة، المرح والبشاشة في التعامل، توافر التجهيزات الحديثة... إلخ.²⁰

ومن الضروري التنويه إلى المكتبة وحتى تنجح في مسعاها إلى تحقيق مكانة وسمعة طيبة لدى المستفيد، فإنه من الضروري أن تكون تلك المساعي مبنية على معرفة دقيقة بحاجات واقعية لها أهميتها ومعناها لدى المستفيد، وأن تقدم شيئا فريدا متميزا عما توفره الجهات المنافسة.

ثانيا- التواصل مع المستفيدين باستخدام نموذج عايدة AIDA Model: أو نموذج وارف ويشكل إطارا موجهها بنظم جهود الاتصال والتواصل مع المستفيدين ويدخل ضمن الخطة التسويقية للمكتبة العامة حيث تسعى من خلاله إلى إعلام المستفيدين وتنمية وعيهم بالمكتبات العامة وخدماتها والعمل على تغيير أية مفاهيم سلبية لديهم وتتمثل عناصر النموذج فيما يلي:

A Awareness / و: تنمية وعي المستفيدين بما تقدمه من خدمات مهمة

I Interest / ا: تنمية اهتمامات المستفيدين بما تقدمه المكتبة والتعرف على فائدته وأهميته للمستفيد.

D Desire / ر: خلق الاهتمام والرغبة لدى المستفيد بالحصول على الخدمات والإفادة من الإمكانيات التي توفرها المكتبة

A Action / ف: إرشادهم وتوجيههم بكيفية الاستفادة من الخدمات والإمكانيات التي توفرها المكتبة.²¹

ثالثا: مكتبي التواصل Liaison librarian: مصطلح طُرح أيضا تحت مسميات أخرى مثل: رابط=Connector، وسيط أو حلقة الوصل=Middleware، رابط بين الناس Link between people .. وغيرها، وهو من أهم آليات المكتبات الأمريكية لإعادة تنشيط العلاقة بين المكتبة الجامعية والمستفيد، غير أننا نحاول أن نوظف هذا

¹⁹ Giannopoulou Angeliki, Tsacanas Giannis/ Affective relationships between users and librarians in times of economic stress. [En line].[27-09-2015]. Available at fr.slideshare.net/mobile/gtsak/northumbria-presentation

²⁰ لشر تيريسا ماي/ تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات؛ تر. ياسر يوسف عبد المعطي. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2012. ص. 138

²¹ لشر تيريسا ماي. المرجع السابق. ص. 138

المصطلح بعملية انزياحية من وظيفته في المكتبة الجامعية إلى المكتبة العامة وذلك لاتساع المجال المفهومي للمستفيد من المكتبة الجامعية إلى المكتبة العامة، وعموما فإن مفهوم مكتبي التواصل يعني ذاك المكتبي «الذي يقوم بربط المستفيدين بمصادر المكتبة وخدماتها، وبالتالي تنمية دور المكتبة العامة في المشاركة الفاعلة في الحياة التعليمية والاجتماعية».²²

يعمل مكتبي التواصل كوسيط بين الباحثين والمكتبة وتعتمد مهامه بالدرجة الأولى على مهاراته في بناء علاقات قوية وفاعلة مع المستفيدين بتقديم خدمات التواصل من خلال الاتصال وتنمية الفكر التعاوني وليس الخدمات في التعامل مع المستفيدين.

ويمكن إجمال أهم الأدوار التي يقوم بها مكتبي التواصل في النقاط التالية:

- إدماج engagement المستفيدين في التخطيط والتنفيذ للسياسة المكتبية كتنظيم المجموعات والخدمات.

- تسويق المكتبة العامة وخدماتها.

- إتاحة فرص تواصل المستفيدين مع المكتبة بشأن احتياجاتهم ومدى رضاهم وتشجيعهم على طلب الاستشارات.

- إظهار معرفته بالأمور التي تعني الباحثين والنقاش حولها مثل الاتصال العلمي والمصادر المفتوحة ومستودعات المعلومات والمصادر الرقمية وغيرها.

- التعليم المكتبي أو تكوين المستفيدين library instruction مع الأخذ في الاعتبار اختلاف أعمارهم ومستوياتهم التعليمية والثقافية.

- إقامة المعارض والأنشطة ذات علاقة بالأحداث التي تطرأ في محيط المكتبة الخارجي.²³

إن مثل هذه المهمة تحتاج إلى تحلي مكتبي التواصل بصفات مميزة، وقد تحدثت الدراسات -في إطار أفضل الممارسات لبناء برنامج تواصل ناجح- عن ضرورة كون مكتبي التواصل «مستمعا جيدا، شغوبا بالاطلاع منفتحا للتعبير والتطور البحثي مستعدا لتعلم الجديد إيجابيا في الاستجابة لحاجات المستفيدين سابقا إلى تقديم خدمات جديدة مستعدا لمشاركة أفكاره مبدعا مستمتعا بعمله مستعدا للتعامل مع جميع وحدات المجتمع ذات العلاقة مع المكتبة».²⁴

ويمكن القول أن مكتبي التواصل يمثل واجهة المكتبة العامة لدى المستفيد والوسيلة الفعالة لإعادة العلاقة مع المستفيد وجعله يأتي إلى المكتبة وكذا في فتح طاولة الحوار

²² أبو السعود محمد حامد. المرجع السابق. ص. 490.

²³ أبو السعود محمد حامد. المرجع السابق. ص. 495-499.

²⁴ المرجع نفسه. ص. 506.

والنقاش من جديد في كافة القضايا المهمة وربطها بالخدمات المقدمة في المكتبة العامة المعاصرة.

رابعا: إضافات الويب 2.0: لتقنيات الجيل الثاني للويب فوائد جمة في دعم وتعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد، يصبح معها اختصاصي المعلومات أكثر اجتماعية (من خلال صفحات الحوار والتواصل الاجتماعي ومن خلال مدونات المكتبة)، أكثر اهتماما بالمستفيد (من خلال صفحات المكتبات بشكل أكثر تفاعل معه بما يتفق واحتياجاته وتطلعاته بالدرجة الأولى)، وأكثر مرونة (من خلال إتاحة الفرصة للمستفيدين بالمشاركة في العمل المكتبي أين يمكن للمستفيد ليس فقط إبداء رأيه وإنما أيضا المشاركة في التغيير²⁵. وتتمثل معظم هذه التطبيقات في:

- مواقع التواصل الاجتماعي Social networks
- منتديات الحوار Discussion forums
- كود الاستجابة السريعة code quick response
- صفحات التحرير wikis
- التحاسب الضبابي cloud computing
- المدونات blogs
- الارتباطات الاجتماعية social bookmarking

التقييم الآلي أو النشر المترامن البسيط * RSS real simple syndication²⁶

ومع إدخال هذه الحلول التكنولوجية على المكتبات ظهر شكل جديد للمكتبة يسمى مكتبة الجيل الثاني للويب **library 2.0** وهو مصطلح بدأ استعماله في سنة 2005 يعبر عن «استجابة المكتبة للتحويلات الحاصلة على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في محاولة لتلبية الحاجات المعاصرة والمتغيرة للمستفيدين، وذلك عن طريق استعمال تقنيات الويب 2.0، ومن أهم مميزاتنا نجد التعليق، النقاش، استعمال مواقع التواصل الاجتماعي... مما يجعل المكتبة مؤسسة مرتكزة أكثر على المستفيد»²⁷

²⁵ لشر تيريسا ماي. المرجع السابق. ص. 85

* تقنية منتشرة على صفحات المواقع الإخبارية تتيح لأصحاب مواقع الإنترنت أن يعرضوا على صفحات مواقعهم أخبارا من مواقع أخرى، حيث تتغير الأخبار المعروضة بمجرد أن تقوم وكالات الأنباء التي تعد الملف الأصلي بتغيير ملف RSS دون أي تدخل من صاحب الموقع (لشر تيريسا ماي. المرجع السابق. ص. 86).

²⁶ لشر تيريسا ماي. المرجع السابق. ص. 86

²⁷ Libraries in web 2.0 environment. [En line]. [10-11-2015]. Available at <https://www.upf.edu/hipertextnet/en/numero.../bibliotecas-2.0.html>

إن من أهم مزايا استعمال تقنيات الويب 2.0 في المكتبة العامة أنها تسمح للمستفيدين بمساحة أكبر من الحوار والمشاركة والتفاعل معها ومع خدماتها بما ينقلهم من موقعهم التقليدي كمجرد متلقين للمعلومات إلى متفاعلين ومشاركين أيضاً، إضافة إلى دعوة هؤلاء المستفيدين إلى المشاركة في تطوير وصيانة وتقييم خدمات المكتبة وبناء علاقة تفاعلية كاملة وإيجابية بين الطرفين.

خامساً: التنشيط في المكتبة العامة: يعد التنشيط في المكتبة العامة مهمة حيوية غايتها الأساسية الارتقاء بعلاقات الأفراد والجماعات عبر عمل مكثف ومباشر، من خلال جعل فضائها مسرحاً لمختلف النشاطات الثقافية والعلمية والترفيهية وربطها بالحياة اليومية لأفراد المجتمع، ومنه التأسيس لعلاقة وطيدة مع المستفيد من تلك النشاطات.

يدخل التنشيط في إطار التواصل والتفاعل الاجتماعي، يقوم به المكتبي بهدف التواصل مع المستفيدين ورفع فاعلية التعبير عن أفكارهم وتشجيعهم على تجاوز الصعوبات والعوائق التي تعترضهم، إضافة إلى فتح مجال التواصل بين المستفيدين بعضهم ببعض وتبادل المعارف والخبرات.

ويؤدي التنشيط في المكتبة العامة إلى إحداث تغيير لدى المستفيد من حيث تنمية اتجاهات ومواقف جديدة وتنمية شخصيته من جهة، ومن جهة أخرى يتم إحداث تغيير في مواقفه ونظراته السابقة للمكتبة، حيث يتكون لديه الولاء للمكتبة التي ساهمت في ترقية شخصيته إلى فرد مثقف خلاق ومنتج في المجتمع.

ومن أمثلة النشاطات التي تقوم بها المكتبة العامة نجد: معارض الكتب، ورشات لصناعة الدمى والأشغال اليدوية، القصة ومسرحتها، التمثيل، الزيارات الميدانية، المسابقات، قراءة وتلخيص ونقد الكتب، تطوير مهارات اللغة، جماعات الاهتمامات المشتركة، التنشيط الصيفي، برامج لإحياء المناسبات الوطنية والدولية، دورات تدريبية عن مختلف المهارات، عرض أفلام وأشرطة، ندوات تثقيفية للوالدين، المجلة الحائطية، المؤتمرات وندوات فكرية، حملات قراءة، خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة مثلاً القراءة، الأنترنت، إحياء أسبوع سنوي للمكتبة، محو الأمية، القصصات الصحفية، الشبكات الاجتماعية، تعليم تكنولوجيا المعلومات، إقامة مناظرات، جوائز ولوحات الشرف، جولات للزوار من المؤسسات الأكاديمية، التنشيط على التلفزيون والإذاعة، جماعة أصدقاء المكتبة، المساعدات في الواجبات المنزلية، حلقات نقاشية للكتب وغيرها من المواضيع.*

7. تقييم العلاقة والصعوبات في الجزائر

يتم تقييم العلاقة بين المستفيد والمكتبة العامة من خلال قياس مدى رضى المستفيد عن الخدمات وعن طريقة معاملة المكتبيين لهم، وهذا ينعكس مباشرة على مدى تردده

* تم اقتباس هذه الأفكار حول التنشيط في المكتبة من خلال الاطلاع على العديد من المواقع الإلكترونية لمكتبات عامة عربية وغربية.

على المكتبة وكذا على رأييه ونظراته نحو المكتبة، والملاحظ للوضع في الجزائر يتضح له وجود هوة بين المكتبة العامة والمستفيد منها.

إننا في هذا الموقف لسنا بصدد تحليل الوضع في الجزائر الذي يحتاج إلى بحث أو أبحاث أخرى، وإنما يجب الوقوف عند بعض الممارسات التي شكلت عرافيل وقفت في وجه تحسين العلاقة بين المكتبيين والمستفيدين، مما انعكس سلبا على تطوير هذه المكتبات إلى المستوى الذي يسمح لها بتأدية دورها في المجتمع المعاصر. ويمكن التطرق إلى بعض النقاط المهمة فيما يلي:

-إن عزوف الفرد العربي عموما والجزائري خصوصا عن القراءة أدى إلى خلق فجوة بينه وبين المكتبة وتقليص فرص التواصل بين الطرفين، وهذا ما أدى إلى خلق لا مبالاة بالمجهودات والخدمات التي تتيحها المكتبة نظرا لتعوده على عدم مراجعة المكتبة كجزء من حياته اليومية حيث أصبح يرى فيها عبئا إضافيا لا غير. ولا نرى أن الحديث يتسع لعرض أسباب المشكلة، غير أن عواقبها لها تأثير مباشر على مستقبل الفرد والمكتبة التي تجد صعوبة في استمالته، ولا نجد أحسن ما نستدل به من الإحصائيات الرهيبة حول القراءة في الوطن العربي، فحسب منظمة اليونسكو UNESCO فإن معدل القراءة في الوطن العربي هو 6 دقائق في السنة مقابل 200 ساعة سنويا في أوروبا، كما أن كتاب واحد يقرؤه 80 فرد عربي أي ربع صفحة لكل فرد مقابل قراءة الفرد الأوروبي الواحد لـ 35 كتاب في السنة الواحدة، أي أننا يلزمنا 2800 شخص لقراءة عدد الكتب التي يقرؤها شخص واحد في أوروبا.²⁸

تبدل المكتبات العامة جهودا في اقتناء مصادر المعلومات وتنظيمها أي الاهتمام بالتجهيز المادي للمعلومات وذلك على حساب الأبعاد النفسية والاجتماعية للمكتبة أين يكون الاهتمام أكثر بتحسين سمعة المكتبة والتسويق لخدماتها إضافة إلى توجيه الكادر البشري نحو التركيز على خدمة المستفيد وإرضائه، ولتحقيق هذا يلزم على المكتبة أن تختار لهذه المهمة (التواصل مع المستفيدين) الأشخاص الأكثر كفاءة ومعرفة بمهارات الاتصال، غير أن هذا المعيار لا يراعى إطلاقا في المكتبة العامة الجزائرية التي تضع الأشخاص الأضعف أجرا والأقل رتبة في السلم التنظيمي في واجهة المكتبة وأماكن التعامل مع المستفيد (بنوك الإعارة، قاعات المطالعة، مصالح التوجيه...) وهم في معظم الحالات يقعون تحت المسمى الوظيفي "أعوان تقنيين" ممن هم في مستوى النهائي الثانوي ويلتحقون بالمكتبة وفق مسابقة ليتم تكوينهم فيما بعد على أصول العمل المكتبي، أي أنهم يفتقدون إلى المعرفة التخصصية وإلى مهارات التواصل مع المستفيدين على اختلاف صفاتهم ورغباتهم، والملاحظ أن هذه المهارات لم يتم تضمينها في البرامج التكوينية المعدة لهم، فعلى سبيل المثال نجد في المكتبات الجامعية القرار الوزاري رقم 331 المؤرخ في 04 أكتوبر 2012 المحدد لكيفيات تنظيم التكوين التحضيري أثناء فترة التربص لبعض الرتب المنتمية للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي وذلك لكل من

²⁸ إحصائيات عن القراءة في العالم العربي. [على الخط]. [10-11-2014]. متاح على www.ennaharonline.com/ar/?news=8642

رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية – قبل الترقية ورتبة معاون تقني في المكتبات،²⁹ نجد أن مقاييس التدريب (أو التريبص) هي: إعلام آلي توثيقي، لغة فرنسية، تسيير المكتبات، تقنيات التوثيق، شبكات المعلومات، البحث الوثائقي والمعلوماتي، وإعلام وتوجيه. وفيما عدا هذا الأخير يلاحظ غياب ما يشير إلى الاهتمام بالمستفيد.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن هناك بعض المشكلات الأخرى التي تعرقل تحيين العلاقة بين المستفيد والمكتبي من بينها ضعف السياسة التسويقية، عدم التوجه نحو المستفيد، غموض الأهداف والواجبات في ظل غياب خطة إدارية موثقة، نقص التكوين وإعادة التكوين... إلخ.

إننا في الأخير لم نعرض للصعوبات سابقة الذكر من أجل عرضها فقط، وإنما للتأكيد على وجود بعض الحلول في التوجه بالمكتبة نحو المستفيد والعمل على تحسين العلاقة بين الطرفين كنقطة انطلاق نحو التطوير.

8. نتائج الدراسة

1 - تلعب المكتبة العامة المعاصرة دورا حاسما في التجسير بين الناس وجعل فضائها مخبرا للتعلم الذاتي والتعلم التعاوني وحل المشكلات باستعمال تقنيات المعلومات.

2 - حصل تحوّل في مفهوم المكتبة المتمركزة على المستفيد من النظرة للمستفيد من مجرد متلقي للخدمات إلى عنصر فاعل في كل مراحل العمل المكتبي، مما فتح المجال أكثر لدراسات معمقة حول المستفيد.

3 - يعد إرضاء المستفيد السبيل الأقرب إلى تحسين العلاقة معه، غير أن الفجوة التي يخلقها نقص التواصل بين المكتبي والمستفيد تحول دون فهم وتلبية حاجات هذا الأخير.

4 - يعد العزوف عن القراءة وضعف السياسة التسويقية وغياب خطة إدارية موثقة تتوجه نحو المستفيد بالإضافة إلى ضعف كفاءة الأشخاص الذين يتطلب عملهم التواصل المباشر مع المستفيد وغيرها مشكلات تقف في وجه خطط المكتبة العامة الجزائرية للتقريب بينها وبين المستفيد.

5 - قدمت الدراسة بعض المقاربات لتدعيم العلاقة بين المكتبة العامة والمستفيد تتمثل في تحسين صورة المكتبة والنظرة إليها، التواصل مع المستفيدين باستخدام نموذج (AIDA)، مكتبي التواصل، التنشيط والاستفادة من تقنيات الويب 2.0.

²⁹ موقع الجريدة الرسمية الجزائرية. [على الخط]. [2015-12-12]. متاح على www.joradp.dz/

خاتمة

لقد أدت التطورات الحاصلة في القرن الحادي والعشرين إلى حدوث تغييرات جذرية على مستوى خطط وسياسات المكتبات العامة لمواكبة هذا التطور، ولمقابلة الاحتياجات الجديدة والمتنوعة للمستفيدين فإن المكتبة تحولت إلى منظمة أكثر تركيزاً على المستفيد، أين يصبح المستفيد شريكاً أساسياً في المكتبة الحديثة.

وتسخر المكتبات العامة السباقة إلى هذا المضمار إمكانيات هائلة في سبيل تحسين العلاقة بين المكتبي والمستفيد بدءاً بتعديل سياساتها وإعداد الكادر البشري إلى غاية الوصول إلى تقديم خدمات ترقى إلى ذوق وتطلعات المستفيد، وفي النهاية فإن إرضاء المستفيد يعني نجاح المكتبة.

قائمة ببليوغرافية

باللغة العربية

كتب

- 1 - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.
- 2 - عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات في عالم جديد. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
- 3 - لشر تيريسا ماي/ تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات؛ تر. ياسر يوسف عبد المعطي. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2012.
- 4 - مجلس البحث العلمي. مجتمع المعرفة العربي ودوره في التنمية. جدة: مجلس البحث العلمي، 2005.

مقالات دوريات

- 5 - حافظي، زهير/ تكوين المستفيدين في مجال المعلومات Cybrarians - Journal. ع 16، يونيو 2008. - [على الخط]. [2015-12-07]. متاح على http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=521:2011-08-22-00-02-43&catid=232:2011-07-23-12-32-19

أعمال مؤتمرات

- 6 - أبو السعود محمد حامد/ مكتبي التواصل في المكتبات الجامعية الأمريكية. المؤتمر الدولي الرابع والعشرون حول مهنة ودراسات المكتبات والمعلومات الواقع والتوجهات. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم، 26-27 نوفمبر 2013. ص. 501

أطروحات جامعية

- 7 - سمرة، كحلات. المكتبة الجامعية وإسهامها في تأسيس مجتمع المعرفة دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة قسنطينة 2: 2014. ص. 328

ويبوغرافيا

8 - التفكير خارج الصندوق: المكتبات العامة فضاء للخطاب المجتمعي. [على الخط]. [2015/10/25]. متاح على

<http://blog.nasseej.com/2015/02/11/the-library--for-civic-engagement>

9 - إحصائيات عن القراءة في العالم العربي. [على الخط]. [2014-11-10]. متاح على www.ennaharonline.com/ar/?news=8642

10 - طالب، أحمد/ مكتبات المدارس كمراكز للتعليم والمعلومات. [على الخط]. [2015/11/11]. متاح على www.goethe.de/ins/lb/.../schoollibraries/.../Conference_Report.pdf

11 - موقع الجريدة الرسمية الجزائرية. [على الخط]. [2015-12-12]. متاح على www.joradp.dz/

باللغة الإنجليزية

Books

12 - Kirby John/ Creating the library identity : A manual of design. U.S.A. : Gower, 1985. P. 76

13 - Kirst Karen, Hull Grafton/ Generalist practice with organizations and communities. 4th ed. USA: Brooks Cole Cengage learning, 2009. pp. 167-168

Webography

14 - Giannopoulou Angeliki, Tsacanas Giannis/ Affective relationships between users and librarians in times of economic stress. [En line]. [27-09-2015]. Available at fr.slideshare.net/mobile/gtsak/northumbria-presentation

15 - Libraries in web 2.0 environment. [En line]. [10-11-2015]. Available at <https://www.upf.edu/hipertextnet/en/numero.../bibliotecas-2.0.html>

16 - Sophi Eklof, Therese Hellberg / Strengthening the relationship between librarians and library users: A study of

librarians and library users views on librarianship services and resources at the library of national university of Rwanda/. [En line]. [27-09-2015]. Available at bada.hb.se/bitstream/2320/5273/1/09-52.pdf

17 - Syracuse university library : A user-centered library. [En line]. [10-12-2015]. Available at http://library.syr.edu/about/PDF/connection/LibraryConnection_Winter0607.pdf

18 - Wikipedia the free encyclopedia. [En line]. [01-12-2015] Available at https://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_d%27art_et_de_culture_Georges-Pompidou