



International Federation of
Library Associations and Institutions

رقم 140/طبعة مهنية

مبادئ توجيهية للمكتبات البرلمانية

طبعة ثانية حديثة ومراجعة

كيث كونينغهام

مترجمة عن الإنجليزية

Guidelines for Legislative Libraries –

2nd, completely updated and enlarged edition

De Gruyter Saur, 2009

مبادئ توجيهية للمكتبات البرلمانية

طبعة ثانية حديثة ومراجعة

كيث كونينغهام

تمت ترجمة هذا المنشور إلى اللغة العربية بدعم من "برنامج تقوية البرلمان اللبناني عبر تطوير مركز للموارد التشريعية" الممول من الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID). وتم إعداده من قبل مركز التنمية الدولية في جامعة ولاية نيويورك في لبنان (SUNY/CID). إن محتويات هذا المنشور هي من مسؤولية الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA.



بشأن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA)

إن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) هو أهم هيئة دولية تمثل مصالح خدمات المكتبات والمعلومات ومستخدميها، وهو صوت المكتبيين والمؤثقين.

يوقّر الاتحاد لاختصاصيي المعلومات حول العالم منتدى لتبادل الأفكار وتعزيز التعاون الدولي والبحث والتنمية في مختلف الميادين المتعلقة بنشاط المكتبات وخدمة المعلومات، ويُعدّ الاتحاد من إحدى الوسائل التي يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات واختصاصيي المعلومات في جميع أنحاء العالم عبرها صياغة أهدافها وممارسة تأثيرها كمجموعة وحماية مصالحها وإيجاد حلول للمشاكل العالمية.

لا يمكن تحقيق أهداف الاتحاد وغاياته وبرنامج المهني إلا عن طريق التعاون والمشاركة الفعالة لأعضائه والتابعين له، ويعمل حالياً زهاء 1600 جمعية ومؤسسة وفرد من خلفيات ثقافية بالغة الاختلاف لتحقيق أهداف الاتحاد وتعزيز علم المكتبات على الصعيد العالمي، ويمثل الاتحاد عبر عضويته الرسمية بشكل مباشر أو غير مباشر نحو 500 ألف اختصاصي في علم المكتبات والمعلومات حول العالم.

يسعى الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إلى تحقيق أهدافه من خلال مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك نشر مجلة رئيسية وإعداد تقارير ودراسات حول مجموعة واسعة من المواضيع، كما ينظم الاتحاد ورشات عمل وندوات حول العالم بهدف تقوية الممارسة المهنية وزيادة الوعي بأهمية المكتبات المتنامية في العصر الرقمي. يتم كل ذلك بالتعاون مع عدد من المنظمات غير الحكومية والجهات الممولة والوكالات الدولية على غرار منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) والمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو). ويشكّل موقع الاتحاد الإلكتروني IFLANET مصدر المعلومات الأساسي عن الاتحاد وسياساته ونشاطاته.

يجتمع اختصاصيو علم المكتبات والمعلومات سنوياً في المؤتمر الدولي للمكتبات والمعلومات الذي ينعقد في شهر آب (أغسطس) من كل عام في مدينة مختلفة.

تأسس الاتحاد في أدنبرة في اسكتلندا عام 1927 في مؤتمر دولي لمدراء المكتبات الوطنية، وتم تسجيل الاتحاد في هولندا عام 1971. تقدّم المكتبة الملكية المعروفة باسم Koninklijke Bibliotheek وهي مكتبة هولندا الوطنية في لاهاي المرافق لأربعة مقرّات رئيسية للاتحاد، ولدى الاتحاد مكاتب إقليمية في ريو دي جانيور في البرازيل وبريتوريا في جنوب أفريقيا وسنغافورة.

منشورات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

حرّره سجويرد كويمان

ISBN 978-3-598-22045-6 (الكتاب المطبوع)

ISBN 978-3-598-44178-3 (الكتاب الإلكتروني)

ISSN 0344-6981

المعلومات البيبليوغرافية نشرتها المكتبة الوطنية الهولندية Deutsche Nationalbibliothek

المعلومات البيبليوغرافية المفصلة متاحة على الإنترنت على الموقع: <http://dnb.d-nb.de>

والتر دي غروتيير وشركاؤه، برلين، www.degruyter.com

جميع الحقوق محفوظة بما في ذلك حقوق الترجمة إلى لغات أجنبية، لا يجوز إعادة نشر أي جزء من هذا الكتاب بأي شكل ولا بأي طريقة إلكترونية كانت أو آلية بما في ذلك التصوير أو التسجيل أو أي نظام لتخزين أو سحب المعلومات من دون إذن الناشر.

© الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، 2009
لاهاي - هولندا

مطبوع على ورق دائم
يتمشى الورق المستخدم في هذا الكتاب مع المتطلبات الدنيا للمعيار الوطني الأميركي - استدامة ورق المطبوعات والوثائق في المكتبات والأرشيف (ANSI/NISO Z39.48-1992 (R1997)

طبع: Strauss GmbH مورلنباخ

طُبِعَ في ألمانيا

المحتويات

الصفحة

5.....	تمهيد
6.....	مقدمة
8.....	الفصل الأول تهيئة الإطار
14.....	الفصل الثاني حالات البرلمانات إلى المعلومات
18.....	الفصل الثالث الخدمات التي يمكن تقديمها
23.....	الفصل الرابع سياسات تطوير مجموعات الكتب

29.....	إتاحة الخدمات.....	الفصل الخامس
35.....	خدمات المعلومات والمكتبات.....	الفصل السادس
45.....	خدمات البحث.....	الفصل السابع
52.....	تحديد النوعية.....	الفصل الثامن
57.....	إطلاع المستخدمين وفهم حاجاتهم.....	الفصل التاسع
63.....	الحاجات الخاصة بالموظفين.....	الفصل العاشر
69.....	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانية والمكتبات التشريعية.....	الفصل الحادي عشر
78.....	الشؤون المالية.....	الفصل الثاني عشر
84.....	العلاقات مع الأقسام الأخرى من المرفق البرلماني.....	الفصل الثالث عشر
88.....	تشارك الممارسات الجيدة بين المكتبات البرلمانية.....	الفصل الرابع عشر
93.....	معلومات للعامّة والمدارس.....	الفصل الخامس عشر
97.....	أرشفة المواد البرلمانية.....	الفصل السادس عشر
101.....	إستنتاجات.....	الفصل السابع عشر

تمهيد

لقد كان واضحاً لفترة من الزمن أنه على الرغم من قيمة الطبعة الأولى من هذه المبادئ الإرشادية فقد أوجدت التغيرات السريعة في عالم توفير المعلومات عامة وعالم المكتبات البرلمانية خاصة حاجة لإصدار طبعة جديدة. وقد أدت النقاشات التي جرت خلال مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في سيئول عام 2006 إلى اتفاق على الحصول على تمويل لهذه الطبعة المنقّحة.

كان يفصلني في ذلك الوقت عن التقاعد من مناصبي في مكتبة مجلس العموم في المملكة المتحدة فترة وجيزة وقد وافقتُ على أخذ هذا العمل على عاتقي، وساعدني في هذه المهمة أشخاص عدّة، لا سيما المجموعة الإستشارية المذكورة في الفصل الأول، إذ كانت مساهمتها في التعليق على المسودّات الأولى قيّمة للغاية، ولا يسعني سوى أن أعبر عن امتناني لها على ملاحظاتها الحكيمة والوقت الذي كرّسته للمساعدة. كما حظيتُ بدعم الرؤساء المتتاليين لقسم مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (أو الإفلا) لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات.

كانت مديرة خدمات المكتبة القانونية في مكتبة الكونغرس (دونا شيدر) رئيسةً للقسم حين اتُخذ القرار الأولي بالسعي للحصول على دعم للطبعة الجديدة، وكان أمين المكتبة البرلمانية النرويجية (غرو ساندغريند) رئيساً خلال فترة القيام بغالبية الأعمال. أما أمينة مكتبة البرلمان النيوزيلندي (مويرا فرازر) فتولت رئاسة مؤتمر الاتحاد في ميلانو عام 2009 وذلك اثناء دخول العمل مرحلته الأخيرة. وأود هنا أن أشكرهم جميعاً، وأن أعبر أيضاً عن امتناني للدعم الذي لقيته من زملاء آخرين كثر من المكتبات البرلمانية عند طرحي الأسئلة عليهم.

وأود أن اذكر هنا إنني حين حضرت مؤتمر الخدمات المكتبية والبحثية للبرلمانات في روما في آب (أغسطس) 2009، حصلتُ على معلومات مفيدة من إحدى جلسات المؤتمر حول المبادئ التوجيهية ومن المناقشات مع الأفراد، كما أود أن أشيد بـ (درموت أنغفيلد) محرر الطبعة الأولى من هذه المبادئ التوجيهية لكن وللأسف الشديد فقد وافته المنية في تموز (يوليو) عام 2007 قبل بدء العمل على الطبعة المنقحة، لذا لم أتمكن من مناقشتها معه علماً أنّ ذلك كان ليكون مصدر سرور لي، وأخيراً تحية شكر وإكبار إلى زوجتي (جولي) على دعمها لعملي على هذه الطبعة المنقحة، وآمل أن تكون مفيدة على قدر ما كانت الطبعة الأولى.

كيث كونينغهام

تشرين الثاني (نوفمبر) 2009

مقدمة

المعلومات شريان حياة البرلمانات، لذا تحتاج البرلمانات إلى خدمات المعلومات لتساعد على إدارة دفق المعلومات التي تعزز الديمقراطية حول العالم، وقد أشار التقرير الصادر عن مؤتمر "إطلاع الديمقراطية"¹ الذي كان عبارة عن مبادرة مشتركة للاتحاد البرلماني الدولي وجمعية الأمناء العامين للبرلمانات والاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في تشرين الأول (أكتوبر) عام 2008 إلى أهمية المكتبات وخدمات البحث للبرلمانات حيث ورد في التقرير:

" إنّ الوصول إلى معلومات موثوقة في الوقت المناسب أمر أساسي لحسن سير المجالس التشريعية الديمقراطية، إذ تسهم المكتبات وخدمات البحث البرلمانية في ضمان فعالية البرلمان عن طريق توفير معلومات موثوقة ومستقلة وغير منحازة وذات صلة، وقد تطوّرت هذه الخدمات في كثير من الأماكن في العقود الأخيرة بالتزامن مع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الجديدة التي غيرت بشكل أساسي من كيفية إدارة البرلمانات للمعرفة والمعلومات."

¹ http://www.ipu.org/PDF/publications/inform_dem_en.pdf

إن أحد أهداف قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات هو "تطوير وتعزيز المعايير والممارسات الفضلى في توفير المعلومات والمعرفة للبرلمانات"، وتُعد هذه المبادئ التوجيهية مفيدة بشكل خاص بالنسبة لمن يعمل على استحداث أدوار للمكتبات وخدمات البحث في البرلمانات النامية. وقد طُلب من القسم وأعضاء القسم المتمرسين تقديم المشورة والدعم إلى عدد من هذه المبادرات كي تكون الطبعة الجديدة من المبادئ التوجيهية قيّمة.

لقد اتّسع خلال السنوات الأخيرة حضور الفعاليات التي ينظمها قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات ليشمل جميع القارات وغالبية دول العالم، وتأتي قيمة تشارك المعرفة والخبرات مع الزملاء العاملين في بيئة مماثلة مع تحطي الحواجز الثقافية واللغوية نتيجة لهذا النمو في الحضور والعضوية، ومن المرجّح أن خدمات المكتبات والبحث المتواضعة التي إما أنشئت حديثاً أو حصلت حديثاً على صلاحيات موسّعة ستجد المبادئ التوجيهية مفيدة للغاية خاصة في المساعدة على استحداث مستويات خدمة مناسبة.

لقد أدّت التطوّرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرّ السنين منذ صدور المبادئ الإرشادية الأولى إلى تغييرات جذرية في طريقة أداء البرلمانين لعملهم، وبالتالي في طريقة دعم المكتبات وخدمات البحث البرلمانية لعمل البرلمانات وذلك عبر استخدام الطرق والتكنولوجيا الحديثة المتاحة حالياً، حيث بإمكان الخدمات المكتبية والبحثية مساعدة البرلمانات على التعاطي مع فائض المعلومات ودعم التدقيق البرلماني وتطوير التشريعات الجيدة، إن الطبعة الجديدة من المبادئ التوجيهية المحدّثة والموسّعة والتي تضمنت التكنولوجيا الحديثة ستسهم بوضوح في دعم العمل البرلماني.

لقد قام كيث كونينغهام وهو مدير سابق في مكتبة مجلس العموم في المملكة المتحدة ومساهم هام في اجتماعات قسم الإيفلا على مرّ السنين بإعادة كتابة هذه المبادئ التوجيهية، وقد ساعدته مجموعة استشارية مؤلفة من اختصاصيين من حول العالم في المكتبات وخدمات البحث البرلمانية، فلا بد لنا إذاً من التعبير عن امتناننا لهم جميعاً ولا سيما لكيث.

مويرا فرازر

رئيسة قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات

الفصل الأول

تهيئة الإطار

الخلفية

صدرت الطبعة الأصلية من *المبادئ التوجيهية للمكتبات البرلمانية* والتي حرّرها الراحل (درموت أنغلفيلد) عام 1993²، وكانت مصدراً قيماً لإرشاد العاملين في مجال توفير خدمات البحث والمعلومات للبرلمانيين، وتمّت ترجمتها إلى عدّة لغات، كان درموت أمين مكتبة مجلس العموم من عام 1991 إلى عام 1993 بعد أن خدم كنائب لأمين المكتبة بين عامي 1976 و1991 وقد شارك مع الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات لأكثر من 20 سنة، فعمل في قسم مكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات كسكرتير لمدة أربع سنوات ثم كرئيس لأربع سنوات أخرى، ما جعله مخولاً بامتياز لتحرير الطبعة الأصلية، وقد قام بذلك مع مجموعة من الزملاء المتمرسين.

² *المبادئ التوجيهية للمكتبات البرلمانية*، حرّره درموت أنغلفيلد، منشورات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، ك.ج. سور، 1993

كان دلموت وزملاؤه المساهمون مدركين تماماً لوتيرة التغيير الحاصل خلال فترة إنتاج المبادئ التوجيهية، علماً أنّ التغيير تصاعد منذ ذلك الحين، وعلى الرغم من أنّ طبعة عام 1993 عالجت إلى حد ما حوسبة المكتبات بما في ذلك على سبيل المثال تطوير قواعد بيانات على الإنترنت، لم يكن المسرد المرافق يتضمّن كلمات مثل "بريد إلكتروني" أو "إنترنت" أو "إنترنت" من بين المصطلحات المفسّرة، ونظراً لأهمية هذه الكلمات بالنسبة لأي خدمة معلومات توجّب إصدار طبعة محدّثة، غير أنّ الحاجة إلى مبادئ توجيهية محدّثة لا تنتج عن التغيير التكنولوجي فحسب، إذ كما أوضحت النقاشات ضمن قسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات، تبرز اليوم شهية للحصول على مشورة حول مجموعة من المواضيع لم تجري تغطيتها (أو تغطيتها بالتفصيل) في الطبعة الأولى من المبادئ التوجيهية، وتتضمّن هذه المواضيع مثلاً تسويق الخدمات وتعليم المستخدمين كيفية الاستفادة إلى أقصى حد من هذه الخدمات.

كتب هذه الطبعة الجديدة كيث كوينغهام الذي كان عضواً في فريق الإدارة العليا في مكتبة مجلس العموم في المملكة المتحدة لمدة 13 عاماً قبل تقاعده سنة 2006، كما كان يحضر بانتظام مؤتمرات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات ويشترك في عمل القسم على مدى ثماني سنوات، ودعمته في عمله مجموعة إستشارية مؤلفة من سبعة أشخاص من حول العالم في جعلتهم خبرة واسعة ومتنوّعة، فتقدّموا بتعليقاتهم على المسودّات الأولى لكل الفصول، وقد كتبت (جانيت سيتون) المسودّة الأولى من الفصل الحادي عشر.

تتألف المجموعة من:

إينوسنت روغامبو	رئيس المكتبة والأبحاث - برلمان أوغندا
دونا شيدر	مديرة خدمات المكتبة القانونية في مكتبة الكونغرس - الولايات المتحدة الأمريكية
جارل سكجوريستاد	رئيس الأبحاث - برلمان النرويج
جانيت سيتون	رئيسة سابقة - مركز معلومات البرلمان الإسكتلندي
ماري سيفريد	أمينة مكتبة البرلمان - كوينزلاند، أستراليا
إيلي فالنتين	عملت على مشاريع للوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID) في باكستان وأرمينيا وأوكرانيا إلخ
ويليام يانغ	أمين مكتبة البرلمان - كندا

لقد خضع نص الطبعة السابقة لعملية إعادة كتابة واسعة وليس لمجرد مراجعة، ما يعكس وتيرة التغيير السريعة خلال السنوات الستة عشر الماضية، إلا أنّ المبادئ العامة والمشورة وجزء من النص الأصلي بقيت موجودة، إذ أنّ هذه المبادئ العامة وكما

أظهرت النقاشات مع قسم الإفلا قابلة للتطبيق على مكاتب ذات أحجام وموارد وأعمار ومراحل تطوّر مختلفة، والدليل على ذلك أنّ طواقم المكاتب البرلمانية غالباً ما تُذهل لملاحظة الأمور المشتركة بينها حين تلتقي على الرغم من إمكانية وجود اختلافات هائلة بين المؤسسات التي تعمل فيها وأطرها السياسية.

إنّ مكاتب الهيئات التشريعية هي مؤسسات يمكن تعريفها ببساطة على أنّها مكاتب خاصة، وهي تخدم زبائن محدّدين وخاصين من أعضاء البرلمان إضافة إلى الموظفين الشخصيين لهؤلاء، كما أنّها تدعم الهيئة التشريعية ككل وقد تؤدي أدواراً إضافية مثل التنظيم أو توفير معلومات عن البرلمان للعامة والمدارس، فإذا ما كنت تبني هيئة تشريعية من الصفر قد تتساءل ما إذا هي بحاجة إلى مكتبة أم لا، حيث لا يزال يُنظر إلى هذه الكلمة على أنها عبارة عن مبانٍ ومجموعات مواد وكتب، فمثلاً يعرّف قاموس (شايمبرز) للقرن الحادي والعشرين المكتبة على أنها "غرفة أو غرف أو مبنى حيث يُحتفظ بكتب وأفلام وتسجيلات وشرائط فيديو وغيرها لغرض الدراسة أو الاستعارة" أو على أنها "مجموعة من الكتب، والأفلام والتسجيلات وشرائط الفيديو وغيرها للاستخدام العام أو الخاص"، أما تعريف موسوعة الويكيبيديا الإلكترونية فيكتسي طابعاً أكثر حداثة حيث يرد فيه أنّ المكتبة "مجموعة من المعلومات والمصادر والموارد والخدمات، وهي تنظّم للاستخدام وتحافظ عليها هيئة عامة أو مؤسسة أو شخص منفرد، وفي المعنى التقليدي يتم وصف المكتبة على إنها عبارة عن مجموعة كتب"، ويبدو هذا التعريف أكثر صلة بالموضوع لكن من الممكن أن تتساءل ما إذا كانت هيئة تشريعية منشأة حديثاً بحاجة إلى مكتبة، فالتعريف لا يعطي فعلاً إشارة إلى وتيرة تغيير حاجات البرلمانين في القرن الحادي والعشرين.

إن الطلب الموجه إلى البرلمانين بالإدلاء بتعليق فوري في أحد المطارات أو المؤتمرات الصحفية، والرغبة في برهنة أنّ الخصم بات بائداً مع الإحصاءات التي يمتلكها، والحاجة إلى المساهمة في نقاش عام على التلفاز أو الراديو، والحاجة إلى طرح أسئلة تدخل في صلب دفاع أو مراوغة السلطة التنفيذية، كلها مسائل تتطلب معلومات دقيقة ومحدّثة لا تنشأ بالضرورة عن تعريفات المكتبة. وهي تقتضي ضمناً حاجة النفاذ (إلى المعلومات) بالنسبة إلى الموظفين الذين يمتلكون مهارات ومعرفة متخصصة، مثل مهارات البحث السريع عن المعلومات، وتقييم دقة المعلومات، ومهارات الإلمام بمجموعة واسعة من المواضيع التي قد تهم البرلمانين في الإطارين العام والتشريعي.

لقد قام الاتحاد البرلماني الدولي مؤخراً بإصدار مبادئ توجيهية خاصة بالممارسات الجيدة للبرلمانات³، وتلحظ هذه الأخيرة أنّ البرلمان الكثير الموارد سيتمتع من بين أمور أخرى بخدمة مكاتب ومعلومات شاملة، كما تذكر *المؤشرات المرجعية الموصى بها للهيئات التشريعية الديمقراطية* الصادرة عن رابطة الكومنولث البريطانية من بين التوصيات الخاصة بالموظفين البرلمانين

³ "البرلمان والديمقراطية في القرن الحادي والعشرين: دليل للممارسات الجيدة"، الاتحاد البرلماني الدولي، 2006.

<http://www.ipu.org/english/handbks.htm#democracy>

أنه "يجب أن يتمتع أعضاء وطاقم الهيئة التشريعية بالنفوذ إلى ما يكفي من خدمات البحث والمكتبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات".⁴

تظهر هذه المبادئ التوجيهية، وهي نتيجة تشاور واسع الانتشار القبول العام لفكرة أنّ البرلمان الديمقراطي الحديث والبرلمانيين الحديثين بحاجة إلى خدمات مكتبية أو خدمات بحث ومعلومات أو أياً كانت التسمية التي يمكن إطلاقها على هكذا نوع من الخدمات لضمان فعاليتها.

صدرت الطبعة الأولى من المبادئ التوجيهية في وقت تزايد الاهتمام بكيفية عمل الديمقراطية بعد سقوط جدار برلين عام 1989، وقد تمت ترجمته إلى اللغة الروسية وتعميمه على الممارسين في الدول المستقلة حديثاً، لكنّ هذه العملية لم تكن مقتصرة فقط على البرلمانات التي تطوّرت بعد انهيار النظم الشيوعية في أوروبا الشرقية إذ كانت عملية عالمية.

تضمّن هذا المسار إدراكاً عاماً بأنّ "الديمقراطية الناشئة" بحاجة إلى برلمان فعّال وأنّ هذه البرلمانات تحتاج بدورها إلى خدمات بحث ومعلومات فعّالة كي تتمكن من أداء دورها كما يجب، لكنّ الرغبة في التفكير على نحو جدي وجديد بكيفية تلبية المكتبات البرلمانية لحاجات البرلمانيين وكيفية عمل البرلمانات لم تكن محصورة بهذه "الديمقراطيات الناشئة"، إذ واجهت دول تملك مكتبات برلمانية قديمة العهد الحاجة إلى تغيير سريع لمواكبة متطلبات وتوقعات زبائنها المتزايدة، ومواكبة كمّ المعلومات الهائل (الدقيقة والمشبوهة) التي أتاحتها الإنترنت بكبسة زر، والطرق التي غيرت فيها التكنولوجيا كيفية تزويد الزبائن بالمعلومات.

إذا عمل موظفو المكتبات البرلمانية (مقابل من يعملون للبرلمانيين المنفردين) وفقاً للمبادئ التوجيهية للاتحاد البرلماني الدولي ورابطة الكومنولث البريطانية، فيعتبر عملهم للبرلمان وليس للسلطة التنفيذية، غير أنّه يوجد جانب مميز لعمل هؤلاء الموظفين مقارنة بدور الموظفين الآخرين لدى البرلمان، إذ أنّ غالبية هؤلاء يركّزون عملهم على ما يحصل في مبنى البرلمان نفسه، فيهتم طاقم الإجراءات واللجان بإجراءات المجلس واللجان (بإمكان اللجان بالطبع السفر لكنّها تعمل كامتداد للمبنى التشريعي)، أما النقاشات فتقع ضمن اهتمام طاقم الإعلام، فيما تهتم طواقم أخرى بالإدارة وتقديم الطعام والزوار إلخ.... لكنّ موظفي خدمات المكتبة والمعلومات ينظرون إلى دور البرلمانيين على نحو موسّع ومتكامل ويضعون في اعتبارهم دوماً أنّ معلوماتهم يجب أن تتماشى مع احتياجات البرلمانيين أينما كانوا يعملون، وتختلف قواعد ما هو مقبول لكنّها قد تتضمّن دعم العمل على تمثيل

⁴ المؤشرات المرجعية الموصى بها للهيئات التشريعية الديمقراطية، تقرير مجموعة دراسية، صادر عن رابطة الكومنولث البرلمانية. كانون الأول

ديسمبر 2006.

http://www.cpahq.org/uploadedFiles/Information_Services/Publications/CPA_Electronic_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf

الناخبين في المنطقة التي يمثلها البرلماني أو دعم المساهمات في النقاش المحلي أو الإقليمي عبر الظهور في وسائل الإعلام، وتأتي غالبية المعلومات التي يحتاجها البرلمانيون من مصادر خارجية، ما يعني أنه ليس على الطاقم إدراك التغييرات في العالم الخارجي وتنظيمه والوقائع ومسائل السياسات المحيطة بهذه التغييرات فحسب، إنما يجب أن يكون مفاوضاً ماهراً لمساعدة البرلمانيين.

قد يعاني موظفو الهيئات التشريعية من الانعزال المهني بسبب طبيعة عملهم الفريدة، فقد تكون فرص لقاء ومناقشة موظفي خدمات المكتبات والمعلومات البرلمانية الأخرى نادرة جداً، حتى أنّ المقارنات المباشرة لطبيعة العمل مع منظمات أو مكتبات أخرى قليلة جداً، ويبدو أنّ نمو قسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات (الذي كان يضم 111 عضواً عام 2009 من أكثر من 50 دولة⁵) من إحدى الوسائل التي تم من خلالها مواجهة العزلة، إذ غالباً ما تمتاز النقاشات في هذا القسم بالحيوية ووفرة المعلومات وتظهر شهية المكتبات البرلمانية المتنامية للتعلّم من بعضها البعض، كما توجد منظمات إقليمية أخرى تؤدي دوراً مماثلاً وأهمها المركز الأوروبي للبحث والتوثيق البرلماني (ECPRD)، هذا فضلاً عن عدد من جمعيات المكتبات البرلمانية الإقليمية مثل تلك التي تغطّي أستراليا ودول أوروبا الشمالية وأفريقيا الشرقية والجنوبية، كما ويُلاحظ وجود علاقات ثنائية كثيرة بين المكتبات البرلمانية.

موجز عن مضمون المبادئ التوجيهية

أدناه ملخص لمضمون الفصول المتبقية من هذه المبادئ التوجيهية:

ينظر *الفصل الثاني* في دور البرلمانات ودور البرلمانيين المنفردين ويناقش حاجتهم إلى المعلومات والأبحاث إضافة إلى المبادئ العامة والميزات الخاصة بخدمات البحث والمعلومات لا سيما للبرلمانات.

ينظر *الفصل الثالث* في مجموعة الخدمات التي يمكن تقديمها، ومن المرجح أن تكون خدمات المعلومات وخدمات البحث وخدمات الإنترنت وخدمات المكتبة التقليدية هي الأساسية، وقد تقدّم بعض المكتبات إضافة إلى ذلك مجموعة أوسع من الخدمات على غرار تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبرلمان وتوفير معلومات عن البرلمان للعامة والمدارس والأرشفة.

يناقش *الفصل الرابع* سياسات تطوير كل من المواد المطبوعة والرقمية، وهو يدرس مجموعة أنواع المواد والمبادئ العامة التي تحكم المجموعات وسياسات الاختيار وكيفية (وإمكانية) إدارة مجموعة الأعمال المخصصة للاستعارة.

⁵ عرض قدّمه غرو ساندغريند، رئيس القسم، في المؤتمر حول الخدمات المكتبية والبحثية للبرلمانات، روما، آب اغسطس 2009.
<http://www.preifla.2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicameralei.htm>

يناقش *الفصل الخامس* طرق إتاحة الخدمات, وهو يغطّي الإجابات على أسئلة واستعلامات البرلمانين المنفردين إضافة إلى إتاحة المواد عبر شبكات الإنترنت أو سبل أخرى, كما ينظر في بعض الخدمات التي قد لا يكون من المحبذ توفيرها.

يركّز *الفصل السادس* على خدمات المعلومات وبشكل عام على خدمات المكتبات في إطار برلماني, فيغطّي المكتبة ونقاط الاستعلام المركزية ومجموعة الاستفسارات التي قد تنشأ إضافة إلى مصادر الإجابة عليها.

يهتم *الفصل السابع* بخدمات البحث والتحليل, فينظر في ميزات خدمات البحث البرلماني ومهارات الباحث وأشكال النتائج المحتملة وكيفية تنظيم الخدمات.

يعالج *الفصل الثامن* كيفية تحديد نوعية الخدمات في المكتبات البرلمانية, فيغطّي كيفية انتقاء المواد ومحتواها وكيفية تقديمها إلى الزبائن, فضلاً عن ذلك, يقوم بمناقشة تطوير معايير الجودة.

ينظر *الفصل التاسع* في تسويق الخدمات, فيتطرق إلى أهمية فهم حاجات المستخدمين وتطوير منتجات لتلبية تلك الحاجات وإطلاع المستخدمين على ما هو متاح (أي تعليم المستخدمين).

يفحص *الفصل العاشر* احتياجات الطاقم ويتساءل عن أنواع المهارات والكفاءات اللازمة لأداء الأدوار المختلفة, ويدرس إضافة إلى ذلك تعيين الموظفين وتدريبهم وتطويرهم, ويغطّي المهارات المهنية والمعرفة وأنواع الكفاءات الأوسع التي قد تكون ضرورية.

يعالج *الفصل الحادي عشر* مضمون شبكات الإنترنت والمواقع الإلكترونية البرلمانية ومساهمة المكتبات البرلمانية المحتملة في توفير مضمون الموقع وتحسينه, كما ينظر في تدابير الإدارة الإجمالية للموقع وكيفية ضرورة تأثير المكتبة عليها, ويُناقش الاستخدام المتنامي لأدوات الويب 2.0 إضافة إلى مفهوم "البرلمان الإلكتروني".

يتطرق *الفصل الثاني عشر* إلى تمويل المكتبات البرلمانية ومراحل وضع الميزانية والإنفاق والتدقيق, ويتم ذلك في إطار إجراءات الإنفاق المعتمدة في البرلمانات عامة, ويعالج أيضاً كيفية تماشي المكتبة مع هذه الإجراءات.

يناقش *الفصل الثالث عشر* بعض أصناف التنظيم والحكم التي قد تتواجد ضمن البرلمانات وكيف يمكن ملاءمة خدمات المكتبات والبحث معها, كما يدرس دور البرلمانين المحتمل في تحديد توجه المكتبة عبر لجان للمكتبة وسبل أخرى.

يفحص *الفصل الرابع عشر* العلاقات بين المكتبات على المستويين الإقليمي والدولي, فيغطّي الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (وبشكل خاص قسم الإقلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات) والجمعيات الإقليمية فضلاً عن العلاقات الثنائية بين البرلمانات المنفردة.

ينظر *الفصل الخامس عشر* في دور المكتبة المحتمل في تثقيف العامة وتزويدهم بالمعلومات حول البرلمان بشكل عام مع التركيز على تقديم هكذا خدمات إلى المدارس بشكل خاص.

يدرس *الفصل السادس عشر* كيف يمكن للمكتبة المشاركة والمساهمة في أرشفة المواد البرلمانية المطبوعة والرقمية وينظر في الحاجة إلى سياسة إدارة سجلات وإتاحة المواد المؤرشفة.

يحاول *الفصل السابع عشر* إيجاز طبيعة المكتبات البرلمانية الدينامية في إطار ما تطرقت إليه الطبعة السابقة حول هذا الموضوع. كما يسعى إلى تحديد التحديات الناشئة.

الفصل الثاني

حاجات البرلمانات إلى المعلومات

ينظر هذا الفصل في حاجات البرلمانيين إلى خدمات المكتبات والأبحاث والمعلومات إضافة إلى الميزات الخاصة بالمكتبات البرلمانية.

لكن أولاً، ما دور البرلمانات؟ أو بالأحرى ما الدور الذي يجدر بالبرلمانات أدائه؟ تُظهر الإجابات على هذه الأسئلة الحاجة إلى الموظفين في المكتبات التشريعية ودور هؤلاء، هناك مجال لنقاش لا نهاية له حول هذا الموضوع لكن هذا الكتاب لن يتطرق إليه.

تلخّص المبادئ التوجيهية الصادرة عن الاتحاد البرلماني الدولي بعنوان "البرلمان والديمقراطية في القرن الحادي والعشرين"⁶ مهام البرلمان على النحو التالي:

قد يختلف الخبراء في آرائهم حول اللائحة المحددة لهذه المهام لكن يبدو أنه يوجد اتفاق واسع حول ضرورة تضمين ما يلي على الأقل في المهام التي تؤديها ومن المتوقع أن تؤديها جميع البرلمانات:

- تشريع القوانين.
- اعتماد الضرائب والنفقات، وتكون عادة في إطار الموازنة الوطنية.
- الإشراف على أعمال السلطة التنفيذية وسياساتها والعاملين فيها.
- المصادقة على المعاهدات ومراقبة الهيئات الخاصة بالمعاهدات.
- مناقشة مسائل ذات أهمية وطنية ودولية.
- الاستماع إلى الشكاوى ومعالجتها.
- إقرار التعديلات الدستورية.

في ما يخص هذه المهام، فإن مساهمة البرلمان في الديمقراطية تكمن في أداء هذه المهام بشكل فعال ليس من ناحية التنظيم الفعال للأعمال فقط إنما من ناحية تلبية حاجات جميع شرائح المجتمع أيضاً.

سيظهر أنّ الكثير من هذه المهام يستتبع طلباً هائلاً على المعلومات بغض النظر عن كيفية تحديد دور البرلمانين، فعلى سبيل المثال، عند ممارسة الرقابة على السلطة التنفيذية، من المرجح أن يكون البرلمانون في مواجهة بيروقراطية الحكومة علاوة على ما يتوفر من موارد مهمة تحت إمرتها، وكي يكون للبرلماني تأثير ملموس يحتاج إلى مصادره الخاصة من المعلومات، أو مثلاً عند مناقشة مسائل ذات أهمية وطنية ودولية فمن المرجح أن يستغل الخصوم السياسيون نقص المعلومات الدقيقة عند المشاركين في النقاش، لكن قد تكون المشكلة أيضاً في وفرة الأشخاص الراغبين في تقديم المعلومات والمتلهّفين لذلك، فعلى سبيل المثال حين تتم مناقشة القوانين ولا سيما القوانين المثيرة للجدل، ستتواجد على الأرجح مجموعات ضغط متحمّسة لتزويد البرلمانين بمعلومات داعمة لوجهة نظرها.

وفي غالب الأحيان، يتعرّض المشرعون لضغوط من وسائل الإعلام المتطلّبة التي تصرّ على الحصول على ردّة فعل فورية على تغيير السياسات والأزمات والأخبار، إضافة إلى ذلك، يُلاحظ أنّ المجتمع الذي يعمل فيه المشرّع يصبح تقنياً أكثر من أي وقت مضى وأنّ المسائل باتت بالغة التشابك، إذ يعمل المشرعون تحت ضغوط زمنية هائلة حيث يُتوقّع منهم إستجابات فورية في فترة زمنية محدودة جداً للتفكير، وبالتالي فإنّ عمل المشرع يخضع لضغط كبير ويعتمد على قدرة البرلمانين على إعطاء

⁶ أنظر إلى ملاحظة الهامش رقم 3

تفسيرات واضحة وموجزة، وحيث إن هذه القدرة هي فن بحد ذاتها يُتوقَّع من السياسيين امتلاكها، يستوجب العمل إرساء إنعكاسات هامة بالنسبة إلى المكتبات التشريعية أيضاً، فمثلاً ينبغي أن يطلع البرلمان بوضوح بالغ على الأمور، وأن تُبسَّط المسائل التقنية والقانونية المعقَّدة دون تشويهاها، والأهم من ذلك كله، يجب تحديث المعلومات لا سيما إذا ما كانت تتضمن إحصاءات، إذ أن أي حجة تستند إلى معلومة قديمة ومندثرة تتحوَّل بسرعة إلى مصدر إحراج، ويمكن تطبيق الشروط نفسها على الدقة التي تُعدُّ ضرورية، خاصة عند تواجد البرلمانين في نقاش عام وأدائهم للاستجواب أو خضوعهم للاستجواب، وليس فقط في الهيئة التشريعية إنما أيضاً في استديوهات البث والمقابلات مع الصحفيين واللقاءات مع الناخبين وما إلى ذلك.

ومن العوامل الأخرى في العلاقة بين المكتبة والبرلمانين هو أنّ هؤلاء قد لا يقرّون بوجود أي ترانزية بين بعضهم البعض، فقد توصلهم جماهير الناخبين إلى المجلس التشريعي وهم يعتقدون أنّ حاجات كل منهم هي أولوية على قدر أهمية حاجات (أو حتى أهم من حاجات) أي عضو آخر في البرلمان نفسه.

إن غالبية المؤسسات لا تعمل على هكذا مبدأ ديمقراطي ولأجل ذلك يمكنها تقديم مطالب خاصة بموظفي الهيئات التشريعية، حيث يُتوقَّع أن تحظى مطالب جميع البرلمانين بأسببية متساوية.

إن الهيئات التشريعية مؤسسات مشحونة تهتم بتصادم الأفكار والسياسات، لذا على الموظفين العاملين تفهم هذا الواقع وتطوير أدوات سياسية تمكّنهم من إنتاج المعلومات على نحو مفيد للبرلمانين مع إظهار عدم الانحياز السياسي في الوقت نفسه، ما يعطي مستخدمي المعلومات الثقة بأنّ المعلومات والمشورة التي يحصلون عليها لن تكون منحازة لأي طرف.

من هنا يصبح السؤال كالتالي : ماذا يمكن لهذه المكتبات البرلمانية أن تقدّم كإيجابيات في توفير خدمة برلمانية خاصة عوضاً عن اقتراح اعتماد البرلمانين على مصادر معلومات أخرى متاحة؟

يجب أن تكون هذه الإيجابيات على الشكل التالي:

تكون الخدمات البرلمانية مكرّسة للبرلمان وحاجاته ونشاطه

ما يعني أنّ الطاقم يعي كيفية عمل البرلمانين وكيفية الاستجابة لحاجاتهم.

يكون العمل للبرلمان لا للحكومة

قد تكون الحكومات مسرورة لتزويد البرلمانين بالمعلومات لكنّها على الأرجح تقوم بذلك بطريقة تدعم السياسة الحكومية، وفي مجالات أخرى قد تتردّد الحكومات في إعطاء المعلومات، ما يدفع البرلمانين إلى إيجاد مصدر بديل، كما يحتاج البرلمانين إلى مصادر معلومات مستقلة ليتمكّنوا من مراقبة الحكومة بشكل فعال.

عدم الانحياز

سيقدم الكثيرون معلومات إلى البرلمان والبرلمانيين طوعاً لكن طبعاً على أمل تحقيق قضيتهم الخاصة أو مصالحهم وأجنداتهم السياسية الخاصة بشكل خاص، فستزود الحكومات البرلمانات بالمعلومات التي ستكون على الأرجح داعمة للسياسة الحكومية أو محققة لوجهة نظر معينة، أما المعلومات النزيهة لدعم (أو معارضة) الحجج فتقدم عبر المكتبة البرلمانية، إذ يجب أن تكون هذه الخدمة متاحة وبالتساوي للبرلمانيين من كافة الأحزاب (الفصائل السياسية) ويحتاج عضو البرلمان أن يثق بأن أي معلومات مصدرها المكتبة البرلمانية هي معلومات متوازنة وغير منحازة.

التوليف من مصادر مختلفة

يتخطى نطاق وحجم المواد المتاحة ما يمكن أن تتعامل معه البرلمانات الكثيرة الانشغال، لذا تبرز الحاجة إلى ما يجمع النقاط الرئيسية على نحو يمكن الوصول إليه وغير منحاز ومكتوب بوعي سياسي لمسائل قد تكون معقدة وتقنية.

تغطية النطاق الكامل للسياسة العامة

بإمكان مرافق المكتبات البرلمانية أن تشكل محطة واحدة يحصل عبرها البرلمانيون على معلومات حول المواضيع المتعددة والمتنوعة التي يُتوقع منهم إعطاء رأي بشأنها.

الحفاظ على سرية المعلومات المزودة للبرلمانيين عند الضرورة

على الرغم من أن غالبية المعلومات التي تنتجها المكتبات البرلمانية متاحة للعامة، لكن من الأهمية بمكان أن يثق طالبو المعلومات أنه لن يتم الإفصاح عن استفساراتهم للآخرين، مثل الخصوم السياسيين أو أعضاء الحكومة.

الذاكرة الجماعية

بإمكان المكتبات البرلمانية أن تؤدي دور مستودعات للمعرفة، ويتم ذلك عن طريق تخزين المعلومات التي تكون على الأرجح مفيدة للبرلمانيين، وعلى مستوى أقل رسمية، يبني الموظفون معرفة جماعية تستند أيضاً إلى الخبرة، ما يساعد على استباق الحاجات ويمكن الموظفين المعيّنين حديثاً من الاستفادة من خبرة من هم أكثر تمرساً.

إن المكتبات البرلمانية قادرة إذاً على المحافظة على عناصر أساسية من نقاشات تاريخية أو عملية تشريعية قد تصبح أو لا تصبح جزءاً من السجل التشريعي.

تشير كل هذه العناصر إلى إن الزبائن متخصصين ولديهم مطالب متخصصة، ولكن وعلى نحو تناقضي فبالإضافة إلى كون هذه الحاجات متخصصة فهي أيضاً واسعة جداً في نفس الوقت. أن تكون الحاجات متخصصة فهذا يعني أن البرلمانيين يطلبون معلومات تقدم إليهم بصيغة تتماشى وإيقاع الحياة البرلمانية السريع وطبيعة دور البرلماني، ما يعني أن المعلومات يجب أن تكون موجزة وحيادية وفي حينها، ومعدة من قبل أشخاص يفهمون احتياجات البرلمانيين (أي أن المعلومات المقدمة

بطريقة حيادية قد تُستخدَم بطريقة حزبية)، لكنّ هذه الحاجات واسعة أيضاً، بمعنى أنّها تشمل كل ميدان السياسة العامة، فقد يطور البرلمانيون المنفردون خبرة (أو قد يملكون الخبرة قبل مجيئهم إلى البرلمان) في بعض مجالات المصلحة العامة.

لكن من الواضح أنّ لا أحد منهم ملّم بجميع المواضيع التي قد تود الحكومة إصدار قوانين بشأنها أو التي قد يتم استدعاؤهم لإبداء رأيهم بشأنها، من هنا تبرز الحاجة إلى خدمة معلومات تكون قادرة على توفير المشورة والإرشاد حول المعلومات التي يألفها البرلماني أو يكون خبيراً فيها والمعلومات التي لديه معرفة ضئيلة أو معدومة عنها، بالتالي وفيما قد تُعتَبَر المكتبات التشريعية مكتبات خاصة في المعنى الضيق للكلمة لجهة تقديم الخدمات لزيائن متخصصين، فهي تختلف عن الكثير من المكتبات المماثلة لأنها ينبغي أن توفر معلومات حول مجموع المعارف البشرية عوضاً عن التركيز على مواضيع مرتبطة بزيائن متخصصين، وباختصار، فإن البرلمان يهتم بعالم المعرفة أجمع.

الفصل الثالث

الخدمات التي يمكن تقديمها

إنّ العنصر الأساسي المحدّد لحجم المكتبة البرلمانية ونطاقها هو طبيعة الهيئة التشريعية التي تخدمها، فإذا كان المجلس التشريعي أو البرلمان كبيراً ويعقد جلساته بشكل مستمر ومنتظم ويتمتع بفاعلية ونفوذ في المجتمع، سيحتاج أعضاؤه - وعلى الأرجح سيطلبون - مكتبة كثيرة الموارد وتملك نطاق خدمات واسع، أما إذا كان البرلمان ضعيفاً ولا يجتمع إلا نادراً، فقد يكون من الصعب في حينها الحفاظ على موظفين دائمين للمكتبة.

إنّ بإمكان المكتبة البرلمانية أن تكون مسؤولة عن مجموعة من الخدمات ضمن البرلمان، على الرغم من وجود بعض الخدمات التي من المتوقّع من أي مكتبة تقديمها، فليست هناك لائحة إلزامية مرتبطة بالخدمات التي يجب أو لا يجب توفيرها، وقد تبرز

اختلافات كثيرة في هذا المجال بين دولة وأخرى، ويعتمد ذلك على تنظيم الإدارة البرلمانية: إذ يمكن أن تكون المكتبة جزءاً من دائرة معينة أو دائرة بحد ذاتها، وفي الحالة الأخيرة قد تتولّى عدداً من المسؤوليات.

وعلى الرغم من أنّ خدمات البحث البرلماني غالباً ما تشكل جزءاً من المكتبة، فهذه الحالة ليست دائمية. إذ أظهر مسحٌ شمل أعضاء قسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات أجري عام 2006 أنّه في البرلمانات التي تمتلك خدمة بحث يتساوى عدد البرلمانات حيث تتواجد المكتبة وخدمة البحث في دائرة واحدة وعدد البرلمانات حيث كلّ من الخدمتين في دائرة منفصلة⁷.

كما أنّ الخدمات المقدّمة رهن بالموارد المتاحة، حيث من الواضح أنّ مكتبة صغيرة يعمل فيها عدد قليل من الموظفين (في حالات عدّة، يكون العدد قليلاً جداً) ليست قادرة على توفير مجموعة الخدمات والخبرة الواسعة التي بإمكان مكتبة كبيرة وكثيرة الموارد تقديمها، وعليه فإن المدرج أدناه ليس بلائحة خدمات إلزامية ينبغي تقديمها إنما لائحة بالخدمات التي قد تتوفر في المكتبة البرلمانية أو في دائرة أخرى ضمن البرلمان أو ربما قد لا يوفرها البرلمان نفسه، لكن من المحتمل أن تتواجد غالبية الخدمات في أغلب البرلمانات بشكل أو بآخر.

إن التصنيف التالي ليس صارماً وثابتاً، فعلى سبيل المثال قد تُعتبر إحدى الخدمات "خدمات بحث" في أحد البرلمانات فيما قد تُعد "خدمات معلومات" في برلمان آخر، وإذا كان البرلمان يقدّم خدمات للعمامة فقد تنشأ تداخلات بين هذه الخدمات وتلك المقدّمة للبرلمانيين.

خدمات المكتبة التقليدية

من السهل أن ننسى، في عصر تزايد إتاحة خدمات المعلومات على الإنترنت أنّه لا زال هناك حاجة إلى تلك الخدمات التي عادةً ما تقدّمها المكتبات حسب تحديد القاموس المذكور في مقدّمة هذه الدراسة، ويشمل ذلك توفير مجموعة من الكتب (والأقراص المدمجة والميكروفيش إلخ...) ليتم الاطلاع عليها أو استعارتها وتوفير موظفين يتفاعلون مع المستخدمين ويزوّدونهم بالمستند أو المعلومات التي يحتاجونها، وغالباً ما يتم ذلك في مكان تتوافر فيه مكاتب و/ أو محطات عمل للدراسة الهادئة، ويكون جزء كبير من المجموعة التي تتضمنها المكتبة عبارة عن أوراق وسجلات البرلمان.

⁷ تدابير العمل بين المكتبة البرلمانية وخدمات البحث. تم تقديم نتائج المسح في مؤتمر أمناء المكتبات البرلمانية في آبا أغسطس 2006، من قبل

كيث كوينغهام. صدر في النشرة الصادرة عن قسم الإفلا في كانون الثاني/يناير 2007.

<http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

قد تضم الكثير من مباني البرلمانات القديمة غرفة كبيرة أو مجموعة من الغرف تكون منفصلة وتعد كمكتبة، وقد تتوفر خدمة لاستعارة الكتب والحصول على كتب من مكتبات خارجية لأجل تلبية حاجات البرلمانيين المتخصصة التي لا يمكن توفيرها من موارد المكتبة الخاصة.

من الجيد أن تكون لدى بعض المكتبات روابط وثيقة مع مكتبات وطنية أو مكتبات متخصصة أخرى تساعد على إيفاء هذه المتطلبات، وفي بعض الحالات تكون المكتبة البرلمانية هي بمثابة المكتبة الوطنية، ومن جهة أخرى فإن بعض المكتبات سواء كانت وطنية أو لم تكن، فهي ليست مفتوحة للعام، وبإمكان البرلمانيين أن يأتوا شخصياً إلى المكتبة لتقديم الأسئلة (كما يمكنهم استخدام الموارد بمبادرتهم الشخصية من دون إزعاج الطاقم) أو أن يتصلوا هاتفياً أو يتواصلوا مع المكتبة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل الهاتفية القصيرة للحصول على المساعدة اللازمة، وتتم الإجابة على الاستعلامات من مخزون المراجع أو من الإنترنت أو من مصادر أخرى.

خدمات المعلومات

بما أن المكتبات أياً كان نوعها توفر عادة خدمات معلومات معينة، فليس هناك خط ثابت وصارم يفصل بين هذه الفئة والفئة السابقة، لكن لا يزال من المفيد تحديد هذه الخدمات كمفهوم منفصل، وفي هذا الإطار يشير المصطلح إلى توفير معلومات مناسبة ودقيقة تلبي احتياجات البرلمانيين.

إن التمييز بين خدمات المعلومات وخدمات البحث ليس شيئاً واضح المعالم، إلا أن خدمات المعلومات هي عادة تلك التي تقدم معلومات مرجعية سريعة من مصادر مطبوعة أو من شبكة الإنترنت في ظروف ليس من الضروري فيها امتلاك معرفة متخصصة بالموضوع لتوفير إجابة، وقد تساعد هذه الخدمات البرلمانيين (أو موظفيهم) على إجراء بحثهم الخاص.

خدمات البحث

تملك غالبية المكتبات البرلمانية التي لديها أكثر من الحد الأدنى من الموارد خدمة بحث من نوع ما، سواء كانت أو لم تكن في نفس الدائرة مع المكتبة، حتى وإن لم تكن خدمة البحث والمكتبة في نفس الدائرة، فقد تكون الروابط وثيقة بينهما (وإن لم تكن كذلك، فهي مسألة تحسب على المعنيين بذلك)، وفي الواقع إن الاختلاف في النطاق واسع، ما سيؤثر على ما يمكن القيام به، غير أن جوهر خدمة البحث يكمن في تقديم تحليل سياسات متخصص وبيان موجز إلى البرلمانيين، وفي توفير إحاطات أطول وأهم من تلك التي تقدمها خدمات المعلومات.

ويتم ذلك عبر طرق مختلفة لكن عادة توفر خدمة البحث مواداً متاحة (مثل البيانات الموجزة المرتبطة بأحد القوانين الجديدة أو بمواضيع راهنة "ساخنة")، إضافة إلى مواد مفصلة على قياس احتياجات البرلمانيين المنفردين استجابة لمطالب محددة.

إن تطوير شبكات الإنترنت يؤدي الى تسهيل الوصول إلى مجموعة أوسع من المواد، ما يشير إلى ميل للانتقال نحو توفير الموارد المتاحة للجميع على نحو سباق وبعيداً عن التركيز على الإجابة على مطالب الأفراد الخاصة، لكنّ هذا لا يعني أنّ الخدمة المفصّلة لا تبقى مهمة حتى ولو كانت تشكّل حصة صغيرة من عبء العمل.

من ناحية أخرى، يختلف نطاق خدمات البحث بين البرلمانات، وبشكل خاص قد يكون العمل منظماً بطريقة يشكّل فيها توفير الدعم البحثي للجان البرلمانية جزءاً هاماً من بعض خدمات البحث البرلمانية لا من خدمات أخرى، وفي بعض خدمات البحث يكون إطلاع البرلمانيين على مشاكل الناخبين مهمة أساسية فيما لا تعتبر خدمات بحث أخرى هذه المهمة جزءاً من دورها.

كما رأينا، إن التمييز بين خدمات المعلومات وخدمات البحث ليس أمراً صلباً أو ثابتاً، ففي عرض قُدّم في مؤتمر مشترك من تنظيم الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات والاتحاد البرلماني الدولي وجمعية الأمناء العاميين للمكتبات حول "إطلاع الديمقراطية" في 22 تشرين الأول (أكتوبر) 2008⁸ حدّد إيان وات من مكتبة البرلمان الأوروبي أنّ التوجّه الناشئ يكمن في تقارب بين خدمات المعلومات وخدمات البحث، واعتبر هذا الأخير أنّ "المكتبة وخدمة البحث مجالان مهنيان منفصلان حتى ولو كانا يعملان غالباً سوياً.

وقد شهدنا في السنوات الأخيرة تقارباً بين المجالين، فالمكتبة تقدّم منتجات ذات قيمة مضافة أكبر، حيث لا تقدّم مثلاً المرجع فحسب إنما أيضاً الملخصات والنبذات، وفي الوقت عينه تميل خدمات البحث إلى إنتاج أوراق بحثية واسعة أقل وبيانات موجزة مباشرة و أكثر قصراً. وعليه فإن المرفقين يتقاربان، ويكمن التوجّه المشترك في تنامي التخصص في المواضيع نظراً لأنّ عمل البرلمانات يصبح أكثر تخصصاً وتقنية وتحدياً.

البنية التحتية لنظم المعلومات البرلمانية

سيكون لدى البرلمانات تدابير إدارية لإدارة البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكن لا بدّ من التمييز بين البنية التحتية المادية (الحواسيب، الكابلات وما إلى هنالك) من جهة والمضمون والخدمات المقدّمة عبر هذه البنية التحتية من جهة أخرى، كما سيكون لأقسام مختلفة من البرلمان حاجات معيّنة لتتمكّن مثلاً من تتبّع التعديلات على القوانين أو إعداد التقارير عن النقاشات أو تعميم خدمات البحث والمعلومات على البرلمانيين، وبالطبع فإن من المتوقّع من المكتبات التي تملك مجموعات من الكتب أن يكون لديها كتالوجات على الإنترنت تُستعمل كأداة إدارة وكوسيلة لجعل مجموعات الكتب المادية (أو الافتراضية) متاحة لزيائنها.

⁸ إطلاع الديمقراطية: تعزيز القدرات لتلبية حاجات البرلمانيين المرتبطة بالمعلومات والمعرفة. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، الاتحاد

البرلماني الدولي، وجمعية الأمناء العاميين للبرلمانات. جنيف، 16 تشرين الأول\أكتوبر 2008. <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

وتهتم المكتبات البرلمانية كثيراً بكيفية عمل هذه التدابير بما أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستكون مكوناً أساسياً في كيفية حصول المكتبة على المعلومات ومعالجتها وتعميمها، وسيختلف مستوى مراقبة هذه التدابير من داخل المكتبة لكنّ تدابير العمل الوثيق عامل مهم للنجاح، كما ستحتاج المكتبة إلى آليات تضمن أخذ حاجاتها وأولوياتها في الحسبان.

خدمات الإنترنت والإنترنت

ستتضمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير خدمات الإنترنت البرلمانية وشبكة إنترنت برلمانية، ومن المرجح أن تشكل شبكات الإنترنت وسيلة أساسية لإتاحة عمل خدمات المعلومات والبحث للبرلمانيين، كما أنّ الإنترنت طريقة ذات أهمية متزايدة تستعملها البرلمانات لجعل المعلومات متاحة للعامة.

وتتيح المكتبات أيضاً بعض موادها على الإنترنت. ويُعدّ تصميم المواد وتنظيمها على الإنترنت والإنترنت عاملاً أساسياً ليسمح بإتاحة الخدمات بشكل تام لمن يريد استخدامها، وهذا مجال سيكتسب العاملين فيه في خدمات المعلومات خبرة وتمرس، وقد يعني ذلك أنّ مسؤولية تحرير وتنظيم محتوى هذه الخدمات ستقع تحت مظلة إدارة المكتبة البرلمانية نفسها.

خدمات للعامة والمدارس

أصبحت البرلمانات تدرك بشكل متزايد الحاجة إلى شرح مهامها للعامة والمجتمع بشكل عام ولطلاب المدارس بشكل خاص، وبما أنّ العاملين في المكتبات البرلمانية متمرسون في غزلة المعلومات وتنظيمها وتعميمها، فهم مخولون لأداء هذا الدور، كما سيحتاج هؤلاء إلى تتبّع تقدّم التشريعات عبر البرلمان وإلى إدراك مجريات الأمور بما أنّ ذلك سيشكل جزءاً من ضرورة الأحاطة الجارية العامة، ونتيجة لذلك قد يكون إيجاد خدمات للعامة والمدارس ضمن تدابير الإدارة نفسها المعتمدة لخدمات المعلومات للبرلمانيين مسألة حساسة نظراً للتداخل بين حاجات المعلومات الخاصة بكل من المجموعتين.

المنشورات، والحفظ والأرشيف

تتولّى بعض المكتبات البرلمانية الحفاظ على تاريخ البرلمان (سجلات العضوية السابقة، وأوراق الأعضاء) ولدى الكثير منها برامج لنشر ودعم مجموعات خاصة أو مجموعات حول مواضيع معيّنة قد تكون مهمة خلال دورة تشريعية أو لمناسبة خاصة (اجتماع دولي، ذكرى، إلخ). في بعض البرلمانات، تشكل محفوظات الأوراق البرلمانية قسماً فرعياً من المكتبة، فيما تكون عبارة عن دائرة منفصلة في برلمانات أخرى.

إن ما تم ذكره أعلاه لايمثل لائحة شاملة بالخدمات التي يمكن لدائرة المكتبة البرلمانية توفيرها لكنّه يغطّي الخدمات التي يربّح تقديمها في هذا النطاق، وإن لم تتوافر في المكتبة، فقد تكون على الأرجح موجودة في مكان آخر في الإدارة البرلمانية.

الفصل الرابع

سياسات تطوير مجموعات الكتب

الخلفية

إن على جميع المكتبات اتخاذ قرارات بشأن المواد التي يجب الاستحصال عليها والحصة التي ينبغي تخصيصها من ميزانية المكتبة لتطوير مجموعات الكتب لديها، وينظر هذا الفصل في هذه المسألة في الإطار الخاص المتعلق بالمكتبات البرلمانية، لا

سيما حين تكون المكتبة البرلمانية منفصلة عن المكتبة الوطنية، وهو يغطي المواد الإلكترونية والمطبوعة (إضافة إلى الميكروفيلم).

إن ما يملئ المواد الواجب وجودها في مكتبة برلمانية هو الحاجات المتخصصة للبرلمانيين وغيرهم من المستخدمين، ومن بين أنواع المواد التي يمكن شراؤها:

- الكتب، من المراجع والكتب العامة
- المجالات الدورية
- الكتيبات وغيرها من المنشورات القصيرة الأمد
- الصحف (النسخ المطبوعة والإلكترونية)
- الاشتراكات في قواعد البيانات على الإنترنت
- المواد الإلكترونية (الرقمية) غير المتوفرة على الإنترنت (بما فيها أرشفة المواقع)
- المواد على شكل ميكروفيلم
- المواد السمعية البصرية

ولا بدّ من الأخذ بعين الاعتبار العوامل المتعلقة بالمكتبة التي قد تؤثر على سياسة الشراء، وقد تؤثر أيضاً على ذلك حاجات البرلمانيين لمعلومات مناسبة ودقيقة وغير منحازة كما سبق وتناول الفصل الثاني.

الأسئلة التي قد تؤثر على قرارات الشراء

ما هي الميزانية المخصصة للمشتريات؟ هل هناك إمكانية لزيادتها في حال اعتبارها غير مناسبة؟ هل بإمكان المكتبة الحصول على مواد مفيدة مجاناً؟ بعض المكتبات البرلمانية مكتبات "إيداع"، أي أنها تملك الحق في الحصول مجاناً على نسخة من أي كتاب منشور في البلد، قد يكون هذا الأمر قيماً للبعض لكنّه في الواقع نعمة ونقمة لأنه على الأرجح يستتبع الحصول على الكثير من المواد التي لا علاقة لها بحاجات البرلمانيين، وحتى لو لم تكن المكتبة "مكتبة إيداع"، فبإمكانها أيضاً الحصول على كمية كبيرة من المواد المجانية، وهو أمر مفيد لا سيما في حال كانت الميزانية متواضعة. لكنّ المواد "المجانية" قد تشوّه سياسات تجميع الكتب إذا ما تم قبولها من دون تمييز، وبالطبع يجب فهرستها ووضعها على الرفوف.

لا بدّ من توافر سياسات صارمة للتخلّص من المواد "المجانية" من دون الاضطرار إلى المرور بعملية تستغرق الكثير من الوقت.

هل هناك روابط جيّدة مع مكتبات أخرى يمكن أن تقدّم مواداً بسرعة وموثوقية؟ ما مدى صلابة البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانية؟ فإذا كانت موثوقة، سيصبح المجال أوسع لشراء مواد على شكل رقمي فقط وإتاحتها على الإنترنت.

هل تملك المكتبة مجموعة من الأعمال المخصّصة للاستعارة أم فقط مجموعة مراجع؟ هل هناك خدمة بحث تحتاج مجموعتها الخاصة من المواد المتخصصة؟ ما مقدار المساحة التي تملكها المكتبة لتخزين المواد المطبوعة؟
الإجابات على كل هذه الأسئلة هي التي ستؤثر على قرارات الشراء.

التوازن بين النسخ المطبوعة والمواد على الإنترنت

ما إن يجري الاتفاق على الميزانية، يجب أخذ قرارات بشأن التوازن بين الإنفاق على المواد المطبوعة والمواد على الإنترنت في الحالات التي تكون المعلومات متاحة فيها بالشكلين. فبالنسبة لبعض المواد الكثيرة الاستخدام، قد يتوجّب توفر المواد في الشكلين - لكن لا يزال الواقع هو أنّ الاطلاع على كتاب مرجع مألوف في متناول اليد يبقى أسرع من البحث على الإنترنت ويلاقي ترحيباً أكبر من قبل المستخدمين.

فإذا كانت المكتبة تملك مجموعة من الأعمال المخصّصة للاستعارة، فستكون نسخاً مطبوعة (إلا في حال نجاح أحدهم في اختراع شكل مرضٍ من الكتب الرقمية يمكنه منافسة الكتب الموجودة من ناحية مرونة الاستخدام)، لكن، بشكل عام حينما يكون هناك خيار، فمن المفضّل (من وجهة نظر أمين المكتبة) توفّر المواد على الشكل الرقمي فقط، وهذا يعني أنّه حين تشكّل المواد اهتماماً عاماً، فيمكن إتاحتها على شبكة الإنترنت، شرط أن تكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات صلبة (وإذا لم تكن كذلك، على المكتبة أن تسعى بقوة إلى التحسين)، كما يعني ذلك أيضاً أنّه في غالب الأحيان سيكون البحث أسهل على الموظفين وأنّه يمكن تحديث المواد بشكل أكثر انتظاماً من المصادر المطبوعة، ومن إحدى المشاكل في التعامل مع المواد الرقمية هي أنه يمكن تحديث أو تغيير النسخ بسرعة، ومن المهم أن تتمكّن المكتبات البرلمانية من تتبّع ذلك.

نمو أو عدم نمو

يجب أيضاً أخذ قرار في اعتماد سياسة نمو أو عدم نمو. ويندرج ذلك بشكل أساسي في إطار المواد المطبوعة حيث تشكّل المساحة مسألة رئيسية بالنسبة إلى الكثير من المكتبات، لكن يجب أيضاً التفكير بالموضوع في ما يخص المواد الرقمية بما أنّه ستترتّب تكاليف جراء التخزين.

قد تعتمد الإجابة على هذا السؤال على ما إذا كانت المكتبة حديثة العهد ومحدودة المقتنيات أو ناضجة وقديمة العهد، وقد تملك المكتبة أيضاً دوراً هاماً في الحفظ، إذ من المرجح أن ترغب جميع المكتبات (باستثناء ربما تلك التي لديها سهولة نفاذ إلى المكتبة الوطنية أو أي مكتبة أخرى لديها نفس المواد) في الاحتفاظ على الأقل بسلسلة واحدة كاملة مطبوعة من التقرير الرسمي عن الاجتماعات البرلمانية والأوراق البرلمانية حتى ولو كانت كل هذه المواد متاحة على الإنترنت، شرط أن تُحفظ في ظروف آمنة (من الفيضانات والحرائق مثلاً) وشرط أن يكون الورق خالٍ من الأسيد، تُعتبر النسخ المطبوعة شكلاً أكثر ضماناً واستدامة، وفي هذه الحالة بالطبع ستتقلص المساحة المخصصة لأي مواد مطبوعة أخرى.

قد تشعر أي مكتبة حديثة العهد بالحاجة إلى الاستمرار في بناء مواردها المطبوعة، لكن على المكتبة الراسخة والقديمة العهد أن تفكر في سياسة عدم نمو لمقتنياتها المطبوعة، ما يعني أنه يجب أن يقابل شراء أي مواد جديدة التخلّص من مواد أقدم أو ربما تقليص للمقتنيات، وينبغي أن تفكر كل المكتبات في مدى حاجتها في العصر الرقمي إلى مقتنيات ومواد مطبوعة، حتى ولو كان لديها الكثير من المساحات، نظراً لوجود نفقات الموظفين وتكاليف الصيانة، ونتيجة لذلك، فلا بد من أن يقابل سياسات الشراء سياسات للإلغاء والتخلّص.

اختيار المواد

يجدر بالمكتبة البرلمانية تحديد المبادئ التي سيرتكز عليها اختيار المواد، هناك نماذج للمساعدة في هذه العملية سيعتاد عليها أمناء المكتبات، والمبدأ الأساسي هو أنه على المكتبة ضمن التمويل المتاح لها شراء كتب ومصادر معلومات إلكترونية وصحف ومجلات دورية وكتيبات وغيرها من المواد التي قد يحتاجها البرلمانيون وموظفهم لجهة واجباتهم البرلمانية، أو التي يحتاجها موظفو المكتبة والبحث لجهة عملهم المرتبط بالمعلومات والبحث، وبالإمكان أيضاً جمع مواد يحتاجها موظفون برلمانيون آخرون وتتعلق بعملهم، ولا يجب النظر إلى المعلومات على الإنترنت والمعلومات المطبوعة كل على حدة بل على أنها مكملة لبعضها.

ضمن هذه المقاربة العامة، من المفيد تصنيف مجالات المواضيع حسب مقدار الرغبة في شمولية المجموعة، وبالطبع سيود البرلمان الحصول على مجموعة شاملة من الأوراق البرلمانية والتقارير الرسمية عن المناقشات والاجتماعات، كما سيحتاج إلى مجموعة جيدة جداً وليس بالضرورة شاملة بشكل تام من منشورات الحكومة (قد لا تكون بعض المنشورات العالية التخصص مفيدة من الناحية العملية للبرلمانيين).

لكن حين يتعلّق الأمر بالكتب والمجلات الدورية لا بد من اعتماد سياسة انتقائية تأخذ في الحسبان المعيار المفتاح لانتقاء المواد، ألا وهو أن يكون البرلمانيون على الأرجح بحاجة إليها في ممارسة واجباتهم، لهذا السبب تركّز أي مجموعة على مواضيع مثل القانون والسياسة والحكومة والعلوم الاجتماعية ومسائل سياسة العلوم وكتب عن الدول الأجنبية، ولا يعني هذا أنه يجب استبعاد المواضيع الأخرى، لكن لا بد من اعتماد سياسة انتقاء متينة.

في بعض الحالات، قد يكون هناك بعض المواضيع التي لا تود المكتبة البرلمانية جمع أي مواد بشأنها على الإطلاق، ما يدخل في هذه الفئة على سبيل المثال هو المواد المرتبطة بالحياكة وقوالب الحلوى، ومن جهة أخرى، يوجد مواضيع تستلزم شراء مجموعة بحث شاملة والحفاظ عليها، إن البرلمان نفسه يشكّل أحد هذه المواضيع، وبين الحالتين هناك مجموعة مواضيع تجمع المكتبة بشأنها بعض المواد بدرجات شمولية مختلفة، لكن على الأرجح من دون شراء الكثير من المواد العالية التخصص، فمثلاً قد ترغب المكتبة البرلمانية في جمع كتب حول السياسة والنظرية الاقتصادية لكن بالطبع ليس عن أطروحات رياضية فائقة التعقيد مرتبطة بالنظرية الاقتصادية، وضمن هذه المبادئ العامة لا بد من وجود مقارنة تستعرض نوع المواد التي يتم نشرها، حتى في موضوع تكون فيه المجموعة شاملة لا ينبغي على المكتبة مثلاً شراء كتب الأطفال⁹. لكن أي موضوع تقريباً قد يصبح مسألة سياسية ويحتّم بالتالي على المكتبة شراء (أو على الأقل استعارة) بعض المواد المرتبطة به، على سبيل المثال، قد يتحوّل موضوع الجراحة التجميلية إلى قضية سياسية وقد تحتاج المكتبة في هذه الحالة إلى معلومات متعلقة بالجوانب السياسية من الموضوع، ويمكن أن يكون لدى أكبر خدمات الأبحاث ما يكفي من الاختصاصيين لتبرير شراء كتب مدرسية مبهمة عن الاقتصاد ومواضيع أخرى شريطة أن يعود استخدامها بفائدة حقيقية على البرلمانين.

ومن الأمور التي يجدر بالمكتبات التفكير فيها هو ما إذا كان يجب شراء الروايات المعاصرة، على الرغم من أنّه من المغربي للمكتبة أن تعتبر نفسها مزوّدة لخدمات شاملة للبرلمانين، بما فيها اهتماماتهم الترفيهية، فإنّ ذلك لن يكون مرغوباً فيه عامة إلا إذا كان للعمل الروائي أو غيره وقع سياسي هام، لكن، في بعض الدول، سيؤدي امتلاك مجموعة من الروايات لمؤلفين وطنيين معاصرين إلى زيادة وعي البرلمانين بإرث الدولة الثقافي.

في بعض الحالات، قد يكون للمكتبة مهمة صريحة في تحسين استخدام البرلمانين للغتهم الثانية وإمكان الروايات في هذه اللغة أن تكون وسيلة للقيام بذلك. توفّر بعض المكتبات أصلاً الروايات ومن الصعب منعها من ذلك.

إن على المكتبات الجديدة أو النامية التفكير بتّمعن قبل اتخاذ قرار بشراء هذا النوع من المخزون نظراً لأنّ جمع المواد التي لا يحتاجها البرلمانين أو أعمال الناخبين تلقي بعبء إضافي على الموارد البشرية منها والمالية على حد سواء، لكن في بعض الحالات قد تبرز الحاجة إلى بعض البراغماتية، إذا ما كانت مجموعة صغيرة من الروايات تجذب الأشخاص إلى المكتبة وتزيد من احتمال تفكير البرلمانين بشكل أكثر إيجابية بشأن المكتبة، فقد يستحق الأمر اقتناءها وربما بالتعاون مع مكتبة عامة، لكن يجب ألا ننسى أنّه لا يندرج ضمن مهام المكتبة الرئيسية.

تُعدّ الصحف جزءاً هاماً من مجموعة أي مكتبة برلمانية كما سيُنقّش لاحقاً في الفصل السادس، إذ يُتوقّع من غالبية المكتبات التشريعية تكريس جزء كبير من ميزانيتها للصحف بما أنّ حافز البرلمانين غالباً ما يكون أجندة الأخبار، وعلى الرغم من أنّ

⁹ إلا في حال كانت المكتبة مسؤولة عن تقديم خدمات تعليمية للمدارس وبالتالي ستود الحصول على مواد للأطفال خاصة بالبرلمان. أنظر الفصل الخامس عشر.

أكثرية الصحف متاحة على شبكة الإنترنت (ليس النص كاملاً بالضرورة) لا يزال البرلمانيون يتوقعون إمكانية الوصول إلى النسخ المطبوعة بما فيها تلك المنتشرة في جزء الدولة الذي يمثلونه.

أما خدمة البحث إذا وُجِدَتْ، فستحتاج إلى الوصول إلى مواد وكتب وقواعد بيانات متخصصة ومواد أخرى قد تكون متخصصة أكثر من اللزوم بالنسبة إلى المكتبة العامة، سيود الباحثون أن تؤمّن لهم سهولة وصول قدر الإمكان إلى المواد المتخصصة، لكن يبقى من المستحب أن تُعتَبَر مجموعات الأبحاث جزءاً من مجموعات المكتبة ككل وأن يتم الاطلاع عليها من قبل جميع المستخدمين عند الاقتضاء.

إن من بين مجالات تطوير المجموعات التي قد تكتسي أهمية خاصة بالنسبة إلى البرلمانين في المكتبات التشريعية، الأدبيات الذي تغطّي السياسة والسياسة العامة، ففي الكثير من الدول ثمة عدد من مجموعات البحث النشطة أو خلايا التفكير التي تنتج سلسلة ثابتة من التقارير حول مختلف المواضيع، كما تصدر جماعات المصالح ومنظمات الحملات والأحزاب السياسية أيضاً كنيّيات حول المواضيع الراهنة.

إن بعض المنظمات المعنية تكون راسخة بينما البعض الآخر تختفي في غضون فترة زمنية قصيرة، وقد تؤثر بعض المواد الصادرة عن هذه المنظمات (سواء كانت راسخة أو قصيرة العمر) في التقاط المزاجات المتغيرة في توجّه السياسة العامة. إن تعقّب هذه المنشورات ليس بالأمر اليسير دوماً، لكنّها غالباً تُطَبَع لفترة قصيرة وقد لا تستخدم المنظمات التي تنشرها قنوات نشر عادية، مع ذلك يمكنها أن تساهم بشكل كبير في النقاش العام وبالتالي على المكتبات البرلمانية بذل مجهود لشرائها وحفظها.

إن الميكروفيلم أو الميكروفيش طريقة أرشفة لا تزال مستخدمة في الكثير من المكتبات، وعلى الرغم من أنها تكنولوجيا متّجهة إلى الزوال، فهي لا تزال تحتفظ بمكانتها، إذا كانت بعض المواد تستحق الحفظ لكنها ليست مستعملة بكثرة ومحفوظة على شكل ميكروفيلم، فمن المستبعد أن تستحق كلفة تحويلها إلى نسخة إلكترونية (رقمية)، لكن على المكتبات التفكير بتمعّن في الاستحصال على ميكروفيلم جديد في حال توقّر بديل رقمي.

مجموعة الأعمال المخصّصة للاستعارة

تملك المكتبات التشريعية عادة (لكن ليس بالضرورة) مجموعة من الكتب المتاحة ليستعيرها البرلمانيون وربما مستخدمون آخرون، وبإمكانها أيضاً استعارة كتب من مكتبات أخرى للبرلمانين أو طاقم البحث، وقد تُجَنَّب سهولة الوصول إلى مجموعة استعارة في مكان قريب المكتبات البرلمانية الاستحصال على مجموعة خاصة بها.

في حال توقّر مجموعة مخصّصة للاستعارة، لا بد من التفكير في نطاقها، ويبقى المعيار المفتاح هو المواد التي سيحتاجها البرلمانيون على الأرجح في ممارستهم واجباتهم، لذا تركّز هكذا مجموعة على مواضيع مشابهة لمواضيع المجموعات عامة

المذكورة سابقاً في هذا الفصل، لكن قد تظهر الحاجة إلى مواضيع متخصصة جداً، مهما كانت سياسة الانتقاء شاملة، وقد يبقى البرلمانين بحاجة إلى كتب حول مواضيع لم يتم جمعها، وهنا يمكن أن تكون الروابط الجيدة مع المكتبات الأخرى المستعدة لإعارة الكتب هي مسألة ذات قيمة، لا سيما في غياب خطة إعارة وطنية بين المكتبات أو في غياب خطة قادرة على إنتاج المواد ضمن الجداول الزمنية الضيقة التي غالباً ما يطلبها البرلمانين.

يتولى بعض أمناء المكتبات إدارة الفروع ومراكز الموارد في مساكن مركزية للبرلمانين، وغالباً ما تملك هذه المراكز أو الفروع مجموعة إعارة صغيرة (أو تقدّم مواداً من المجموعة الرئيسية)، وبإمكانها تزويد الأعضاء بمواد وخدمات المكتبة في الساعات التي لا تعمل فيها المكتبة لكن التي قد يحتاج البرلمانين فيها الخدمات (فترات ما بعد الظهر ونهاية الأسبوع)، كما قد يكون لديها حواسيب واتصال على شبكة الإنترنت.

مواد الأرشيف

في بعض البرلمانات، تؤدي المكتبة أيضاً دور أرشيف للأوراق البرلمانية وغيرها من المواد، فتتولى جمعها والمحافظة عليها وتنظيم الوصول إليها، ويتم مناقشة دور الأرشيف بمزيد من التفصيل في الفصل السادس عشر.

الفصل الخامس

إتاحة الخدمات

مقدمة

أن الأوان للنظر في كيفية إمكان إتاحة المكتبات التشريعية خدماتها للمستخدمين وأي أنواع استعلامات وأسئلة يمكن تلقّيها، ما نقصده هنا هو المستخدمين الرئيسيين أي: البرلمانين والموظفين المساعدين لهم والموظفين البرلمانين، كما سبق وقلنا إن بإمكان المكتبات التشريعية توفير الخدمات إلى مجموعات أخرى مثل خدمات المعلومات حول البرلمان إلى العامة، لكننا نركّز

هنا على المستخدمين الأساسيين، وينطبق ما يلي على خدمات البحث والمعلومات، ولا بد من أخذ الكثير من النقاط في الاعتبار فيما يخص خدمات خاصة ستم معالجتها في الفصول ذات الصلة، كما يوجد دراسة موجزة للحاجة إلى وضع حدود لما يمكن تقديمه.

يحتاج البرلمانيون الوصول إلى خدمات البحث والمعلومات في أوقات مختلفة ولأسباب متنوعة، وغالباً ما سيحتاجون المعلومات على نحو طارئ، ولأجل تلبية هذه الحاجات المتميزة، ستودّ المكتبة التشريعية تقديم أكبر تنوع ممكن من وسائل الوصول إلى الخدمات، بشكل عام يمكن توفير الخدمة عبر الرد على استفسارات المستخدمين الفردية أو عبر جعل الخدمات متاحة عامةً بشكل نموذجي لا حصري عن طريق شبكة الإنترنت البرلمانية، وعليه قد تكون الخدمة تفاعلية (أي ترد على الاستعلامات الفردية) أو استباقية (أي تستبق الحاجات وتتيحها للجميع أو ربما لمجموعة مستهدفة)، هذا التقسيم مبسط وسيجري شرحه لاحقاً لكنّ التمييز الشامل في محلّه، ومن المرجح أن يتوقع المستخدمون أن تكون الخدمات في أي وقت من النهار أو الليل وكنتيجة لذلك، ولأنّ التكنولوجيا تسمح بذلك، حصلت نقلة في التركيز من الخدمة التفاعلية إلى الخدمة الاستباقية في السنوات الأخيرة، ولكن في غالبية المكتبات البرلمانية تبقى الإجابة على الاستعلامات الفردية جزءاً لا يتجزأ من الخدمة، وفي الآونة الأخيرة أدى تطوير أدوات التواصل الاجتماعي الإلكترونية إلى توفير فرص إضافية لكن مختلفة تمكّن المكتبات البرلمانية من التواصل مع مستخدميها وهو أمر لا يزال في مراحل الاختبار الأولى في الوقت الراهن.

الاستعلامات الفردية

يمكن طرح الاستعلامات الفردية والإجابة عليها بطرق عدّة، وتتنطبق هذه الطرق أيضاً على الاتصالات مع المستخدمين لأسباب أخرى:

- **شخصياً.** يقوم البرلماني (أو مستعلم آخر) بزيارة المكتبة أو مكاتب خدمة البحث (التي تتواجد مثالياً في مكان يناسب وصول البرلمانيين) ويتحدّث إما مباشرة مع الموظف الذي سيجيب على سؤاله، أو مع شخص آخر سيتولّى تمرير السؤال، وبدلاً من ذلك قد يقوم أحد الموظفين بزيارة مكتب البرلمانيين أو قد يعيّن للعمل مع إحدى اللجان، كما وقد يجري اللقاء خارج المبنى البرلماني.
- **عبر الهاتف.** بإمكان البرلماني أن يتصل هاتفياً بالمكتبة التشريعية. ويمكن القيام بذلك عبر الاتصال بموظف معيّن من الطاقم، أو عبر الاتصال على رقم استعلامات عام، قد يتعامل الموظفون الذين يردّون على رقم الاستعلامات مباشرة مع السؤال، أو قد يمرّونه إلى زميل يملك معرفة مختصة بالموضوع، ومن المستحب توفّر رقم استعلام مركزي لأنّه سهل التعميم والاستذكار من قبل المستخدمين، ولا بد أيضاً من تعميم ساعات العمل، لكنّ ذلك لا يعني أنّه ينبغي استبعاد الاتصال المباشر مع المختصين أو الأقسام المختصة في أنواع معيّنّة من الاستعلامات. أثناء

الاتصال بموظفين منفردين، من الضروري وجود تدابير واضحة إما للإجابة على الهواتف في حال غيابهم أو لوضع نظام بريد صوتي مع رسالة واضحة حول مدة غياب الشخص المعني.

- **عبر البريد الإلكتروني.** قد تصل رسائل البريد الإلكتروني إلى عنوان بريد عام معيّن يجب فحصه بانتظام أو إلى موظف محدّد، ولكي يعلم المستخدمون ماذا عليهم أن يتوقّعوا، من الأفضل تعميم الساعات التي سيجري خلالها تفحص عنوان البريد الإلكتروني العام أو الاعتماد على نظام استجابة تلقائي يؤكد تلقّي الاستعلام ويعطي دلالة على الوقت المتوقع للإجابة الأولية، أما حين يتم استخدام عناوين بريد شخصية، فمن الأهمية بمكان أن يستعمل الموظفون المعنيون أنظمة "استجابة في حال التواجد خارج المكتب" كي يعلم المستخدمون أنّ الشخص المطلوب خارج المكتب وأنه بإمكانهم الاتصال بشخص آخر عند الاقتضاء، ويجب تحديد الشخص الممكن التواصل معه في هذه الحالة في رسالة الاستجابة في حال التواجد خارج المكتب.

- **عبر استمارة على الموقع الإلكتروني.** يُعد إرسال البريد الإلكتروني مباشرة من شبكة الإنترنت البرلمانية أو من الموقع الإلكتروني من إحدى وسائل توليد وتوجيه الرسائل الإلكترونية، وتكمن المنفعة من ذلك في إمكانية تصميم استمارة لاستنباط المعلومات التي يحتاجها الشخص لأجل الإجابة على السؤال، فعلى سبيل المثال، المهلة القصوى للحصول على الإجابة، قد يكون من الضروري الاتصال بالمستعلم (صاحب السؤال) سعياً لاستيضاح المعلومات الدقيقة التي يحتاجها، وقد يؤدي عدم القيام بذلك إلى قضاء الوقت على عمل لا يقم الإجابة المطلوبة، ومع تزايد إتاحة أجهزة البريد الإلكتروني النقالة، تبرز الأهمية المتنامية لوسيلة الاتصال هذه.

- **عبر رسالة.** في الكثير من البرلمانات، لم تختفي الرسائل كوسيلة تواصل استُبدلت بالبريد الإلكتروني، على غرار الرسائل الإلكترونية، فيمكن إرسال الرسائل إلى نقطة استعلام عامة أو إلى فرد معيّن، ويجب التأكيد على استلام الرسائل فوراً، وقد يشمل ذلك معلومات الاتصال بالموظف المسؤول عن الرد على الاستعلام، إضافة إلى ذلك، وكما هو الحال بالنسبة إلى رسائل البريد الإلكتروني، وقد يتوجّب الرجوع إلى المستعلم إذا لم تتوفر كل المعلومات اللازمة.

- **رسائل نصية.** وهي وسيلة ملائمة فقط لأبسط أنواع الأسئلة، غير أنّ بعض المكاتب كانت تختبر استخدام الرسائل النصية بهذه الطريقة.

حين يتقدّم البرلمانيون أو موظفهم أو مستخدمون مخولون آخرون فردياً بالأسئلة، فلا بد من وجود آليات تضمن وضوح حاجات المستعلمين، فقد لا يضع المستعلمون دوماً أسئلتهم بصيغة مفيدة، ويعود ذلك لأسباب عدّة: منها عدم تفكيرهم بوضوح بما يحتاجون إليه، وبالتالي سيحتاج الشخص الذي يتلقّى السؤال إلى استيضاح ذلك، من جهة أخرى، في حال ورود السؤال من أحد الموظفين العاملين لدى البرلماني، الذين قد يشوّهون السؤال أو قد لا يكونوا فهموا تماماً ما المطلوب منهم معرفته، فضلاً

عن ذلك قد يقومون بافتراضات غير واقعية حول ما يمكن معرفته، أو لا يوضحون متى يريدون الحصول على المعلومات أو لأي غاية.

تفرض هذه العوامل وضع إجراءات لتحديد ما يحتاج البرلمانيون فعلاً إلى معرفته، ما يعني أنّ الطاقم بحاجة إلى التدريب على كيفية أخذ الأسئلة. قد لا يبدو ذلك ضرورياً بالنسبة إلى المعنيين وقد يُفترض أنّ كل ما يلزم هو تدوين الأسئلة التي طرحت، لكن نظراً للأسباب المذكورة أعلاه، ليس ما تم السؤال عنه هو بالضرورة نفس ما هو مطلوب.

حين يتقدّم البرلماني مباشرة بالاستعلام شخصياً أو عبر الهاتف، من السهل الحصول على الاستيضاح اللازم (على الرغم من أنّ الموظفين قد يتردّدون أحياناً إذا كان البرلماني مشغولاً وعلى عجلة)، ويمسي الأمر أصعب في حال تمّ تمرير السؤال عن طريق طرف ثالث مثل الباحث الذي يعمل لدى البرلماني أو في حال وصول الاستعلام عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة، وفي الحالتين فإن من الأهمية بمكان توفّر آلية معيّنة للعودة ومراجعة صاحب السؤال، وإلا قد لا يحصل المستعلم على ما يريد، إذا ما هي النقاط التي ينبغي تذكرها عند إعداد التدابير لكيفية أخذ الأسئلة؟

تتمثّل النقاط الرئيسية في ما يلي:

- **تأكد من الحصول على أكبر قدر ممكن من التفاصيل من المستعلم حول ما يريده.** قد يتقدّم البرلمانيون بأسئلة عامة جداً، في حين أنّهم في الواقع يسعون للحصول على معلومات محدّدة.
- **حاول أن تضمن وضوح تغطية الإجابة، لا سيما إذا كان السؤال إحصائياً بطبيعته.** على سبيل المثال، في حال كان السؤال عن إحصاءات جرمية "حديثّة"، ما المقصود بحديثّة؟ وماذا يجب أن تكون التغطية الجغرافية؟ هل ينبغي أن تكون الدولة ككل أو فقط جزءاً منها؟ يكتسي هذا الموضوع أهمية خاصة في دولة فدرالية.
- **اكتشف لأي هدف المعلومة لازمة بما أنّ ذلك قد يؤثر على توفير الإجابة الأكثر فائدة.** مثلاً، هل هي معلومة واحدة يودّ المستعلم إدخالها في خطاب ما أم هي موضوع يهم البرلمان؟
- **حدّد المعلومات التي قد يملكها المستعلم عن هذا الموضوع.** إذ أنّ ذلك يوفّر عليك عملاً غير ضرورياً.
- **تأكد من وضوح المهلة القصوى لتوفير الإجابة.** فمثلاً، ليس طلب الحصول على إجابة "في أسرع وقت ممكن" بالمفيد بما أنّ المستعلم قد يقصد بذلك أي شيء يتراوح من عدّة دقائق إلى عدّة أيام، كما يجب توضيح ما إذا كانت الإجابة لازمة في وقت معيّن لحدث محدّد مثل نقاش برلماني أو ظهور على شاشة التلفاز، إذ يساعد الوضوح في تحديد المهلة القصوى لعضو البرلمان للحصول على ما يريد وللموظفين البرلمانيين لتخطيط عملهم بشكل فعال.
- **حين يكون السؤال عبارة عن استعلام بحثي ينبغي أن يجيب عليه شخص متخصص، من المحبّد أن يتحدّث الشخص المسؤول عن إعطاء الإجابة إلى صاحب السؤال.** ويعود السبب في ذلك إلى أنّ المختصّ في الموضوع

سيكون قادراً على شرح المعلومات المتوافرة وسيكون على الأرجح عالماً بالأسئلة التي يجب طرحها كي تُلبى حاجات المستعلم.

- **ضع الآلية المفضلة لتوفير الإجابة والمكان الذي يجب تسليمها إليه.** في أيامنا هذه، يتم ذلك على الأرجح عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، لكن قد يتم أيضاً على شكل أوراق، لا سيما إذا كانت الإجابة تتضمن مواداً ليست متاحة إلكترونياً بسهولة.

المواد المتاحة عامة

حتى الآن، تطرّق هذا الفصل بشكل أساسي إلى الإجابات على الاستعلامات الفردية. وهي لا تزال تشكّل جزءاً جوهرياً من عمل الكثير من المكتبات البرلمانية، إلا أنّ نمو شبكات الإنترنت سهّل إتاحة المعلومات للمستخدمين بشكل يمكنهم من الحصول على المعلومات بنفسهم، لكن لا يجب النظر إلى ذلك على أنه أمر بدأ فقط مع تطوّر العصر الإلكتروني، ففي الكثير من المكتبات البرلمانية لطالما كان بإمكان المستخدمين إستشارة المراجع أو تصفّح مخزن الكتب من دون أي تدخل من الموظفين، كما أنّ مكتبات كثيرة أتاحت مستندات موجزة معدّة مسبقاً حول المسائل الراهنة أو مشاريع قوانين مطروحة على البرلمان، ويمكن للمستخدمين جمعها من دون أي تدخل مباشر من الموظفين، كما وتمكّن البرلمانين لوقت طويل كما شهدنا، من تقديم أسئلتهم عبر الهاتف أو الرسائل في حال كانوا بعيدين عن المكتبة.

ما تغيّر هو أنّه أصبح بالإمكان اليوم في الكثير من المكتبات البرلمانية الوصول إلى غالبية مواردها عن بعد، إذ يمكن للمكتبات إتاحة مجموعة من المعلومات المرجعية والخاصة بتحليل السياسات عن طريق شبكات الإنترنت البرلمانية أو عن طريق الإنترنت، ويمكن اعتبار هذا النوع من المواد مجموعة من الإجابات على الأسئلة المطروحة غالباً حول المسائل الراهنة. كما يمكن إتاحة الوصول إلى مجموعة واسعة من المستندات البرلمانية والرسمية على الإنترنت والإنترنت وضمان إيجاد هذه الوثائق بطريقة مباشرة تسمح بالتخفيف من الاستعلامات الفردية.

وقد أدّت هذه المقاربة إلى خفض الطلب لناعية قياس الاستعلامات الفردية في الكثير من المكتبات البرلمانية وأظهرت حدوث نقلة من العمل التفاعلي (أي الإجابة على الاستعلامات الفردية) إلى العمل الاستباقي (ما يعني إعداد مواد متاحة عامة يمكن لأي برلماني أو أحد موظفيه الوصول إليها في أي وقت)، من المهم تحديد تواريخ كل المواد المتاحة عامة وإعطاء تواريخ جديدة لتلك التي تمت مراجعتها.

لكن، في الواقع، ليس هذا التمييز صارخاً على قدر ما قد يظهر في البداية، إذ يمكن أن يُشار إلى المستعلمين مثلاً بالإطلاع على وثيقة جاهزة موجودة على الإنترنت عوضاً عن إعداد إجابة مفصّلة على قياسهم، ومع ذلك يبقى أنّ القرارات الخاصة بالمواد التي يجب إتاحتها عامة تتأثر على الأرجح بالمواضيع التي تتناولها الأسئلة وبإلمام موظفي المكتبة بالمسائل ذات الأهمية الراهنة.

كما لا بد أيضاً من أخذ حقوق النشر في عين الاعتبار، إذ تستفيد بعض المكاتب البرلمانية من الإعفاء من قانون حقوق النشر، وقد يكون استخدام بعض أنواع المواد (مثل المستندات الحكومية) معفو، وفي حالات أخرى قد تبرز الحاجة إلى التفاوض مع أصحاب حقوق النشر والتأليف قبل تخزين وتعميم مواد مثل مواد الصحافة والبيث.

إذا كانت المواد متاحة عامةً ويمكن للبرلمانيين الوصول إليها من دون أي تدخّل مباشر من الموظفين، يصبح التأكد من أنه تم الاستجابة لحاجات البرلمانيين أصعب ممّا يكون عليه حين تجري الإجابة على الاسعلامات الفردية، ولطالما كان من المهم بالنسبة إلى المكاتب البرلمانية فهم حاجات مستخدميها، ويكتسي ذلك أهمية أكبر حين تكون نسبة متزايدة من المواد الموقرة عبارة عن مواد متاحة عامة ويمكن الوصول إليها عن بعد. تجري معالجة موضوع فهم المستخدم بتفصيل أكبر في الفصل التاسع.

وضع الحدود

رأينا أنّ حاجات البرلمانيين المشروعة للمعلومات والأبحاث واسعة جداً، وربما تغطّي كامل حقل السياسة العامة، إذ يناقش البرلمانيون في غالب الأحيان مجموعة واسعة من المواضيع المحلية والوطنية والدولية وأحياناً مواضيع محدّدة جداً وشخصية مثل المسائل المرتبطة بالناخبين الفرديين، وبإمكان أي مسألة تقريباً أن تصبح موضوع اهتمام مشروع لعضو البرلمان، وهذا بالطبع من إحدى سمات المكتبة البرلمانية وخدمات البحث.

وبعني ذلك أنّ وضع الحدود قد يكون صعباً، لكن من المحبّب أن توضح المكاتب المجالات التي يمكنها مساعدة البرلمانيين فيها وتلك التي تقع خارج نطاق اختصاصها، وتقضي القاعدة الجوهرية في أنه يجب أن يكون ما يُطلّب مرتبطاً بالواجبات البرلمانية الخاصة بالبرلمانيين. ستكون هناك اختلافات بين برلمان وآخر، لكن يمكن أن تتضمّن قائمة الأسباب المشروعة للاستعلامات ما يلي:

- التشريعات (مثل معلومات خلفية عن مشاريع القوانين، أو مشورة حول التعديلات)
- عمل اللجان
- الظهور في وسائل الإعلام
- مسائل مرتبطة بالناخبين أو القضايا (على الرغم من أنّ بعض المكاتب البرلمانية لن تعطي معلومات حول هذه المواضيع)
- مسائل برلمانية مقترحة
- خطابات، في البرلمان وفي الخارج
- الزيارات الى ما وراء البحار في مهام برلمانية
- إحاطة عامة بمسائل تهم العامة

أدناه أمثلة على المجالات التي يمكن للمكتبة فيها أن تعرب عن عجزها عن المساعدة، ويختلف ما يمكن أو لا يمكن تغطيته من دولة لأخرى لكن من المستحب أن يكون البند الأول أدناه على اللائحة:

- طلبات ناشئة عن المصالح الشخصية أو التجارية للبرلمانيين أو موظفيهم أو عائلاتهم أو أصدقائهم.
- طلبات للحصول على معلومات شخصية عن برلمانيين آخرين غير موجودة في الحيز العام.
- طلبات لصياغة الخطابات أو كتابة المقالات أو المحاضرات (ويختلف ذلك عن تقديم المعلومات الخلفية والمشورة).
- طلبات المساعدة في مشاريع للمدارس أو للطلاب غير المشاريع المرتبطة بالبرلمان.
- في نظام برلماني، على عكس النظام الرئاسي، الطلبات المقدّمة من الوزراء حول مواضيع تغطّيها دوائريهم الحكومية. (في الأنظمة البرلمانية، من المرجح أن يكون الوزراء أيضاً أعضاء في البرلمان).

ليس فرض هذه الحدود بالأمر اليسير دوماً، فلا بد من تحديد القيود الخاصة بما يمكن للمكتبة تغطيته في عدد من الكتيبات أو المنشورات الترويجية، (الرجاء الاطلاع على الفصل التاسع لمزيد من المعلومات حول حاجات المستخدمين)، ومن المهم أن يكون موظفو الخط الأمامي واثقين من أنهم سيلقون دعم الموظفين الأعلى رتبة في حال حدوث خلاف ما، في هذه الحالة، وإذا كان هناك لجنة برلمانية خاصة بالمكتبة، يمكن أن يكون دعمها للقوانين (أو قواعد العمل) مفيداً جداً، ويُحبذ دوماً أن تكون المنشورات التي تصف خدمات المكتبة إيجابية النبرة وأن تركز على ما يمكن تقديمه عوضاً عن التركيز على ما لا يمكن توفيره.

الفصل السادس

خدمات المعلومات والمكتبات

مقدمة

لقد قمنا سابقاً (في الفصل الثالث) بالتمييز بين خدمات المعلومات (أو الخدمات المرجعية) وخدمات البحث، وشرحنا أنّ مصطلح خدمات المعلومات يُستخدَم عادة للإشارة إلى تلك الخدمات التي تقدّم معلومات مرجعية سريعة من مصادر مطبوعة

أو على الإنترنت في ظروف لا تستلزم معرفة متخصصة للتوصل إلى إجابة، من ناحية أخرى تقدّم خدمات البحث (التي تُعالج في الفصل التالي) تحاليل وموجزات سياسات متخصصة إلى البرلمانيين، كما تُوفّر إحاطات أطول وأكثر أهمية من تلك التي تقدّمها خدمات المعلومات.

إن هذا التمييز بين "خدمات المعلومات" و"خدمات البحث" ليس بالتميز الصارم والثابت، فعلى سبيل المثال قد يطوّر إختصاصيون في المعلومات خبرة في مواضيع معينة، لكن ما يهم هو أن يكون أولئك المعنيون واضحين بشأن أي أسئلة تقع ضمن أي جانب، وإلا قد يرتبك المستخدمون من دون سبب وقد لا يحصلون على الإجابة الأنسب لحاجاتهم.

هناك خطر في أن يعمل قسمان من المكتبة على الاستعلام أو السؤال نفسه من دون علم أحد منهما بذلك، وتبرز الحاجة إلى الوضوح بشكل خاص حين لا تشكّل المكتبة وخدمة البحث جزءاً من الدائرة نفسها ضمن البرلمان، لكن حتى إذا كانتا جزءاً من الدائرة ذاتها، يبقى خطر نقص التواصل والتفاهم بين من يقدم خدمات المعلومات ومن يقدم خدمات البحث قائماً. ويمكن العمل حسب أي تدبير تنظيمي شريطة أن يرغب المعنيون بذلك وأن يظهرها تفهماً واحتراماً لأدوار بعضهم البعض، على الرغم من أنّ كل من المكتبة وخدمة البحث سيودّ أن يتم التمييز بينهما قدر الإمكان في منشورتهما، ولا ينبغي أن تتوقّع أن يفهم البرلمانيون وموظفيهم أين تكمن الحدود.

يصفُ الفصل الثالث أيضاً باقتضاب خدمات المكتبة العامة التي يمكن أن تتوفّر عادة في المكتبات البرلمانية: أنواع الخدمات التي قد تتوقعونها بعد الإطلاع على تحديدات المكتبة المذكورة في الفصل الثالث، (تولّى الفصل الرابع تغطية مجموعات المواد في المكتبة، سواء كانت كتب أو مجلات دورية أو ميكروفيلم أو قواعد بيانات أو أقراص مدمجة وتغطية إعاره هكذا مواد)، يتناول هذا الفصل خدمات المكتبة وخدمات المعلومات العامة التي من المتوقع أن تجدها في أي مكتبة برلمانية. فينطرق إلى:

- المكتبة ككيان مادي
- مفهوم مكتب المعلومات المركزي أو نقطة الاستعلام المركزية
- من أين تأتي الأسئلة وكيف يتم تلقّيها
- أنواع الأسئلة
- المصادر المستخدمة للإجابة على الأسئلة

المكتبة ككيان مادي

يملك الكثير من المكتبات القديمة العهد غرفة كبيرة أو مجموعة من الغرف تم بناؤها كمكتبة، وغالباً ما تنطبق هذه الميزة أيضاً على المباني البرلمانية الأحدث، سواء بُنيت بالأصل للبرلمان أم لا.

مع نمو الخدمات المقدّمة والمتاحة عبر الإنترنت أو الإنترنت، قد يجري التشكيك في الحاجة إلى تسهيلات ومرافق من هذا النوع وفقاً للمقياس الذي تُقدّم فيه في غالب الأحيان، إذ لطالما كان بالإمكان الإجابة على الأسئلة عبر الهاتف أو عبر إرسال المواد في البريد إلى المستعلم، وتبرز هنا مسألة المغالاة في التغيير الذي حصل، لكن مؤخراً (وطبعاً حين صدرت النسخة الأصلية من هذه المبادئ التوجيهية)، كان الوضع السائد يقضي بضرورة زيارة المكتبة شخصياً في حال أراد أحد البرلمانيين أو موظفيه إستشارة مواد المكتبة، أما الآن فمن المرجح أن تتوفر غالبية المواد المطّلع عليها مثل النقاشات والمستندات البرلمانية والصحف على الإنترنت، ومع ذلك قد يستسهل المستخدمون تصفّح الصحف والمواد الأخرى بنسخ مطبوعة عوضاً عن استخدام الإنترنت وفي حال كان مكتبهم قريب أو صادف وجودهم في الجوار قد يفضلون إستشارة الموظفين شخصياً بدلاً من اللجوء إلى الهاتف أو البريد الإلكتروني، كما أنّ جزء كبير من المواد، لا سيما المواد القديمة، لن تكون متاحة على الإنترنت.

من المرجح أن تشترك المكتبة في قواعد بيانات على الإنترنت، لكنّ الإعتبارات المالية أو المهارات اللازمة للبحث في هذه القواعد قد تجعل من غير العملي العمل على قواعد بيانات كهذه، إلا أنّ البعض يرى فائدة في إتاحتها لجميع مستخدمي الشبكة، فضلاً عن ذلك في حال كان لدى المكتبة خدمة لإعارة الكتب، فستتواجد على الأغلب في قاعة أو قاعات المكتبة الرئيسية.

وعليه فمن المرجح أن يكون عدد كبير من المكتبات القديمة العهد واجهت في العقد الماضي تراجعاً في عدد المستخدمين الذين يستعملون المكتبة ومرافقها على الرغم من أنّ الاستخدام الإجمالي للخدمات المقدّمة قد يشهد ارتفاعاً، ما يثير تساؤلين: الأول بالنسبة إلى المكتبات القديمة العهد والثاني بالنسبة إلى المكتبات الحديثة البناء أو التصميم.

من الممكن أن تجد المكتبات القديمة العهد وحتى بعض المكتبات المطوّرة حديثاً أو تلك التي انتقلت مؤخراً إلى بناء جديد أنّ لديها مساحات قليلة الاستخدام نظراً لانخفاض عدد الزوار من المستخدمين، بالتأكيد يمكن استخدام المساحة لتخزين المواد علماً أنّ توافر المواد على الإنترنت قد يبعث الشك حيال الحاجة إلى الاحتفاظ بكمية كبيرة من المواد، كما وبالإمكان استخدام هذه المساحة كممنطقة عمل للموظفين، وقد تكون المكتبة عبارة عن مساحة ذات أهمية تاريخية، ربما مصمّمة كمكتبة وقد تتواجد في مكان إستراتيجي في البناء البرلماني، وسواء كانت هذه العوامل تنطبق أم لا، قد تواجه المكتبة معضلة حول الطريقة الفضلى لاستخدام مساحتها.

يتمثل أحد الخيارات في إفراغ جزء من هذه المساحة لغايات أخرى في البرلمان، لكن في حال كانت المكتبة في موقع إستراتيجي أو ذات أهمية تاريخية، سيظهر تردّد في الاستغناء عن هذه المساحة خشية تراجع الاتصال مع البرلمانيين، على أي حال، تبقى الحاجة موجودة إلى نوع من مكتب معلومات في موقع إستراتيجي أو نقطة استعلام مركزية تناسب المجلس والأماكن الأخرى التي يرتادها البرلمانيين، وبما أنّ المعاملات لا تتم كلّها عبر الإنترنت أو الهاتف.

وعلى مستوى أدنى، تتوفر فرصة لتوفير نافذة للخدمة التي تقدمها المكتبة، يعني ذلك أنه من المستحب التوصل إلى سبل جديدة لاستخدام المساحة المتاحة لأجل تشجيع الإقبال مما يؤدي إلى زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة.

ستختلف الحلول حسب طبيعة البرلمان لكن الأفكار قد تشمل ما يلي:

- جعل المكتبة مساحة أكثر ترفيهياً، ربما عن طريق توفير المجلات الدورية أو مواد أخرى للاسترخاء، وتقديم الشاي أو القهوة أو غيرها من المرطبات.
- استخدام المساحة لتقديم العروض والمعارض، ليس من الضروري أن تكون مرتبطة مباشرة بعمل المكتبة لكن أمور قد تهتم البرلمانين.
- توفير مساحة للمكاتب مع حواسيب ومساحة للحواسيب المحمولة، وقد يكون ذلك عامل جذب للبرلمانين إذا كانت مكاتبهم الخاصة نوعاً ما بعيدة عن المكتبة أو إذا كان تجهيز المكاتب المتوفرة غير مناسباً خاصة إذا كانت المكتبة قريبة من المجلس أو غرف اللجان أو أماكن أخرى يرتادها البرلمانين.
- عقد الجلسات حين يكون الباحثون متوفرين لإسداء النصح حول مواضيع تشكل مصدر اهتمام حالي، ويؤدي ذلك إلى تشجيع الاتصال وجهاً لوجه بين البرلمانين والباحثين: وهو أمر قد لا يحصل غالباً لا سيما في المكاتب البرلمانية الكبيرة أو حيث لا تكون خدمة البحث بالقرب من المجلس أو المرافق الأخرى، وربما يمكن لمسؤولين برلمانيين آخرين توفير المعلومات في الجلسات، مثلاً لشرح رواتب البرلمانين.
- إقامة التدريب للبرلمانين وموظفيهم على استخدام التسهيلات (المادية وعلى الإنترنت) التي توفرها المكتبة وخدمة البحث.

في حال كان يتم تطوير مكتبة جديدة بسبب بناء برلمان جديد أو بسبب إعادة تطوير البرلمان القائم لمركزه، يبقى السؤال الذي ينبغي طرحه: إلى أي نوع من المساحة المادية تحتاج المكتبة. من المستبعد محاولة تكرار قاعات القراءة الكبيرة أو أجنحة الغرف المتواجدة في بعض المكتبات الأقدم عهداً، نظراً للطرق المتغيرة التي يتم عبرها الوصول إلى المعلومات وتعميمها، لكن ذلك لا يعني أنه من غير المستحب أن تملك المكتبة حضوراً مادياً ظاهراً وقابلاً للوصول من قبل المستخدمين وحيث يمكن للمستخدمين استشارة الموظفين والرجوع إلى مواد المكتبة، بل العكس تماماً، فلوصل للوضع المثالي سيتوجب على المكتبة أن تملك مكتب إستعلامات مركزي ظاهر أو نقطة وصول أخرى قريبة من غرفة المجلس و/ أو غرف اللجان أو في مكان يمرّ عبره البرلمانين وموظفيهم بانتظام، كما أنه يُحبذ أن يتوفر نوع من مساحة للقراءة كي يطلع المستخدمون على الصحف، والمجلات الدورية وغيرها من مواد المكتبة.

تقوم بعض المكتبات بتجربة أن تفتح أبوابها 24 ساعة في اليوم، فتسمح للمستخدمين بالحصول على المواد في أي وقت من النهار أو الليل، وقد عرضت نينا سفانديسين مشروعاً في المكتبة البرلمانية النرويجية في مؤتمر روما حول الخدمات المكتبية والبحثية للبرلمانات في شهر آب (أغسطس) 2009.¹⁰

مكتب المعلومات المركزي أو نقطة الاستعلام

لا بد من التمعّن في دراسة مفهوم مكتب المعلومات المركزي أو نقطة الاستعلام. فقد تكون نقطة الاستعلام المركزية هذه عبارة عن كيان مادي كما قد تكون افتراضية، لكن على الأرجح ستكون مزيجاً من الإثنين.

قد يكون المكتب المركزي المادي أقل أهمية ممّا كان عليه قبل نمو إمكانية النفاذ عن بعد إلى مواد المكتبة، لكن شريطة تواجده في مكان مناسب للبرلمانيين، ولا يزال يُعدّ مفهوماً قيماً بما أنّه يذكّر باستمرار بالمكتبة والخدمات القادرة على توفيرها، والمقصود بعبارة "مناسب للبرلمانيين" التواجد في مكان قريب من غرفة المجلس أو ربما قريب من غرف اللجان، وفي حال استحالة ذلك، يجب على الأقل أن يقع المكتب في مكان يتجمّع فيه البرلمانيون أو يمرّون بالقرب منه بانتظام ربما في طريقهم إلى مكاتبهم أو إلى المقصف، فطابع الظهور والوضوح يذكّر باستمرار بوجود المكتبة (وهو أمر محبّب الآن نظراً لتوافر مصادر معلومات كثيرة أخرى يمكن للمستخدمين اللجوء إليها) ويقدم فرصة قيمة للموظفين في التحدّث مع المستخدمين وجهاً لوجه.

تقضي المهام الأساسية لمكتب المعلومات المركزي بما يلي:

• العمل كنقطة اتصال لتلقّي الأسئلة من قبل المكتبة

في مكتبة أكبر حجماً تملك عدداً من الموظفين المختصين، قد يتّصل المستخدمون بهم بشكل مباشر لكنهم لن يعرفوا بالضرورة بمن يجدر بهم الاتصال، من هنا أهمية نقطة الاتصال المركزية. يجب أن يبرع الموظفون في "التفاوض" مع المستخدمين. ويعني ذلك التأكد من وضوح المعلومات التي يسعى المستعلم إلى الحصول عليها ومن وضوح المهلة القصوى للحصول عليها. قد يطرح البرلمانيون ما يبدو أنّه سؤال عام فيما أنّهم يسعون فعلياً إلى الحصول على معلومات محدّدة ضمن ذلك الإطار العام. كما أنّه لا بد من تعيين النطاق الزمني لتوفير الإجابة، بما أنّ عبارات مثل "في أقرب وقت ممكن" قد تعني أموراً مختلفة لأشخاص مختلفين. إذا كان الوقت يسمح بذلك، يجب الاتصال بالمختص الذي من المرجح أن يجيب على السؤال كي يتحدّث مباشرة مع المستعلم. لكن، قد لا يود البرلمانيون الكثيرون الانشغال الانتظار ريثما يتم ذلك، من هنا أهمية تدريب الموظفين في المكتب الأمامي على أخذ

¹⁰ مكتبة البرلمان النرويجي: مكتبة 24 ساعة في اليوم | 7 أيام في الأسبوع، نينا سفانديسين.

<http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerali.htm>

الأسئلة والتفاوض. فضلاً عن ذلك، ينبغي أن يفهم الموظفون ضرورة الحفاظ على السرية في معالجتهم الأسئلة. (الرجاء الإطلاع على الفصل الخامس للمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع)

• يختلف نطاق هذه الأسئلة على الأرجح حسب حجم المكتبة

وعدد الموظفين المختصين المتاحين. في المكتبات الصغيرة، سيتوجب على موظفي المكتب الأمامي الإجابة على مجموعة أوسع بكثير من الأسئلة بأنفسهم. في حال كانت المكتبة تملك موظفين لديهم معرفة مختصة للإجابة على السؤال المطروح، يُفضّل أن يجيب هؤلاء الموظفون على الاستفسارات.

• مساعدة البرلمانين والمستلمين الآخرين على إيجاد المعلومات التي يحتاجونها

غالباً ما تتوفر المعلومات اللازمة على شبكة الإنترنت البرلمانية، وقد يسرّ المستخدمون في البحث عن المعلومات بأنفسهم بعد حصولهم على الإرشاد، إذاً من الجيد استغلال الفرصة لإعطاء درس خصوصي سريع إذا سمح الوقت بذلك وإذا كان المستخدم راغباً. وكما هي الحال بالنسبة إلى المصادر المادية، يُفضّل بعض المستخدمون تصفّح المعلومات بأنفسهم.

من أين تأتي الأسئلة وكيف يتم تلقيها

ينبغي أن يكون قسم المكتبة المعني بخدمات المعلومات (وبقية أقسام المكتبة) واضحاً بشأن الأشخاص الذين يقبل منهم الأسئلة وبشأن كيفية تلقيها. بما أنّ المكتبة موجودة لخدمة البرلمانين، فقد تبدو الإجابة على المسألة الأولى واضحة، إلا أنه من الممكن أن يكون لدى أشخاص آخرين إلى جانب البرلمانين سبباً مشروعاً لإيداع أسئلة في المكتبة، ويعود السبب الأوضح إلى موظفي أعضاء البرلمان الذين يعملون بالنيابة عنهم وقد يُعتبر أنّهم يعبرون عن أمني عضو البرلمان الذي يعملون له (يُحبذ وضع قواعد تمنعهم قدر الإمكان من التقدّم بأسئلة لخدمة مصالحهم الشخصية بدلاً من مصالح عضو البرلمان الذين يعملون لديه)، كما أنه من المرجح أن يملك موظفو البرلمان (وهم مختلفون عن الموظفين العاملين لدى البرلمانين المنفردين) سبباً مشروعاً للتقدّم بالاستعلامات، وقد تأتي الأسئلة أيضاً من موظفي الدولة العاملون لدى الحكومة والذين يودّون التحقق من مجريات الاجتماعات في البرلمان مثلاً.

تملك بعض المكتبات البرلمانية علاقات وثيقة مع المكتبة الوطنية وتشكّل هذه الأخيرة في هذه الحالة مصدراً محتملاً إضافياً للأسئلة، وقد تكون التدابير المتبادلة مفيدة للطرفين مع أولئك الذين قد تعتمد المكتبة عليهم للمساعدة.

من الممكن أن تشمل هذه التدابير مثلاً: الجامعات أو المنظمات المهنية أو مجموعات الضغط، وعلى نحو أوسع وفي عدد من البرلمانات تتولى المكتبة مسؤولية التعاطي مع الأسئلة حول البرلمان الموجهة من العامة، ويُغطّى هذا الموضوع في الفصل الخامس عشر.

أيًا كانت التغطية في ما يخص الأشخاص الذين بإمكانهم التقدّم بأسئلة وموضوع الأسئلة، يُفضّل أن تكون القواعد واضحة ومفهومة كي يحيل الموظفون عند الاقتضاء الأسئلة إلى مكان آخر.

يتناول الفصل الخامس الطرق التي يمكن عبرها التقدّم بالأسئلة- أي شخصياً أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، إلخ. يكفي القول هنا إنّه يُحبّب ما يلي:

- يجب توفّر أوسع مجموعة ممكنة من طرق الاتصال بنقطة الاستعلام المركزية
- ينبغي نشر أرقام الهاتف وعناوين البريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال على نطاق واسع، فمثلاً يجب أن يُخصّص لها مكان بارز في كل ما يُنشر حول المكتبة، وفي الدورات التدريبية التي يخضع لها البرلمانيون وموظفهم وانتهاز أي فرصة مناسبة حين تسمح الظروف بذلك.

سيعطي ذلك أفضل فرصة للتأكد من أنّ نية توفير نقطة استعلام مركزية تتحوّل إلى حقيقة.

أنواع الأسئلة

أي نوع من الأسئلة يجدر بمكتب المعلومات المركزي أن يتوقّع؟ يختلف ذلك وفقاً لعدد من العوامل، قد يكون أحد أهم هذه العوامل ما إذا كان البرلمان يملك خدمة أو مصلحة بحث أم لا. في حال توفر خدمة بحث، من المرجّح أن تتعامل مع الكثير من الأسئلة المرتكزة على المواضيع والتي ترد للبرلمان، إلى جانب الأسئلة التي تحتاج إلى معرفة متخصصة للإجابة بشكل تام عليها.

لاحظنا مما سبق إنه بالأمكان أن تكون نقطة الاستعلام المركزية نقطة عامة لتلقّي الأسئلة، سواء أجابت عليها خدمة البحث أو خدمة المعلومات، لكن في المكتبات الصغيرة جداً التي لا تملك خدمة بحث، من المرجّح أن يضطر مكتب المعلومات العامة إلى التعامل مع مجموعة واسعة من الأسئلة وأن يسعى ربما إلى الحصول على مساعدة عند الحاجة.

من إحدى ميزات البرلمانين أنّه بإمكانهم طرح الأسئلة وبطريقة مشروعة حول أي موضوع يريدونه تقريباً لأنّ أي موضوع ممكن أن يدخل ضمن نطاق واجباتهم البرلمانين، وتتوقّع المكتبة عادة الإجابة على أي سؤال ناشئ عن هذه الواجبات لكنها لا تتوقّع الإجابة على أسئلة ناشئة عن اهتمامات شخصية أو تجارية للبرلمانين.

أدناه محاولة لتحديد الفئات الرئيسية التي من المحتمل أن تقع الأسئلة ضمنها ولكن للسبب المذكور أعلاه من غير الممكن تغطية جميع الاحتمالات:

- مواد الصحف

يملك البرلمانون عادة شهية لا محدودة على ما يبدو للمواد المأخوذة من الصحف ومصادر الأخبار الأخرى على غرار التلفاز والراديو، فقد يبحثون عن مواد مرتبطة بموضوع يهتمهم بشكل خاص أو موضوع يعتقدون أنهم قد يسألون عنه أو أي قصة تذكرهم، كما يهتمون بكيفية تفاعل وسائل الإعلام مع قرارات الحكومة الخاصة بالسياسات.

• **النقاشات والاجتماعات البرلمانية**

إن من أحد مصادر المعلومات المهمة هو ما قيل سابقاً في البرلمان حول موضوع محدد، سواء من قبل مناصرين أو خصوم للمستعلم وسواء حصل ذلك مؤخراً أو في الماضي البعيد.

• **المستندات البرلمانية ومثورات الحكومة**

وهي مصدر معلومات أساسي لتوفير مواد خاصة بالأخذ والرد في النقاشات أو لفهم ما تحاول الحكومة إنجازه.

• **التشريعات**

وهي تضم التشريعات والقوانين التي تم إقرارها وتلك النافذة إضافة إلى مشاريع أو إقتراحات القوانين قيد الدراسة في البرلمان.

• **الوقائع التاريخية**

مثل التواريخ وتنفيذ سياسات سابقة.

• **الاقتباسات**

يشعر الكثير من البرلمانين أنّ خطابهم سيتعزز بفضل اقتباس مناسب.

• **مواد خاصة بالسير الذاتية**

وهي المواد المتعلقة بالأحياء أو الشخصيات التاريخية إضافة إلى معلومات حول شخص سيلتقيه عضو البرلمان أو شخص معروف من الماضي.

• **مواد بيبليوغرافية**

غالباً ما يودّ البرلمانين قراءة لوائح بيبليوغرافية لمتابعة موضوع يهتمهم.

• **مواد متعلقة بالسفر والجغرافيا**

مثل أوقات القطر أو الطائرة ومعلومات من الأطلس، إلخ.

• **معلومات حول الشركات، مجموعات الضغط ومنظمات أخرى**

قد تكون هذه عبارة عن مجموعات تحاول التأثير على البرلمان مثلاً أو قد يكون عضو البرلمان على موعد للقاء أحدهم من شركة أو منظمة معينة وهو يسعى للحصول على بعض المعلومات عنها.

من المهم ألا يكون مكتب المعلومات المركزي والأقسام الأخرى من خدمات المعلومات مستترة وغير فعالة في دورها، وأن تستبق طلبات المستخدمين. ويعني ذلك بشكل أساسي أنه يجدر بالموظفين التمتع بوعي جيد بالأعمال الراهنة وفهم مجريات

الأمر في البرلمان إضافة إلى التمتع بالمام أساسي بالإجراءات البرلمانية، ما يسمح لهم باستباق الأسئلة المرجح طرحها على أساس يومي والاستعداد لها.

ولكن يجب أن يكون بالإمكان الذهاب أبعد من ذلك شريطة أن تسمح الموارد وامتلاك مواد محضرة مسبقاً حول مواضيع تشكل أو قد تشكل مصدر اهتمام، ويمكن القيام بذلك عن طريق عدد من الوسائل.

وكصيغة مثالية، بالإمكان أن تكون على شكل مواد موضوعة على شبكة الإنترنت البرلمانية، في حال افتراضنا وجود هكذا شبكة، لكن يبقى هناك مكان للمواد المطبوعة أيضاً.

قد يكون من المفيد امتلاك المواد نفسها على شبكة الإنترنت وبالصيغة المطبوعة، وباستطاعة مجموعات المواد الموضوعة بشكل إستراتيجي والتي من المرجح أن يراها المستخدمون أن تؤدي دوراً قيماً إضافة إلى إتاحة المواد على شبكة الإنترنت، أما بعض المقاربات الممكنة، فهي:

• مجموعات المواد الصحفية حول مواضيع تهتم البرلمان

تأخذ هذه المجموعات أشكالاً عدة، فقد تكون عبارة عن مجموعة مواد تُضاف إليها الموارد بانتظام، ويمكن البحث فيها عند الحاجة. كما قد تكون عبارة عن مجموعة مختارة من المواد حول "موضوع ساخن" أو مجموعة يومية من القصصات اعتُبرت ذات أهمية معينة.

• رزم من المواد المجموعة للنقاشات البرلمانية

قد تتضمن هذه الأخيرة مقتطفات من إجتماعات برلمانية أو بيانات حكومية أو مواد صحفية أو أي مواد من منظمات تهتم بالموضوع قيد النقاش، وقد تُجمع هذه المواد في الرزم من قبل خدمات المعلومات وخدمة البحث وتتضمن بيانات موجزة بحثية ذات صلة.

• لوائح بالمراجع حول مواضيع تلقى اهتماماً رهنأ

يُتوقع من هذه المواد أن تتمتع بمنظار أطول أمداً من المواد المذكورة في النقاط السابقة، وقد تشمل كتباً ومجلات دورية وروابط لمواقع إلكترونية مفيدة.

المصادر المستخدمة للإجابة على الأسئلة

يتجه اليوم موظفو خدمات المعلومات على الأرجح إلى المصادر على الإنترنت أولاً نظراً لتوفر المزيد من المواد بهذه الطريقة، وستشمل المصادر على الإنترنت شبكة الإنترنت البرلمانية إذا وُجدت وطبعاً الإنترنت، لكن تبقى المعلومات على الإنترنت المستندة إلى اشتراك مالي مصدراً هاماً بما أنّ المواد المتخصصة متوفرة فقط مقابل بدل مالي. وعلى الرغم من أنّ الموظفين

يَتَّجهون على الأرجح إلى المصادر على الإنترنت أولاً، فإن هذا لا يعني ذلك أنه يجب نسيان المصادر المطبوعة، فحاجات البرلمانيين متنوّعة وواسعة ومن الخطأ الاعتقاد أنه بالإمكان إيجاد كل المواد اللازمة عبر البحث عن طريق محرك غوغل، وكذلك بالنسبة إلى الأسئلة البسيطة، فقد يكون الوصول إلى كتاب قريب أسرع من البحث على الإنترنت.

سيكون على المكتبة اتخاذ قراراتها الخاصة بشأن التوازن بين الإنفاق على الموارد التي على الإنترنت والإنفاق على النسخ المطبوعة، لكن حتماً ستزداد الحصة المنفقة على المواد المطبوعة مع الوقت. إن من أحد العوامل المؤثرة هي كون المكتبة قديمة العهد وتملك مقتنيات مطبوعة تاريخية واسعة، أو مكتبة أحدث عهداً لديها موارد محدودة من أي نوع كانت (قد تكون المكتبات الأحدث ورثت موارد من مكتبة أقدم عهداً أو بإمكانها الوصول إلى هكذا موارد)، وسواء كانت الموارد المستخدمة بالصيغة المطبوعة أو على الإنترنت ستبرز الحاجة على الأرجح إلى مجموعة مشابهة من المصادر.

يعطي تصنيف الأسئلة الواردة سابقاً في هذا الفصل مؤشراً إلى ما ستكون هذه الموارد عليه على الأرجح ولتوفير وجهة نظر مختلفة حول هذه اللائحة.

المصادر الرئيسية المحتملة (بعضها سيكون متداخلاً مع ما سبق) هي:

- النقاشات والمستندات البرلمانية (نسخ مطبوعة أو على الإنترنت)
- المنشورات الحكومية (نسخ مطبوعة أو على الإنترنت)
- نصوص القوانين
- شبكة الإنترنت البرلمانية
- الإنترنت
- قواعد البيانات على الإنترنت المستندة إلى اشتراك مالي
- الأعمال المرجعية
- الصحف والمجلات الدورية (نسخ مطبوعة أو على الإنترنت)
- مواد مطبوعة أخرى

نستنتج مما سبق إن قسم خدمات المعلومات يوفر إجابات على مجموعة واسعة من الأسئلة، وبالتالي يجب أن يتمتع موظفوه بمهارات عالية في مجال البحث في مصادر متنوّعة، إضافة إلى مهارات خاصة برعاية الزبون عبر الترحيب بوجه أو بصوت يمكن أن يثق به المستخدمون.

الفصل السابع

خدمات البحث

ينظر هذا الفصل في طبيعة خدمات البحث في البرلمان, كما رأينا في الفصول السابقة، إن التمييز بين خدمات المعلومات (أو الخدمات المرجعية) وخدمات البحث ليس تمييزاً صلباً أو ثابتاً, ويمكن حتى اعتبار وجود توجه نحو التقارب بين هذين النوعين

من الخدمات، غير أنّ جوهر خدمة البحث يكمن في تقديم تحليل سياسات متخصص وبيان موجز إلى البرلمانيين وفي توفير إحاطات أطول وأهم من تلك التي تقدّمها خدمات المعلومات.

ما هي خدمة البحث البرلماني؟

لا تملك كل البرلمانات خدمة بحث، وفي حال توفرها لا تكون بالضرورة في الدائرة البرلمانية نفسها التي تضم المكتبة وخدمة المعلومات¹¹. وقد أظهر مسح شمل أعضاء قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات أُجري عام 2006¹² أنّه في نحو نصف عدد الحالات حيث للبرلمان خدمة بحث تتواجد المكتبة وخدمة البحث في الدائرة نفسها.

أيّاً كانت الإختلافات التنظيمية، توجد طرق متنوّعة تربط خدمة البحث بالمكتبة من الاندماج التام إلى العمل ككيانين منفصلين والأشكال المختلفة ما بين الإحتمالين. وأياً كانت التدابير التنظيمية، لكي يتم تقديم خدمة كاملة الفعالية إلى المستخدمين، من المهم أن تربط المكتبة وخدمة البحث علاقات وثيقة.

وتشير الدلائل من المسح إلى أنّ التعاون يصبح أوثق إذا كانت المكتبة وخدمة البحث جزءاً من الدائرة نفسها من الناحية التنظيمية، لكنّ هذه الدلائل تظهر أيضاً أنّه يمكن تفعيل أي تدبير تنظيمي وأنّ الارتباط على المستوى التنظيمي لا يعني بالضرورة تعاوناً وثيقاً، فقد يكون هناك توتّر بين المكتبيين والباحثين: وهو أمر تذكره البرلمانات بانتظام.

تضمن المنظمات الفعالة أنّ كلاً من المكتبة وخدمة البحث يفهم دور الآخر ويدرك ضرورة التعاون لتقديم خدمة سليمة ومتكاملة إلى المستخدمين بدلاً من إزدواجية الجهود.

إضافة إلى هذه الإختلافات التنظيمية، يوجد إختلافات هائلة في حجم مرافق البحث وبالتالي في نطاق وتخصّص الخدمات التي يمكن أن تقدّمه، لكنّ أياً كان حجمها، هناك الكثير من القواسم المشتركة بين أسباب إنشاء خدمة بحث والميزات الأساسية.

لم إنشاء خدمة بحث؟ في الكثير من البرلمانات، تملك الأحزاب السياسية موظفي بحث وحتى أنّ أعضاء البرلمان المنفردين قد يوظّفون باحثاً أو أكثر، وسيدعم هؤلاء الموظفون إيديولوجية وسياسة الحزب أو البرلماني الذي يعملون لديه، أما خدمة البحث البرلماني فستقدّم خدمة مستقلة غير حزبية إلى جميع البرلمانيين.

إن لدى المجموعتين دور قيم توّديانه، ومن المرجّح أن تشعر الأحزاب وأعضاء البرلمان المنفردون دوماً بالحاجة إلى استشارة موظفين من نفس رأيهم السياسي ومناقشة مسائل السياسات معهم، لكنّ خدمة البحث البرلماني تقدّم عدداً من المنافع، إذ أنّ الخدمة الحيادية سياسياً قادرة على تقديم تحليل ونصائح يمكن أن يثق بها البرلمانيون من الأحزاب كافة، كما أنّ التحليل

¹¹ ينعكس هذا الواقع في العنوان الوصفي لكن التّقليل لقسم الإيفلا: "المكتبة وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات"

¹² أنظر الحاشية رقم 6

والإحاطة بالوقائع التي تقدّمها ستكون مقبولة عامة وتُعتبر دقيقة، كما باستطاعتها تقديم حجج مضادة لتلك التي من الممكن أن يتلقاها البرلمانين من المستشارين السياسيين، وهو أمر مفيد لاستباق الانتقادات الخاصة بسياسة محدّدة وضمنان متانتها، فضلاً عن ذلك، بإمكان هذه الخدمة الإعتماد على الذاكرة الجماعية والانتقال على المعرفة والخبرة الجماعية التي يملكها كل العاملون ضمنها، كما توقّر وصولاً منتظماً إلى مصادر معلومات موثوقة.

لكن كيف يمكن تحديد ماهية خدمة البحث البرلماني؟ من التحديدات المقتضية هو أنّها تقدّم نصائح وتحليلات متخصصة إلى أعضاء البرلمان، وغالباً ما يستتبع توفير خدمات المعلومات أو الخدمات المرجعية البحث عن مواد ومعلومات حول موضوع معيّن وفحص مدى ارتباطها بالسؤال المطروح، غير أنّ عملية التقييم تقف هنا، أي عند انتقال المواد المختارة إلى المستعلم للمزيد من الدراسة والتقييم، لكن في حالة طلب خدمة بحث تشريعية، يكمل المحلّل عملية التقييم، فيقيم البيانات ويخلق عبر ذلك منتج معلومات جديد ذو قيمة مضافة.

أما الطريقة الأخرى في رؤية الموضوع فهي في القول أنّ سؤال البحث هو سؤال يستدعي معرفة متخصصة بالموضوع لتوفير إجابة جيدة، وذلك لتمييزه عن السؤال المرجعي حيث المهارات اللازمة للإجابة هي مهارات بحث أكثر من كونها مهارات معرفة بالموضوع، إذاً يمكن أن تكون إجابة "البحث" عبارة عن إحاطة شفوية قصيرة جداً.

على الباحث الماهر أن يقدم تحليلاً غير متحيزاً يكون عبارة عن توليف لعدد من المصادر وذلك عبر اللجوء إلى معرفته المتخصصة.

إن لمصطلح "البحث" في الإطار البرلماني دلالات مختلفة جداً عن ما يعنيه في إطار أكاديمي، فالبحث الأكاديمي يميل إلى نقل مفاهيم ذات طابع بحثي بدائي أو مساعي طويلة الأمد لاكتشاف الحقيقة والعلاقات الأساسية في المجتمع بهدف تعزيز المعرفة والفهم، أما البحث في المفهوم البرلماني، فهو أكثر تطبيقية بطبيعته، ويسعى إلى الاستناد إلى مجموعة متنوّعة من المعارف الموجودة ومن ثم تخيصها بشكل يفيد البرلمانين الكثري الانشغال وتطبيقها على حلول لمشاكل معيّنة.

في الواقع، قد يتساءل البعض ما إذا كان مصطلح "البحث" هو الأفضل للاستخدام أو ما إذا كان يجب على الأقل توصيفه بطريقة ما، إن "تحليل السياسات" هو مصطلح بديل يُستعمل غالباً ويعطي أحياناً فكرة أكثر دقة حول ما يعنيه، لكن مصطلحي "بحث" و"باحث" هما المستخدمان بشكل عام وسيتم استخدامهما هنا في ما يلي.

إن من ضمن المفاهيم المفيدة التي يمكن أن تنطبق على أنشطة الباحث التشريعي مفهوم "وسيط" المعلومات الذي يتفحص عالم المعرفة الخارجية باستمرار للتوصل إلى تلك الإستنتاجات والمفاهيم التي تسلط الضوء على طبيعة مشاكل السياسات العامة، ومن ثم يعيد صياغة هذه المفاهيم بمصطلحات يمكن استخدامها بسهولة في الهيئة التشريعية، فالـ "وسيط" إذن يجمع

المعلومات وعالم الأفكار وعالم الفعل سوياً، فهو مرتاح في العالمين كما أنه ثنائي اللغة أي قادر على التكلم بلغة البحث ولغة السياسة بطلاقة.

يكون الوسيط أيضاً بارعاً في فهم وتحليل مختلف مقاربات السياسات التي قد تُقدّم كحل لأي مشكلة معيّنة في المجتمع، وكذلك في تفسير هذه المقاربات المختلفة على نحو محايد سياسياً، وعلى الوسيط أن يدرك أنّ وسائل الإعلام قد تتناقل وتناقش المسائل بطريقة تظهر نقص المعرفة الملائمة وفهم المسائل، ويجدر بالوسيط الإقرار بأنّه حتى ولو لم يكن مطلعاً على النقاش بشكل حسن، فإنّه قد يمهد الطريق للنقاش العام وبأنّ السياسيين غالباً ما يندفعون بفعل عناوين الصحف إلى حد أكبر ربما مما يجب أن يكون، وعلى الباحث التشريعي أن يأخذ ذلك بعين الاعتبار عند إنتاجه لمعلومات وتحليل غير متحيزة وتظهر فهماً مناسباً للموضوع.

فضلاً عن ذلك، يعكس مفهوم وسيط البحث فكرة أنّ الوقت ضيق بالنسبة إلى البرلمانيين الذين يسعون غالباً للحصول على تحليل في مهل قصوى ضيقة جداً، قد تبدو مستحيلة في بيئات أكاديمية كثيرة، فعلى الوسيط أن يفهم أنّ دوره يقضي بمساعدة الهيئة التشريعية في الحصول على المعلومات اللازمة لوضع سياسة سليمة واستخدامها.

من الأهمية بمكان ألا يُنظر إلى عملية صنع السياسات هذه على أنها تنتهي بمجرد إقرار قانون معيّن وتنفيذه، فالبرلمانيون يهتمون بشكل متزايد بدراسة كيفية تطبيق القوانين عملياً وما إذا كانت تحقق الغايات المرجوة منها، ونظراً لتوجهه العملي والتطبيقي، يهتم تحليل السياسات أيضاً بهواجس التنفيذ الحسية والجدوى الإدارية أكثر مما يهتم البحث الأكاديمي بها، كما ويتم جلب القيود السياسية من هامش النقاش لأداء دور في التحليل أهم من الدور الذي تؤديه في غالبية الالتزامات الأكاديمية. لكنّ مفهوم مساعدة المجلس التشريعي في وضع سياسة عامة سليمة لا يعني بالضرورة نشوء أي شيء مثل رأي "بحثي" أحادي حول مسألة محدّدة.

لا يجب أن تُشبّه خدمة البحث البرلماني بلجنة تحقيق منشأة لدراسة ورفع التوصيات حول بعض المسائل، وسيكون لدى أعضاء المجلس التشريعي مجموعة متنوّعة من الآراء حول مسألة ما وقد يستخدمون أو قد لا يستخدمون خدمة البحث لدعم هذه الآراء.

ويبقى الانقسام الأوضح في غالبية البرلمانات هو بين الحزب أو الأحزاب التي تدعم الحكومة الموجودة حالياً في السلطة والأحزاب المعارضة لها، وعلى الأرجح سيسعى موالو الحكومة إلى الحصول على دلائل تدعم السياسات الحكومية فيما تهدف الأحزاب المعارضة إلى إيجاد أي خلل فيها أو إلى البحث عن حلول سياسية بديلة، لكن بالطبع ليست الانقسامات بين الأحزاب هي الوحيدة التي يجب أن يدركها الباحث، فالبرلمانيون لن يدعموا بالضرورة سياسات الحزب الذي ينتمون إليه حول كل المسائل، مثلاً إذا كانت مصلحة قاعدتهم الانتخابية تقتضي سياسة بديلة.

كما توجد مواضيع أخرى قد تكون إجتماعية جدلية أو مسائل أخلاقية ما من انقسامات بشأنها بين الأحزاب، في مناسبات أخرى من الممكن أن يتشكل توافق آراء واسع حول توجه السياسة بين الأحزاب، لكن يبقى هناك نطاق للنقاش والخلاف حول الطريقة الأفضل للتنفيذ، وفي كل الأحوال يسعى أعضاء البرلمان للحصول على دعم من خدمة البحث.

لكي تكون خدمة البحث البرلماني فعالة بشكل تام، يجب أن تكون متعددة التخصصات بطبيعتها، إذ لا يمكن حل الكثير من المسائل المتعلقة بالسياسات ببساطة ضمن تخصص واحد، فعلى سبيل المثال من الواضح أن على السياسة الخاصة بالجرائم إشراك محامين لكن إذا أشركت فقط محامين من دون إختصاصيين في التعليم وعلماء إقتصاد مثلاً، من المرجح أن تتراجع فعاليتها، ولن تكون فعالة أيضاً إلا إذا تمتعت بفهم للقيود السياسية ومبادئ السياسات التي تعمل بموجبها الحكومات.

قد لا تمتلك خدمة البحث البرلماني الموارد لضمان الاتساع والعمق المتعدد التخصصات اللازم لأي مجلس تشريعي حديث مما قد يتسبب في الاستعانة بمصادر خارجية لبعض طلبات البحث، لكن ذلك لن يجدي إلا في حال كانت المنظمات المعنية تفهم حاجات البرلمانيين المتخصصة والمقاييس الزمنية التي يعملون ضمنها.

نتائج البحث

يجدر بخدمة البحث البرلماني الفعالة أن تكون إستباقية وتفاعلية في نفس الوقت، إذ يجب أن تستبق حاجات البرلمانيين وتستجيب لها، ما يعني تواجد نوع من مزيج بين إتاحة منتجات البحث عامة للبرلمان (استباقي) والإجابة على طلبات أعضاء البرلمان المنفردين (تفاعلي)، (يُنَاقَشُ هذا التمييز بمزيد من التفصيل في الفصل الخامس) ، إضافة إلى ذلك من النتائج المهمة أيضاً للكثير من خدمات البحث دعم عمل اللجان عبر توفير أبحاث ومعلومات، يشكل ذلك جزءاً جوهرياً من عمل خدمة البحث في بعض البرلمانات، بينما هو أكثر هامشية في البعض الآخر، لكن - بشكل عام، تزايدت أهمية هذا النوع من العمل في السنوات الأخيرة.

ويعني استباق الحاجات أموراً كثيرة، فيعني أنه على الباحثين إدراك خلفية القانون المزمع مناقشته وإدراك كل مسائل السياسات الأخرى التي يُرجح أن تطرأ خلال النقاش العام، قد تكون هذه المسائل تمثل أجندة الحكومة كما قد تكون مسائل يُلزم بها أعضاء البرلمان والحكومة مثلاً لأنها حصلت على اهتمام كبير في وسائل الإعلام وبالتالي على أعضاء البرلمان أن يتمكنوا من الاستجابة لها.

يتوجب على الباحثين للاستجابة للمسائل فور بروزها، التمتع بالمام جيد بالموضوع وبإمكانية الوصول إلى مصادر معلومات وتوثيق أساسية، إضافة إلى علاقات مهنية جيدة بالمسؤولين وغيرهم من العاملين في مجال السياسة نفسه، يسمح ذلك للباحثين بإنتاج وثائق بحث يتم إتاحتها للجميع، وتختلف طبيعة هذه الوثائق بين برلمان وآخر، وقد تنتج خدمة البحث ذاتها أنواعاً مختلفة من النتائج لتلبية مختلف الحاجات، ومن الممكن أن تكون عبارة عن وثائق بحث هامة وعظيمة الشأن تحلّ خلفية

ومحتويات قانون ما أو بعض المسائل السياسية الراهنة من ناحية، ومن ناحية أخرى قد تكون عبارة عن ملاحظات موجزة على شكل إجابات على "الأسئلة المطروحة غالباً" حول مواضيع ذات أهمية راهنة، ومن الممكن أن تتوفر هكذا مواد على شكل وثائق مطبوعة أو وثائق موضوعة على شبكة الإنترنت البرلمانية يستطيع المستخدمون تنزيلها، وفي غالب الأحيان تكون عبارة عن مزيج من الشكلين.

يشمل الجزء التفاعلي من العمل الاستجابة للطلبات الفردية التي يتقدم بها البرلمانيون المنفردون، وغالباً ما يكون نطاق هذه الطلبات واسعاً للغاية ويختلف حسب كيفية عمل البرلمان، فقد تتنوع بين طلبات كبيرة للعمل على مسألة تتعلق بالسياسة يهتم بها عضو البرلمان أو إحاطات سريعة استباقاً للظهور في وسائل الإعلام أو المساعدة في موضوع محلي يخص ناخبي عضو البرلمان.

يشير الكثير من البرلمانيين إلى حصول نقلة من خدمة البحث التفاعلية إلى الخدمة الإستباقية في السنوات الأخيرة، ويُعزى ذلك إلى عدّة أسباب أبرزها تطوير شبكات الإنترنت في غالبية البرلمانات وتطور الإنترنت.

عندما تتوفر شبكة إنترنت برلمانية، ستودّ المكتبة وخدمة البحث إثبات حضور أقوى وإتاحة الكثير من نتائجها بهذه الطريقة، ويعني ذلك أنّ البرلمانيين وموظفيهم سيتمكنون من إيجاد الإجابة على سؤالهم من خلال المواد المتاحة على شبكة الإنترنت، ما يؤدي إلى عدم ضرورة التقدّم بسؤال فردي، ويمكن أن يكون وضع المواد على الإنترنت مفيداً للأوقات التي لا يتمكن فيها أعضاء البرلمان وموظفهم من الوصول إلى الإنترنت.

لكن، لا بدّ من عدم المغالاة في هذه النقلة، كما نوقش في الفصل الخامس، إذ لطالما اعتمدت خدمات البحث البرلماني على الخبرة والمهارة الجماعية للأشخاص الذين عملوا فيها، فهذه إذن هي الخبرة الموجودة في عقول الأشخاص، غير أنّ خدمات البحث ستكون قد جمعت مواداً لإتاحة الوصول بشكل سريع إلى مصادر مفيدة سواء كانت ورقية أو إلكترونية، ووضعت نتائج الأبحاث السابقة في ملفات كي تُستخدم بسهولة وتُحدّث عند اللزوم، ما تغيّر هو أنّه أصبح أسهل وأكثر إفادة للمستخدمين إتاحة هذه الخبرة على شكل مواد مكتوبة على شبكة الإنترنت البرلمانية، ومن المهم أن تعي خدمات المكتبة توفر موارد جديدة كي تفهم ما هو متاح لمصلحة المستخدمين.

لكن لذلك سلبيات محتملة، فإذا ما توفر نتاج البحث بسهولة على شبكة الإنترنت، سيتراجع مستوى التواصل الشخصي بين أعضاء البرلمان (أو موظفيهم) والباحثين، ما يعني أنّ الباحثين وغيرهم من الموظفين البرلمانيين قد يطلّعون بشكل أقل على حاجات المستخدمين لأنهم يتواصلون معهم على نحو أقل، وقد يمضون بالتالي وقتهم في إنتاج مواد لا تتناسب مع حاجات أعضاء البرلمان.

يغطّي الفصل التاسع بشكل كامل مسألة فهم وتقييم حاجات المستخدمين، لكنّ سبل مواجهة هذه المشكلة تشمل ضمان مراقبة استخدام الإنترنت بشكل فعال وإجراء مسوحات دورية للمستخدمين.

التنظيم

تختلف خدمات البحث في الحجم كثيراً لدرجة أنه من المستحيل إطلاق تعميمات أو شروط حول التنظيم، ومن الجلي أنّ خدمة تستخدم 100 شخص أو أكثر ستحتاج إلى التفكير بالتنظيم أكثر من خدمة ليس فيها سوى باحث أو باحثين، وما يحدث فرقاً أيضاً هو ما إذا كانت خدمة البحث مدموجة مع المكتبة أو خدمة المعلومات ومدى وثاقة العلاقة بينهم، ولكن بالطبع يمكن وضع بعض المبادئ العامة.

اقترحت إيلي فالنتين¹³، إستناداً إلى خبرتها في العمل مع عدد من البرلمانات الجديدة، أنه وحيث لا يوجد وصفة سحرية لمعرفة عدد الباحثين اللازمين في خدمة بحث فعالة نظراً لأنه يعتمد على طبيعة المؤسسة ككل، يمكن أن يكون عدد أعضاء المجلس وعدد اللجان والقدرات التوظيفية للأعضاء واللجان عوامل تساعد في تحديد الخدمة الأمثل.

من المغربي القول إنّ نسبة الأعضاء إلى اللجان يجب أن تكون 1:5 أو 1:10 أو نسبة الباحثين إلى اللجان 1:1، إلا أنّ قدرة الباحثين على تلبية حاجات الأعضاء هي الأهم، وبالنسبة إلى خدمات البحث الجديدة، قد يكون من الأفضل تواجد باحثين أو ثلاثة باحثين ممتازين قادرين على برهنة قيمة هكذا خدمة، ومن ثم إضافة زملاء كفويين بشكل تدريجي لخدمة الطلب المتزايد ومن ثم إنشاء خدمة بحث تركز على صيغة معيّنة وملء المناصب الشاغرة علماً أنّ التحدي يبقى في عدم القدرة على الأداء بالمستوى المطلوب والحاجة إلى مشاركة إضافية من الإدارة.

تعمل خدمات البحث على أفضل وجه على الأرجح حين تشغل ضمن فرق تعاونية صغيرة تغطّي مجالات السياسات ذات الصلة، مثل السياسة الاقتصادية أو السياسة الاجتماعية، من ناحية أخرى هناك خطر يتمثل بأن تصبح هذه الفرق مستقلة أكثر من اللزوم ومنغزلة عن بعضها البعض، ويكتسي هذا الأمر أهمية خاصة حين يكون المزيد والمزيد من مسائل السياسات متداخلة فيما بينها كما نوقش سابقاً.

تحتاج خدمات البحث إلى مجموعة متنوّعة من المهارات، لا سيما مهارات التنظيم والتصنيف والبحث التي يملكها أمين المكتبة من جهة، ومهارات التحليل والكتابة ومعرفة الموضوع التي يتمتّع بها الباحث من جهة أخرى، فيجب أن تعمل هاتان المجموعتان وتعاونوا سوياً أيّاً كانت الهيكلية التنظيمية للبرلمان، لكنّ ذلك لا يحصل دوماً، ومن الشائع أن يسود التوتر بين المجموعتين إلا أنه ليس بالأمر المحتمّ، ويبقى أنّ ما يهم هو استخدام الموارد المتاحة بأكثر الطرق فعالية لتقديم أفضل خدمة ممكنة لأعضاء البرلمان.

¹³ تواصل شخصي، في 9 تشرين الأول، نوفمبر 2008

الفصل الثامن

تحديد النوعية

يعتمد أعضاء البرلمان بشكل كبير على المعلومات، ولكي يكون معيار النقاش البرلماني والعام مرتفعاً وكي تكون البرلمانات فعالة في دورها في التشريع ومساءلة الحكومة فهي بحاجة إلى معلومات وتحليلات عالية الجودة.

ينظر هذا الفصل في إطار المعايير أولاً في انتقاء المعلومات من قبل الموظفين ومن ثم في كيفية تقديم هذه المعلومات إلى زبائننا، في ما يلي بعض الملاحظات العامة حول ما يشكل خدمة عالية الجودة، وستتضمن فصولاً أخرى تعليقات أكثر تحديداً.

إنتقاء المعلومات

لطالما واجهت المكتبات التشريعية تحدي انتقاء معلومات موثوقة، في العصر ما قبل الإلكتروني لم يكن هناك أي نقص في المعلومات غير الدقيقة (إذ غالباً ما اعتمدت الصحف مثلاً على الشائعات وعلى تحريف المعلومات)، لكن اليوم "هناك بحر من المعلومات الخاطئة والمضللة"¹⁴، إذن ما من نقص في المعلومات، بل يكمن التحدي في تقييمها وفرز ما هو مجدي عمّا هو عديم القيمة والجدوى.

تزايدت الضغوط والطلبات على البرلمانين في السنوات الأخيرة، إذ أن هناك ضغوط متزايدة من قبل مجموعات الضغط، والمزيد من التمحيص والتدقيق من قبل وسائل الإعلام، ومطالب إضافية من قبل الناخبين، ما يؤدي إلى توقعات أكبر من جهتهم بشأن الخدمات التي ستتاح لهم.

وفي نفس الوقت، سمحت الموارد الإلكترونية بإتاحة الخدمات 24 ساعة في اليوم، وعلى مدار أيام الأسبوع، فبالتالي بإمكان أي شخص قادر على الوصول إلى الإنترنت أن يحصل بنفسه على إجابات على أسئلة أساسية في أي وقت من النهار أو الليل، فإمكانية وصول المستخدمين تتزايد ليس فقط عن طريق الحاسوب المتنقل أو حاسوب المكتب، فأجهزة البلاكيري والأجهزة المحمولة الأخرى تتيح المعلومات بشكل متزايد وهي تجذب أعضاء البرلمان الذين يجبرهم عملهم على البقاء في حالة انشغال دائم.

¹⁴ هذه الجملة والكثير مما يليها في هذا القسم مأخوذ من ورقة معايير جودة المعلومات: *إجتياز بحار المعلومات الخاطئة*، من تأليف دونا شيدر مقدمة في مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في أوسلو، في 18 آب/أغسطس 2005. <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/192e-Scheeder.pdf>

من هنا، أصبح الأعضاء والموظفون يجيبون بشكل متزايد على أسئلتهم المرجعية بأنفسهم ولا يذهبون بالضرورة إلى موقع المكتبة البرلمانية لهذه الغاية، ويعني هذا التطور أيضاً اشتداد التنافس مع مزودي المعلومات الآخرين، فالمكتبات البرلمانية وخدمات البحث البرلماني تستخدم إستراتيجيات لإنجاز الكثير من الأمور عبر العمل الشاق من أجل دخول حلبة التنافس.

لكن وفيما أنّ المعلومات المتاحة تزايدت بشكل واضح، فإن الكثير منها مشكوك فيه، وعليه فقد أدى إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية وشبكة الإنترنت العالمية إلى زيادة توفّر المعلومات، ما سمح بدوره بالإجابة على الأسئلة التي لم يكن من الممكن الإجابة عليها في عالم المصادر المطبوعة أو التي لم يكن من الممكن الإجابة عليها إلا عبر الوصول إلى مكتبات متخصصة.

مع ذلك، وبينما يستمر حجم المعلومات في التكاثر بسرعة، يبرز التشكيك المتزايد في جودة هذه المعلومات، ومصداقيتها، وموثوقيتها، فالمزيد من المعلومات لا يعني بالضرورة معلومات أفضل، ويتم استخدام الإنترنت بإهمال كمورد رئيسي، فتلتقط محرّكات البحث بيانات غير دقيقة ويكرّرها مستخدمون آخرون، فحتى المنشورات العلمية ليست محصّنة إزاء الأبحاث المزوّرة، وقد تستخدم منظمات التجارة البحث الشرعي لغايات خاصة بها فتحذف إستنتاجات لا تتناسب مع تطلعاتها.

إن ظهور أشكال جديدة من التواصل يعني تقييم المزيد من المعلومات، ويمكن أن تتكاثر المعلومات الخاطئة من ناحية، ومن ناحية أخرى، تواجه المعلومات القيمة السريعة الزوال خطر الضياع، فعلى المكتبات التشريعية إيجاد وسائل لضمان إستمرار وصول مستخدميها إلى هذا النوع من المعلومات.

من أهم وظائف إختصاصيي المعلومات تقييم وإنقاء موارد المعلومات، فعند تقييم المعلومات ليتم استخدامها من قبل صانعي القرار، ما الذي يجب أن ننظر فيه؟ فالمعلومات الجيدة موثوق بها ويعني ذلك أنّها:

- موثوقة
- في حينها (توقيتها مناسب)
- دقيقة
- موضوعية
- مفصّلة على قياس حاجات الزبون.

فلننظر بسرعة إلى كل من هذه الصفات.

يحدّد القاموس معنى هذه الكلمة بأنها رسمية وموثوق بها لأنها تأتي من شخص خبير أو مؤهل، وتشمل الأسئلة التي يجب طرحها في هذا المجال:

1. هل تدّعي أنها رسمية؟ بالنسبة إلى بعض أنواع المعلومات (مثل نص قانون أو إحصاءات حكومية)، من المهم أن تأتي المعلومات من مصدر رسمي أو مصدر ذات موثوقية معروفة
2. هل هو مصدر رئيسي أو ثانوي؟ هل تقدّم عملاً أصلياً أم تلخّص أعمال الآخرين؟
3. مؤهلات المؤلف، ما هي درجة المؤلف الجامعية ومؤهلاته؟ هل هي مذكورة في مصادر حسنة السمعة؟ بالنسبة إلى المنظمات، ما هي إنجازاتها؟ هل من قسم بعنوان "معلومات عنّا" على الموقع الإلكتروني يعطي معلومات يمكن التحقق منها؟
4. التوثيق، هل من حواشي أو روابط توثق المصادر المقتبس منها ويمكن متابعتها والتحقق منها؟

التوقيت المناسب، هل المعلومات محدّثة؟ تُعدّ المواقع الإلكترونية غير المؤرّخة مشكلة بالنسبة إلى أولئك الذين يحاولون تقييم المعلومات، كمستخدمين، يجب أن نعرف متى تم تحديث الموقع الإلكتروني آخر مرّة وأن نقدّم هذه المعلومة أيضاً إلى زبائننا، ويمكن للبرمجة التلقائية التي يظهر بموجبها التاريخ تلقائياً على الصفحة أن تصعب من تطبيق هذا المعيار، إحدروا من اللغظ المحتمل الناجم عن استخدام مصطلحات مثل "مؤخراً" أو "الأسبوع الماضي".

الدقة، إن المعلومات الدقيقة هي تلك التي تكون غير قابلة للدحض وكاملة، وقد يتم تخطي خطوة التحقق في عصرنا اليوم نظراً لضرورة الإسراع في النشر على الإنترنت، هل يمكن تأكيد المعلومات من مصدر آخر؟ كون المعلومات رقمية لا يعني أنها صحيحة.

الموضوعية، المعلومات غير المتحيّزة والموضوعية هي معيار جودة أساسي في المكتبات البرلمانية، عند انتقاء المواد، من المهم أن تكون المقالات والدراسات موضوعية ومتوازنة أو في حال كانت تناقش قضية أو حالة معينة أن تظهر ذلك. لضمان تغطية كل جوانب مسألة معينة، من المحبّد غالباً عرض مجموعة من وجهات النظر، تقدّم المواقع الإلكترونية التابعة لشركات أو مجموعات ضغط وجهة نظر معينة ولا بدّ من أخذ ذلك في الحسبان وتوضيحه بصراحة إذا استدعى الأمر، كما لا بدّ من استخدام المدونات الإلكترونية بحذر لأنها تكون في غالبية الأحيان متشبهة برأي معين.

مفصلة على قياس حاجات الزبون, عند اختيار المواد، لا بدّ من التذكّر دوماً أنّها مهما كانت عالية الجودة في الكثير من جوانبها إلا إن المهم أن تكون مفيدة للزبون، فقد يكون هناك أبحاث أكاديمية ممتازة لكنّ قيمتها محدودة بالنسبة إلى أعضاء البرلمان المنشغلين.

تقديم المعلومات

ألقينا نظرة على بعض المعايير التي يجب استخدامها في تقييم جودة المواد المستعملة لتوفير المعلومات في المكتبة التشريعية، أما هذا القسم فينظر في ما نعني بالجودة حين نقدّم هذه المعلومات إلى مستخدمينا، وهو يركّز على المعلومات المكتوبة، إلا أنّ المبادئ العامة قابلة للتطبيق بأي شكل يتم فيه تقديم المعلومات إلى المستخدم.

1- الدقة والموضوعية

يجب أن يكون المضمون دقيقاً وأن يستعمل مجموعة متنوّعة من المصادر مع الأخذ في الحسبان المعايير التي سبق ذكرها والخاصة بانتقاء المواد وضمان صحتها. لا ينبغي الإفراط في الإتكال على المصادر الثانوية ويجب أيضاً ذكر المصادر بالشكل المناسب، وفي حال استخدام إقتباسات أو إحصاءات فمن المهم أن تكون هذه الأخيرة دقيقة. مبدئياً، يجب أن يكون المستخدم (وأيضاً الموظفون الساعون إلى إعادة استخدام المواد في عملهم لاحقاً) قادراً على التحقق من البيانات المتأثّية عن المصادر المقتبسة ومتابعتها إذا أراد ذلك، كما ينبغي أن يكون المضمون محايداً ويأخذ في الحسبان المعايير الخاصة بالموضوعية المذكورة في القسم السابق.

2- التقديم

يجدر بالهدف أن يكون تقديم الإجابات بطريقة تساعد المتلقّي على فهم المضمون، ويعني ذلك:

- يجب أن يسهل التقديم والتصميم استيعاب المعلومات والاستفادة منها بالنسبة للمتلقّي، بالتالي لا بد أن يكون الترتيب منطقياً وأن يفود القارئ من نقطة إلى التالية.
- يجب أن تكون الكتابة واضحة وغير مبهمة وأن تتفادى المصطلحات التقنية قدر الإمكان، وعند ضرورة استخدام المصطلحات التقنية أو المتخصصة، يجب شرح معنى هذه المصطلحات.
- ينبغي تفادي أخطاء القواعد والإملاء والطباعة قدر المستطاع، فالأخطاء الصغيرة قد تقلص فهم القارئ وبشكل عام، قد تؤدي الأخطاء الصغيرة المتعدّدة إلى إضعاف ثقة القارئ بدقة الإجابة الإجمالية.

3- التوقيت المناسب

تسيطر المهل القصوى على غالبية عمل المكتبات البرلمانية وذلك نتيجة حياة أعضاء البرلمان الضاغطة والكثيرة الإنشغال. من الأهمية بمكان الوفاء بهذه المهل وإلا لن يكون للعمل أي قيمة، فعلى سبيل المثال، إذا ما كان سيتم

استخدام العمل في نقاش في المجلس، فلن يكون مفيداً إذا لم يتم استلامه إلا بعد انتهاء النقاش، كما أنه من المستحب ضمان مناقشة المهل القصوى حين يُقدّم طلب ما، ما يعني اكتشاف ما الغاية من الإجابة، فإذا لم تكن لحدث معين مثل نقاش، فقد يكون بالإمكان التفاوض للحصول على مهلة إضافية في حال كان ضغط العمل كبيراً، لكن لا بدّ من القيام بذلك مسبقاً عوضاً عن تقديم العمل في وقت متأخر، فضلاً عن ذلك، يُفضّل دوماً الحصول على مهلة قصوى محدّدة عند الإمكان: فمثلاً ليس طلب للحصول على إجابة "في أسرع وقت ممكن" مفيداً وقد يعني أموراً مختلفة لأشخاص مختلفين.

4- التناسب مع الغاية

حين يتم تقديم سؤال فردي، من المحبذ دوماً إكتشاف الغاية التي تُطلب لأجلها المعلومات، إذ أنّ ذلك يساعد على تفصيل الإجابة استناداً إلى الغاية، بالنسبة إلى العمل المتاح عامة، يعني "جعله مناسباً للغاية" التذكّر أنّه مُعد للاستخدام من قبل المشرّعين المشغولين وليس مثلاً للتقديم في مجلة معينة أو ندوة أكاديمية، ولا يعني ذلك أنّ معايير الدقة أقل بل أنّ المعلومات تقدّم بطريقة مفيدة لأشخاص وقتهم محدود.

الخاتمة

يُحبذ إذاً أن تنتظر خدمة البحث البرلماني بحذر في ما يشكل خدمة "جيدة" في إطارها المحدد، على الرغم من أنّ أي خدمة معلومات ستود إيلاء الاهتمام لأمر مثل دقة المعلومات وطريقة تقديمها، هناك عوامل يجب أخذها بعين الاعتبار في أي خدمة بحث ومعلومات برلمانية وينبع الكثير منها من نسبة الظهور العالية التي يتمنّع بها الزبائن والمشاكل التي قد تنشأ لديهم إذا استعملوا مواداً غير دقيقة.

على المكتبات التشريعية وخدمات البحث أن تفكّر بتمعّن في ما يشكّل خدمةً عالية الجودة في إطارها الخاص مع الأخذ في الحسبان التسهيلات التي في متناولها، ويُستحب أن يفهم الموظفون ما هو متوقّع منهم في هذا الإطار، وقد يكون من المفيد تطوير مجموعة من "معايير للجودة" تقدّم فهماً مشتركاً لما هو متوقّع.

الفصل التاسع

إطلاع المستخدمين وفهم حاجاتهم

سبق وناقشنا في الفصل الخامس أهمية التماس الوضوح لجهة ما يريده المستخدم فعلاً حين يتلقى موظفو المكتبة الأسئلة من البرلمانين المنفردين ويجيبون عليها. يفحص هذا الفصل بشكل أوسع فهم حاجات المستخدم وتعليم المستخدم، أي بمعنى آخر كيفية تسويق خدمات المكتبة.

حين صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب، كان مفهوم التسويق المرتبط بالمكتبات البرلمانية يبدو غريباً جداً - وهو لا يزال كذلك على الأرجح بالنسبة إلى من لا يرتاح لاستيراد المفاهيم من عالم مؤسسات الأعمال والتجارة إلى عالم المكتبات البرلمانية المختلف جداً، لكن في أساس مفهوم التسويق يوجد:

- فهم حاجات الزبائن
- ضمان توفر المنتجات لتلبية هذه الحاجات
- ضمان أنّ الزبائن يفهمون ما هي المنتجات المتاحة وكيف يمكنهم الوصول إليها - ما يسمّى غالباً بـ"تعليم المستخدم" في هذا الإطار.

يشكّل أعضاء البرلمان (وغيرهم من مستخدمي المكتبات البرلمانية مثل الموظفين العاملين للبرلمانين) قاعدة زبائن متخصصة جداً لديها حاجات لمعلومات خاصة للغاية، كما ظهر في الفصل الثاني، كما أنّهم يملكون الكثير من مصادر المعلومات المتاحة لهم إلى جانب المكتبة البرلمانية، ما يستوجب بالتالي أن تكون المكتبة واضحة بشأن دورها وبشأن تفسير ما تفعله، فقد يؤدي الإخفاق في فهم حاجات المستخدم وشرحها كما يجب إلى تهميش المكتبة: ذلك أنّ المستخدمين الذين لا يشعرون أنّ المكتبة تلبي حاجاتهم أو لا يعرفون ماذا يمكن أن تقدّم المكتبة لهم يتوجّهون على الأرجح إلى مكان آخر، وعليه فمن المهم أن تحصل المكتبة بانتظام على تقييم وتغذية إسترجاعية حول ما إذا كانت الخدمات المقدّمة توفّر للمستخدمين ما يريدونه أم لا.

مع أنّ عمليات فهم الحاجات وتطوير المنتجات لتلبية هذه الحاجات وتعليم المستخدمين عمليات منفصلة من ناحية المفهوم، فإنّها ستتداخل غالباً عند التطوير العملي والتطبيق. على سبيل المثال، إذا كان لدى المكتبة برنامج مقابلات مع مستخدميها، يمكن استخدامه لفهم حاجات أحد أعضاء البرلمان وتعليمه كيفية الاستفادة إلى أقصى حد من الخدمات المتاحة. إذاً، على الرغم من أنه يتم وصفها كل واحدة على حدة هنا، يجب أن يكون المسؤولون عن تطبيقها مستعدين للتصرّف بمرونة والحصول على معلومات من أعضاء البرلمان وتقديم المعلومات لهم متى سمحت الفرصة بذلك.

فهم حاجات المستخدمين

لفهم حاجات أعضاء البرلمان، لا بدّ من فهم كيف هي حياتهم، برغم من أنّ ذلك يختلف من بلد لآخر، ومن المذهل كيف تشير النقاشات الدولية إلى نقاط التشابه، فأعضاء البرلمان مضغوطون في وقتهم وغالباً ما يؤدون أدواراً عدّة قد تتضارب مع بعضها البعض، فمثلاً، قد يكون لديهم أدوار في دائرتهم الانتخابية أو في اللجان أو في المجلس أو في حزبهم السياسي. ومن الممكن أن يُطلب منهم إلقاء الخطابات أو الظهور على الراديو أو التلفاز أو كتابة المقالات، كما يعملون غالباً وفقاً لمهل قصوى قصيرة ويعالجون فقط الأولويات الأكثر أهمية والفورية، حتى أنّ هذه الأولويات قد تتغير باستمرار، فضلاً عن ذلك، فهم يفتقرون إلى الوقت وغارقون في المعلومات، وقد يفضلون العمل بالطريقة الشفهية بينما أمناء المكتبة والباحثون معتادون أكثر على توفير النصائح المكتوبة، إلا أنّهم جميعاً أيضاً أفراد لديهم حاجات مختلفة للمعلومات وقدرات مختلفة على استيعابها، كما وتختلف حاجاتهم في إطارات مختلفة، فمثلاً، حول موضوع لديهم خبرة فيه قد يطلبون معلومات مفصّلة ومعقّدة، بينما بالنسبة إلى مواضيع أخرى قد يودّون أن يبدووا مطلّعين بشكل جيد لكنّهم لن يسعوا إلا إلى الحصول على نبذة سريعة عن الموضوع بطريقة تسهل استيعابهم له.

في هذا العالم حيث يعيش البرلمانيون حياة معقّدة وكثيرة الانشغال، كيف يجدر بالمكاتب التشريعية البدء بفهم هذه الحاجات؟ ما من قواعد ثابتة وصارمة، إذ أنّ حاجات البرلمانيين المختلفة في إطارات مختلفة وتفضيلاتهم المتميزة في تلقي واستيعاب المعلومات تعني أنّ مثل هذه القواعد ليست عملية، كما تعني أيضاً أنّ هذا العمل لن يكون أبداً كاملاً، فهناك حاجة إلى مقارنة براغماتية وإنتهازية وإلى الإقرار بأنّه ما من طريقة واحدة لفهم الحاجات، لكن تبقى لدينا بعض المقاربات الممكنة:

• **تعلّم كيف يعمل البرلمانيون**

إذا لم يكن موظفو المكتبة التشريعية يفهمون كيفية عمل البرلمانيين والضغط التي يتعرّضون لها بحكم عملهم، سيكون من الصعب تصميم خدمة معلومات تلبي حاجاتهم، ويعني ذلك فهماً يتخطى الأوصاف المعطاة في الكتب حول دور الهيئة التشريعية في الدولة المعنية، أي يجب فهم كيف يباشرون بأعمالهم على أساس يومي.

• **مسوحات تشمل المستخدمين**

تُجري برلمانات كثيرة مسحاً لمستخدميها على أساس دوري، ويمكن أن توفر هكذا مسوحات معلومات مفيدة حول ما يسير بشكل جيد وما لا يسير على ما يرام، لكن قد يعاني أعضاء البرلمان ممّا يسمّى بـ"الملل من المسح" وبالتالي قد لا تكون نسب الإجابة مرتفعة كما هو مأمول، فمن الصعب الحصول على إجابات معقّدة رداً على مسح ما: غالباً ما تكون التصنيفات التي تُعطى للمكاتب البرلمانية عالية، إذ يتوجب أن يقوم ماسحون مستقلّون بهذه الإستطلاعات للحصول على نتائج مثالية، ما يضمن بالتالي بناء المسح بشكل مناسب وتحليله من دون تحييز. قد لا يسمح التمويل باعتماد هذه المقاربة: وعلى أقل تقدير يجب أن يوضع أي مسح بعناية ومن ثم ينبغي اختباره على عدد قليل من الأشخاص للتأكد من أنّ الأسئلة واضحة وأنّ الإجابات ستكون مفيدة على الأرجح.

• مقابلات مع البرلمانيين

باستطاعة المقابلات المبنية بشكل جيد أن تغوص تحت المعلومات السطحية التي من المحتمل أن تنتجها المسوحات، ويمكن ربط المقابلات بالمسوحات كوسيلة لمتابعة النتائج التي بدت أنها تحتاج إلى المزيد من التحقيق. كما من الممكن أن تكون هذه المقابلات نتيجة لبرنامج مقابلات مع أعضاء جدد أو طريقة لمتابعة الإجابات على الأسئلة.

قد تكون مقابلة أعضاء البرلمان الذين لا يستخدمون المكتبة أبداً فكرة جيدة لأجل اكتشاف السبب الكامن وراء ذلك وما على المكتبات فعله لتشجيعهم على استخدام الخدمات، فبالإمكان إجراء هكذا مقابلات كجزء من مخطّط موظفي الاتصال أو كجزء من إجتماعات من نوع مجموعات التركيز.

• مخطّطات موظفي الاتصال

يستخدم عدد من البرلمانات مخطّطات يؤدي بموجبه الموظفون دور نقاط اتصال مع أعضاء البرلمان وموظفيهم، فبإمكانهم العمل بطرق متنوعة لكنّ المبدأ العام هو أنّ الموظف سيعمل كنقطة اتصال لعدد من أعضاء البرلمان لا سيما المنتخبين حديثاً الذين سيسعون لقضاء وقت معهم لشرح الخدمات المتوقّرة وتحديد حاجات المعلومات الخاصة بهم، إضافة إلى ذلك، سيلتمسون تقييماً للخدمات ويكونون متاحين في حال وجود أسئلة أو تعليقات أو تقييم بشأن الخدمات.

• تشجيع التقييم والتغذية الراجعة

على المكتبة أن تمتلك ثقافة لتشجيع التقييم من قبل أعضاء البرلمان وغيرهم من المستخدمين المخولين، وكذلك ثقافة لإنتهاز كل فرصة لهذه الغاية سواء كانت رسمية (مثل الاقتراحات المذكورة أعلاه) أم غير رسمية - واستخدام اللقاءات أو النقاشات التصادفية مع المستخدمين لفهم حاجاتهم بشكل أفضل.

• إظهار أنّك أصغيت

من الممارسات الجيدة إخبار مستخدميك كيف تعاطيت مع تقييمهم وتشجيع المستخدمين على الشعور بأنّ تعليقاتهم مقدّرة ومثمّنة، ويمكن القيام بذلك على أساس فردي أو عن طريق رسالة إخبارية أو ما الى ذلك.

• ضرورة الظهور

يكتسي هذا الأمر أهمية خاصة إذا لم تكن المكتبة أو خدمة البحث موجودة قرب المجلس أو قرب أمكنة أخرى غالباً ما يرتادها أعضاء البرلمان، ففي هذه الظروف يمكن أن يكون من المساعد إنشاء نوع من الحضور قرب المجلس.

ضمان تلبية المنتجات لحاجات المستخدمين

يشكل برنامج فعال لفهم حاجات المستخدمين نقطة البداية لضمان تلبية المنتجات لهذه الحاجات، ناقش الفصل الخامس سبل إتاحة المنتجات والخدمات، ويبدو من الواضح أنّ الإتاحة عامل أساسي في ضمان تلبية الحاجات.

إذ ما من جدوى في امتلاك منتجات ممتازة إذا لم يعلم المستخدمون كيفية الوصول إليها أو إذا اختاروا عدم الوصول إليها، أما العوامل الأساسية الأخرى، فهي المضمون والشكل، ومرة أخرى ما الجدوى في امتلاك منتج يتضمّن كل المعلومات اللازمة إذا لم يكن مقدّمًا بشكل يجده المستخدمون مفيداً.

تشير الخبرة إلى أنّ أعضاء البرلمان المشغولين عادة يبحثون عن معلومات معروضة ومقدّمة ببساطة وإيجاز حتى ربما مقدّمة شفهيّاً، وبالطبع يشكّل التكيّف مع هذه الحاجة تحديّاً لموظفي المكتبات البرلمانية خاصة إذا كانوا آتين من خلفية أكاديمية، ولكن سيتواجد أعضاء برلمان آخرون لديهم خبرة في موضوع معيّن ويتوقّعون إيجاد عمق في الإجابات التي يحصلون عليها من المكتبة، وكجزء من عملية فهم حاجات المستخدمين، يمكن التماس الإجابات بشأن منتجات معيّنة.

إن بإمكان المنتجات الورقية أو البريد الإلكتروني أن تشمل استمارات تقييم (على الرغم من أنّ نسبة الإجابة تكون على الأرجح منخفضة)، كما يمكن أن تتبع الإجابات على الأسئلة الفردية مكالمات هاتفية أو مقابلات لمعرفة مدى فائدة هذه الإجابات، وكجزء من ثقافة تشجيع التقييم والتغذية الاسترجاعية، يمكن انتهاز أي فرصة تعطي معلومات إضافية حول إلى أي مدى وجد أعضاء البرلمان المنتجات مفيدة.

تعليم المستخدم

كان تعليم المستخدمين – أي عملية إطلاع المستخدمين على الخدمات المتاحة لهم وكيفية استخدام هذه الخدمات على أفضل نحو – موضوعاً مهملاً في مرحلة معيّنة، ولم تتم مناقشته فعلياً في الطبعة الأولى من هذه المبادئ التوجيهية. لكنّه الآن يشكّل موضوعاً ذا أهمية كبيرة كما أظهرت النقاشات المنظمة في اللقاءات الدولية التي جمعت المكتبيين البرلمانيين (مثلاً، عُقدت ورشة عمل حول الموضوع في مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في سيول (كوريا الجنوبية) عام 2006 كُتِب عنها في الرسالة الإخبارية الصادرة عن قسم مكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات التابع للاتحاد في شهر كانون الثاني/يناير 2007)¹⁵، ويمكن اعتبار هذا التغيير نتيجة التفجّر الحاصل في إتاحة المعلومات، ما يعني أنّ المكتبات التشريعية بحاجة لأن تعمل بجهد لإيضاح المساهمة التي بإمكانهم تقديمها للمستخدمين.

كما أنّه يأتي نتيجة الإدراك في بعض البرلمانات أنّ إتاحة الخدمات، مهما كانت جيدة، لا تعني أنّ البرلمانيين سيستخدمونها، فغالباً ما يُلاحظ أنّه حتى في المكتبات البرلمانية الكثيرة الانشغال، من المرجّح وجود عدد كبير من المستخدمين الذين لا

¹⁵ <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

يلجأون عملياً إلى الخدمات المعروضة أو الذين يلجأون إليها في حالات نادرة، وقد ينجم ذلك عن توفّر مصادر معلومات أخرى لديهم، وهم لا يشعرون بالتالي بالحاجة إلى الخدمات المقدّمة، لكن تشير الخبرة إلى أنّه في الكثير من الحالات ينتج ذلك عن جهل الخدمات المتاحة.

وكما هي الحال بالنسبة إلى فهم حاجات المستخدمين، لا يوجد طريقة واحدة لإيضاح وتعميم المعلومات حول الخدمات المتاحة، إذاً تبرز الحاجة إلى مقارنة إنتهازية تستغل كل فرصة ممكنة، وفيما يلي بعض هذه المقاربات المفيدة:

• إنتاج دليل أو كتيب حول خدمات المكتبة

بإمكان هذا النوع من المنشورات أن يشرح ما هو متاح وكيفية الوصول إليه، كما من المحبذ وضع حدود للخدمة، أي توضيح الخدمات التي لن يتم تقديمها (أنظر الفصل الخامس)، وقد تتوفّر هذه الكتيبات بالصيغة المطبوعة وعلى شبكة الإنترنت البرلمانية، فضلاً عن ذلك يمكن إنتاج شريط فيديو أو قرص فيديو رقمي (DVD) يظهر الخدمات المعروضة.

• برامج تقديم وتهيئة للبرلمانيين الجدد

تستخدم برلمانات كثيرة برامج تقديم وتهيئة للبرلمانيين المنتخبين حديثاً بعد الانتخابات، ويمكن شرح خدمات المكتبة كجزء من هذا البرنامج، في حال عدم وجود هكذا برنامج، بإمكان المكتبة توفير برنامجها الخاص.

• جولات في المكتبة لتفسير التسهيلات المتوفّرة وإظهار كيفية الوصول إلى الخدمات

قد يكمن التحدي هنا في جعل البرلمانيين يأتون إلى المكتبة في المقام الأول.

• عروض

يمكن أن تُقدّم للبرلمانيين المهتمين عامة أو للتكتلات الحزبية.

• موظفو الاتصال

جرت مناقشة هذا الموضوع سابقاً تحت بند حاجات المستخدمين، ولدى موظفي الاتصال دور خاص في تفسير الخدمات إلى أعضاء البرلمان الجدد وفي إطلاع الأعضاء الحاليين بشكل منتظم على التطوّرات التي طرأت على هذه الخدمات.

• الرسائل الإخبارية والنشرات والـ...

بإمكانها (سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو الإثنين معاً) أن تشرح المنتجات الجديدة أو أي تغييرات أخرى خاصة بالخدمات.

• المقاربة الإنتهازية

كما هي الحال بالنسبة إلى التماس التغذية الاسترجاعية، من المستحسن أن يتم تشجيع موظفي المكتبة على انتهاز أي فرصة حين يكونون على اتصال بأعضاء البرلمان أو موظفيهم لشرح ما يمكن للمكتبة أن تقدّم لهم.

لا تجري عملية التسويق مرّة واحدة بل يجب النظر إليها على أنها عملية مستمرة تضمن أنّ الخدمات تلبّي حاجات المستخدمين وأنّ المستخدمين يفهمون ما بإمكان المكتبة تقديمه لهم.

الفصل العاشر

الحاجات الخاصة بالموظفين

من الشائع أن يزعم الأشخاص المتحدّثون باسم أي منظمة تقريباً أنّ "موظفينا هم أهم ما نملك"، وقد يقولون ذلك سواء كانوا يعاملون موظفيهم بشكل جيد أو سيئٍ وبغض النظر عن المجهود المبذول على مستوى مسائل الموظفين والتوظيف، ولكن كيف نتصرّف ونتحرّك بعيداً عن الأفرط والأسهاب وننظر عملياً كيف يجدر بالمكاتب التشريعية تعيين وتدريب وتطوير موظفيها؟ إذاً يهدف هذا الفصل إلى تحليل الإجابات على هذا السؤال، فهناك عدد من المتغيّرات سيؤثّر على الإجابات:

- ما إذا كان الموظفون محلّي أبحاث أو إختصاصيي معلومات أو غيرهم (مثل موظفي تكنولوجيا المعلومات)
- حجم المكتبة/ خدمة البحث، في مكتبة أو خدمة بحث صغيرة، من المرجّح أن يكون للموظفين دور متعدّد المهارات أكثر من خدمة تتمتع بعدد كبير من الموظفين وتكون مخوّلة استخدام الموظّفين لأداء أدوار متخصصة.
- نطاق أدوار الخدمة، على الرغم من وجود خدمات أساسية في غالبية أو حتى في جميع المكاتب التشريعية وخدمات البحث، قد يكون هناك عدد من الأدوار المتخصصة (مثل خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) التي تشكّل جزءاً من خدمة المكتبة وتتطلّب موظفين متخصصين.

تعيين الموظفين

يعمل موظفو المكاتب التشريعية في إطار مسيّس جداً، وبالتالي فبالإضافة إلى التمتع بالمؤهلات والمهارات والسلوك اللازم لأداء الدور، عليهم أن يفهموا العمليات والمسارات السياسية، لكن ونظراً لأنّ الإطار مسيّس على هذا النحو، يبرز خطر التورّط السياسي في تعيين الموظفين، وقد يعرّض هذا التورّط الإستقلالية والحياد السياسي للخطر علماً أنّهما في صلب وأساس المكتبة التشريعية.

في حال حصول ذلك، يُنظر إلى المكتبة على الأرجح على أنّها غير موثوقة ومتحيّزة، ويكون للموظفين غالباً آراء سياسية قوية خاصة بهم وما من سوء في ذلك طالما أنّهم يفهمون أنّ هكذا آراء هي شخصية ولا يجب أن تدخل في طريقة أدائهم لأعمالهم.

إذاً، تكمن نقطة البداية في عملية التعيين في الحصول دون تورّط أو تدخّل مباشر من السياسيين أو موظفيهم أو الأحزاب السياسية، إذ يوجد كما سبق ورأينا دور منفصل وهام للموظفين السياسيين في البرلمان، سواء كانوا يعملون لدى أعضاء البرلمان المنفردين أو لدى أحزاب سياسية، غير أنّه لا بد من التمييز بين ذلك والدور المحايد سياسياً في تقديم البحث والتحليل والمعلومات الموضوعية إلى البرلمان ككل.

من الأهمية بمكان أن يفهم أعضاء البرلمان هذا التمييز وأن تتأسس عمليات التعيين بشكل يسهل مقاومة الضغط الآتي من هذا الاتجاه، وبالطبع تنطبق ضرورة الحياد السياسي لموظفي البرلمان الرئيسيين أيضاً على موظفين آخرين غير المستخدمين في المكتبة التشريعية، لذا لا بدّ من إنشاء ووضع السياسات في كل أنحاء البرلمان.

قد لا تكون مقاومة الضغوط السياسية من هذا النوع بالأمر اليسير في بعض البرلمانات، لكن من الضروري أن يُعتَبَر هذا الموضوع مهماً وأن تُبذل الجهود لإقناع أعضاء البرلمان وكبار الموظفين البرلمانيين بأهميته وذلك لما فيه مصلحة السمعة العامة للمكتبة.

فما الذي يتوجب على الموظفون البحث عنه عند اختيار موظفين للمكتبة التشريعية؟ ستعتمد بعض المتطلبات طبعاً على طبيعة الوظيفة: إذا كانت لدور أمين مكتبة متخصص، سيكون المطلوب مؤهلات جيدة ومستوى عالٍ من الخبرة التقنية، وكذلك إذا كانت الوظيفة لدور عالم إقتصاد يعمل مثلاً في خدمة البحث، سيلزمه مستوى جيد من المؤهلات والكفاءة في هذا المضمار، لكن المعرفة والمؤهلات ذات الصلة على الرغم من أهميتها، لا يمكن أن تكون سوى نقطة بداية عند طلب موظفين لمنصب متخصصة، إذ هناك مجموعة من المهارات والسلوكيات المطلوبة والتي تتغير من منصب إلى آخر. وتختلف الحاجة وفقاً لطبيعة البرلمان، إلا أنه على المشاركين في التوظيف تحليل المهارات والكفاءات اللازمة لمنصب معين بشكل مسبق كي يتم الحكم على الموظفين على أساس هذه المهارات، وبالنسبة إلى منصب محلّ أبحاث مثلاً، يمكن أن تشمل المهارات والكفاءات ما يلي:

• شهادة جامعية جيدة وإلمام واضح بمجال السياسات الذي سيعمل فيه الشخص

تبرز الحاجة إلى مستوى تعليمي جيد في ما يكون غالباً عملاً متطلباً على الصعيد الفكري، ويختلف مستوى المعرفة التخصصية المعقولة المتوقعة من المرشحين حسب حجم خدمة البحث، فبينما قد تكون خدمة كبيرة الحجم مخولة لتوظيف إختصاصي في قانون الهجرة مثلاً أو العلوم البيئية، وقد لا ترغب خدمة صغيرة الحجم في ذلك، بل قد تكون بحاجة إلى محامٍ أو عالم إقتصاد، إلا أنّ نطاق العمل الواسع الذي سيُطلب من المرشح الناجح القيام به يعني أنه ما من مكسب في التماس مستوى تخصصي عالي من المعرفة. فضلاً عن ذلك، يجب التذكّر أنه بالنسبة إلى شخص لديه المستوى الفكري الصحيح وغيره من المهارات المحددة هنا، غالباً ما تكون المعرفة المتخصصة من أسهل ما يمكن تعلّمه من أجزاء العمل، وفي الواقع يجب إعادة تعلّم هذه المعرفة من قبل الباحثين على أساس منتظم مع تطوّر السياسات والقوانين.

• فهم العملية السياسية ووظيفة البرلمان وكيفية عمل البرلمانيين

مهما كان محلّ الأبحاث بارعاً، إذا لم يكن لديه تقدير لطريقة عمل أعضاء البرلمان، لن يتمكن من ربط عمله بحاجات هؤلاء البرلمانيين.

• مهارات بحث وتحليل جيدة

ما يعني أن يكونوا قادرين على مقارنة المواد من مجموعة من المصادر واستيعاب المواد التقنية المعقدة واختيار النقاط الرئيسية التي من المرجح أن تهتم أعضاء البرلمان.

- **مهارات التواصل شفهي وكتابي جيدة بما في ذلك مهارات التفاوض**

كي يتمكنوا من التواصل بشكل فعال وموجز مع أعضاء البرلمان المنشغلين ممن يتمتعون بخبرة في موضوع النقاش والذين لا يتمتعون بها على حد سواء، فمهما كانت المعرفة جيدة ومهما كانت جودة البحث عالية، فلن تكون مفيدة كثيراً إذا لم يكن بالإمكان إيصالها بطريقة يفهمها أعضاء البرلمان وموظفهم. فمهارات التواصل الشفهية والمكتوبة مهمة، وقد قيل أحياناً أن أعضاء البرلمان معتادون أكثر على استيعاب المعلومات شفهيّاً، أما الباحثون فهم يرتاحون أكثر في التواصل المكتوب.

- **القدرة على تنظيم الوقت والمواد التي يعملون فيها وتسليم العمل وفقاً لمهل قصوى ضيقة**

لن تكون الإجابة على سؤال من عضو في البرلمان متعلقة بنقاش جارٍ مفيدة إذا ما تم تسليمها بعد حصول النقاش، وعليه يتوجب على المحللين التحلي بالقدرة على إدارة عبء العمل وترتيب الأولويات لتلبية الطلبات المتنافسة في حينه، وقد يواجه الموظفون الذين لديهم خلفية أكاديمية صعوبة كبيرة في هذا الوضع.

- **القدرة على العمل كجزء من فريق والمهارات الشخصية للقيام بذلك**

وما ويستتبعه ذلك من دعم الآخرين في أعباء أعمالهم والاستعداد للعمل خارج تخصصهم الشخصي أو تغيير تخصصهم مع بروز الحاجة لذلك، هناك خطر في أن يصبح الباحثون مأخوذين ومستغرقين في مجال موضوع تخصصهم لدرجة لا يساهمون بفعالية في الفريق، ومن الطبيعي أن تزداد أعباء العمل وتراجع حسب أهميتها السياسية المتغيرة، فعليه يجدر بخدمات البحث أن تتمكن من تكييف تعيين الموظفين في حقول معينة وفقاً لذلك، كما أشير سابقاً، ويمكن للباحثين الجيدين اكتساب معرفة متخصصة جديدة شرط تمتعهم بالمهارات الصحيحة في النواحي الأخرى.

- **القدرة على اعتناق التغيير والتكيف معه**

شهد عالم المعلومات والأبحاث تغييراً هائلاً في السنوات الأخيرة (كما أشير في الفصل الأول)، وقد حصلت تغييرات كبيرة منذ صدور الطبعة الأولى من هذا العمل عام 1993 وفي بعض الأحيان كان الباحثون القديمو العهد يقاومون اعتناق هذه التغييرات، فمن هنا تبرز أهمية البحث عن قابلية التكيف، فبالنسبة إلى إختصاصيي المعلومات، تبرز الحاجة إلى مهارة مختلفة نوعاً ما على الرغم من أنها تتضمن بعضاً من العناصر نفسها، وكما هي الحال مع الباحثين، تُعتبر مهارات التواصل ومهارات العمل ضمن فريق وفهم العملية السياسية والقدرة على ترتيب أولويات العمل والوفاء بالمهل القصوى والقدرة على التواصل مع البرلمانين وفهم كيف يمكن أن يكون عملهم مهماً إلى جانب القدرة على اعتناق التغيير، وقد تتضمن المهارات الهامة الأخرى حسب طبيعة العمل ما يلي:

- **القدرة على سحب المواد بسرعة وفعالية من قواعد البيانات عبر استخدام إستراتيجيات البحث المناسبة.**

- القدرة على اختيار المواد وتنظيمها وتصنيفها لتسهيل تخزينها ومن ثم سحبها واستردادها وقد يتم هذا الاسترداد من قبل خبراء معلومات آخرين أو برلمانيين أو (على الأرجح) موظفيهم أو من قبل محلّين يريدون المواد لأبحاثهم.
- فهم جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في تخزين المعلومات واستردادها والقدرة على التكيف مع هذا المجال السريع التغيّر.

بالنسبة إلى الموظفين الآخرين، فنقول مجدداً إن القدرة على إيجاد الصلة مع أعضاء البرلمان المشغولين واعتناق التغيير تبقى مسألة مهمة، ولا بدّ من أخذ معايير أخرى سواء كانت أكاديمية أو مستندة إلى المهارات بعين الاعتبار في ما يخص الوظيفة المحددة.

وأياً كان المنصب الذي يجب ملؤه، فيجب التفكير بإمعان بعملية التوظيف التي ينبغي أن تكون عادلة ومفتوحة وغير تمييزية، كما يجب التفكير أيضاً في إمكانية إجراء مقابلة فقط، أو إجراء إمتحان خطي أو تضمين تمارين مثل تمارين الإحاطة الشفهية كجزء من العملية، وبغض النظر عن كيفية المقاربة، فإن على العملية أن تقدّم الفرص لتقييم مجموعة المعارف والمهارات كاملة وإمكانية الاستدامة لدى المرشحين.

تدريب الموظفين

لتدريب الموظفين العاملين في المكتبات التشريعية بعض الجوانب الخاصة جداً، على غرار أي شخص جديد في العمل، سيحتاجون إلى تفسير وإرشاد حول ما هو مطلوب، ومع مرور الوقت سيحتاجون إلى تحديث مهاراتهم ومعرفتهم، وعليه، يجب أن يتضمّن التدريب المحبّد والخاص بالعمل في البرلمان ما يلي:

- شرح كيفية عمل البرلمان على الرغم من أنّ بعض المرشحين قد يتمتّعون بفهم جيّد لهذا الموضوع، لكن هذا قد لا ينطبق على الجميع، حتى الذين يملكون المعرفة سيستفيدون من وجهة نظر عملية لشخص مطلع.
- شرح هيكلية الإدارة البرلمانية سيتمكّن ذلك الموظفين الجدد من وضع دور المكتبة في إطاره وفهم عمل الآخرين، بما في ذلك الأشخاص الذين يتعاملون معهم وإلى من يمكنهم التوجّه عند مواجهة أي مشكلة.
- شرح هيكلية المكتبة وخدمة البحث ودور الفرق المختلفة العاملة ضمنها

يكتسي هذا الأمر أهمية خاصة في المكتبات الكبرى والمؤسسات التي تكون فيها المكتبة وخدمة البحث في دائرتين مختلفتين، وهو أمر ضروري لأنه من السهل أن تنفقر الفرق المختلفة إلى معرفة دور بعضها البعض والإخفاق في فهم الضغوطات التي تعمل تحتها.

• **مشورة ونصائح حول كيفية إدارة العلاقات مع البرلمانين**

سيكون لأشخاص قلائل من الذين ينضمون إلى البرلمان اتصال مباشر مع البرلمانين وسيهتاب بعضهم من الفكرة، وقد يكون من الصعب إرساء التوازن بين المساعدة والإفادة من جهة وعدم الموافقة على الطلبات غير الملائمة أو غير المنطقية من جهة أخرى.

• **مهارات التواصل**

هذه المسألة هامة جداً خاصة بالنسبة إلى الباحثين إلا أنها متعلقة بجميع الموظفين، إذ أن أعضاء البرلمان لا يريدون أبداً قراءة نصوص طويلة من النوع الذي يميل إلى تقديمه بعض الباحثين (وغيرهم)، لا سيما إذا كانوا آتين من خلفية أكاديمية، فتلخيص المسائل المعقدة في مستند قصير أو هيكلية المستندات بطريقة تسهل استيعاب النقاط الرئيسية وترك الحرية لمن هو مهتم بأعمق من ذلك في الإطلاع على مواد أكثر تفصيلاً ليست مهارات تأتي دوماً بشكل طبيعي، كما أن أعضاء البرلمان قد يفضلون غالباً تفسيراً شفهيّاً، من هنا تبرز أهمية تلقّي تدريب على التواصل الشفهي الفعال.

• **فهم الحياد السياسي**

بالطبع ستكون المنشورات الخاصة بالتوظيف قد شرحت هذه الضرورة لكن لا بدّ من أن تتشكل التفاصيل العملية جزءاً من برنامج التدريب الأولي.

تطوير الموظّفين

لا ينبغي الاعتبار أنّ التدريب عملية تجري لمرة واحدة فقط وتنتهي بعد عملية التقديم والتهيئة الأولية، إذ أنّ الموظّفين بحاجة إلى تحديث مهاراتهم ومعارفهم بانتظام، ومن أحد أشكال التدريب والتطوير المستمر الذي قد يكون مفيداً هو تمكين الأشخاص من العمل في أجزاء مختلفة من المنظمة، مثلاً عبر تبادل الوظائف أو التناوب، قد لا تكون هذه العمليات مرغوبة دوماً من الذين يملكون مهارات أو معارف بالغة التخصص، ولكنها تبقى فكرة جيدة لإيجاد سبل لضمان أنّ الموظّفين يفهمون كيف تعمل بقية المكتبة.

كما أنّه من المحبّب عند الإمكان تشجيع وتسهيل اكتساب مؤهلات ذات صلة ومن الأفضل أن تكون معتمدة، إن المؤهل الواضح بالطبع هو ذلك المرتبط باختصاص أمانة المكتبة أو علم المعلومات، لكن توجد مؤهلات أخرى مثل شهادات عليا مرتبطة بتخصص الباحث، وغالباً ما يكون الإغفاء من العمل خلال النهار هو الخيار المعتمد لاكتساب هذا النوع من

المؤهلات، إضافة إلى منح هذا الإعفاء عند الإمكان (ربما شرط أن يساهم الشخص المعني بجزء من وقته الخاص)، على المكتبة أن تدرس إمكانية تقديم الدعم بطرق أخرى، إذا كانت الحالة المالية تسمح بذلك، مثل المساهمة في كلفة الكتب الدراسية وإعطاء إجازة للدراسة. في حال من المرجح أن يكون الطلب مرتفعاً، فمن الجيد وضع حد أقصى متفق عليه مسبقاً لعدد الأشخاص الذين يمكن دعمهم بهذه الطريقة في نفس الفترة الزمنية، وإذا لم يكن منح الإعفاء خلال النهار ممكناً، فإن من بين الخيارات المتاحة السماح بفترة استراحة من العمل تساوي مدتها مدة الصف. قد لا يكون من السهل دوماً إدارة هكذا مخططات إلا أنها مريحة من ناحية تطوير مهارات الموظفين وتحفيزهم، كما قد يكون من المفيد أن يضع البرلمان ككل مخططاً لتقييم سنوي أو تقييم منتظم آخر للموظفين، وفي هذه الحالة يمكن أن يشكّل هذا المخطط، إذا استُخدم كما يجب، أداة قيمة للتأكد من أنّ الموظفين يفهمون ما هو متوقع منهم وللإشادة بهم لعملهم الجيد أو تشجيعهم في حال لم يكن عملهم جيداً. إذا تبين أنه من الضروري تأديب أو صرف موظفين لأدائهم غير المرضي، يجب أن تقدّم عملية التبليغ دلائل على ذلك. في حال عدم توقّر مخطّط على مستوى البرلمان ككل، يمكن أن تنظر المكتبة في إمكانية إدخال خطة خاصة بها. على أي حال، التقييم المنتظم أمر مستحب، إذ أنّ غالبية الموظفين سيوتّون أداء عملهم بشكل جيد لكنهم سيحتاجون إلى تقييم وتغذية استرجاعية لمساعدتهم على القيام بذلك إلى أقصى حد ممكن.

الفصل الحادي عشر

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانية والمكاتب التشريعية

ينظر هذا الفصل في السياسة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن البرلمانات والدور المحتمل للمكتبة، وفي المحتوى الممكن لشبكات الإنترنت والإنترنت البرلمانية، كما ويلحظ هذا الفصل كيف يتم استخدام أدوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالنظام "ويب 2.0" في البرلمانات كوسيلة تواصل ضمن المكاتب ومع مستخدمي المكتبة، وكأداة لتواصل أعضاء البرلمان مع المواطنين.

أوضحت هذه المبادئ التوجيهية بانتظام أنّ شبكة الإنترنت البرلمانية تشكّل وسيلة أساسية للوصول إلى منتجات خدمات المعلومات والبحث وإلى الوثائق البرلمانية، وإن على موظفي المكتبة وخدمة المعلومات التمتع بمهارات إدارة المعلومات في الأنظمة بينما يكون موظفو تكنولوجيا المعلومات قادرين على تصميم أنظمة تحمل هذه المعلومات، ويمكن هنا تشبيه الوضع بالتزويد بالمياه، فالسمكري يركّب الأنابيب التي ستقل المياه إلى صنوبرك وشركة المياه تزودك بالمياه النظيفة للشرب.

في بعض البرلمانات تجري إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إضافة إلى محتوى المعلومات للأنظمة من قبل الدائرة نفسها التي تتواجد فيها المكتبة (خدمات البحوث)، إلا أنه من المرجح أكثر أن تكون الإدارة المسؤولة في دائرة منفصلة، وأياً كانت التدابير التنظيمية فمن الضروري وجود تدبير عمل وثيق للتأكد أنّ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانية تدعم خدمات المعلومات التي يحتاجها البرلمان، كما أنّ دوائر أخرى غير المكتبة وخدمة البحث قد تهتم بكيفية عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان.

المبادئ الرئيسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

سيعتمد مدى قدرة المكاتب التشريعية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى البنية التحتية لهذه التكنولوجيا في البلد، وعلى توفر الموارد والرؤية التي يملكها المدراء المؤسستين وعزيمتهم، ويكمن عنصر النجاح الأساسي في تطوير خطة إستراتيجية تحظى بدعم القادة المؤسستين والسياسيين على حدٍ سواء، وسيستوجب ذلك العمل بإنشاء شراكة مع إختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء كان ذلك ضمن المؤسسة أو في حال عدم توفر القدرة ضمن المؤسسة، مع مصادر خبرة خارجية.

يجدر بالخطة الإستراتيجية أن تصف ما تصبو إلى تحقيقه والمراحل التي تخطط إتباعها للوصول إلى هدفك، وطبعاً سيساعد تطوير هذه الخطة بشكل تعاوني على استكشاف السبل المختلفة التي يمكن عبرها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساهمة في عمل الهيئة التشريعية ودعم البرلمانيين في عملهم، كما أنّ التشاور مع مجموعة واسعة متنوّعة من الدوائر من داخل وخارج المجلس التشريعي سيساعد بدوره على بناء الدعم ويمكن الموظفين من التركيز على التطوّرات التي ستفيد أكبر مجموعة من

الأطراف المعنية. وبإمكان الموظفين المسؤولين عن الإجراءات البرلمانية ووضع التقرير الرسمي للجلسات وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدوائر الحكومية أن يكونوا مفيدين جداً في هذا المجال.

تشمل المبادئ التي يجب أخذها في الحسبان عند تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي هيئة تشريعية ما يلي:

1. اعتماد أنظمة الأجهزة (hardware) والبرمجيات (software) نفسها في كل أرجاء المجلس التشريعي، حتى في حال عدم وجود شبكة قائمة، فإنّ الأرضية المشتركة ستسمح بإنشاء شبكة فيها أقل قدر ممكن من التكيّف في الوقت المناسب.

2. كيف وأين سيتمكّن أعضاء المجلس التشريعي من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3. ما هي الخدمات الأولوية التي ستشغلها هذه التكنولوجيا أو تحسنها (مثلاً، الوصول عبر الإنترنت إلى تقارير الاجتماعات الرسمية وجدولة المسائل والاقتراحات والتعديلات على الإنترنت، إلخ).

4. تأمين الصيانة التقنية المستمرة سواء من قبل الموظفين الدائمين أو الموظفين المتعاقدين.

5. ضمان إدارة وتطوير محتوى الأنظمة، فبناء الفهارس حسب المواضيع والكلمات المفاتيح سيتمكّن المستخدمين من البحث في البيانات بنجاح، إلا أنّ إضافة أي معلومات لاحقاً أصعب لجهة الإدارة، لكن على أي حال سيكون لخبرة إختصاصيي المعلومات دوراً أساسياً.

6. تلبية حاجات التدريب للموظفين وأعضاء البرلمان على نحو ملائم.

7. التوافق على تحمّل مسؤولية أخذ القرارات الإستراتيجية والخاصة بالسياسات المستقبلية وتنفيذها.

من إحدى أهم مسؤوليات أي مكتبة تشريعية تسهيل الوصول إلى سجلات الاجتماعات البرلمانية، وقد يعني ذلك جمع المنشورات البرلمانية بما فيها التشريعات وفهرسة المواضيع كي تنتج محرّكات البحث نتائج دقيقة. إن أمكن تخزين السجلات الأساسية وتحليلها إلكترونياً، فقد يشكّل ذلك قاعدة معرفية للهيئة التشريعية يمكن الوصول إليها على المستويين الداخلي والخارجي.

فضلاً عن ذلك، من المفيد الحفاظ على قاعدة بيانات للأعمال السابقة تتضمن إجابات على أسئلة سابقة وأعمال بحثية وذلك تجنّباً لازدواجية الجهود، ولا بدّ من إيلاء أهمية لسرية وسلامة البيانات الشخصية التي تحتويها هكذا أنظمة ومدى إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات.

الإنترنت والإنترنت

من الممكن أن تملك البرلمانات موقع عام على شبكة الإنترنت وشبكة إنترنت داخلية، تُمكن شبكة الإنترنت الموظفين من إيصال المعلومات إلى أعضاء البرلمان وإلى الموظفين البرلمانيين بسرعة وأمان بالرغم من أنّه في حال انطباق تشريعات حرية

المعلومات (التي تكفل حرية الوصول إلى المستندات الحكومية الإدارية) على الهيئة التشريعية، قد تكون عرضة لنشر أوسع عند الطلب.

سيستفيد موظفو المكتبة التشريعية من المعلومات التي يتم مشاركتها داخلياً، ما يبسط عملهم في الإجابة على الأسئلة والإستعلامات أو يمكن الآخرين من إيجاد المعلومات بأنفسهم، سواء كانت تشريعات حرية المعلومات مطبقة أم لا، وهناك إيجابيات كثيرة لعملية وضع المكتبة التشريعية لأكثر قدر ممكن من المعلومات على موقع الهيئة التشريعية الإلكتروني. فالموقع الإلكتروني السهل الإستخدام والمصمم وفقاً لـ "المبادئ التوجيهية للمواقع الإلكترونية البرلمانية" الصادرة عن الاتحاد البرلماني الدولي¹⁶ سيسمح للأعضاء والمواطنين بالوصول إلى المعلومات الخاصة بالهيئة التشريعية أو الصادرة عنها في أي وقت من النهار أو الليل من دون الحاجة إلى التقدّم بسؤال، وبشكل عام ما من ضرورة لتكرار المعلومات على شبكة الإنترنت وعلى الموقع الإلكتروني العام، لكن يجب أن يتمكن المستخدمون الداخليون من التحرك بسلاسة وإدراك ما إذا كانوا يطلعون على مواد موجودة على الموقع العام أو فقط على شبكة الإنترنت.

الإنترنت

الأنواع المحتملة للمحتوى الملائم لأي موقع إلكتروني عام كما توضحها المبادئ التوجيهية الصادرة عن الاتحاد البرلماني الدولي هي:

• معلومات عامة حول البرلمان

تُعدّ المواقع الإلكترونية البرلمانية وسيلة هامة ليتعرّف المواطنون على تاريخ البرلمان وعمله وأعضائه، وقد تتضمن هذه المعلومات:

- الوصول إلى البرلمان
- مثل جولات الزيارة المتاحة أو الجولات الافتراضية.
- التاريخ والدور
- لتضمين مسؤوليات البرلمان القانونية والمستندات الدستورية الرئيسية.
- الوظائف والتكوين والأنشطة

¹⁶ المبادئ التوجيهية للمواقع الإلكترونية البرلمانية: وثيقة أعدّها الاتحاد البرلماني الدولي وقسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، عن طريق المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان، آذار\مارس 2009. <http://www.ipu.org/english/surveys.htm#web09>

لتضمين معلومات شاملة حول كل مجلس في البرلمانات المؤلفة من مجلسين وهيكليات اللجان ومعلومات حول الأعمال الجارية في البرلمان في الوقت الحالي وفي المستقبل، ومعلومات خاصة بالموازنة والتوظيف والنشاطات.

- معلومات حول رؤساء البرلمان.
- التقرير الرسمي الخاص بمجريات الإجتماعات البرلمانية.
- اللجان البرلمانية والهيئات الأخرى ضمن البرلمان
- لتضمين معلومات مفصلة حول دور اللجان وأعضائها ومنشوراتها.
- أعضاء البرلمان
- لائحة بأعضاء البرلمان مع بيانات متعلقة بسيرهم الذاتية والانتماء الحزبي والرابط إلى موقعهم الإلكتروني الشخصي ومعلومات الاتصال بهم.
- الأحزاب السياسية في البرلمان
- مع روابط إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بها.
- الإنتخابات والأنظمة الإنتخابية
- مع شرح للعملية الإنتخابية ونتائج الإنتخابات.
- إدارة البرلمان
- معلومات عن هيكلية وتنظيم الإدارة البرلمانية.
- المنشورات والوثائق وخدمات المعلومات
- وصف لأنواع المنشورات مع روابط إلى النصوص، وتشمل منشورات خدمات البحث والمعلومات.
- روابط عامة إلى مواقع إلكترونية مهمة.
- مواد حول كل ما ذكر أعلاه تستهدف الشباب بشكل خاص.

● معلومات حول التشريعات والموازنة والرقابة

تعتبر المبادئ التوجيهية الصادرة عن الاتحاد البرلماني الدولي أنّ البرلمانات تختلف في مدى التزامها بهذه الأنشطة وقد تحتاج إلى أن تتكيف. من المهم أن تكون المعلومات المنشورة على الموقع دقيقة وكاملة وفي حينها.

- معلومات عامة حول الأنشطة التشريعية والرقابية والخاصة بالموازنة
- وتضم مجريات الأعمال في الحاضر والمستقبل في المجلس وفي اللجان، مع مسرد وشرح للإجراءات.
- التشريعات والقوانين
- نصوص التشريعات الحالية وتقدمها ونصوص القوانين المسنونة.
- وضع الموازنة والإنفاق العام

كيفية سير عملية وضع الموازنة ودور البرلمان فيها، إضافة إلى معلومات حول الموازنات الحالية أو المقترحة.

○ الرقابة التدقيق

العملية التي يمارس البرلمان بموجبها التدقيق والرقابة على الحكومة سواء كان عبر اللجان أو الأسئلة البرلمانية أو أي وسائل أخرى، مع المستندات ذات الصلة.

الإنترنت

يمكن التفكير في تضمين مجموعة أكثر محدودية من المواد في شبكة الإنترنت البرلمانية لصالح الانفتاح (وكذلك لتسهيل وصول أعضاء البرلمان إلى المواد حين لا يكونون في البرلمان)، من المحبذ أن تكون المعلومات الموضوعة على موقع الإنترنت العام شاملة قدر الإمكان، لكن، قد يكون هناك بعض المواد يُفضّل وضعها على شبكة الإنترنت لتقادي الإفراط في تحميل الموقع الإلكتروني أو مواد تُعتبر سرية وخاصة بمن هم في البرلمان أو مواد قد لا تهم العامة، ومن الممكن أن تقرّر بعض البرلمانات تضمين بعض المواد المتوجب وضعها على الموقع الإلكتروني في شبكة الإنترنت فقط، لكن بشكل عام يجب أن تكون البرلمانات منفتحة قدر الإمكان.

أما أنواع المحتوى المحتمل والملائم لشبكة الإنترنت، فهي:

- معلومات الاتصال بالموظفين، بما في ذلك رسوم بيانية تنظيمية وصور للموظفين وتوصيفات الوظائف.
- معلومات عن الخدمات التي تقدمها مختلف مجموعات الموظفين.
- فهرس المكتبة.
- دليل إلى الإجراءات المكتبية (مثلاً: كتيبات الموارد البشرية، إجراءات حجز الغرف).
- قوائم الطعام لدى المطاعم.
- بعض المواد السرية التي تكون إمكانية الوصول إليها محدودة ضمن البرلمان نفسه، مثل بعض المواد الخاصة بتعيين الموظفين.

دور موظفي المكتبة التشريعية

سيكون لموظفي المكتبة التشريعية مصلحة رئيسية في تنظيم وإدارة محتوى شبكة الإنترنت والموقع الإلكتروني، ومن المرجح أن يقدموا حصة كبيرة من هذا المحتوى لكن من المستبعد أن يكونوا المزودين الوحيدين إلا إذا كانت المنظمة صغيرة جداً، وقد يمكن الاستثمار في نظام إدارة المحتوى موظفي المكتبة من تقليص كمية المعلومات المحملة يدوياً على الموقعين، ويمكن أن يساعد إنشاء شبكة من المساهمين آتين من كل مكتب برلماني على تطوير عمق وإفادة المعلومات على الموقعين وتحديث هذه المعلومات عند الاقتضاء.

المسائل الخاصة بالسياسات التي يجب أخذها بعين الاعتبار

الوصول

يجب أن يكون نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرناً بشكل يسمح لمجموعات مستخدمين مختلفة بالوصول بمستويات مختلفة، فعلى سبيل المثال هل يجب أن تكون شبكة الإنترنت ظاهرة للمتقاعدين أو فقط للموظفين الدائمين والمؤقتين ولأعضاء البرلمان؟ هل يجب أن يسجل المستخدمون دخولهم في الموقع الإلكتروني أو في أجزاء منه أو يكون الموقع مفتوحاً؟

التصميم

سيكون موقع الهيئة التشريعية الإلكتروني هو وجهها العام بالنسبة إلى من هم قادرين على الوصول إليه، لذا لا بد أن يكون مصمماً بشكل محترف وسهل الاستعمال ويقدم بدائل لذوي العاهات البصرية أو غيرهم، وإن لم تكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الاستعمال، فإن المخولين غالباً هم من يكونون صانعي الآراء في المجتمع.

التفاعلية

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصاً كثيرة للسماح بإرساء تواصل في الاتجاهين، سواء ضمن الهيئة التشريعية على شبكة الإنترنت، أو مع المواطنين عبر الموقع الإلكتروني العام، فعلى المستوى الداخلي، قد يكون الأمر ببساطة عبارة عن إستمارة استعلام إلكترونية أو طلب عبر البريد الإلكتروني لمادة من مواد المكتبة، أما على الموقع الإلكتروني العام، فمن الممكن إيجاز الأسئلة عبر البريد الإلكتروني واستعمال عدد من سمات الديمقراطية الإلكترونية بما في ذلك العرائص الإلكترونية ومنتديات النقاش والمدونات أي باختصار الاستفادة من أدوات "ويب 2.0" المذكورة في القسم التالي.

الأرشفة

مع إنتاج المزيد من المعلومات رقمياً، لا بد من اعتماد سياسة أرشفة للتأكد مما يجب الاحتفاظ به بشكل دائم وما لا يجب الاحتفاظ به، وسيكون من الضروري التشاور والتعاون مع موظفي الأرشيف الوطني (أنظر الفصل الخامس عشر للمزيد من التفاصيل حول الأرشفة)

استخدام أدوات الويب 2.0

تقوم المكتبات البرلمانية بشكل متزايد بتجربة استعمال أدوات الويب 2.0، وليس من السهل تعريف هذا المصطلح بما أنه عبارة عن مجموعة متغيرة من الأدوات التي تتطور بسرعة، خلافاً لما قد يشير إليه الاسم، لا يوجد نقطة ثابتة تحدد تحوّل

الويب 1.0" إلى "ويب 2.0"، وقد وصف بول أندرسون هذا المصطلح في ورقة مقدّمة للجنة أنظمة المعلومات المشتركة (JISC)¹⁷ في المملكة المتحدة بأنه "زبون غامض"، ويعطي أندرسون تعريفه على الشكل التالي:

بالنسبة للكثيرين، إن الإجابة القصيرة هي في الإشارة إلى مجموعة من التكنولوجيات التي أصبحت مقرونة بشكل وثيق بهذا المصطلح: المدونات، مواقع الويكي، الوسائط المتعددة الصوتية أو المرئية (بودكاست)، صيغ البيانات لنشر التلقيمات (آر إس إس)، إلخ.، وهي تسهّل الترابط الإجتماعي على الشبكة العنكبوتية حيث يُمْكِن الجميع من إضافة وتعديل مساحة المعلومات. أما الإجابة الأطول، فهي أكثر تعقيداً وتدخل في الاقتصاد والتكنولوجيا والأفكار الجديدة حول المجتمع المترابط.¹⁸

يوجد ضمن المكتبات البرلمانية كمية متزايدة من الخبرات خاصة بكيفية استخدام هذه الأدوات لتشارك المعلومات وربط الموظفين، وفي هذا الإطار، قدّمت مويرا فرازر أمينة مكتبة البرلمان النيوزيلندي نتائج مسح شملت أعضاء قسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات في مؤتمر روما عام 2009¹⁹، وقد أظهرت استخدام المدونات ومواقع الويكي على الرغم من عدم انتشار هذا الاستعمال، (كان نطاق المسح صغيراً ويُعتَبَر نوعياً أكثر منه كمياً) ولم تكن هذه الأدوات تحل محل وسائل التعاون الأكثر ترسخاً مثل فرق المشاريع عبر المجموعات، وكان استخدامها يتم أحياناً من الأسفل إلى الأعلى وأحياناً من الأعلى إلى الأسفل.

من ناحية أخرى، قامت أمينة مكتبة البرلمان الأسترالي روكسان ميسينغهام بوصف مثال على استخدام أدوات التواصل الإجتماعي، فوصفت كيف استُعمل أحد مواقع الويكي كوسيلة لتخزين معلومات معقّدة يستخدمها فريق من 12 مهنراً وضمان الوصول إليها²⁰.

وفي برلمان المملكة المتحدة، وصف جون بولنغر استخدام أداة التواصل الإجتماعي لتحسين التعاون والعمل المشترك بين الباحثين الذين يعدّون أوراق الأبحاث²¹، ويشير بولنغر أنه كي تتجح هذه الأدوات، ينبغي أن تلبي حاجة معيّنة وأنّه في التجارب الموصوفة لم يتم استهداف الحاجة بنجاح، واستنتج أنّ "استعمال أدوات التواصل الإجتماعي لا زال في مرحلة تجريبية"

¹⁷ هي منظّمة تقدّم المشورة إلى جامعات وكليات المملكة المتحدة حول الاستخدام المبتكر للتكنولوجيات الرقمية

¹⁸ ما هو "الويب 2.0؟" أفكار، تكنولوجيات وترتيبات على التعليم، بول أندرسون.

<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>

¹⁹ استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات البرلمانية. عرض نتائج المسح أمام الجلسة السابقة للمؤتمر الخاص بقسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات. روما، 20 آباً أغسطس 2009.

²⁰ استخدام "الويب 2.0" في البرلمان الأسترالي: الحظم والواقع. مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، كيبك، 2008.

<http://archive.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm>

²¹ الاستفادة القصوى من موارد البحث - تجربة حديثة من المملكة المتحدة. ورقة تم تسليمها في ورشة العمل في 21 آباً أغسطس 2009 في المؤتمر

السنوي الخامس والعشرين لقسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات في روما. <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45160/gencoertina.htm>

وأنّ "التجارب التي أجريت حتى الآن قدّمت دروس يُستفاد منها للمستقبل أكثر ممّا قدّمت منافع عملية. لكننا سنستمر في درس إمكانيات أدوات التواصل الاجتماعي".

بالطبع، ما من جديد بشأن الرغبة في تشجيع موظفي المكتبة البرلمانية على التعاون مع بعضهم البعض والعمل سوياً، إذ أنّ هذا أمر بالغ الأهمية لنجاح أي منظمة على الرغم من أنّه ليس سهل التحقيق بالضرورة، كما أنّه يكتسب أهمية متزايدة مع ازدياد تعقيد المسائل المتعلقة بالسياسات، ما يتطلّب مساهمة مجموعة من التخصصات، ومع صعوبة التمييز بين دور الباحثين ودور إختصاصيي المعلومات (كما اقترح في الفصل الثالث) يبدو من المرجح أن يكون لأدوات الويب 2.0 دور متصاعد في تسهيل وتشجيع التعاون والتشارك ضمن المكتبات البرلمانية، وكما أشار إيان وات، فإن هذه الأدوات "أقرب إلى التواصل البشري التقليدي من الأنظمة المستندة إلى الورق والأكثر تنظيماً".²²

فضلاً عن ذلك، من الواضح أنّ هناك أيضاً مجال لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الناخبين كما سيُنقّش في الفصل الخامس عشر.

مفهوم البرلمان الإلكتروني (e-Parliament)

يحدّد التقرير العالمي حول البرلمان الإلكتروني الصادر عام 2008²³ (الصادر عن قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة UNEDSA والاتحاد البرلماني الدولي كجزء من عمل المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان) البرلمان الإلكتروني على أنّه "هيئة تشريعية يتم تمكينها لتصبح أكثر شفافية ومسؤولية ويسهل الوصول إليها عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي تمكّن الأشخاص على تتّوعهم من الانخراط أكثر في الحياة العامة عبر توفير وصول أفضل إلى المستندات والأنشطة البرلمانية." ويملك موظفو المكتبات البرلمانية المهارات والخبرة للمساهمة في إنجاز برلمان إلكتروني، وقد جرى تحديد بعض المجالات التي تنطبق فيها هذه الحالة من قبل جيراردو كاسيني، المنسق التنفيذي للمركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان في ملاحظاته الختامية في المؤتمر العالمي حول البرلمان الإلكتروني الذي انعقد في البرلمان الأوروبي في 25 و26 تشرين الثاني (نوفمبر) 2008:

- أنظمة المستندات التشريعية واستخدام معايير لغة الرقم القابلة للامتداد (XML) هي مكّونات أساسية في إنشاء قاعدة معرفية لدعم البرلمانات...
- تؤدي خدمات المعلومات والبحث البرلمانية ومن ضمنها المكتبات دوراً حيوياً في ضمان إطلاع الهيئة التشريعية.

²² أنظر الورقة المذكورة في الفصل الثالث.

²³ http://www.ictparliament.org/index.php?option=com_contact&task=view&contactid=3&Itemid=1086

ولغرض تلبية حاجات المعلومات الخاصة بالأعضاء، يتوجب على البرلمانات تنسيق خدمات المعلومات والبحث لديها، واستخدام التكنولوجيا الجديدة بشكل فعال وتوعية الأعضاء بشأن الخدمات المتاحة.

- تجري البرلمانات تجارب كثيرة للوصول إلى المواطنين وإشراكهم عبر أدوات تواصل جديدة، ونظراً للوتيرة السريعة التي تتطور فيها التكنولوجيات التفاعلية الجديدة فإن البرلمانات مدعوة لتقييم تجاربها بشكل كامل، ولتشارك النتائج مع برلمانات أخرى والاستمرار في استكشاف الفرص لإشراك المواطنين في العملية الديمقراطية على نحو تام.²⁴

ستحتاج البرلمانات إلى التفكير في كيفية المساهمة في تحقيق هذه الأهداف.

²⁴ تقرير المؤتمر حول المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان.

<http://www.ictparliament.org/worldparliamentconference2008/presentationagenda.htm>

الفصل الثاني عشر

الشؤون المالية

كيف يجدر بالمكثبات التشريعية تنظيم عمليات وضع الموازنة وعملياتها المالية؟ من المرجح أن يكون هناك مجموعة من الإجراءات المالية يتبعها البرلمان ككل وبالتالي فإن على المكتبة التكيّف معها، وقد تتماشى هذه الإجراءات مع تلك المتبعة في القطاع العام الأوسع، ما يصعب وضع مبادئ توجيهية حول الإجراءات التي يجب اتّباعها بما أنّها على الأرجح موجودة أصلاً.

مع ذلك، يمكننا التطرّق إلى بعض الأمور حول كيف يمكن للمكثبات البرلمانية مقارنة مسألة الحصول على المال وإنفاقه، مبدئياً، يجب أن تكون البرلمانات قادرة على اتخاذ قراراتها الخاصة بشأن الإنفاق بما أنّها الهيئة التشريعية وليست جزءاً من السلطة التنفيذية، غير أنّ التدابير الرسمية قد تختلف بين بلد وآخر، فمن الضروري أن يفهم موظفو المكتبة سير عمليات البرلمان المالية والجدول الزمني للتخطيط المالي، كما أنّه من المهم أن يبنوا علاقة جيدة مع المسؤولين في البرلمان عن عملية التخطيط المالي والمسؤولين عن توفير الخدمات مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المهمة للمكتبة.

ستعتمد كيفية سير العملية بالنسبة إلى المكتبة جزئياً على مدى مركزية العمليات المالية في البرلمان، فمثلاً هل يوجد موازنة واحدة على صعيد البرلمان ككل لتدريب الموظفين أو للتجهيزات المكتبية، أو هل يمكن للمكتبة وضع موازنتها الخاصة التي تخضع لآلية موافقة مركزية؟ بشكل عام، سيكون من المفيد للمكتبة التمتع بالسيطرة قدر الإمكان على النفقات التشغيلية الخاصة بها، وقد يعني ذلك الاحتفاظ بالموازنات محلياً ما يسمح لها بتحديد كيفية إنفاق المال، لكن الموازنات المحوّلة من هذا النوع ليست محبّدة دوماً، ففي حال ظهور بنود إنفاق غير متوقّعة أو لا يمكن نقادها، سيكون من الأصعب على الأرجح إيجاد المال من ضمن موازنة محلية صغيرة نسبياً من إيجاده ضمن موازنة مركزية أوسع.

كما أنّه من المحتمل دائماً وجود ضغوط لجعل الإنفاق مركزياً لأنّ ذلك قد يكون أكثر فعالية على الأقل من المنظار العام للبرلمان، إذا جرت مركزة الإنفاق بهذه الطريقة، سيكون على موظفي المكتبة التنافس على الموارد مع الدوائر البرلمانية الأخرى، وسيتوجّب عليهم العمل بكفاءة أكبر لتبرير موازنتهم المتوقّعة لجمهور أكبر، وأياً كانت التدابير المعتمدة، سيبقى احتمال التنافس على الإنفاق موجوداً.

انطلاقاً من أفضل التحديدات، تُعتبر العملية المالية مؤلّفة من ثلاث مراحل:

• وضع الموازنة أو التقدير

أي هي عملية تقرير كمية المال المتاحة للإنفاق للسنة المالية المقبلة (أو الفترة الزمنية المتفق عليها)

• الإنفاق

عملية إنفاق المال على الموظفين والسلع والخدمات

• التدقيق

عملية التدقيق هي التي تتبع إنفاق المال وترمي إلى التحقق من أنه أنفق بالشكل الملائم.

وضع الموازنة

كما أشير سابقاً، يمكن أن تختلف السياسات كثيراً لجهة الإنفاق الذي تكون المكتبة مسؤولة عنه وما يقرّر على المستوى المركزي، لكن أياً كانت العملية المتبعة، فإن على المكتبة إيجاد طرق للتأكد من أنها قادرة على إنجاز موازنة هي أقرب ما يكون إلى ما تعتبره ضرورياً.

من الناحية العملية، إذا كانت الظروف المالية في الدولة ضيقة، فمن المستبعد أن يتمكن البرلمان ومن ضمنه المكتبة من تحقيق مستويات الإنفاق التي يريد، سواء كانت الموازنة لبند معين مركزية في البرلمان أو محلية ضمن المكتبة، ومن المهم وجود آليات تضمن الإصغاء إلى حاجات المكتبة وأخذها في الحسبان عند وضع الموازنة، فعليه وعلى سبيل المثال، إن كانت المكتبة تعلم أنها ستتحمل كلفة عالية لتدريب الموظفين على استخدام قاعدة بيانات جديدة يتم إنشاؤها في السنة المقبلة، فلا بد من وجود آليات للتأكد من أخذ هذه الحاجة بعين الاعتبار، وسيكون هناك عملية وضع موازنة مع جدول زمني سنوي للبرلمان ككل، ومن الضروري أن يفهم المسؤولون عن الشؤون المالية في المكتبة الجدول الزمني وأن يوفوا بالمهل القصوى.

من المحتمل أن تستتبع عملية وضع الموازنة تقدير للإنفاق تحت لائحة من العناوين أو رموز إنفاق، ومن المرجح أن ينقسم الإنفاق إلى كلفات رأسمال وكلفات عائدات، إن التمييز سهل بالمبدأ لكن عملياً يبقى الخط الفاصل بين نوعي الكلفة غير واضح ويعتمد على القواعد القائمة في الدولة المعنية، وبشكل عام، يغطّي إنفاق العائدات النفقات التي تطرأ كل يوم، مثل الرواتب أو الشراء الروتيني لمعدات المكاتب، ومن الممكن توقع هذا الإنفاق من شهر إلى آخر.

أما إنفاق رأس المال فيشير إلى بنود الإنفاق المتقطع، ومن الأمثلة الأبرز على هذه البنود كلفة شراء أو إنشاء مبنى جديد، لكنّها تشمل أيضاً بنوداً مثل الإنفاق على برمجيات للحواسيب، وتختلف طريقة سير النظام من برلمان إلى آخر، وقد تندرج بعض التكاليف المذكورة أدناه ضمن موازنة دائرة أخرى في البرلمان، لكن من الممكن أن تتضمن لائحة فئات الإنفاق الأساسية ما يلي:

• التكاليف الخاصة بالموظفين

من المرجح أن تكون هي الكلفة الأكبر، وستتألف بشكل رئيسي من رواتب الموظفين المعنيين إلى جانب التكاليف المباشرة ذات الصلة مثل المساهمات في معاش التقاعد، لكن هناك عدد من التكاليف الأخرى المرتبطة بالموظفين مثل التعيين والتدريب والسفر ومصاريف العيش حين يحتاج الموظفون للسفر خارج البرلمان (بما في ذلك تكاليف حضور مؤتمرات أمناء المكتبات البرلمانية ومؤتمرات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات)، فضلاً عن ذلك، إذا لزم للمكتبة الاستعانة بمستشارين ليقدموا نصائح متخصصة، فيمكن إدراج هذه الكلفة تحت هذا العنوان.

• تكاليف الإقامة والتجهيز

تتضمن هذه التكاليف إيجار المباني إضافة إلى كلفة بناء مباني جديدة أو ترميم المباني القائمة، كما يمكن أن تشمل الصيانة الروتينية والتدفئة والإضاءة والتنظيف والمياه وشبكات الصرف الصحي.

• وسائل التواصل

البند الأساسية المدرجة تحت هذا العنوان هي أنظمة المعلومات من ضمنها تجهيزات وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات وتكاليف الشبكات والوصول إلى الإنترنت، كما قد تضم هذه الفئة تكاليف الاتصالات الهاتفية والبريد، فضلاً عن تكاليف الطباعة.

• التكاليف المكتبية

وقد تشمل الأثاث والماكينات المكتبية مثل آلات التصوير (شراؤها أو استئجارها) والمستلزمات المكتبية مثل الأوراق والأقلام.

• مستلزمات المكتبة

وهي تغطي الكتب والمجلات الدورية والإشتراكات في قواعد البيانات على الإنترنت والصحف، كما يمكن أن تضم تكاليف التغليف والمحافظة على الكتب، خاصة إذا كانت المكتبة مسؤولة عن أرشفة المواد البرلمانية.

وقد يكون بالإمكان توقع بعض هذه التكاليف من سنة إلى أخرى، فعلى سبيل المثال، من السهل توقع رواتب الموظفين بمجرد الاتفاق على عدد الموظفين ودرجاتهم بالرغم من أنه لا بد من الإقرار بأن الموظفين الأكثر خبرة والأطول مكوثاً ستكون لهم كلفة أكبر على الأرجح من الموظفين الجدد الأقل خبرة (علماً أنّ هؤلاء قد يستوجبون تكاليف تدريب أعلى). كما أنه من السهل التنبؤ بكلفة المستلزمات المكتبية من عام إلى آخر، لكن من الممكن جداً أن لا ينطبق ذلك على تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنظمة المعلومات، إذ أنه سيبرز على الأرجح ارتفاع كبير في الإنفاق يشير إلى إدخال قاعدة بيانات جديدة أو معدّات جديدة، ولن يكون من اليسير دوماً توقع توقيت هذا الارتفاع في الإنفاق بما أنّ مشاريع تكنولوجيا المعلومات وكما يعلم المشاركون فيها لا تسير دائماً حسب ما هو مخطّط.

من المرجح أن يختلف مستوى التفصيل المطلوب في الموازنات وفقاً للأنظمة المستخدمة في دول معينة، فمثلاً يمكن اعتبار البنود المندرجة تحت عنوان "مستلزمات المكتبة" كموازنة واحدة ومنفردة، أو قد يُطلب من المكتبة الحصول على موافقة للإنفاق لكل بند من البنود بشكل منفصل، ومن الواضح أنه من الأسهل أن تكون كتل الإنفاق أكبر وتغطي أكبر عدد ممكن من أنواع البنود لأن ذلك يؤدي إلى زيادة المرونة، لكن يمكن التخفيف من التأثير السلبي لوجوب وضع موازنات منفصلة لعدد كبير من البنود المختلفة لكن المترابطة إذا كان التحويل²⁵ سهلاً، أي إذا كان من السهل نقل الإنفاق من أحد أبواب الموازنة إلى باب آخر حسب الحاجة.

غالباً ما يكون التحويل ممنوعاً في ظروف معينة مثل نقل الأموال بين رأس المال والعائدات أو بين تكاليف الموظفين وتلك غير المرتبطة بالموظفين، وحتى عندما تكون كتل الإنفاق في الموازنة كبيرة وتغطي مجموعة متنوعة من البنود، سيكون من الأفضل للمكتبة أن تضع موازنة نظرية خاصة بها للإنفاق على البنود الفردية، وسيضمن ذلك أن الموازنة دقيقة قدر الإمكان ويسهل مراقبة الإنفاق مع مرور السنة، وقد يساعد ذلك أيضاً على المحاسبة خلال عملية التدقيق (الموصوفة لاحقاً في معرض هذا الفصل) وإنتاج إحصاءات مفيدة للتخطيط المستقبلي.

توضع الموازنات عادة لسنة واحدة، لكن غالباً ما تنطوي عملية وضع الموازنة على النظر في الإنفاق لفترة زمنية أطول (ثلاث سنوات مثلاً)، وفيما أنه من الصعب غالباً تفصيل الحاجات على المدى الطويل فإن ذلك يسمح الأخذ بعين الاعتبار النفقات الكبيرة مثل ترميم المباني أو تحديث تكنولوجيا المعلومات.

ومن المفيد التفكير بوضع الموازنة في ما يخص الطلبات الجارية المتعلقة بالبرامج والطلبات الخاصة، ويمكن التقدم بطلب خاص للحصول على استثمار أولي للبدء بخدمة جديدة مثل إضافة مكّون بحث جديد، بعد استثمار الانطلاق الأولي يجب تخصيص موازنة لدعم البرنامج الجاري، وينفع هنا التفكير في استخدام صيغة النفقات لمرة واحدة مقابل البرامج الجارية.

عند تقديم طلبات للحصول على تخصيص في الموازنة، يمكن اعتماد سياسة واستراتيجية جيدة تقضي بإرفاق هذه الطلبات بتبرير خطي عن سبب حاجتك إلى المال، لا سيما إذا كنت تطلب زيادة في الأموال المخصصة، إذ إن هناك دوماً تنافس على المال، لذا من المهم تقديم حجج جيدة حول أهمية القيمة التي سيضيفها الإنفاق المقترح على الخدمات التي تقدمها، ولهذا السبب لا بدّ من الاحتفاظ بإحصاءات جيدة حول بعض المواضيع مثل استخدام الموارد وعبء العمل، وسيحتاج كبار الموظفين إلى التحلي بمهارات التقديم الجيد والتفاوض لإقناع صانعي القرار بقوة قضيتهم.

²⁵ التحويل هي عملية تسمح بالمرونة في المالية عبر السماح بنقل الأموال من باب في الموازنة إلى باب آخر

الإنفاق

سيكون على البرلمان إنشاء نظام لدفع الأموال المستحقة للمزودين، من المستبعد أن تتولى المكتبة بنفسها مسؤولية الدفع المباشر للمزودين (إلا ربما حين تكون المبالغ صغيرة جداً)، فعلى المكتبة أن تشارك عن كثب في العملية لأجل التأكد من أنّ المال لا يُدفع إلا مقابل تسلّم السلع والخدمات، وأنّ المزودين يحصلون على المال المستحق في غضون فترة زمنية معقولة، ومن المرجح أن تسير العملية وفقاً للخطوط التالية على الرغم من أنها قد تختلف حسب الإجراءات المالية المتفق عليها في الدولة المعنية.

- يرسل المزود الفاتورة إلى المكتبة.
- يؤكد الموظف المسؤول عن مجال الإنفاق أنه تم تلقي المادة أو المواد، وأنها صحيحة وفي حالة جيدة وأنّ المبلغ صحيح، ومن ثم يأذن بالدفع للمزود.
- يقوم موظف ثانٍ يكون عادة أعلى رتبة بالتصديق على الإمضاء على الإذن، ما يساعد على التأكد من إعطاء الإذن فقط لعلميات الدفع الصحيحة.
- تحوّل الفاتورة إلى القسم المسؤول عن الدفع في البرلمان ويجري الدفع.
- ويرسل التأكد على عملية الدفع إلى المكتبة، ومن الممكن أن يجري ذلك على أساس دوري أو شهري مثلاً، وقد تغطّي هذه البيانات كل الإنفاق الخاص بموازنة المكتبة للفترة المعنية ويجب أن تسمح بالتحقق من إتمام كل عمليات الدفع، ومن مستوى الإنفاق الذي تم في السنة المالية حتى تاريخه ومقارنته بالموازنة الإجمالية للسنة. وعليه فإن العملية مصمّمة بشكل يضمن أنّ الدفع يتم فقط للسلع والخدمات التي تم تسلّمها ويساعد على ضمان الأمانة المالية عبر التأكد من وجود نظام ضوابط وتوازنات يضمن عدم وجود شخص واحد فقط مسؤول عن القيام بالدفع وبالتالي إنفاق المال بشكل مناسب.

التدقيق

المرحلة الأخيرة في الدورة المالية هي التدقيق، وهي عملية تعود لدرس طريقة إنفاق المال بهدف التأكد من أنّ الأموال أنفقت على نحو مناسب وفعال، يوجد نوعان رئيسيان من التدقيق، فيهدف التدقيق المالي البحت إلى التحقق من أنّ عمليات الدفع حصلت على أدونات بشكل ملائم وتمّت بشكل صحيح وأنه تم تلقي السلع والخدمات، كما يتأكد من أنّه جرى اتباع الإجراءات الصحيحة وما من دليل على أي احتيال، أما التدقيق الخاص بقيمة المال، فهو أوسع من ذلك، حيث أنّه يتحقق من الإنفاق على مشاريع أساسية ومن الإنفاق الذي يجري على أساس يومي، ويمكن أن ينظر في مجموعة من المواضيع من ضمنها:

- هل يمثل الإنفاق قيمة جيدة للمال أو هل كان يمكن تحقيق الأهداف نفسها بقيمة مالية أقل؟
- هل تم النظر في مجموعة من المزودين المحتملين لضمان أفضل قيمة للمال؟
- هل من دليل على تواطؤ مع المزودين لتفادي عملية مناقصة مناسبة؟

• هل جرت عملية منح أذونات مناسبة للإنفاق؟

• هل تم هدر مال على المشروع؟

يعني كل ذلك أنه من المهم الاحتفاظ بسجلات مناسبة للتمكّن من برهنة أنّ الإنفاق جرى بشكل فعال وفاعل ومقتصد، وأنّه تمّ اتّباع الإجراءات الملائمة وما من دليل على أي عملية احتيال أو سوء تصرّف.

الخاتمة

كما سبق ورأينا، من المرجّح أن توضع الإجراءات المالية للبرلمان ككل، وفي الواقع قد تكون هي الإجراءات نفسها لأقسام أخرى من القطاع العام، وسيتوجّب على المكتبة اتّباع هذه الإجراءات، لكن ضمن العملية الرسمية قد يكون هناك مجال لاتّباع علميات أقل رسمية.

من المهم أن تفهم المكتبة من هم اللاعبون الرئيسيون في العملية ومن يتحكّم بالعملية المالية، كما أنه على المكتبة أن تضمن أن يفهم هؤلاء الأشخاص حاجاتها ويدعموها، حتى ولو لم يكن لأمين المكتبة سلطة تحكّم كاملة بموازنة المكتبة، فمن المفيد أن تبادل المكتبة سنوياً إلى إعداد موازنة لعدّة سنوات ومشاركتها مع المسؤولين عن وضع الموازنة في البرلمان، وستؤدي هذه الممارسة في نهاية المطاف إلى بناء الثقة المتراكمة في أنّ المكتبة تعلم ما هي حاجاتها وأنّها تفكّر وتضع الموازنة بشكل استراتيجي ولا تنفق المال على أمور لا داعي لها.

إذا صادف وكانت المرّة الأولى التي يسمع فيها المسؤولون عن وضع الموازنة في البرلمان عن إقتراح إنفاق معيّن مثلاً أو مناقصة كبيرة لزيادة الموظفين، و يوضع أمامهم المقترح مباشرة على شكل وثيقة رسمية، فمن الممكن أن يكون الوقت قد تأخّر والأوان قد فات، إذ يحبّز جداً أن يُطلع كبار الموظفين في المكتبة صانعي القرار الرئيسيين مسبقاً على أهمية المشروع لمعرفة مدى تجاوبهم مع الفكرة (مثلاً) أو ربما إن كانت الحظوظ تتزايد عند تعديل الصيغة، وبالطبع تختلف هوية هؤلاء اللاعبين الرئيسيين من برلمان إلى آخر لكنها قد تشمل رئيس البرلمان أو الأمين العام أو الكاتب أو رئيس المالية في البرلمان أو لجنة المكتبة، وباختصار فإن المناصرة والضغط الفعال عمليات أساسية لتمكّن المكتبة من التأثير على الإدارة المالية لصالحها، ويتّضح ذلك بشكل خاص على ضوء فكرة وجود قيود خاصة بالموازنة وتركيز على القيمة للمال حتى في أكثر البرلمانات ثراءً، ما يبرز الحاجة إلى التحلي بالقدرة على برهنة أنّ المكتبة تنفق المال بحكمة.

الفصل الثالث عشر

العلاقات مع الأقسام الأخرى من المرفق البرلماني

كيف تتسجم المكتبة وخدمات البحث البرلمانية مع الهيكلية التنظيمية للبرلمان؟ ينظر هذا الفصل في الأنماط المختلفة المعتمدة لهذا التنظيم، كما يدرس دور البرلمانين المحتمل في تحديد توجه المكتبة عن طريق لجان المكتبة ووسائل أخرى.

كيف تتسجم المكتبة وخدمات البحث في الهيكلية البرلمانية الإجمالية؟

تملك كل البرلمانات تقريباً مكتبة وخدمة بحث، ومن بين المجيبين الـ34 على المسح الذي أجري قبل المؤتمر الثاني والعشرين للمكتبات وخدمات البحث للبرلمانات في سيول في آب (أغسطس) 2006 كان جميعهم ما عدا واحد يملكون مكتبة وخدمة بحث على حد سواء²⁶.

في شهر كانون الثاني (يناير) عام 2009 طُلب من أعضاء قائمة IFLAPARL² المتعلقة بالمكتبات وخدمات المعلومات البرلمانية تقديم معلومات حول تدابير العمل في برلماناتهم²⁷، ومن بين المجيبين الـ35 لم يملك إثنان منهم خدمة بحث ومكتبة معاً، لكن إذا كان وجود الإثنان (أي مكتبة وخدمة بحث) هو المعيار، فإن العلاقات التنظيمية بينهما تختلف كثيراً، إذ أظهرت الإجابات على رسالة البريد الإلكتروني التي أرسلت عام 2009 أنّ 20 مكتبة وخدمة بحث متواجدتان ضمن الدائرة نفسها، لكن كما بيّنت الإجابات على الاستبيان الذي أجري عام 2006 لا يعني العمل ضمن الدائرة نفسها أنّ الخدمتين مندمجتان بشكل كامل وتعملان سوياً عن كثب، وظهر كذلك من ناحية أخرى، إذ أنّ علاقات العمل يمكن أن تكون جيدة حتى ولو كان كل من المكتبة وخدمة البحث في دائرة مختلفة.

وتشير الدلائل إلى أنّ التعاون بين المكتبة وخدمة البحث يكون في أقصى فعاليته حين تكون الخدمتان قريبتين من الناحية التنظيمية (وبداً جلياً أيضاً من التعليقات أنّ القرب في المسافة عامل مساعد أيضاً)، ومع ذلك أظهرت التعليقات على الاستبيان أنّه حتى حين بدأ التعاون والعمل المشترك جيداً بشكل عام، فقد سادت وجهة نظر تفيد بأنه قد يكون من الأفضل لو يتم دمج خدمتي المكتبة والبحث على المستوى التنظيمي، لكن من المهم فهم الأمور التالية:

- غالباً ما يسود جو من التوتر على العلاقات بين أمناء المكتبات وموظفي خدمات البحث في البرلمانات، ولا بد من بذل جهود مستمرة لضمان الاحترام المتبادل والفهم المتبادل لأدوار الخدمتين والاستخدام الأفضل للمهارات ولمهارات غيرهم من العاملين في المنظمة.

²⁶ تدابير العمل بين المكتبة البرلمانية وخدمات البحث. تقرير عن الإجابات على الاستبيان المقدم إلى مؤتمر سيول من قبل كيث كوينغهام. نُشر في

النشرة الصادرة عن قسم الإفلا في كانون الثاني/يناير 2007.

<http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

²⁷ بحث غير منشور.

- يمكن جعل أي شكل من أشكال التنظيم يعمل إذا وُجِدَت العزيمة لذلك.
- لا يؤدي تواجد أمناء المكتبة والباحثين في الدائرة نفسها تلقائياً إلى توطيد علاقات العمل بالرغم من أنّ الدلائل تشير إلى أنّ الاندماج أسهل إذا كان الوضع كذلك.

لكن ماذا عن العلاقة بين المكتبة وخدمة البحث من جهة وبقية البرلمان من جهة أخرى من الناحية التنظيمية؟ إن المسائل التي تتم تغطيتها هي التالية:

- هل تشكّل المكتبة وخدمة البحث دائرة خاصة بهما (أو دائرة خاصة بكل واحدة منهما إذا كانتا منفصلتين على المستوى التنظيمي) أو هما جزء من دائرة أوسع؟
- إذا كانتا جزءاً من دائرة أوسع، ما الخدمات الأخرى التي تقدّمها الدائرة؟
- كيف تتسجم المكتبة وخدمة البحث في الهيكلية التنظيمية العامة؟
- في حال كان البرلمان يتألف من مجلسين، هل من مكتبة منفصلة لكل من المجلسين أو أنّ المكتبة واحدة للإثنين؟

دلّت الإجابات على رسالة البريد الإلكتروني التي أرسلت عام 2009 إلى أعضاء قائمة IFLAPARL2 المتعلقة بالمكتبات وخدمات المعلومات البرلمانية على تواجد توازن شبه متساوي بين الحالات التي كانت فيها المكتبة وخدمة البحث في دائرة منفصلة خاصة بهما والحالات التي كانتا فيها جزءاً من دائرة أوسع، وفي حال كانتا جزءاً من دائرة أوسع، يكون لهذا الدائرة مجموعة متنوّعة من الوظائف، ومع ذلك فإن هناك عدد من الأمثلة حيث تشكّل وظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً من الدائرة نفسها (كينيا، ناميبيا، ألمانيا، ونيوزيلندا مثلاً)، ومن الوظائف الأخرى التي قد تتولاها الدائرة أيضاً التقرير الرسمي (النرويج، إسكتلندا، أستراليا) والمعلومات العامة (المملكة المتحدة، ألمانيا، أيسلندا)، كما ظهرت أمثلة أخرى لكن بثواتر أقل، ونظراً لأنّ الكثير من البرلمانات يشعر بالحاجة إلى إدخال تغيير تنظيمي كاستجابة للظروف المتغيرة (أو ربما فقط تغييرات في النمط في النظرية التنظيمية)، فمن المرجح أن تكون بعض الأمثلة المعطاة هنا قد تغيرت بحلول وقت النشر.

سُئِلَ المجيبون على رسالة البريد الإلكتروني التي أرسلت عام 2009 عن عدد الدوائر الإدارية الموجودة في البرلمان، وينبغي التعاطي بحذر مع الإجابات على هذه النقطة بما أنّ المجيبين قد يفهمون مصطلح "دائرة" بطرق مختلفة، وفيما أنّ إجراء دراسة حول هيكليات البرلمانات التنظيمية قد يكون مثيراً للاهتمام، فهو ليس مرتبطاً بشكل مباشر بهذه المبادئ التوجيهية، لذا لم تجري متابعة الإجابات، مع ذلك فمن الواضح وجود اختلاف هائل في عدد الدوائر (أيّاً كان تحديدها) في البرلمانات المختلفة، حيث أنّ البعض مؤلف من أكثر من 20 دائرة فيما البعض الآخر من دائرتين.

بالنسبة للبرلمانات المؤلفة من مجلسين والتي أجابت على الرسالة، قدّمت المكتبة خدماتها إلى المجلسين في غالب الأحيان، وبالطبع، من الفعال أكثر وجود مكتبة واحدة للمجلسين إلا أنّه من الممكن أن يغار كل مجلس على استقلاليته، لذا قد لا يكون

التغيير ممكناً في حال لم يكن للمجلسين مكتبة واحدة، ومع ذلك فتجدر الإشارة إلى أنه جرى دمج مكتبتي مجلسي البرلمان الإيطالي مؤخراً، وعليه من الواضح أنه أمر يمكن القيام به، وقد تمّ وصف عملية دمج المكتبتين البرلمانيتين الإيطاليتين في مؤتمر الخدمات المكتبية والبحثية للبرلمانات في روما في آب (أغسطس) 2009²⁸، على أي حال يبقى التعاون الوثيق مع هدف تحقيق الدعم المتبادل وتجنّب ازدواج الجهود مرغوب فيه بالدرجة الأولى، وقد يكون من المحبذ دمج المكتبتين من الناحية التنظيمية مع الإبقاء على غرف القراءة المنفصلة لكل مجلس.

هل من شكل مثالي للتنظيم البرلماني من وجهة نظر المكتبة وخدمة البحث؟ بالأخص، هل من الأفضل أن تكون المكتبة وخدمة البحث في دائرة منفصلة أو جزءاً من دائرة أوسع؟ ما من إجابات نهائية على هذه الاسئلة وهي تعتمد كثيراً على طبيعة البرلمان، أياً كان التدبير التنظيمي، يفضل وجود تدبير عمل جيد بين الدوائر ومع الأمين العام (المسؤول التنفيذي)، في حال تواجدت هذه العلاقات الجيدة، يمكن تفعيل أي تدبير تنظيمي.

بالنسبة إلى المكتبة، تكمن المنفعة من تواجدها في دائرة خاصة بها في أنها تكون مخولة اتخاذ وتنفيذ القرارات حول الخدمات التي تقدّمها بسرعة ومن دون التماس السلطة والمرور بالبيروقراطية التي تستغرق وقتاً طويلاً، ومن ناحية أخرى قد لا يكون من السهل في غالب الأحيان تنفيذ القرارات من دون تعاون من أشخاص آخرين في البرلمان، وينطبق ذلك بشكل خاص على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما نوقش في الفصل الحادي عشر، لكن على سبيل المثال ستبرز الحاجة إلى تدابير عمل جيدة مع المسؤولين عن إنتاج المنشورات البرلمانية، والمسؤولين عن التجهيز وغيرهم، إنّ الطبيعة المتكاملة لصنع الكثير من القرارات هي التي دفعت ببرلمانات كثيرة إلى تقليص عدد الدوائر في السنوات الأخيرة (في مجلس العموم البريطاني وفي البرلمان الأسترالي مثلاً)، مع ذلك يبدو جلياً من الإجابات على رسالة البريد الإلكتروني أنّ الكثير من البرلمانات لم يشعر بالحاجة إلى سلك هذه الطريق على الأقل حتى الآن، إذ ليس هناك مكتبة أو خدمة بحث برلمانية قادرة على العمل باستقلالية عن باقي الإدارة البرلمانية، أياً كانت التدابير التنظيمية في البرلمان.

دور أعضاء البرلمان

ماذا يجب أن يكون دور أعضاء البرلمان في سير عمل المكتبة؟ من دون شك، لا بد أن تفهم المكتبة وخدمة البحث حاجات أعضاء البرلمان وموظفيهم بما أنهم المستخدمين الرئيسيين للخدمة، وهذا موضوع جرت مناقشته في الفصل التاسع حول ضرورة إطلاع المستخدمين وفهم حاجاتهم، لكن ما نعالجه هنا هو أمر مختلف، حيث أنه يتناول الدور الممكن أن يؤديه أعضاء البرلمان في إدارة المكتبة، فعادة ما يشكل أعضاء البرلمان (أو المجالس الفردية في البرلمانات المؤلفة من مجلسين) لجنة تضم كبار البرلمانين للاتفاق على الخطط الإجمالية لإدارة البرلمان، وغالباً ما تضم وجهاً بارزاً مثل رئيس البرلمان أو

<http://www.preifla2009.parlamento.it/>²⁸

المسؤول الرئيسي، ومن الممكن ألا تود اللجنة أن تُعنى بأي تفاصيل مرتبطة بإدارة دائرة محدّدة مثل المكتبة، بالرغم من أنّ ذلك ممكن في البرلمانات الأصغر حجماً.

قد يكون لدى البرلمانات لجنة مكتبة أو لجنة تضم المكتبة كجزء منها، من الممكن أن تكون هكذا لجنة صانعة قرار أو أن تكون إستشارية بحتة، يوجد وجهات نظر مختلفة حول قيمة اللجان من هذا النوع وما إذا كانت فكرة جيدة للمكتبة أن تشجّع إنشاء لجنة مماثلة إن لم تكن موجودة.

إن باستطاعة لجنة كهذه إن كانت تعمل بشكل جيد أن تدعم المكتبة وتعطي ثقلاً لطلبات تحسين الخدمات المقدّمة، خاصة إذا كانت تضم ولو عدداً قليلاً من أعضاء البرلمان المهتمين والملتزمين والراغبين في تكريس البعض من وقتهم لمسائل متعلقة بالمكتبة، كما قد تكون مفيدة للمكتبة على اعتبار أنها مجلس رصد أفكار لتطوير الخدمة (لكن لا يجب أن تكون بديلاً للتسويق المناقش في الفصل التاسع).

إن من الاستخدامات الإضافية أيضاً كسب الدعم لتفعيل القوانين التي تعمل بموجبها المكتبة، فمن المفيد أن تكون قادراً على إطلاع أحد أعضاء البرلمان الذين يتسبّبون بصعوبات مثلاً على ما يشكّل وما لا يشكّل سؤالاً مشروعاً وعلى أنّ لجنة المكتبة هي التي وافقت على تحديد هذا المفهوم.

من ناحية أخرى، وجدت بعض البرلمانات أنّ لجنة المكتبة لا تمثّل البرلمانين بإخلاص، وأنّه بإمكان عضو أو عضوان منها استخدام الأجندة والنقاش للترويج لمواضيعهم المفضّلة، ما قد لا يهم الآخرين كثيراً، أو أنّه من الصعب إقناع الأعضاء بحضور إجتماعات اللجنة وإبداء الاهتمام، حتى ولو كانت اللجنة إستشارية بحتة، فقد يكون من الصعب عملياً مخالفة نصيحتها حتى ولو لم يُرحّب بهذه النصيحة ولم يُعتبَر أنّها تمثّل أعضاء البرلمان بشكل عام، وباختصار فإن لوجود لجنة مكتبة تعمل بشكل جيد منافع محتملة هامة للمكتبة، إلا أنّه أمر قد لا يكون سهل التحقيق أو الإدارة باتساق، وسواء كان لدى المكتبة لجنة أم لا، فقد تتمكّن المكتبات البرلمانية من إيجاد طرق لجذب أعضاء البرلمان كي يكونوا من مناصريها.

في بعض الأحيان، قد تضطر المكتبة وخدمة البحث إلى التعامل مع تدخّل غير مرغوب فيه بدرجة أكبر، حين يتقدّم أعضاء البرلمان بمرشّح خاص بهم لتعيينه كموظف في المكتبة، إن من الأهمية بمكان مقاومة هكذا مقاربات مهما كان ذلك صعباً أحياناً، إذ يوجد خطر كبير على حياد المكتبة السياسي في حال عدم القيام بذلك، علماً أنّ عدم التحيز السياسي هو أحد ركائز الخدمة.

الفصل الرابع عشر

تشارك الممارسات الجيدة بين المكتبات البرلمانية

يتناول هذا الفصل تشارك الممارسات الجيدة بين المكتبات البرلمانية، وهو ينظر في المنظمات الدولية وفي الدعم الثنائي بين الدول.

قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات

يُعد هذا القسم من أكثر أقسام الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإيفلا) فعالية ونشاطاً، في العام 2009 ضمَّ القسم 111 عضواً من أكثر من 50 دولة²⁹، وتوضح الصفحات الخاصة بالقسم على موقع الاتحاد الإلكتروني³⁰ هدفه على الشكل التالي:

الهدف من هذ القسم هو تطبيق أهداف الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات العامة على وضع خاص هو وضع المكتبات التشريعية والهيئات التشريعية الوطنية في الدول الوجودية والمجالس التشريعية الوطنية ومن الدرجة الثانية في الدول الفدرالية، فالعمل المكتبي البرلماني شكل مختلف من العمل في مجال المعلومات، لا سيما أنه يتعاطى بشكل رئيسي مع أعضاء مجلس تشريعي يعملون تحت ضغوط هائلة ويستخدمون المعلومات ويخلقونها، لهذا السبب فهم بحاجة إلى دعم مناسب من ناحية المعلومات.

شهد هذا العمل في السنوات العشرين أو الثلاثين الماضية نمواً كبيراً ليس فقط لجهة الكمية إنما أيضاً لجهة النوعية والعمق أيضاً في الكثير من المجالس التشريعية، وازدهرت خدمات البحث وغيرها من الخدمات المتخصصة مثل بناء النماذج الإقتصادية، ويعتمد اندراج هذه المواضيع تحت سلطة المكتبة (من عدمه) على الهيكلية الإدارية للمجلس التشريعي، لكن كل أشكال المعلومات للمشترعين وللموظفين التابعين لهم تهم قسم المكتبات البرلمانية. وتُحدّد أهداف القسم على أنها:

- المساعدة في تطوير المكتبات البرلمانية عبر توفير المساندة والدعم بالتوافق مع مصلحة ومتطلبات ومرحلة تطوّر البرلمانات في مختلف مناطق العالم، تشجيع المساعدة الثنائية وبرامج التطوير، والعمل كمكان لتبادل المعلومات في هذا الصدد.

²⁹ نشاطات قسم الإيفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات. عرض من تقديم غرو سانغريد، رئيس القسم، في المؤتمر حول الخدمات المكتبية

والبحثية للبرلمانات، في روما، آبا أغسطس 2009. <http://www.preifla2009.parla.mento.it/ifla/45147/89665/paginabicameralli.htm>

³⁰ <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments>

- تشجيع البرامج التي ترعى تكييف أحدث تكنولوجيات المعلومات مع خدمات المكتبات البرلمانية.
 - درس العلاقة بين العمل البحثي الذي يجري في البرلمان ومن قبل مؤسسات رسمية وخاصة وحاجات البرلمان وعمله مع إشارة خاصة إلى المكتبة وخدمة البحث.
 - النظر في التدابير الإدارية ضمن البرلمانات في ما يخص خدمات المكتبة والمعلومات والبحث.
 - تعزيز التعاون بين الاتحاد البرلماني الدولي والمكتبات البرلمانية واستكشاف احتمالات البرامج والأنشطة المشتركة.
 - تشجيع إنشاء مجموعات إقليمية للمكتبات البرلمانية مثل المركز الأوروبي للبحث والتوثيق البرلماني.
- إضافة إلى المشاركة في المؤتمر السنوي لاتحاد جمعيات ومؤسسات المكتبات، يعقد القسم إجتماعاً سنوياً يسبق المؤتمر في مجلس تشريعي قريب، وتستمر هذه المؤتمرات لمدة ثلاثة أيام وكان مؤتمر العام 2009 في روما هو المؤتمر الخامس والعشرين من هذا النوع.

تقدّم هذه الاجتماعات فرصة ممتازة لموظفين من مجموعة متنوّعة من خدمات المكتبات والبحث البرلمانية للالتقاء وتبادل المعلومات والأفكار حول نقاشات عن مواضيع معيّنة وعقد ورش عمل واكتساب المزيد من المعلومات حول البرلمان المضيف. يصدر القسم نشرات إخبارية منتظمة ومنشورات أخرى، وبإمكان جميع الأعضاء الإنضمام إلى قائمة IFLAPARL2 المتعلقة بالمكتبات وخدمات المعلومات البرلمانية المستخدمة كوسيلة لتعميم ونشر المعلومات حول القسم وكمندى للنقاش. ويوجد موقع إلكتروني إضافي مقترن بالقسم لكن ليس مشغلاً من قبله ألا وهو موقع ³¹Parlanet، وهو يصف نفسه على النحو التالي:

هو عبارة عن صفحات مدوّنة مصمّمة كأدوات عمل لتبادل المعلومات والأفكار والخبرات والهواجس المشتركة والتطوّرات في مجالات عملنا كما تحدث في بيئتنا.

ومن المنظمات التي أصبحت مؤخراً أكثر انخراطاً في خدمات المكتبات والبحث البرلمانية الاتحاد البرلماني الدولي، وهو بالطبع منظمة راسخة وقديمة العهد وقد جرى الاقتباس من منشوره الصادر عام 2006 والذي يحمل عنوان "البرلمان والديمقراطية في القرن الحادي والعشرين: دليل للممارسات الجيدة" في الفصلين الأول والثاني، ومن "المبادئ التوجيهية للمواقع الإلكترونية البرلمانية" في الفصل الحادي عشر في 16 تشرين الأول (أكتوبر) 2008 عقد الاتحاد البرلماني الدولي مؤتمراً في جنيف بالاشتراك مع الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات وجمعية الأمناء العاميين للبرلمانات بعنوان: إطلاع الديمقراطية: تعزيز القدرات لتلبية حاجات البرلمانيين المرتبطة بالمعلومات والمعرفة.³²

الجمعيات الإقليمية للمكتبات البرلمانية

فضلاً عن قسم الإفلا، هناك عدد من الجمعيات الإقليمية للمكتبات البرلمانية تعقد اجتماعات وتتبادل المعلومات.

³¹ www.parlanet.net

³² http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm

أهمها:

جمعية المكتبات البرلمانية لأفريقيا الشرقية والجنوبية (APLESA)

جمعية أمناء المكتبات البرلمانية في كندا 2006-2007 (APLICIABPAC)

جمعية أمناء المكتبات البرلمانية لآسيا والمحيط الهادئ (APLAP)

جمعية المكتبات البرلمانية في أستراليا (APLA)

المركز الأوروبي للبحث والتوثيق البرلماني (ECPRD)

شبكة البحث والمعلومات البرلمانية الدولية (IPRIN) (تغطي جزر بريطانيا وإيرلندا والتابعيات الملكية)

المؤتمر الوطني للهيئات التشريعية، قسم موظفي المكتبات وخدمات البحث التشريعية (الولايات المتحدة الأمريكية)

دول أوروبا الشمالية.

كما وجدت أو اقترحت منظمات إقليمية أخرى في الماضي، إلا أن المنظمات المذكورة أعلاه هي التي يبدو أنها كانت ناشطة عند كتابة هذه المبادئ التوجيهية، بالرغم من أن هذا أمر يمكن أن يتغير مع تطوّر شبكات جديدة لأمناء المكتبات الناشطين. وتختلف أنشطة الجمعيات الإقليمية لكنّها قد تشمل:

- تبادل المواد مثل المستندات البرلمانية ووثائق الأبحاث (رغم أن نمو الإنترنت يقلل من أهمية تشارك المواد والمستندات المادية)
- إجراء أبحاث مشتركة حول المشاكل التي تؤثر على المنطقة
- تبادل الموظفين
- تشارك الأفكار عن طريق المؤتمرات

العلاقات الثنائية بين المكتبات البرلمانية

فضلاً عن المنظمات الدولية والإقليمية التي تمثل المكتبات وخدمات البحث البرلمانية، فإن العلاقات الثنائية هي أمر شائع أيضاً، وقد شهد هذا المجال نمواً هائلاً في الفترة التي تلت انهيار جدار برلين ونشوء (أو إعادة نشوء) الديمقراطيات ليس فقط في أوروبا الشرقية إنما أيضاً في أنحاء أخرى من العالم، ويمكن تطوير العلاقات الثنائية عبر عدّة طرق:

- عبر زيارات من قبل الموظفين في المكتبات البرلمانية القائمة أو هيئات أخرى أو أفراد آخرين من ذوي الخبرات المهمة إلى مكتبات برلمانية حديثة العهد، يتبعها تقديم توصيات لتنفيذ برنامج تطوير مستمر.
- عبر ردّ الزيارات من قبل المكتبات الحديثة لدراسة كيفية سير العمل في المكتبات الراسخة والقديمة العهد.
- عبر تدبير توأمة على المدى الأطول، ما قد يؤدي إلى تبادلات منتظمة للموظفين والمواد بين المكتبتين (أو قد يشرك مكتبات أخرى أيضاً).

من دون شك، بإمكان هذه البرامج أن تكون قيمة جداً لكنها تحتاج إلى تخطيط وإدارة بحذر كي تكون فعّالة، فزيارة المكتبة والتجول فيها بكل بساطة ليس كافياً، فمن المهم التخطيط مسبقاً للغاية من هذه الزيارات وضمان إشراك الأشخاص المناسبين، كما أنه من غير الكافي رفع التوصيات حول عدد الحواسيب والكتب والصحف اللازمة مهما كان ذلك مفيداً، فالمهم أن يفهم من يقدمون النصح ماهي التقاليد والثقافة السياسية للدولة المتلقية، إذ أن هناك دوماً خطر من أن يقوم هؤلاء بتقديم النصح بالارتكاز فقط على خبرتهم الخاصة، وفي الواقع عليهم أن يتمكّنوا من الابتعاد عن تجربتهم الخاصة والتفكير في ما أساؤوا القيام به ليس فقط في ما أتقنوه، حيث إن مساعدة الآخرين على التعلّم من أخطائك ومن نجاحاتك هو من الأمور القيّمة. في البدء كان الوضع الساري في أن تكون الدول التي تملك مكتبات برلمانية قديمة العهد مثل الولايات المتحدة الأمريكية والسويد والمملكة المتحدة هي المصدرّة لخبراتها، لكن بالرغم من أنّ المكتبات الراسخة هذه أدّت دوراً قيماً في العمل مع المكتبات البرلمانية النامية، فقد أصبحت هذه الأخيرة نظراً لتطورها وانتقال دولها نحو الديمقراطية مخوّلة لإعطاء النصح لدول أخرى.

وقد ذكرت هذه النقطة أنيتا دودينا مديرة قسم المعلومات في جمهورية لاتفيا في ورقة مقدّمة إلى الاتحاد البرلماني الدولي في المؤتمر حول إطلاع الديمقراطية المذكور سابقاً في هذا الفصل³³، فهي تبين أنّ خبرة إرساء الديمقراطية في لاتفيا جعلتهم وسطاء جيّدين وأنهم تمّتعوا بميزات نسبة إلى الديمقراطيات الأقدم التي لم تمر بتجربة الانتقال الحديثة، ومن المرجّح أكثر أن يكون بين الدول ذات الأوضاع المتشابهة خبرات مشتركة أكثر منها مع الديمقراطيات الأقدم عهداً، وقد تجد دول أخرى نفسها في موقع مماثل، وفضلاً عن ذلك، ما من شك في أنّ المكتبات الأقدم لديها الكثير لتتعلّمه من المكتبات الأحدث عهداً الناجحة وفي أنّه يمكن مساعدتها لدرس ما يمكن فعله لأجل وضع حد للتقاليد، ولعلّ مزيج المشورة الأمثل يكون ذلك الآتي من مزيج

³³تشارك الممارسات الجيدة وتعزيز القدرات: إستراتيجيات لمساعدة المؤسسات البرلمانية- وجهة نظر لاتفيا، أنيتا دودينا.

من الخدمات القديمة وتلك الأحدث، وهذا هو بالطبع المزيج المتاح عن طريق قسم الإفلا لمكتبات وخدمات البحث الخاصة بالبرلمانات.

على أي مكتبة برلمانية منشأة حديثاً أن تستفيد من الخبرة الواسعة المتوفرة في القسم عبر حضور المؤتمرات إذا وُجد التمويل لذلك، والاشتراك في قائمة رسائل البريد الإلكتروني، واستخدام القسم بشكل عام كمورد، ومن المرجح أن يكون الأشخاص الراغبين في تقديم النصح الثنائي والقادرين على ذلك أصلاً أعضاء في القسم.

الفصل الخامس عشر

معلومات للعامّة والمدارس

على البرلمانات أن تقدّم المعلومات بشكل متزايد إلى العامة والمدارس، خاصة المعلومات التي تتناول وظائفها وأعمالها وتاريخها، في الكثير من الدول، هناك نقص في الفهم ومستوى عالٍ من السخرية يطال البرلمان والسياسات بشكل أكثر عمومية، ولا يمكن الافتراض أنّ وسائل الإعلام ستحرّك ساكناً لإعادة إرساء هذا التوازن، بل في الواقع هي تشكّل جزءاً من المشكلة مع عملية نقل الأخبار الحادة وغير الدقيقة، من ناحية أخرى، لا ينتج النظام التعليمي مواطنين للمستقبل يتحلّون بحس المسؤولية المدنية إلا إذا بُذل مجهود لضمان دخول هذا النوع من التعليم ضمن المنهاج الدراسي، إذ أنّ هناك مستوى هائل من الجهل في دول كثيرة حول وظيفة وعمل البرلمانات، ما يُشعر البرلمانات بشكل متزايد بضرورة تصحيح الوضع. وليس بالضرورة أن تكون هذه المهمة من وظائف المكتبة، لكن ثمة أسباب جيدة لإدراجها ضمن المكتبة: فعلى موظفي المكتبة أنفسهم التمتّع بمعرفة جيدة حول البرلمان، والمكتبة بحد ذاتها مستودع للمعلومات ويجب أن يتمكّن موظفوها من إنجاز هذا الأمر بنجاح عبر طرق يمكن لغير الخبراء أن يفهموها.

المعلومات للعامّة

يمكن أن تكون أعمال البرلمان غامضة حتى للواعين سياسياً، فالأمور التي قد تبدو واضحة بالنسبة إلى البرلمانيين وغيرهم ممّن يعملون في البرلمان من الممكن ألا تكون بهذا الوضوح للآخرين، ومن هنا تبرز الحاجة التي غالباً ما يجدها أعضاء البرلمان إلى إنشاء مكتب لتقديم المعلومات ليس فقط للعامّة، إنما أيضاً للصحافيين أو المنظمات التي تودّ التعاطي مع البرلمان أو فهم ماذا يحصل فيه ومتى، ويمكن أن تغطّي أنواع الأسئلة التي يجيب عليها مكتب من هذا النوع مجموعة واسعة من المواضيع على غرار:

- الأعمال الحالية والمستقبلية في البرلمان
- أسئلة حول التاريخ البرلماني
- تفسيرات حول الإجراءات والمصطلحات المستخدمة
- معلومات حول النقاشات السابقة أو حول مناقشة قانون أو قرار معيّن
- معلومات خاصة بالسيرة الذاتية حول أعضاء البرلمان وأنشطتهم في البرلمان
- معلومات على شكل "من هو نائبي في البرلمان؟" وكيفية الاتصال بهم

ثمة طرق عدّة يمكن عبرها تعميم ونشر هذه المعلومات:

- من الممكن أن يكون الموقع البرلماني الإلكتروني مصدر معلومات أساسي، ويُتوقّع أن يساهم أي مكتب معلومات بشكل كبير في المعلومات التي يتضمّنّها الموقع حول المواضيع المذكورة أعلاه وأن يضمن سهولة فهمها والوصول إليها.
- مكتب هاتف يسمح بتفصيل الإجابات على قياس الأسئلة أو الإجابة على أسئلة المستعلمين غير القادرين على الوصول إلى الإنترنت أو الذين لم يتمكّنوا من إيجاد الإجابة بأنفسهم.
- معلومات حول زيارة البرلمان وحضور النقاشات
- بريد إلكتروني مدرّج تحت عنوان "إتصلوا بنا" وعنوان بريدي لإرسال الأسئلة عليه.
- منشورات مثل نشرات حول مواضيع محدّدة معروف أنها ذات أهمية أو مجلات تتناول الأعمال الحالية، ومن الممكن إتاحة هذه المنشورات بالصيغة الورقية وإرسالها بالبريد أو إرسالها بالبريد الإلكتروني، وينبغي كذلك أن تكون متاحة للبرلمانيين وموظفيهم كي يتمكّنوا من إرسالها إلى الناخبين.
- عمل التواصل قد يتخذ أشكالاً عدّة، مثل العمل مع المكتبات المحلية للتأكد من أنها تملك مواد برلمانية مهمة ومع الموظفين لتقديم الشرح لهم، أو تنظيم النقاشات مع مجموعات محلية.

هناك أشكال مختلفة للتعميم لكنّ المواد التي ستستخدم متشابهة أيّاً كانت طريقة إيصال المعلومة إلى المستعلم، فعلى سبيل المثال، يمكن إتاحة نشرة حول موضوع يكتسب أهمية في الوقت الراهن على الموقع الإلكتروني، أو استخدامها كمصدر في مكتب الهاتف أو إرسالها بالبريد إلى المستعلم.

ومن أحد الأسباب الوجيهة لإدراج مهمة المعلومات العامة ضمن وظائف المكتبة هو، كما سبق وقلنا، توفّر الخبرة ذات الصلة من الأساس، ويجعل ذلك من المحبّب دمج هذه المهمة قدر المستطاع مع موظفين آخرين في المنظمة من الذين يتمتّعون بمعرفة ومهارات مماثلة وتشارك المعرفة قدر الإمكان، ومن العوامل المساعدة تفادي ازدواجية الجهود في أجزاء مختلفة من المنظمة عبر جمع وتخزين المعلومات نفسها بطرق مختلفة.

المعلومات للمدارس

كما هي الحال بالنسبة إلى وظيفة المعلومات العامة، قد تشعر البرلمانات والبرلمانيون أنّهم من المهم إتاحة معلومات دقيقة ومناسبة حول البرلمان إلى طلاب المدارس من كافة الأعمار، ويمكن رؤية ذلك على أنّه تفرّع عن مسألة المعلومات العامة الأكثر شمولية، لكنّ له جوانب خاصة.

وبالنسبة للمدارس، يجب أن يُنظر إلى المعلومات على أنّها جزء من العملية التعليمية، لذا من المحتمل أن تكون أكثر عمومية من أي من الطلبات التي قد ترد إلى مكتب المعلومات العامة في البرلمان (مثلاً، المعلومات الخاصة ببنود أعمال محدّدة أو

ببرلمانيين منفردين) كما يجب أن تُفصّل على قياس مجموعات محدّدة من الأعمار وأن تتناسب مع أي برنامج "تربية مدنية" أوسع موجود في الدولة.

في الكثير من البلدان، يظهر أنّ احتمال مشاركة الشباب في الانتخابات أقل من احتمال مشاركة من هم أكبر سناً، ومن هنا تبرز ضرورة شرح أهمية البرلمان بأسلوب يهتم الشباب المعني، إذ ليست المسألة فقط حول إطلاع الشباب على ما يقوم به البرلمان، إذ يتوجب عليهم أن يكونوا أكثر مشاركة بعمله كي يفهموا لماذا هو مرتبط بهم، وأن يتم تمكينهم من الانخراط في العملية السياسية كي يشعروا بالثقة، ليس فقط عبر التصويت إنما عبر المشاركة بشكل ناشط في المسائل السياسية. ويتطلّب القيام بكل ذلك مجموعة من المهارات لن تكون جميعها بالضرورة متوقّرة ضمن البرلمان، ففيما أنّ بعض المهارات تُعتبر قيمة في أي مكان آخر (مثل معرفة البرلمان والقدرة على شرح طرائق عمله إلى غير الملمّين) فثمة مهارات أخرى أيضاً محدّدة لازمة، وهي بشكل رئيسي مهارات المدرّس والمربّي القادر على تحميس الأطفال وإنتاج مواد ملائمة لفئة عمرية معيّنة، فلهذا السبب سيكون من المهم بالنسبة إلى أي برلمان ينشئ خدمة تعليمية أن يضمن توفّر أشخاص يتمتّعون بهذه المهارات التعليمية لكن لديهم القدرة أيضاً أن يعملوا مع من لديهم المعرفة والخبرة حول البرلمان. بإمكان خدمة تعليم برلمانية أن تقدّم مجموعة متنوّعة من الخدمات. وهي تشمل:

• زيارات للأولاد إلى البرلمان

وتتخذ عدّة صيغ، منها الجولات (التي تهدف إلى شرح عمل البرلمان أكثر منه شرح للهندسة المعمارية للمبنى في حال صادف أن كان المبنى مثيراً للاهتمام من الناحية المعمارية) ومن الأشكال الأخرى التي يمكن استخدامها أيضاً عقد النقاشات الصورية، إضافة إلى جعل أعضاء البرلمان يتحدّثون مع مجموعات الأولاد.

• زيارات للمدرّسين إلى البرلمان

عقد دورات تدريب للمدرّسين غير الواثقين من شرحهم للمواد عن البرلمان أو الذين يشعرون أنهم بحاجة إلى معرفة المزيد.

• معارض خاصة

يمكن أن تقام في البرلمان أو في حال وجود برنامج امتداد في الخارج، وقد تتناول مواضيع ذات أهمية تاريخية تهم الأولاد أو مواضيع عامة أكثر مثل تاريخ تمدد حق الانتخاب من عدد صغير من الأشخاص ليشمل جميع الراشدين.

• إنتاج مواد مكتوبة للمدارس

يستخدمها المدرّسون كمساعد على التعليم ولتعميمها على الأولاد في إطار الصف.

• برامج تواصل

بإمكانها إشراك الموظفين في برامج لزيارات إلى المدارس يعملون فيها مع المدرّسين حول كيفية شرح ماهية ودور البرلمان، وربما يقدمون من خلالها صفوفاً إلى الأولاد.

- **العمل على مضمون مواد التربية المدنية في المدارس**

تبعاً لهيكلية الخدمة التعليمية في بلد معين، قد يعني ذلك العمل مع وزارة التعليم التابعة للحكومة المركزية (أو الوطنية) أو مع الحكومة المحلية أو مزيج من الإثنين، سيساعد هذا العمل على ضمان شرح دور البرلمان بشكل ملائم في أي برنامج تربية مدنية في الدولة، وهناك خطر دائم في أن يتم شرح دور الحكومة بشكل أكثر تفصيلاً من دور البرلمان، إلا في حال وجود مساهمة مناسبة من الأشخاص المتمتعين بإلمام برلماني محدد.

- **برلمانات الشباب**

يمكن أن تكون جزءاً من برامج الزيارات إلى البرلمانات أو من برامج التواصل.

- **الموقع الإلكتروني**

موقع إلكتروني للشباب، ويمكن أن يكون جزءاً من الموقع البرلماني الإلكتروني العام.

- **العمل مع المنظمات غير الحكومية**

من الممكن أن تشكل الشراكة مع المنظمات غير الحكومية المختصة بالشباب أو بالتعليم لتطوير برامج للشباب مقارنةً مفيدة للطرفين.

أياً كانت البرامج التي تقدمها خدمة التعليم البرلمانية، فمن الضروري أن تكون موجّهة بشكل ملائم إلى عمر التلميذ، ومن الواضح أنّ برنامجاً يناسب شاباً بين السادسة عشر والثامنة عشر لن يكون له صلة بأطفال في عمر السادسة أو الثامنة، والعكس صحيح، كما تبيّن هذه الضرورة أهمية وجود أشخاص يتمتعون بمهارات تدريس وبالمعرفة ضمن الفريق، إذ بإمكان أي خدمة تعليمية تعمل بشكل جيد أن تؤدي دوراً هاماً في تحسين المعرفة حول البرلمان بين الشباب وتعزيز حسّهم بالوعي المدني.

الفصل السادس عشر

أرشفة المواد البرلمانية

ناقشنا في الفصل الرابع (الذي تناول تطوير مجموعات الكتب) ضرورة أن تملك المكتبة البرلمانية مجموعة شاملة من المستندات البرلمانية وأوراق النقاشات كمستندات عمل، كما على البرلمانات التأكد من امتلاكها مجموعة أرشيف كاملة من الوثائق البرلمانية وسياسة للاحتفاظ بالمستندات وأرشفتها للمستقبل، وسيبحث الناشطون بشكل متزايد عن سبل لجعل هذه الوثائق متاحة بالصيغة الرقمية.

ويعني ذلك أنه بالإمكان توسيع إتاحة الوصول إلى الأرشيف لکنه يثير مسائل تتعلق بأرشفة المواد الرقمية على المدى الطويل، فليست هناك ضرورة في أن يكون الأرشيف البرلماني جزءاً من المكتبة البرلمانية، لكن ومع وظيفة المعلومات العامة، يتوجب على الأرشيف والمكتبة العمل عن كثب سوياً، كما سيتوجب على الأرشيف العمل مع أقسام أخرى مثل مكتب اللجان لضمان أرشفة أوراقها بشكل ملائم، ومن المحتمل أن يكون الأرشيف البرلماني عبارة عن مجموعة منفصلة يتولى مسؤوليتها البرلمان نفسه أو أن يكون جزءاً من أرشيف الدولة الوطني.

ما قد يتضمّنه الأرشيف

بإمكان الأرشيف البرلماني أن يضم مجموعة واسعة من المستندات المرتبطة بالبرلمان، ويشمل ذلك الأوراق الرسمية إضافة إلى وثائق أخرى، ومن الأمثلة على المواد التي يمكن إيجادها في الأرشيف:

- نسخ أصلية عن قوانين واقتراحات قوانين خاصة بالبرلمان
- نقاشات برلمانية
- تقارير وأوراق اللجان المنشورة
- أوراق اللجان التي لم تُنشر، مثل الدلائل غير المنشورة وأوراق العمل الداخلية للجان
- محاضر الاجتماعات وغيرها من الأوراق المرتبطة بالجلسات المنعقدة في المجلس
- القرارات المقررة في البرلمان
- السجلات الإدارية للإدارة البرلمانية
- السجلات المعمارية والتاريخية المتعلقة بالأبنية التي تشكّل مقر البرلمان
- ملاحظات بخط اليد مأخوذة خلال الجلسات البرلمانية
- أوراق خاصة عائدة للبرلمانيين أو لمن عملوا في البرلمان
- صور، تسجيلات صوتية أو رسومات أخرى للبرلمان والبرلمانيين

ليست هذه اللائحة شاملة، إذ قد يُتَوَقَّع من البرلمان الاحتفاظ بأي وثائق أصلية متعلقة بأصول وتاريخ وأنشطة البرلمان.

سياسة إدارة السجلات

يحتاج أي أرشيف برلماني إلى وضع سياسة لإدارة السجلات كي يضمن اتّخاذ القرارات الملائمة حول ما هي السجلات التي يجب الاحتفاظ بها وتلك التي يجب التخلّص منها، وبشكل أساسي فإن المستندات التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار هي تلك التي لم تعد مطلوبة كمستندات عمل في المكتب البرلماني الذي أصدرها. عند النظرة الأولى، قد يبدو من المفاجئ افتراض أنّ الأرشيف البرلماني ممكن أن يتخلّص من أي من السجلات نظراً لأنّ الكثير منها مثل المستندات البرلمانية وسجلات النقاشات لن تُرمى أبداً، لكن وكما تشير اللائحة أعلاه، قد يحتوي الأرشيف على معلومات أكثر بكثير من هذا النوع من المواد الرسمية، فلنأخذ مثلاً هامشياً، قد يكون من المحبذ الاحتفاظ بقوائم الطعام المقدّم في المطاعم البرلمانية، ومن الممكن أن تهم هذه المعلومات المؤرّخين المستقبليين، لكن إذا ما تغيّرت قائمة الطعام كل يوم وتواجدت عدّة مطاعم في البرلمان، فإن قلائل هم من سيقترحون الاحتفاظ بجميع القوائم، وعلى مستوى أكثر جديّة قد تملك اللجان النيابية مجموعة غنية من وثائق العمل، على غرار مسودّات التقارير المتابعة التي قد يكون من القيم الاحتفاظ ببعضها لكن ليس بالضرورة الأحتفاظ بها كلها.

يجدر بسياسة إدارة السجلات أن تساعد على اتخاذ قرار بشأن ما يستحق وما لا يستحق الاحتفاظ به إلى الأبد، وعلى ضمان وضع طرق مناسبة لأرشفة ما يجب الاحتفاظ به وإتلاف ما تبقى، أما المعايير المقترحة للاحتفاظ بالسجلات إلى الأبد، فهي أن يتم الاحتفاظ بالسجلات في الأرشيف على أساس قيمتها الدلالية والمعلوماتية والتاريخية، ومن الضروري أن تُرفق السجلات ببيانات وصفية (Metadata) كي يتم الوصول إليها على نحو مناسب عند الحاجة إليها، ويجب أن تجري مناقشة لتفاصيل وضع سياسة لإدارة السجلات بين المؤرشفين والعاملين في المكاتب البرلمانية.

الحفظ الرقمي

أصبح الحفظ الرقمي يجذب المزيد من الاهتمام ذلك أننا نشهد نشأة المزيد والمزيد من المواد على شكل رقمي (على الأرجح غالبية المواد التي ينتجها البرلمان) ويُعزى ذلك جزئياً أيضاً إلى أنّ تراجع كلفة ترقيم المواد الموجودة، مايعني أنّه أصبح بالإمكان إتاحة المزيد من المواد على هذا الشكل وإتاحة البحث فيها من قبل أي شخص لديه اتصال بالإنترنت. إن المكان هنا ليس ملائماً لمناقشة هذا الموضوع المعقّد الذي شكّل مسألة هامة لمجتمع المعلومات لسنوات عدّة، إذ يكفي القول إنّّه في حال لم يؤخّذ الموضوع بجديّة، فثمة خطر في أن تُفقد بعض البيانات مع تغيّر الأرضيات والبرمجيات. إن السجلات الورقية تتحلّل وتتفتّت مع الوقت ويجب بالتالي الاحتفاظ بها في ظروف مناسبة، لكن حتى ولو بُذِل مجهود بسيط للاحتفاظ بها، فهي على الأرجح تبقى موجودة لمئات السنين، حتى أنّ الرق أو المنحوتات الحجرية تبقى لفترة أطول، لكن ذلك لا يسري على السجلات الرقمية التي تصبح غير قابلة للاستخدام إذا لم تؤخّذ خطوات ناشطة للاحتفاظ بها مع تغيّر

التكنولوجيا، وفي حال وجود نسخ أصلية ورقية، سيكون ذلك مشكلة خطيرة لكن ليس بحجم الكارثة لأنه مع توفر المال والوقت، يمكن إنشاء سجل رقمي جديد، أما بالنسبة إلى السجلات الموجودة فقط بصيغة رقمية فستشكل خسارتها كارثة كبرى. لم تُجد الحكومات دوماً الاستجابة لهذه المشكلة، وغالباً ما يبدو أنّ البرلمانات تتمتع بوعي أكبر لهذه المسائل، إذ يتطلب حفظ السجلات الرقمية مجهوداً وتعاوناً أكبر مما يتطلبه حفظ السجلات الورقية، ولا يعني ذلك أنّ حفظ الأوراق أمر بسيط إذ هناك الكثير من المسائل المتعلقة بالبيانات الوصفية وشروط التخزين الملائمة وغيرها، غير أنّ هذه السجلات تدوم لسنوات كثيرة حتى ولو تُركت، ويبقى حفظ المواد الرقمية موضوعاً يُثار بشكل منتظم في مؤتمرات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات.

الوصول إلى الأرشيف

يقضي جزء من دور البرلمان بضمان إتاحة المواد لمن يريد الوصول إليها، وقد قامت غالبية البرلمانات بخطوات هامة للتأكد من أنّ النقاشات وأوراق اللجان وما إلى هنالك تُتاح بسرعة في الصيغتين الإلكترونية والورقية، ويُتوقع أن يملك الأرشيف البرلماني غرفة قراءة عامة حيث بإمكان العامة إستشارة مقتنياته. لكنّ البرلمانات ذهبت غالباً إلى أبعد من ذلك، مثل حال غيرها من أصحاب المواد التاريخية على غرار الأرشيف الوطني والمكتبات الوطنية، وقد تضمنت الخطوات في هذا المجال مشاريع لإتاحة مواد كثيرة لم تكن أصلاً نشأتها بالصيغة الرقمية. ومن المشاريع الطموحة مثلاً نذكر ذلك الذي تم تنفيذه للمكتبتين البرلمانيتين التشيكية والسلوفاكية، وقد وصفت إيفا ماكلوكوفا (رئيسة المكتبة البرلمانية السلوفاكية) وكاريل سوسنا (مدير المكتبة البرلمانية في الجمهورية التشيكية) هذا المشروع في ورقة مقدّمة في خلال مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في سيول في آب (أغسطس) 2006.³⁴ وشمل هذا المشروع جميع سجلات البرلمانين والمجالس التشيكية والسلوفاكية منذ العام 1848. سنة 2009 كان العمل مستمراً على الجانب التاريخي من المشروع، كما يمكن ذكر مشروع آخر للمكتبة الرقمية للمجالس التشريعية التشيكية (البوهيمية) يتعقب مواد عائدة إلى القرن الحادي عشر.³⁵ وثمة مشروع آخر حديث يقضي بتقييم التقارير الرسمية الصادرة عن مجلس العموم في المملكة المتحدة منذ سنة 1803.

كما قدّم إدوارد وود ورقة حول الموضوع خلال مؤتمر أوتوا حول المكتبات وخدمات البحث للبرلمانات المنعقد عام 2008³⁶، أفترض العادة أن تكون هذه المشاريع قيّمة جداً إذ تشير الدلائل مثلاً إلى أنّ المشروع التشيكي والسلوفاكي مستخدم بشكل جيد، لكن ولا سيما بالنسبة إلى غير الخبراء، يمكن أن تكون الوثائق مربكة ومن المهم هنا ضمان توفر المساعدة، فعلى سبيل المثال

³⁴ المكتبة البرلمانية التشيكية والسلوفاكية المشتركة. http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf

³⁵ http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a_snemy.htm

³⁶ ترقيم "هانسردي" (نصوص النقاشات البرلمانية في المملة المتحدة): وضع ألفي سنة من النقاشات البرلمانية على شبكة الإنترنت. <http://www.preifla2008.ca/presentation-e.asp?Sub=Yes&Parent=Pre>

لدى البرلمان التشيكي تدابير يمكن للمستعلمين بموجبها التواصل مع البرلمان عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف للحصول على النصح بشأن كيفية استخدام النظام.

في غالب الأحيان، تملك البرلمانات مجموعات غنية من المواد، ما يحتمُّ أهمية دورها في أرشفتها وإتاحتها للعامّة بالصيغتين الورقية والرقمية.

الفصل السابع عشر

إستنتاجات

نظرة إلى الوراء إلى الطبعة السابقة

صدرت الطبعة الأولى من هذه المبادئ التوجيهية عام 1993 في وقت كانت لا تزال فيه التغييرات السياسية السريعة الممثلة رمزياً بانهبيار جدار برلين سنة 1989 في أوجها، وكان هذا الوضع من أحد الأسباب التي جعلت من المبادئ التوجيهية أداة قيّمة، قام إرنست كوهل رئيسم القسم حينذاك في مقدّمته باقتباس والتر باغهوت في "الدستور الإنكليزي" (1987) حين قال "ما من دولة تقدر على أن تكون من الدرجة الأولى إذا كانت لا تملك حكومة عبر النقاش". أشار كوهل إلى أنّ الحكومة التمثيلية تحتاج إلى الإحاطة والدعم التحليلي كي تكون ناجحة وفعالة، وبالطبع فإن المكتبة البرلمانية هي من يقمّ هذا الدعم، وليست صدفة أن يتزامن نمو المكتبات البرلمانية مع نشوء الكثير من "الديمقراطيات الجديدة".

وسيكون من الغباء الادّعاء أنّ هذه العملية كانت خالية من المشاكل أو أنّ النتيجة جاءت على قدر التوقعات العالية التي كانت سائدة عندما صدرت الطبعة الأولى من هذا العمل، ولكن مع كل ذلك فهي لا تزال "الحكومة عبر النقاش" الديمقراطية التي تطمح إليها الأغلبية الساحقة وتريد أن تحسّن عملها، ويظهر العاملون في المكتبات البرلمانية دوماً تقريباً التزاماً حقيقياً بالعمليات والمسارات الديمقراطية، وخاصة بضرورة دعم عمل الهيئة التشريعية في نقاشها المفتوح وفي مراقبة السلطة التنفيذية. إن من السهل إيجاد دول يقمّ فيها موظفو المكتبات التشريعية هذا الدعم في ظروف صعبة، وليس هناك مؤشر على تراجع هذا الالتزام وهذه المثالية، حتى ولو صاحبتها غالباً الواقعية وربما حتى جو من الاستسلام، حول ما يمكن أن تكون طبيعة العملية السياسية وحول سلوك بعض ممارسيها.

لكن بالطبع لا تعمل المكتبات التشريعية فقط في البيئة السياسية، علماً أنها شهدت تغييراً سريعاً منذ صدور الطبعة الأولى من هذه المبادئ التوجيهية، إذ بقيت مهمتها الأساسية في توفير البحث الموضوعي والتحليل وخدمات المعلومات لكن في غالب الأحيان تغيرت طريقة توفيرها لهذه الخدمات بشكل جذري، ولا تتعلق المسألة فقط بمواكبة التكنولوجيات الجديدة واستخدامها بفعالية، علماً أنّ هذه التكنولوجيات هي التي دفعت بالمكتبات التشريعية إلى النظر في كيفية عملها، وثمة إقرار متزايد بأنّ المكتبات البرلمانية تعمل ضمن إطار سوق معيّن، حيث أنّ لدى أعضاء البرلمان إمكانية وصول سهلة إلى مجموعة واسعة من المعلومات (ليست بالضرورة دقيقة أو غير متحيّزة) عن طريق الإنترنت أو مجموعات الضغط.

من هنا تبرز ضرورة أن تستمر المكتبة التشريعية في إظهار قيمة الخدمات الدقيقة وغير المتحيّزة والمفصلة على قياس حاجات البرلمانين التي يمكنها تقديمها، كما تظهر ضرورة مواكبة التكنولوجيا الجديدة كي يتمّ تقديم الخدمات في أكثر الطرق فعالية، إضافة إلى الحاجة إلى مسار عمل منتظم لفهم حاجات المستخدمين عبر التسويق الفعال.

نظرة إلى المستقبل

ماذا عن المستقبل؟ رفضت الطبعة الأولى من هذه المبادئ التوجيهية أن تتضمن خاتمة على أساس أنه "سيكون من الخطأ إغلاق الباب على الوضع الديناميكي الذي يشهده العمل في مجال المعلومات للبرلمانات في الوقت الراهن"، ولا يزال هذا "الوضع الديناميكي" موجوداً حتى اليوم.

يحدّد البيان الصحفي الصادر عن المؤتمر العالمي حول البرلمان الإلكتروني المنعقد بين 3 و5 تشرين الثاني (نوفمبر) 2009 في مجلس النواب الأميركي في واشنطن العاصمة بعض استنتاجات المؤتمر على النحو التالي:

- ثمة فرصة أمام البرلمانات لإشراك جيل جديد من المواطنين الذين تشكّل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساساً لهم في نمط عيشهم، فبهذه الطريقة يمكن الاستماع إلى وجهات نظرهم وأخذها في الحسبان عندما تناقش البرلمانات سياسات وقوانين أساسية وتقرّر بشأنها.
- سيسمح اعتماد معايير منفتحة للبرلمانات بزيادة شفافيّتها ومساءلتها من المواطنين، كما أنّ البرلمانات ستكون مجهزة بشكل أفضل لتسهيل التعاون والاندماج الإقليمي والعالمي، فالكثير من المسائل التي تتطلّب فعلاً تشريعياً في عالمنا اليوم هي في الواقع مشاكل شائعة تستلزم حلولاً مشتركة.
- يعزّز الوصول إلى المعلومات إشراك المواطنين في العمليات السياسية وعمل النواب أنفسهم، إذ أنّ أفضل طريقة لتلبية حاجات البرلمانيين الهائلة إلى المعلومات هي عبر مكاتب وخدمات بحث برلمانية فعالة وكثيرة الموارد وتستخدم إلى أقصى حد التكنولوجيا الجديدة لجمع المعلومات وإدارتها وتشاركها.

تشكّل كل هذه النقاط مجالات بإمكان المكاتب وخدمات البحث البرلمانية أن تؤدي دوراً حيوياً فيها، وتمثّل "الوضع الديناميكي" الذي أشرته الطبعة السابقة.

إنّ محاولة تحديد مواضيع للمستقبل في وضع ديناميكي كهذا محفوفة بالمخاطر، إلا أنّ هناك بعض الاتجاهات الناشئة التي تؤدي إلى التساؤل حول طبيعة المكاتب البرلمانية، ففي هذا الإطار، يعتبر إيان وات من مكتبة البرلمان الأوروبي في ورقة مقدّمة إلى مؤتمر الاتحاد الدولي لمؤسسات وجمعيات المكاتب في ميلانو عام 2009 أنّ المكاتب البرلمانية كانت مستندة إلى مثال البرلماني العلمي الذي يعمل في بيئة لصنع القرار تتسم بـ"عقلانية مطلقة"، والواقع بالنسبة إليه، هو أنّ ضغوط الوقت تجعل البرلمانيين يتخذون القرار بالاستناد إلى معلومات محدودة وبطريقة أقل عقلانية وأنه يجدر بالمكاتب البرلمانية أن تفهم ذلك وتتكيّف معه.

ويرتبط هذا الموضوع بما قيل في الفصل التاسع حول أهمية التسويق وفهم حاجات المستخدمين للمعلومات، وفي المؤتمر نفسه قدّمت أنا غالوزي من مكتبة البرلمان الإيطالي ورقة تتكهن فيها مستقبل المكاتب البرلمانية، وهي تعتبر أنّ المكاتب البرلمانية تعيد اختراع نفسها وتتحرك باتجاه أو باتجاهين، فهي إما توسّع مهامها لتتخطى الحاجات المباشرة للمؤسسة وتتصرّف كرابط بين البرلمان والشعب (وقد رأينا عدد المكاتب البرلمانية التي تشارك في العمل للمدارس والعامّة بشكل أعم)، أو تحوّل نظرها

نحو الداخل، فتطوّر خدماتها الرقمية قدر المستطاع وتتعاون وتتدمج مع أقسام برلمانية أخرى، "فتؤدي دور المكتبة من دون أن تبدو أنها مكتبة".

أنا شخصياً لا أرى أنّ الخيار صلب ومحدود لهذه الدرجة، لكنّ فكرة أنّ الورقتين قُدّمتا في المؤتمر الحديث نفسه وتساءلتا حول التفكير الأساسي الذي تعمل المكتبات البرلمانية على أساسه تظهر أنّنا نمر بفترة شك في المستقبل، ولا يعني هذا أنّه لا يمكن للمكتبات البرلمانية أن تحظى بمستقبل ديناميكي وقيم، بل يعني أنّها يجب أن تفكر باستمرار في دورها وحاجات مستخدميها والتكيف معها وفقاً لذلك.

إن من المؤشرات التي ينبغي أن تكون واضحة انطلاقاً مما سبق:

- لا زالت وثيرة التغيير التكنولوجي مستمرة وستؤدي إلى تغييرات كثيرة في طريقة عمل المكتبات.
- بدأت المكتبات البرلمانية لتوّها بالتمسك بإمكانيات أدوات التواصل الاجتماعي.
- سيستمر التراجع في أهمية المكتبة المادية مع تزايد كمية المواد المتاحة على شبكة الإنترنت، وسيكون على المكتبات التفكير بكيفية الاستفادة القصوى من مساحتها المادية وحتى بما إذا كانت تحتاج أصلاً إلى الاحتفاظ بهذه المساحة.
- ستبرز الحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لفهم حاجات المستخدمين الفعلية وكيفية استخدامهم للمعلومات، والإقرار بأنّ البرلمانيين وموظفيهم يشكّلون مجموعة متنوّعة وأنّ حاجاتهم تختلف.
- ثمة حاجة إلى توطيد علاقات العمل بين إختصاصيي المعلومات والباحثين.
- يتوجب على المكتبات البرلمانية إيجاد طرق لتجنّب زيادة حمل المعلومات الهائل هذا الحمل الإضافي بالنسبة إلى المستخدمين: وهنا يصبح مفهوم "وسيط المعلومات" أكثر أهمية.
- يقدم الاستمرار في الضغط لزيادة الانفتاح في طريقة عمل البرلمانات والحكومات فرصاً أمام المكتبات البرلمانية لتساهم في تحقيق هذه الغاية.

من الأمور المذكورة في الطبعة السابقة والتي لا زالت صالحة اليوم أنّه "من الخطأ أيضاً الإنتهاء إلى خطة لمكتبة مثالية" على أساس أنّ "ثقافة الدولة السياسية وكل ما هو مرتبط بها لا زال أهلياً جداً...، سيكون على كل هيئة تشريعية والمكتبة التابعة لها تقرير إلى أي مدى يجب أن تذهب وأي طريق تسلك." هذه نقطة جيدة يمكن الإنتهاء بها، ترمي هذه الطبعة المحدثة إلى توفير بعض المؤشرات والنصائح لأخذها بعين الاعتبار على طول الطريق.