



International Federation of  
Library Associations and Institutions



IFLA Professional Reports, No. 106

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات  
تقارير إفلا (IFLA) المتخصصة، رقم 106

106

دليل لمكتبات الدوائر الحكومية  
قسم المكتبات الحكومية وقسم المعلومات الحكومية والمنشورات الرسمية  
تحرير نانسي بولت (Nancy Bolt) وسوزان بوج (Suzanne Burge)  
ترجمة ماري القاضي (Maria El Kadi) إشراف فاطمة علول (Fatima Alloul)

حقوق الطبع 2008 الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

دليل لمكتبات الدوائر الحكوميّة / تحرير نانسي بولت (Nancy Bolt) وسوزان بوج  
(Suzanne Burge)

لاهاي، المقر العام للافلا (IFLA)، 2008 – 65 صفحة، 30 سم – (تقارير إفلا (IFLA)  
المتخصصة: 106)

ردمك 978-90-77897-26-3

الرقم التسلسلي المعياري الدولي 0168-1931

## المحتويات

### الكلمة الأولى

6 ..... جيرى و. مانسفيلد (Jerry W. Mansfield)

### 1. المقدمة

8 ..... نانسي بولت (Nancy Bolt)

### 2. أنواع المكتبات الحكومية

10 ..... سانجاي ك. بيهاني (Sanjay K. Bihani)

### 3. الإدارة العامّة

12 ..... مويرا فرايزر (Moira Fraser)

### 4. تعريف حاجات المستخدمين وتلبيتها

15 ..... نانسي بولت (Nancy Bolt)

### 5. التحدّيات وفرص العمل في بيئة سياسية

22 ..... سو ويستكوت (Sue Westcott)

### 6. تطوير المجموعة

- 25 .....سانجاي ك. بيهاني (Sanjay K. Bihani).....
7. تنظيم وموصلية إدارة المجموعات المادية والالكترونية
- 31 .....هنا فيشر (Hannah Fischer) ولندا سجو غرن (Linda Sjogren).....
8. المحافظة على المجموعات الفعلية والالكترونية
- 36 .....هنا فيشر (Hannah Fischer).....
9. التوظيف وطاقم العمل
- 39 .....سوزان بوج (Suzanne Burge) ومويرا فرايزر (Moira Fraser).....
10. الإدارة المالية وإدارة الموارد
- 41 .....مويرا فرايزر (Moira Fraser).....
11. تأييد دور المكتبات الحكومية
- 43 .....نانسي بولت (Nancy Bolt) وجاين وو (Jane Wu).....
12. التعاون بين المكتبات الحكومية والمكتبات الأخرى
- 47 .....ماريا غوكرينتز (Maria Goeckeritz).....
13. التسويق والعلاقات العامة
- 52 .....ماريا غوكرينتز (Maria Goeckeritz).....

14. الالتزام بحماية خصوصية المستخدمين

57 ..... نانسي بولت (Nancy Bolt)

15. نزاعات في المكتبات الحكومية

60 ..... جاين وو (Jane Wu)

16. الخاتمة

64 ..... نانسي بولت (Nancy Bolt)

17. لائحة المساهمين

65 .....

## الكلمة الأولى

بلغت سنوات عديدة من التفكير والتخطيط واللقاءات والكتابة والإصغاء ذروتها مع هذا الدليل العملي لمدراء وطاقم موظفي المكتبات الحكومية. والدليل كناية عن نصائح وأمثلة ونماذج للتصرف وخدمات وأفضل الممارسات تتبّع في الوضع الملائم. كما هو مذكور في كلّ مكان من النص، ليس هناك من حلّ أو أسلوب شامل، إلا أننا نتمنى أن يعزز كلاهما (الحلّ والأسلوب) الواردون هنا الإبداع وأن ينشروا أفكاراً للتكيّف على الأصدّة المحليّة.

واجب تقديم شكر خاص لعدد من المساهمين من أمناء المكتبات وكلّ من ساهم في هذا الدليل عن طريق الإرشاد والتحرير والدعم.

جيرى و. مانسفيلد (Jerry W. Mansfield)

الرئيس، قسم المكتبات الحكومية

2009 – 2007

## القسم الأول

### المقدمة

#### 1.0 تمهيد

تزوّد دوائر المكتبات الحكوميّة المعلومات لصانعي القرارات السياسيّة وموظفي الحكومة وطاقم العمل، وأحياناً الى عامة الشعب. من الضروريّ أن تكون دوائر المكتبات الحكوميّة منظمة وذات إدارة تهدف الى جمع وتوفير المعلومات الأكثر طلباً لصانعي القرارات السياسيّة وموظفي الحكومة وعامة الشعب ككل.

#### 1.1 ما الحاجة الى دليل

- لجمع أفضل الممارسات فيما يتعلق بالتنظيم والمسؤوليات وقيمة المكتبات الحكوميّة.
- لتشكيل دليل للحكومة لأفضل ممارسات المكتبات الحكوميّة.
- لاستخدامه وسيلة لتطوير البلدان ولتزويد مخطّط لتنظيم وتحديد مسؤولياتها.
- لدعم تأييد التطوّر وتحسين المكتبات الحكوميّة.

#### 1.2 تعريف

تشكّل دوائر المكتبات الحكوميّة، كلّ مكتبة تؤسّس وتُدعم بالكامل من الحكومة وهي تهدف الى خدمة الحكومة. (يتألّف روادها من الحكومة أساساً، ويمكن أن يشملوا كل من يرغب في ارتيادها والاستفادة من محتوياتها).

وفق هذا التعريف، لا يمكن تفسير مكتبة عامّة أو جامعيّة، حتى ولو كانت قد أنشأتها الحكومة أو أنها تقدم الخدمات لموظفي الحكومة أو للشعب، بأنها "مكتبة حكوميّة" بسبب تعرّث تفسير الجمهور الرئيسي كدائرة حكوميّة، إنما يكون عامة الشعب أو طالب أو المنتسبون لكتّبة ما.

#### 1.3 الرعاية

يرعى هذا المشروع الذي يهدف الى تحضير دليل لمكتبات الدوائر الحكوميّة قسمان من الافلا (IFLA). هذان القسمان هما قسم المكتبات الحكوميّة وقسم المعلومات الحكوميّة والمنشورات الرسميّة.

عيّنت كلّ من هذه الأقسام أعضاء للمشاركة في تطوير الدليل. بالإضافة الى ذلك، راجعت مجموعة منفصلة من الناس الدليل وقامت باقتراحات لتحسينه.

#### 1.4 السلطة



ليس *الدليل* إلزامياً. لا تتمتع إفلا (IFLA) بالسلطة لفرض تنفيذ *الدليل* ومن المحتمل ألا تنطبق جميع الإرشادات على كافة المكتبات الحكومية. فعوضاً عن ذلك، من الممكن أن يستخدم *الدليل* كوسيلة لتطور وعملية المكتبات الحكومية.

نتمنى أن يكون هذا *الدليل* مفيداً للمكتبات الحكومية وللدول النامية التي تؤسسها.

### **1.5 التحديات التي تواجه الدول النامية**

سيُعترف *الدليل* في كلِّ الوثيقة بالتحديات التي تواجه الدول النامية في تطبيق هذه الإرشادات. من الممكن أن يكون التطبيق الكامل *للدليل* صعباً في بعض البلدان، إلا أنه يصف أفضل الممارسات التي من الممكن أن تشكل هدفاً للتطبيق.

### **1.6 الخاتمة**

صمّم هذا *الدليل* لمساعدة مسؤولي الحكومة للتعرف على أهمية مكتبات دوائر الحكومة واقتراح وسائل لجعلها أكثر فعالية لتلبية حاجات المسؤولين المنتخبين والموظفين وعمامة الشعب وكلِّ مستخدم آخر. يوفّر *الدليل* أيضاً المساعدة والنصائح لأمناء المكتبات فيما يسعون لتحسين المجموعة والخدمات التي يؤمنونها.

## القسم الثاني

### أنواع المكتبات الحكومية

#### 2.0 تمهيد

يتضمّن عادة دور الحكومة سنّ القوانين وتطبيقها وتوفير الدفاع والأمن والصحة والتعليم والعناية الاجتماعية والدعم الثقافي وإدارة الاقتصاد والتجارة والعلاقات مع دول أخرى. يمكن تقسيم مهمّات الحكومة الى ثلاث فئات:

- أ. الشرعية: البرلمان / الكونغرس، ألخ. اللذان يسنّان القوانين.
- ب. التنفيذية: الوزارات / الدوائر/ الوكالات، المسؤولون عن تطبيق القوانين.
- ت. القضائية: فرع قانوني يتأكد من تطبيق القوانين.

#### 2.1 المبادئ

تشكّل الحكومة مجموعة من مختلف الدوائر والمنظمات تهدف الى تنفيذ وظائفها، ويجب أن تتوفّر لهذه المجموعة مكتبة أو خدمة معلومات تلبي حاجات هيئتهم الرئيسية. لهذه المكتبات دور أساسي تؤديه في هذه المنظمات ويجب أن تكون في جوهر هذه الأخيرة. من الممكن أن تلعب أيضاً دوراً مهماً على صعيد الهيكلية الوطنية للمعلومات في الدولة.

#### 2.2 دور المكتبات الحكومية

تكمن الوظيفة الرئيسية للمكتبات الحكومية في خدمة الحكومة على مختلف الأصعدة من خلال جعل كافة المعلومات التي تنشرها الحكومة والهيئات غير الحكومية والأفراد متوفرة. ينتخب زبائنهم كممثلين ووزراء ومدراء وعلماء واختصاصيين آخرين وباحثين وفي بعض الحالات عامة الشعب. يمكن أن يكون عدد المكتبات هاماً، ومن الممكن أن تختلف اختلافاً ملحوظاً في الحجم والنطاق. للمكتبات مسؤولية المساهمة ودعم أهداف المؤسسة الأم ومن وظائفها الأساسية: صياغة البرامج والسياسات؛ النشاطات الإدارية والتنظيمية؛ الوظائف الاستشارية؛ وبرامج الأبحاث.

#### 2.3 أنواع المكتبات الحكومية

من الممكن تجزيء أنواع المكتبات الحكومية الثلاثة كما يلي:

أ. مكتبات الهيئة التشريعية:

• مكاتب البرلمان: أنشئت لدعم أعضاء الهيئة التشريعية / البرلمان وموظفيهم وطاقم عملهم على صعيد وطني وتكون عادة للاستخدام المقصور عليهم. لأمناء مكاتب البرلمان مجموعة معايير خاصة بهم تصدرها إفلا (IFLA).

• مكاتب الهيئة التشريعية الحكومية / مكاتب الجمعية: في بعض البلدان، هناك هيئات تشريعية حكومية أو محلية، ولكل منها مكتبة لدعم أعضاء الهيئة التشريعية أو الجمعية وموظفيهم وطاقم عملهم.

ب. مكاتب السلطة التنفيذية: تتألف السلطة التنفيذية للحكومة من عدد من الوزارات والهيئات الأخرى، وهي مسؤولة عن إدارة سياسة الحكومة. إذا تطلبت السياسات حكماً لا مركزياً، فمن الممكن أن تتشكل العديد من الدوائر المختلفة والمكاتب الملحقة أو الثانوية والمؤسسات المستقلة والهيئات القانونية وتعهدهات / وكالات القطاع العام والمشاريع.

• مكاتب الوزارة / الدائرة: تطورت في الدرجة الأولى لتلبي حاجات صانعي القرارات والمدراء وغيرهم من الموظفين في دوائرتهم ووزاراتهم الخاصة بكلّ منهم. وهي تجمع معلومات حكومية أو معلومات أخرى بحسب حاجات هيئاتها الرئيسية. وفيما من الممكن أن تملك مجموعات مهمة في مجالاتها، إلا أنها من الممكن أيضاً أن تشكل أهمية للباحثين وتوفر ما يحتاجون.

• مكاتب الوكالات / المؤسسات / المشاريع الحكومية: تعمل هذه المكاتب في الدرجة الأولى على تلبية حاجات صانعي القرارات والمدراء وغيرهم من الموظفين في وكالة الحكومة. هذه الوكالات تعتمد مالياً على الحكومة وهي مستقلة عادة، إنما تخضع لمراقبة الحكومة من خلال دائرة أو وزارة معينة.

• مكاتب حكومية وإقليمية ومحلية: تخدم هذه المكاتب الحكومة على أصعدة وطنية جزئية مختلفة وتدعم الممثلين المنتخبين والمدراء وغيرهم من الموظفين. من الممكن أن تكون مخازن لجميع أدوات هيئاتها الرئيسية المنشورة. ومن الممكن أن تشكل أيضاً مكتبة عامة للسكان المحليين.

• مكاتب البعثات الدبلوماسية والسفارات: تؤسس هذه المكاتب في السفارات والبعثات الدبلوماسية لبلد ما بهدف رئيسي وهو مساعدة الدبلوماسيين وموظفي السفارة وغيرهم من العمال. ويمكن أن تلعب أيضاً دوراً في تعزيز تجارة بلدهم والاهتمامات الثقافية وغيرها، كما أنه يمكن أن تشكل مركزاً للمعلومات عن بلدهم للسكان المحليين.

• المكاتب الوطنية: يمكن تقسيم قطاع المكتبة الوطنية الى نوعين: يشكّل الأول وهو المكتبة الوطنية، مستودعاً لتراث الدولة الثقافي المطبوع ويضمّ عادة جميع منشوراتها. يتكوّن الثاني من مكاتب لمواضيع مخصصة كالمكتبة العلمية الوطنية والمكتبة الزراعية الوطنية والمكتبة الطبية الوطنية، إلخ. يمكن اعتبارها نوعاً من المكاتب الحكومية، إنما غالباً ما تعتبر مختلفة ومنفصلة عن هذا القطاع بحسب الظروف الوطنية.

ت. مكاتب السلطة القضائية:

يعرّف قاموس بلاكس لاو (Black's Law) الفرع القضائي ك: "فرع الدولة الحكومي والفرع الوظيفي أن يفسر ويطبّق ويدير على وجه العموم ويضع القوانين موضع التنفيذ".

• مكاتب المحكمة العليا:

تشكّل المحكمة العليا أعلى سلطة قانونية في الدولة. تفيد مكنتباتها القضاء والموظفين وطاقم عمل المحكمة وهي تستخدم على نطاق واسع كمرجع ومخزن للمعلومات القانونية.

#### • المكنتبات القضائية الأخرى:

سيكون للمحاكم الرئيسية العليا والثانوية الفرعية مكنتباتها الخاصة لمساعدة القضاء والموظفين وطاقم عمل المحكمة. تختلف هذه المكنتبات بحجمها الى حد بعيد.

### 2.4/الخاتمة:

على الرغم من طبيعة المؤسسة الحكومية التي تخدمها مكتبة حكومية، تبقى الخدمات التي تؤمنها المكتبة أساسية للتطبيق الفعال والفعلي لحكم المؤسسة الحكومية.

### القسم الثالث

### الإدارة العامة

### 3.0 تمهيد

لا تختلف مهمات إدارة المكنتبات الحكومية كثيراً عن مهمات إدارة المكنتبات الأخرى. فالعديد من المكنتبات الحكومية صغيرة، تعمل ضمن مؤسسة أكبر. تضع المؤسسة الحكومية الاتجاه الاستراتيجي للمكتبة كما أنها تصنّف زبائنها. تخدم أغلبية المكنتبات الحكومية طاقم عمل المؤسسة على الرغم من أن بعض المكنتبات الحكومية تعمل مباشرة أيضاً لعامة الشعب.

### 3.1 مهمات الإدارة:

تحتاج جميع المكنتبات، مهما كانت صغيرة، الى بعض الوقت المكرّس للمهمات الإدارية. وتشمل هذه المهمات التخطيط وكتابة التقارير والتقييم وإدارة طاقم العمل والأدارة المالية وتأمين الخدمات والتسويق / الإتصالات والمساهمين والعلاقات مع الزبائن. لبعض هذه النشاطات فصول منفصلة في هذا الدليل، لذلك لن نتطرّق إليها هنا.

### 3.1.1 التخطيط

يجب تخصيص بعض الوقت على الأقل مرة واحدة في السنة لجلسة تخطيط لكل مكتبة حكومية. عندما يقلّ عدد الموظفين، من الممكن ضمّ الجميع في جلسة التخطيط. ومن المستحسن أيضاً ضمّ المسؤول عن رئيس المكتبة أو مديرها. من الممكن أيضاً ضمّ الزبائن والمساهمين الكبار في عملية التخطيط، مباشرة أو عبر تقارير مرتكزة على مقابلات واستطلاعات رأي ومشاورات جماعية.

يجب مراجعة المعلومات المناسبة، ويشمل ذلك جميع وثائق التخطيط التي تضعها المؤسسة الحكومية الأعلى، (المخططات والرؤية والقيم وبيانات خطوط العمل ونتائج تقييم الحاجات، الخ) والتي تشكّل وجهة المؤسسة. ويجب أن تكون بيانات توجيهية لخطة المكتبة أيضاً.

يشكّل تحضير الخطة فرصة لموظفي المكتبة ليضعوا جانباً المشاكل اليومية التي تتعلق بزبائنهم وليفكروا على نطاق استراتيجي أوسع. يجب أن تغطي الخطة على الأقل سنة من السنوات القادمة، ومن الممكن أن تتضمن مخططاً للسنوات الثلاث – الخمس المقبلة. يجب أن تكون واقعية وتعطي صورة واضحة عن مسار المكتبة المستقبلي حتى نهاية فترة التخطيط.

والطريقة الأسهل لخطة المكتبة تضمّ:

• صورة واضحة عن موقعها الحالي

• صورة واضحة عن أين تريد ان تكون بعد 1 – 3 سنوات

• خطة تتضمن كيفية الوصول الى هدفها

### 3.1.2 التقارير

تشكّل التقارير نشاطاً إدارياً آخر يسمح لموظفي المكتبة أن يضعوا جانباً المسائل اليومية وان يراجعوا ما حققوه حتى الآن. من المهم الأخذ بعين الاعتبار أية مسائل يجدر كتابة التقارير عنها. وتختلف هذه المسائل باختلاف المكتبات الحكومية. وتضمّ المؤشرات الرئيسية التي تقيّم الخدمة:

• عدد الزبائن الذين توفرت لهم خدمات المكتبة خلال السنة الأخيرة (من الممكن ان يكون مفيداً ان يعبر عن ذلك بنسبة الزبائن المحتملين؟)

• أية خدمات رئيسية للمكتبة استعملت وكم من مرّة تم استخدامها؟

• أية أقسام من المجموعة تستعمل أكثر؟

• ما هي درجة رضا الزبائن عن خدمات المكتبة؟

يجب جمع الإحصائيات في فترات منتظمة (مرّة في الأسبوع أو مرّة في الشهر، ترتب بعد ذلك في تقرير سنوي) لقياس مدى فعالية خدمات المكتبة بالنسبة للمؤشرات الرئيسية التي قد اختيرت وبحسب هدف الدائرة. إذا سعت المكتبة لتحسين خدماتها في مجال ما، سيكون مهماً اختيار مؤشر جيّد لبرهنة مدى فعالية العمل.

### 3.1.3 التقييم

يشكل التقييم عملية مراجعة الخدمات التي توفرها المكتبة والنظر في ما إذا كان هنالك من طرق أكثر فعالية لتأديتها وما إذا كان يجب التحري عن مختلف خدمات المكتبة. يشمل التقييم النظر في الميول المتعلقة بالمعلومات الواردة في التقارير كما يشمل فهم ما يفكر فيه الزبائن في ما يتعلق بالخدمة الحالية وما يمكن ان يقدم كما يشمل أخذ الميول الخارجية بعين الاعتبار عند توفير خدمات المكتبة. ويشكّل هذا على الأقل عملية سنوية ويكون مفيداً جداً قبل جلسة التخطيط الدورية.

يجب مراجعة المؤشرات الرئيسية المتعلقة بكيفية استخدام خدمات المكتبة والتي يستعملها الزبائن بشكل منتظم. فلخدمات ومنتجات المكتبة مدّة صلاحية كمنتجات وخدمات الصناعات الأخرى. من الممكن أن تنتهي هذه المدّة وتنتهي معها الإفادة من الخدمات والمنتجات ويعرف ذلك كنمط استخدام منخفض. من المهم التحدث مع بعض الزبائن الرئيسيين حول كيفية مساندة خدمات المكتبة لأعمالهم وكيفية استخدامهم للمعلومات في هذا النطاق. ومن المفيد أن يتحدث طاقم عمل المكتبة الى الزبائن في بيئة عملهم او دعوتهم الى المكتبة. توفر الأسئلة البسيطة التالية الكثير من المعلومات المفيدة للعمل:

كيف تستخدم المعلومات في عملك خلال اسبوع نموذجي؟

كيف تساعدك المعلومات التي نؤمنها لك في العمل الذي تقوم به؟

ما الذي تفضله في خدمات المكتبة؟

هل من شيء تفضل ان نقوم به بطريقة مختلفة؟

### 3.2 التدابير الفعالة لخدمات المكتبة

في هذا العصر المعلوماتي، هناك دائماً تحسن يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار حول تدابير خدمات المكتبة. هناك عدد من الطرق تساعد طاقم العمل ليبقى على اطلاع بالاتجاهات – قراءة صحف ودوريات المكتبة او المقالات على شبكة الانترنت وحضور المؤتمرات وغيرها من الأحداث العلمية وزيارة المكتبات الأخرى للاطلاع على ما تقوم به. تسمح عملية الصوة لطاقم العمل للاستعانة بأفكار من المؤسسات الأخرى والنظر في ما نجحت به المكتبات الأخرى. من الممكن أيضاً الاستعانة بأفكار من مصادر ومراجع أخرى خارج قطاع المكتبة والمعلومات. يشكل الاستخدام الأفضل للتكنولوجيا طريقة جيدة لجعل خدمات المكتبة أكثر فعالية بما يسمح بتأمين خدمات أكثر بكلفة أقل.

### 3.3 التحديات في الدول النامية

من الممكن اعتبار هذه المفاهيم للإدارة العامة نظرية جداً بالنسبة للعديد من الدول النامية. ويمكن أن يشكل الحصول على فعالية كاملة لمكتبة حكومية على الصعيد المحلي تحدياً هاماً. من الممكن أن يبدو التخطيط المنتظم وجمع المعلومات وكتابة التقارير أكثر من القدرة المحلية، انما يجب أن ينظر في ذلك كل أمين مكتبة ليكون مستعداً للاستفادة من أية فرص تتقدم وللدفاع عن الخدمة في وجه تهديدات كتخفيض مقترح في طاقم العمل او في الميزانية او الخدمات.

### 3.4 الخاتمة

يقدم هذا القسم مجالاً واسعاً لوظائف الإدارة كالتخطيط وكتابة التقارير والتقييم وتأمين الخدمات. سيتم التعمق في هذه المواضيع لاحقاً في أقسام هذه الوثيقة.

## القسم الرابع

### تعريف حاجات المستخدمين وتلبيتها

#### 4.0 تمهيد

تتفاوت مدّة الحكومات المختلفة ومن الممكن أن تتغيّر أولويّات الدوائر جوهرياً مع الفلسفة الضمنيّة للحزب السياسي او النظام الحاكم. تشكل المكتبات الحكوميّة كيانا طويل الأمد ويجب أن تمتدّ بطبيعتها على مرّ المناوبات العديدة في السلطة.

وتكمن المشكلة الرئيسيّة في أن المكتبات الحكوميّة تتنافس بالتالي على موارد محدودة مع العديد من المسائل الأخرى الطارئة والقصيرة الأمد في الدائرة. لذلك، يعدّ بناء أحلاف مع المستخدمين الرئيسيين أساسياً لنجاح واستمراريّة المكتبة فعلياً. يشكل أساس بناء هذه الأحلاف تعريف وتلبية حاجات المستخدمين. أنشئ العديد من المكتبات الحكوميّة منذ سنوات عدّة لتكون مراجع منتظمة ومفيدة للزبائن وحاجاتهم. لبناء هذه الأحلاف ولتقديم أفضل خدمة ممكنة، يجب أن تلبّي المكتبات الحكوميّة حاجات مستخدميها. يجب أن يكون للمكتبات طريقة لتقديم الحاجات للتأكد بأنها تجمع الموارد ذات الاهتمام والاستعمال لزيائنها وبأنها تقدم الخدمات الأكثر طلباً وقيمة. إذا لم تجد الحكومة أو الدائرة المكتبة مناسبة لمعلومات وحاجات موظفيها، من الممكن أن يؤدي ذلك الى تخفيض للدعم المالي وغيره للمكتبة.

#### 4.1 تعريف المستخدمين

من الممكن أن يكون هنالك مرتبات عدّة للمستخدمين. يعرف عادة المستخدم الرئيسي خلال إنشاء المكتبة. فإذا السلطة القضائية أنشأت المكتبة على سبيل المثال، يكون الجمهور الرئيسي السلطة القضائية وطاقم موظفيها.

لا يحتاج جميع المستخدمين الى العمق نفسه والسرعة ذاتها في المكتبة وخدمة المعلومات. من الضروري تعريف مجموعات المستخدمين وتوضيح التفاصيل ومدّة الإستجابة الأفضل لفئات عدّة منهم، وربما تعريف من لهم سوابق، بحسب ما هو وارد في البحث. المستخدمون الرئيسيون للمكتبات الحكوميّة هم عادة موظفو الحكومة، إنما من الممكن إيجاد تعارض في الأولويات إذا لم يعط البحث الدقيق عن البرامج السامية مركزاً معيّناً بالنسبة الى المطالب الطارئة لمكتب الوزير أو مستشاره على سبيل المثال.

واكن من الممكن أيضاً أن يكون للمكتبة مستخدمون ثانويون وحتى ما دون ذلك ويمكن أن تشمل المرتبة الثانية من المستخدمين، الموظفين العاميين أو طاقم العمل لوكالات حكوميّة أخرى. ومن الممكن أن يكون عامّة الشعب مستخدماً ثالثاً. في بعض المكتبات، لا يوجد تفرقة ويؤهل كل من

يطلب خدمة الحصول عليها. من الممكن أيضا إيجاد توتر في ما يتعلق باستخدام المستخدمين الثانويين وما دون ذلك للموارد، وخاصة مع تضيق الميزانية للموارد ولطاقم العمل.

تعريف المكتبة لكافة مجموعات مستخدميها وأولوية كل منهم، أساسيا. ومن الممكن أن تستعمل هذه المعلومات ليس فقط في تطوير المجموعة والخدمات، إنما أيضا هي تأييد الدعم للمكتبة وتسويقها للمستخدمين. ويمكن استعمالها أيضا لتحديد أية بروتوكولات يجب أن تكون في موقعها للسماح لفئات معينة من المستخدمين الوصول الى موارد وخدمات المكتبة. من الممكن أن تتمكن بعض مجموعات المستخدمين من طلب خدمة المراجع الالكترونية من المكتبة على سبيل المثال، فيما من الممكن أن تصل مجموعات المستخدمين الثانويين وما دونها الى القائمة الالكترونية فقط. ومن الممكن السماح لبعض المجموعات بإستعارة الأدوات فيما لا يمكن للآخرين الا نسخ الأدوات المطلوبة.

#### **4.2 تحديد حاجات مستخدمي وغير مستخدمي المكتبة**

يجب تقييم حاجات كل فئات المستخدمين بشكل دائم ومنتظم. وتكون اللقاءات والعلاقات الشخصية والإستطلاعات وجمع المعلومات والاحصائيات المستخدمة والاتصال الدائم بالسكان المستخدمين، كلها أساسية. لا تضاهي السجلات المحفوظة أهمية نتيجة الخدمة المتحسنة للمستخدمين بحد ذاتها.

وبعد تعريفهم، يجب أيضا الإتصال بغير مستخدمي المكتبة وخدماتها لتحديد ما إذا كانوا على علم بخدمات المكتبة وسبب عدم إستخدامهم لها.

هناك طريقتان لإجراء تقييم للحاجات:

غير مباشرة (عبر المعلومات الموجودة) ومباشرة (عبر الإستطلاع عن الرأي). ومن الممكن أن تفقد كل هذه المعلومات المتوفرة لفهم الحاجات عبر وسائل غير مباشرة.

#### **4.2.1 طرق التقييم غير المباشر للحاجات:**

من الممكن تعلم الكثير من المعلومات المتوفرة حول حاجات المستخدمين.

##### **4.2.1.1 المعلومات المتداولة والمرجعية:**

أية أدوات تراجع أكثر؟ أية معلومات مطلوبة تملكها المكتبة لسيت متوفرة مباشرة عند الطلب؟ أية أدوات مطلوبة لا تملكها المكتبة؟

##### **4.2.1.2 المشاريع الجديدة:**

أية مشاريع جديدة تعهدت بها الدائرة فيما مواردنا محدودة او غير متوفرة؟

##### **4.2.1.3 أسئلة مرجعية**

أية أسئلة مرجعية من الصعب الإجابة عليها بسبب عدم توفر الموارد؟

#### **4.2.2 طرق التقييم المباشر للحاجات:**

تكن أكثر طريقة مباشرة للتحقق من حاجات المستخدمين، في طرح الأسئلة عليهم. وهناك ثلاث طرق مباشرة لذلك:



### 4.2.2.1 استطلاع رأي المستخدمين

يمكن أن توزع المكتبة استمارة على مستخدميها طالبة رأيهم في ما يتعلق بخدمات المكتبة. ويجب أن تكون قصيرة ومحددة. ويمكن أن تكون الكترونية أو خطية وورقية. وفق حجم مجموعة المستخدمين، من الممكن اعتماد كامل مجموعة المستخدمين أو نموذج منها فقط. الاستمارة الالكترونية اسهل للتوزيع والتحليل عند مجموعة مستخدمين كبيرة. تتضمن الاستمارة عادة قسما يستفسر عن الرأي بالخدمات الحالية وقسما يطلب اقتراحات لخدمات جديدة. اطلب من المستخدمين ان يصنفوا أيضا كما أن يقيموا الخدمات. التقييم يعطي فكرة عن كيفية تقبل المستخدمين لخدمات معينة. والتصنيف يعطي فكرة عن مدى موافقة المستخدمين على الخدمات بالمقارنة مع خدمات أخرى. والتصنيف أصعب ويوفر معلومات أكثر دقة. ومن غير الاعتيادي الا يقيم المستخدمون جميع الخدمات كخدمات مهمة. ولكن، عندما يطلب منهم تقييم الخدمات، يجب أن يختاروا أيّتها أهم من الأخرى.

أيضا يوفر استطلاع الرأي لمجموعة كبيرة من الأشخاص معلومات يمكن استعمالها في تأييد دعم إضافي للمكتبة عن طريق إظهار عدد الأشخاص ذوي الرأي الإيجابي عن المكتبة. إذا مان الرأي سلبيا، يمكن استخدام ذلك لتبرير موارد وخدمات جديدة لتلبية حاجات المستخدمين بشكل أفضل.

### 4.2.2.2 مقابلات ومشاورات جماعية:

تكن طريقة أخرى في إجراء مقابلات أو مشاورات جماعية مع مجموعات المستخدمين. تجري المقابلات مع شخص أو شخصين: فيما تجري المشاورات الجماعية مع عدد أكبر من الأشخاص. وللمقابلات فائدة لا تتمتع بها المشاورات الجماعية وهي أنه بإمكانك الحصول على فترة أطول من الإهتمام الشديد والتأكد من الأجوبة غير الواضحة. و من الممكن ضمّ استطلاع الرأي من المشاورات الجماعية، وذلك باستخدام نتائج للمتابعة بأسئلة أكثر دقة في المشاورات الجماعية.

يجب أن ينظر أمين المكتبة في مقابلة رؤساء الدوائر الرئيسية على انفراد في ما يختص بمواردهم الخاصة والخدمات التي يحتاجونها وأي مشروع حالي قد يتطلب الإهتمام. يسمح ذلك لأمين المكتبة بلفت نظر رؤساء الدوائر الى المكتبة بطريقة إيجابية والتأكد من تلبية هذه الحاجات.

غالبا ما تتبع أسئلة المشاورات الجماعية النمط التالي:

أيّة خدمات تفضل من خدمات المكتبة؟

أيّة خدمات تقدمها المكتبة حاليا قد تغيّر؟

أيّة خدمات جديدة قد تحب الحصول عليها؟

على أيّة مشاريع تعمل ولم تستطع إيجاد أدوات مكتبية كافية لها؟

من الممكن أيضا الطلب من المشاركين أن يصنّفوا أجوبتهم حتى تتمكن من تحديد ما هو أكثر ما يحبونه، وما قد يحبون تغييره أكثر وما هي الخدمات الجديدة التي قد يحبون الحصول عليها.

### 4.2.2.3 جمع التعليقات في ما يتعلق بالاستعمال

يشكل ارسال استمارة مع كلّ خدمة وسيلة جيدة لتقييم الحاجات. ويتضاعف ذلك كتقييم مستمر لخدمة المكتبة. يمكن أن تكون الاستمارة بسيطة وأن تتضمن الأسئلة التالية:

هل لبّيت هذه الاداة او هذه الخدمة حاجاتكم؟

بالكامل جزئيا بتاتا

لماذا لم تلبّي هذه الاداة او هذه الخدمة حاجاتكم بالكامل؟

ماذا كان بإمكاننا أن نفعل بشكل مختلف أو أفضل لنكون مفيدين أكثر؟

يمكن طلب هذا النوع السريع من التعليقات خطيًا أو عبر الرسائل الالكترونية. وغالبا ما يؤمن أجوبة سريعة ذات معنى يمكن أن تؤدي الى تحسين خدمات المكتبة.

#### 4.2.2.4 الحصول على المعلومات من غير المستخدمين:

الحصول على المعلومات من غير المستخدمين أصعب بكثير لأنهم يشكلون في أغلب الأحيان جمهورا يصعب التعرف عليه. تكمن طريقة بإرسال استطلاعات رأي لطاقتهم العمل بكامله في دائرة ما وطرح العديد من الأسئلة. ويمكن أن تميّز الأسئلة الأولى في استطلاع الرأي المستخدمين من غير المستخدمين. يمكن طرح سؤال أول على غير المستخدمين لمعرفة إذا كانوا على علم بخدمات المكتبة وسبب عدم استخدامهم لهذه الخدمات. وقد تتضمن الأسباب عدم المعرفة، عدم حاجة ملحوظ لموارد المكتبة، ملاحظة عن عدم إفادة طاقم عمل المكتبة، إلخ. يمكن أن تأخذ المكتبة عندئذ إجراءات لزيادة الإطلاع ولإكتساب موارد جديدة وتدريب الموظفين على خدمة الزبائن، إلخ.

من الممكن أن تميّز المكتبة غير المستخدمين في طاقم عمل دائرة ما عبر مقارنة قائمة الموظفين كمعلومات مرجعية أو متداولة وعبر إجراء مشاورات جماعية أو مقابلات مع غير المستخدمين. ومن الضروري التشديد على أن المكتبة تريد أجوبة صادقة عن خدماتها.

يمكن أن يؤدي السؤال عن أنواع الخدمات أو الموارد التي من الممكن ان تفيد طاقم عمل الدائرة في بعض الأحيان، الى زيادة في الخدمات والموارد لتلبية حاجات لم تلحظها المكتبة سابقا.

#### 4.3 إنشاء لجنة للمكتبة

تستفيد العديد من المكتبات الحكومية من الاتصال بمستخدميها عبر تأسيس مجموعة تأييدية أو لجنة للمكتبة شبيهة بلجان المؤسسات الأكاديمية والمكتبات العامة. يجب ان تتألف لجنة المكتبة من أفراد ممثلين من ضمن أقسام الدائرة ومن المفضل أن يتمتعوا ببعض السلطة والتأثير لإتخاذ القرارات.

إذا كانت المكتبة الحكومية صغيرة وفي منطقة ريفية، من الممكن ان يشكل قادة الجماعة أعضاء مناسبين للجنة المكتبة. يجب ان تشمل أدوار لجنة المكتبة الأساسية تأييد وتزويد الحاجات والخدمات. ولا يجب النظر اليها ككيان يتخذ القرارات. ومن المفضل كتابة إتفاقية مرجعية خطية للجنة المكتبة إذا امكن. ويمكن ان يحمي ذلك اللجنة من ان تصدق انها كيان يتخذ القرارات وان يساعدها ان تفهم عملية صنع القرارات.

الاتصالات أساسية ويمكن أن تساعد لجنة المكتبة في نشر المعلومات حول برامجها وخدماتها. يجب أن يعرف موظفي الحكومة نوع المعلومات المتوفرة في المكتبة وكيفية الحصول عليها. يجب أن يقترح أمناء المكتبة تقديم خطابات ملائمة خلال اللقاءات في الدائرة وعدم تفويت فرصة لتسويق خدمات المكتبة. يجب استعمال أدوات الاتصالات الحديثة كالمواقع الالكترونية وشبكة

الانترنت الداخلية للدائرة لنشر المعلومات المتعلقة بالخدمات والحصول على التعليقات. تستخدم المكتبات الناجحة التدريب وجها لوجه وأدوات التعليم الإلكتروني والمحادثات والبريد الإلكتروني والمدونات وغيرها من طرق الاتصال بالمستخدمين. وتلعب كلها دورا مهما في تقييم حاجات المستخدمين.

يجب ان يكون استخدام تكنولوجيا معلوماتية وتكنولوجيا اتصالات حديثة، ذات أولوية في كل أنواع المكتبات. تحتاج المكتبات الحكومية الاتصال بموظفي الحكومة والتطور في نطاق التقييم. ويجب أن تكون دراسة أدوات معلومات المستخدمين جزءا من العمل اليومي وفي باطن أهم القرارات. يجب استعمال الطرق الاحصائية الحديثة وأدوات تحليل النتائج إذا امكن لقياس تأثير خدمات معينة على المستخدمين. ويجب أن يعرف موظفي المكتبة زبائنهم وان يكون لهم معرفة محددة وقدرة استيعاب للبيئة الادارية التي يعملون فيها.

#### 4.4 أنواع الحاجات

هناك عدة أنواع من الحاجات للقيم.

##### 4.4.1 المجموعة والموارد

من الممكن أن تتضمن الأدوات المطبوعة والصحف والمسلسلات وقاعدة البيانات والموارد الإلكترونية. هل تملك المكتبة الأدوات المناسبة التي يحتاجها ويريدها المستخدم؟ إذا كان المستخدم من عامة الشعب، قد تتضمن هذه الحاجات جميع الوثائق التي تنشرها الدائرة حتى يكون الشعب على يقين بما تفعله الحكومة.

##### 4.4.2 الخدمات

هل تؤمن المكتبة المزيج الصحيح من الخدمات؟ من الممكن ان يتضمن هذا المزيج الاقتراض من مكتبة لأخرى والبحث المعمق للموظفين وادارة الموقع الإلكتروني الخارجي الخاص بالدائرة وإدارة شبكة الانترنت الداخلية الخاصة بالدائرة وغيرها من الخدمات التي تساعد مستخدمين معينين للحصول على المعلومات بطريقة سريعة.

##### 4.4.3 تنظيم المعلومات

هل المعلومات منظمة بشكل يسهل من الحصول عليها واستخدامها؟ هل جميع الموارد سهلة الإيجاد – الأدوات المنشورة ومعلومات قاعدة البيانات والاعلام والمسلسلات ومنشورات الحكومة والموارد الإلكترونية.

##### 4.4.4 سهولة الاستعمال

هل خدمات المكتبة سهلة الاستعمال بالنسبة للمستخدمين؟ هل تعجّ المكتبة بالموظفين في حضور أغلبية طاقم عمل الدائرة؟ هل يمكن الوصول الى موارد المكتبة عندما تكون هذه الأخيرة مغلقة رسميا؟ هل تؤمن المكتبة خدمة إيصال الموارد الى مكاتب الرؤساء والموظفين؟ ما هي الخدمات السهلة الاستعمال التي قد يرغب بها المستخدم؟ هل هناك سياسات تحدّ استعمال المكتبة؟

##### 4.4.5 حاجات الجماعة

هل تلبّي المعلومات حاجات المستخدمين من الجماعة؟ قد تبحث وزارة الزراعة عن معلومات عن مواسم الزراعة وأفضل البذور التي يمكن استعمالها والأسواق الجديدة، الخ، وذلك لتلبية حاجات الجماعة الزراعية على سبيل المثال.

#### 4.5 التطور والتقارير السنوية

من المفيد إصدار تقارير عن الإنجازات الدورية و التطور وعرضها على المستويات الإدارية العليا ضمن نطاق الدائرة. يجدر الانتباه خلال عملية تحضير هذه التقييمات الى المواضيع والوثائق التالية مع إضافة أمثلة محددة وبراھين إذا أمكن:

- طبيعة المعلومات ونوعيتها ومصادرها وتأثيرها
- تكلفات / فوائد للمستخدمين
- الأرباح على صعيد الفعالية ضمن الدائرة، كنتيجة من المكتبة
- المساهمة لألويّات الإدارة والدائرة
- التحسينات التي تجريها المكتبة
- احتمال نمو وفعالية أكثر
- نتائج استطلاعات الرأي حول تقييم الحاجات والمقابلات والمشاورات الجماعية، ألخ، وكيفية تحسين الخدمة

#### 4.6 التحديت في الدول النامية

من الممكن ان تبدو الاستطلاعات الرسمية والمشاورات الجماعية كما توصف في هذه الوثيقة، خارجة عن قدرة المكتبات الحكومية الصغيرة او الجديدة في الدول النامية. ولا زال من الممكن اجراء تقييم غير رسمي للحاجات. من الممكن ان يكون أمناء المكتبة على يقين بالمسائل التي تواجه الدائرة أو الوزارة وأن يجروا المقابلات مع طاقم عمل الوزراء ومستخدمي المكتبة حول أنواع الأدوات والخدمات التي قد تكون مفيدة أكثر. ويمكن تشكيل مكتبة صغيرة و يمكن كتابة التقارير حول الخدمات التي تؤمنها المكتبة. من الممكن أن تكون تعليقات المستخدمين لفرباتيم (Verbatim) كرسالة شكر على سبيل المثال، أدوات مفيدة للغاية، للاستعمال في مختلف السياقات، من محادثة عادية مع الإدارة لإحياء تقرير رسمي.

#### 4.7 الخاتمة

يشكل فهم هوية المستخدم وما يحتاج لإتمام عمله وإطلاع على خدمات المكتبة، ناحية مهمة من خدمة المكتبة للدائرة. يتم ذلك بتحليل استعمال المكتبة ومواردها والحصول عليها بطريقة مباشرة. بذلك تلبى مكتبة مدعومة ومفيدة حاجات مستخدميها.

إذا لم تكن السلطات المعنية بالميزانية وإتخاذ القرارات على علم بتأثير المكتبة الحكومية، ستحتل المكتبة مرتبة ثانية وثالثة ورابعة. عندما تؤخذ قرارات الميزانية، سيحدّ النقص في التمويل من تقديم الخدمات وسيؤثر بدوره سلباً على تقديم برنامج الدائرة (إذا لم يستطع المستخدم الحصول على المعلومات المطلوبة). وسيكون للتقارير تأثير أكبر إذا تضمنت وثائق للمستخدم، يؤكد بأن الخدمات أساسية له. من الضروري أن يتم دعم عملية التقييم بالوثائق ونقلها بلغة واضحة وموجزة تختص مباشرة بألويّات الدائرة. فتكون بذلك عملية التقييم المستمر والتحسين أساسية لتلبية حاجات المستخدمين، إلا أنها تشكل جزءاً من دورة اتصالات أكبر.

### تعريف حاجات المستخدمين وتلبيتها

تلقت مكتبة دائرة المؤسسة التجارية والاصلاح المنتظم في المملكة المتحدة أسئلة عدّة، إتّضح عند التأكد منها، بأنها ردّ على سؤال برلماني وبأنها مطلوبة في اليوم نفسه. حصل طاقم العمل على النص الذي يتضمن الأسئلة البرلمانية من زميل متعاقد مع مكتب الوزير وتمّ جمع المعلومات بترتيب في وثيقة واحدة ممّا جعلها سهلة الاستعمال ووفر من وقت المستخدم على مستوى أعلى، وتأكّد من تلبية الدائرة لأهدافها المتعلقة بالإجابة عن الأسئلة البرلمانية وبأنّ الجواب الذي أعطي كان مفصّلاً وكاملاً، قدر الإمكان، ومتناغماً مع أجوبة الأسئلة السابقة.

## القسم الخامس

### التحديات وفرص العمل في بيئة سياسية

#### 5.0 تمهيد

يقدم العمل في بيئة سياسية تحديات وفرصا عديدة لأمين المكتبة في خدمة الحكومة. وتهدف خدمات المكتبة الحكومية لتأمين مجموعة من المعلومات لمن يتخذ القرارات السياسية ويطور الشريعة ويحدد السياسة، وهي معلومات يحتاج إليها لتحقيق ما ورد. يجب أن تركز هذه القرارات على براهين موثوقة إذ تشكل المعلومات في مؤسسة حكومية قوة حقيقية - لمن يعرف ومتى يعرف وكيفية استخدام المعلومات- ويتمتع أمين المكتبة بالتالي في مؤسسة كهذه بفرصة ليس فقط لتأمين خدمة، انما أيضا للعب دور متكامل في إتخاذ القرارات الحاصل.

#### 5.1 تطوير الخدمات وتسويقها وتقديمها

يجب أن يهتم أمين المكتبة بشكل فعلي بالتغيرات الرئيسية للحكومة والسياسات الأساسية للمؤسسة التي يعمل فيها، وذلك بهدف التأكد من أن خدمته تلبي حاجات جدول أعمال الحكومة المتغيرة وتطور المؤسسات التي تدعمها. وسيساعد ذلك في التأكد من أن الخدمات التي يؤمنها ستبدو مناسبة لمن يتخذ القرارات السياسية الخاصة بالتمويل بهدف استمرار دعم الخدمات. وتحدد عادة مؤسسات الحكومة الموارد، ويتضمن ذلك المال والمساحة إرتكازا على فعالية الخدمة الخاصة بالشركات في مساعدتهم لإنجاز التغيرات التي يسعون لها في المجتمع. ويقدم ذلك تحديا فريدا من نوعه إذ ان القدرة على تحديد مساهمة المكتبة بدقة لنتيجة سياسة ما (كجرائم أقل وأطفال أفضل ثقافة على سبيل المثال) تكون شبه مستحيلة. ومن المهم ان يستغل موظفو المكتبة الفرصة للقاء من يترأس المكتب بشكل منتظم والتحدث معه عن العمل الذي يتم إنجازه ونشر المعلومات عن الخدمات في الصحف الداخلية والإجابة بسرعة على طلبات المعلومات الطارئة. وإذا أمكن، نطم بين التسويق للمكتبة والأهداف الرئيسية للمؤسسة. ويسمح هذا لأمين المكتبة أن يبدو كعضو فاعل أكثر في الفريق، بدلا من أن يظهر كمؤمن للخدمات. وكمثال على ذلك، من الممكن تخصيص يوم دخول مفتوح أمام الجميع او نشرة توعية جارية لإطلاق خلفية سياسية معينة او حدث سياسي قانوني كوضع الميزانيات.

#### 5.2 تطوير المجموعة وإدارتها

لن تشكل خدمة المكتبة المصدر الوحيد للمعلومات المتوفرة للمؤسسة الا أنها يجب أن تثبت نفسها كواحدة من أكثر المصادر الموثوق بها والمعول عليها . فيحتاج أمين المكتبة بالتالي ليس فقط لفهم ما اذا كانت المعلومات المتوفرة صحيحة وموثوق بها ، انما ليستطيع أيضا" تقديم النصائح اذا تطلب الامر، فيما يتعلق بمصدر المعلومات والتأكد من عدم انحيازها الى جهة سياسية ما كما يجب أن يعرف المستخدم اذا كانت المعلومات التي يحصل عليها من مجموعة ضغط أو مجموعة خبراء سياسيين أو مؤسسة حكومية أو أكاديمية على سبيل المثال. ويجب أن تقدم خدمة المكتبة معلومات، كلما أمكن، عن موضوع من مجموعة من المصادر لتعطي نظرة كاملة عن المسائل

في أي مجال سياسي. سيساعد ذلك في تأكيد ان مجموعة شاملة تتطوّر على مرّ السنين وأنه عندما تتغيّر الحكومة، تكون المكتبة على استعداد لدعم اتجاهات سياسية جديدة. تكمن الكثير من قيمة المجموعات الحكوميّة في قدرتها على عكس صورة السياسات مع مرور الأيام وتأمين مجموعة من المعلومات الإحصائيّة والبحث والسماح للذين يطلّعون على الأدوات باتخاذ نظرة واسعة أكثر من المشكلة الطارئة الحاليّة.

### 5.3 الإطلاع على الحاضر والإستجابة للأحداث

تتغيّر الطلبات التي تقع على المسؤولين بشكل دائم، وبخاصة في العالم الغربي كنتيجة للحصول المتزايد على المعلومات والأخبار طيلة ساعات النهار، والتي تنقل أسرع من أيّ وقت مضى. عند حصول أي حدث في العالم اليوم، يُتوقّع من السياسيين خاصّة أن يقدموا جوابا عاجلا وموزونا. وهذا بدوره يعني أن الذين ينصحونهم يحتاجون للحصول السريع على المعلومات فيما ترد. تُؤمّن الكثير من هذه المعلومات حاليا ليس فقط من الإعلام التقليدي، بل أيضا من خلال المدوّنات وغرف المحادثات والمواقع الإلكترونيّة الاجتماعيّة على الإنترنت. وتشكل صور كارثة التسونامي عام 2005 التي أخذت عبر الهواتف النقّالة وحملت على الإنترنت بشكل شبه فوري، مثلا على ذلك. يتمتع أخصائيّو المكتبة والمعلومات بالفرصة لتثبيت أنفسهم كمن يفهمون إمكانية هذه البيئّة الجديدة ويساعدون من حولهم في إتخاذ أحكام مدركة في ما يتعلق بالمعلومات التي تصبح متوفرة وتحذيرهم من كيفية ورودها.

### 5.4 سياسة المعلومات

يكون اخصائيّو المكتبة والمعلومات مسؤولين أحيانا عن تطوير أو تطبيق السياسة / القانون أيضا في ما يتعلق بممارسة المعلومات أو القانون. في أماكن عدّة على سبيل المثال، يكمن دور المكتبة في المحاولة والتأكد من التقيد بحقوق الطبع في كلّ المؤسسة. ويمكن أن تكون من الأمثلة الأخرى المسؤولية في إدارة حرّيّة المعلومات أو السياسات السريّة ضمن المؤسسة. في بعض الحالات، من الممكن طرح الأسئلة عن نشاطات أو نفقة خدمة المعلومات على شكل أسئلة برلمانيّة أو أسئلة مجلس... ويمكن الطلب من المكتبة أن تجيب بالنيابة عن المؤسسة أو أن تؤمن موجزا إخباريا لمسؤول أو سياسي آخر. وعند القيام بهذين النشاطين، يجب أن يتقيد أمين المكتبة أو أخصائيّ المعلومات بالإرشادات التي تعطيها المؤسسة للقيام بنشاطات كهذه. ومن الممكن أن يحتاجا من وقت لآخر أيضا لطلب الإرشاد من أخصائيّين آخرين (كالمحاميين) أو من هيئتهم المختصة بهدف التأكد من توفير أجوبة توازن متطلبات القانون والحاجة للحفاظ على سمعة المؤسسة.

### 5.5 خدمات عامّة الشعب

تتواصل بعض خدمات المكتبة والمعلومات مباشرة مع عامّة الشعب، عن طريق تأمين خدمات المكتبة لهم أو من خلال إشراكهم في الإجراءات أو توزيع المنشورات الرسميّة أو تحمّل مسؤوليّة نقاط التواصل التي تجمع بين عامّة الشعب والمؤسسة، كخدمات المقسم الهاتفي على سبيل المثال. وفي هذه الحالة، يجب أن يتذكر أمين المكتبة في كلّ وقت أنه وجه الشعب في المؤسسة وأن يتصرف وفاقا لذلك.

### 5.6 السلوك الشخصي

يمكن أن يكون للمكتبات الحكوميّة مجموعتان من المبادئ تساعد لإرشادهم في عملهم. أولا وكجزء من شروط عملهم، يمكن أن تكون لهم مجموعة من المبادئ أو قواعد للممارسة يعطيها لهم رؤسائهم وهي تعرض المهمات العامّة لكلّ من يعمل في بيئّة سياسية وتعرض العلاقات

المناسبة مع كل من ينتخب للمنصب. ففي المملكة المتحدة على سبيل المثال، يساند موظفو الحكومة عمل الوزراء في عملهم، إلا أنهم لا يساعدون في العمل الذي يقومون به كأعضاء في البرلمان. غالباً ما تتضمن هذه القواعد مراجع للخصوصية (وفي بعض الأحيان، عليهم حماية معلومات متعلقة بالأمن الوطني) والمجالات الأخرى، وخاصة تناول المعلومات. من الممكن أن يكون هناك قواعد معينة عن حاجات السياسيين للمعلومات خلال إنتخابات وقواعد تحدد ماذا يجب أن يفعل الموظفون بفردهم إذا أرادوا الترشح لمنصب ما.

ثانياً، من الممكن أن يكون للهيئة المختصة التي قد ينتمي إليها الفرد، مجموعة من المبادئ. وسيوفر هذا إرشادات محددة أكثر للأفراد عن مسؤولياتهم تجاه كل من المجتمع ورؤسائهم في العمل في مسائل تتعلق خصوصاً بمهنتنا. من الممكن حدوث نزاع بين هاتين المجموعتين من القواعد أو ان يطلب من أمين المكتبة تنفيذ عمل ما يخرق هذه القواعد. وفي هذه الحالات، يجب أن يطلب الأفراد الإرشادات من المسؤولين عنهم أو / وهيتهم المختصة و / أو زميل أعلى مقاما للمساعدة على حل المسألة. ليس من السهل التنسيق بين القرارات الأخلاقية؛ ومن الممكن إيجاد أكثر من جواب صحيح. وُجدت مجموعة القواعد لتأمين دعم في إتخاذ هذه القرارات.

### 5.7 التحديت في البلدان النامية

يمكن أن يكون من الصعب تنفيذ الدليل في هذا المجال في بعض الدول النامية المضطربة سياسياً. من الممكن أن يتعثر وجود تكنولوجيا الإتصالات وألا يكون ثمنها معقولا. من الممكن الا تكون قد طورت سياسات المعلومات بعد، إما بسبب حداثة الحكومة أو بسبب تفضيل الحكومة عدم معرفة الشعب بنشاطاتها. من الممكن أن تفرض القبلية ومحاباة الأقارب بعض الأفعال في التوظيف والإتصالات. ومع ذلك، قد يخدم الدليل كهدف للسعي إليه مع تطور الحكومة.

### 5.8 الخاتمة

كخلاصة، يعني العمل في بيئة سياسية أنه يجب على أمناء المكتبة أن يطوروا مهاراتهم السياسية الخاصة بهم. يجب أن يدرك أمين المكتبة قيمة المعلومات وإنحيازها وكيفية إستخدامها وكيفية مساعدة المؤسسة لمجاراة عالم المعلومات المتغير. يجب أن يتأكد كذلك أمين المكتبة أن الخدمات المتوفرة والسلوك الشخصي يتوافقان مع المعايير التي يتوقعها المسؤول وأن تتناغم مع معايير المهنة. فللنجاح، يجب أن يستطيع أمين المكتبة أيضا أن يطور الخدمات لتلبي حاجات المؤسسة المتغيرة ولإظهار المكتبة كجزء متكامل من المؤسسة.



## القسم السادس

### تطوير المجموعة

#### 6.0 تمهيد

تطوير المجموعة أساسي لتخزين خدمات معلومات جيّدة وهي إحدى الوظائف الأساسية للمكتبات. تعتمد طبيعة المجموعة على نوع المكتبة حيث إن لكل مكتبة تعامل مختلف تجاه برنامج تطوير مجموعتها.

#### 6.1 تعريف

يشكّل تطوير المجموعة انتقاء واقتناء (شراء) أدوات المكتبة على مختلف أشكالها، مع أخذ بعين الاعتبار حاجات المستخدمين الحالية ومتطلباتهم المستقبلية، ضمن نطاق سياسة تطوير مجموعة معينة.

#### 6.2 العوامل الداخلة في تطوير المجموعة

تشكّل تطلعات وأهداف المؤسسة الرئيسية أهمية كبرى في تحديد أولويات تطوير المجموعة. وبما أن تطوير المجموعة يشكّل عملية متواصلة، فهو يتطلب قصارى الإهتمام من قبل موظفي المكتبة. بالتالي، فيما يتم وضع سياسة تطوير المجموعة، يجب ألا ننسى العوامل المهمة التالية:

#### - طبيعة جماعة المستخدمين

تشكّل طبيعة جماعة المستخدمين عاملاً أساسياً في تطوير المجموعة. تحتاج المكتبة لمعرفة من هم مستخدموها وما هي طبيعة حاجاتهم للمعلومات. فعلى سبيل المثال، سيكون للعلماء حاجات مختلفة جداً في مجال موضوع معين عن حاجات صانعي السياسات. ستتطلب لغات رسمية عدّة أو لغات محلية شائعة، مجموعة تعكسها.

#### - نوعية المحتوى

تتعهد المكتبات بتقديم معلومات موثوق بها ومعلومات تشمل كافة نواحي مسألة معينة. فبالتالي، يجب أن تتوافق الوثائق المكتسبة وأعلى معايير النوعية، من وجهة نظر اعتمادها ودقتها وتعبيرها الفعّال وشكلها. يجب اعتماد مبدأ "الأفضل بالسعر الأقل" طالما لا يمس ذلك بانتشار الخدمات المقدّمة.

#### - وثيقة الصلة بالموضوع

يجب النظر الى معنى وثيقة الصلة بالموضوع نظرة اهتمام. يجب أن يكون للأدوات المكتسبة وثيقة صلة بالموضوع كبرى لجماعة المستخدمين لتحقيق تطلعات وأهداف الدائرة / المؤسسة

الرئيسية. يمكن تلبية الحاجات للمعلومات في المجالات المختصة عبر استخدام شبكة الاتصالات أو مشاركة الموارد.

#### - التعاون واستخدام شبكة الاتصالات

يجب انتقاء الأدوات مع الأخذ بعين الاعتبار ما يسهل الحصول عليه أو توفيره عبر استخدام شبكة الاتصالات أو برامج مشاركة الموارد.

#### - الحصول على المعلومات إلكترونياً مقابل امتلاكها

مع التيار الذي يسمح بالحصول على المعلومات إلكترونياً، يصبح موقع المعلومات الفعلي أقل أهمية. بات تقديم الخدمات الإلكترونية تقنية أساسية في تلبية طلبات المستخدمين المتعددة، خاصة مع ارتفاع كلفة الوثائق وتقلص ميزانيات المكتبة.

#### - العلاقة مع أقسام خدمات المعلومات الأخرى

يحتاج المسؤولون عن تطوير الخدمات للتواصل بشكل دوري ومنتظم مع موردي خدمات معلومات أخرى في أقسام كقسم التلخيص وقسم الفهرسة وقسم الترجمة وقسم إدارة السجلات وقسم تحليل المجموعة وقسم الأبحاث على الانترنت، ألخ، وذلك للتأكد من أنهم يلبيون متطلبات المستخدمين في ما يتعلق بالمعلومات. (في أقسام الخدمات الصغرى، يمكن أن تتداخل هذه الأدوار على نحو بين).

#### - تأمين الميزانية والموارد الموجودة

في المكتبات الحكومية، كما في المكتبات الأخرى، ستشكل الكلفة عادة عاملاً حاسماً، إنما يجب دائماً تحديد الأولويات بهدف إنفاق المبلغ المحدد في الميزانية بحكمة. يجب تقييم ملاءمة وإفادة الأدوات التي يجب انتقائها على ضوء موارد موجودة مسبقاً في المكتبة. ويجب أن يأخذ تحديد أولويات موارد المكتبة بعين الاعتبار أيضاً تأمين المساحة.

#### - مراجعة السياسة

عند وضع سياسة ما، يجب اتباعها بشكل صارم، إنما يجب مراجعتها بشكل دوري للتماشي مع الحاجات المتغيرة.

### 6.3 سياسة تطوير المجموعة

تشكل سياسة تطوير المجموعة وثيقة مكتوبة أو سلسلة من الوثائق، وهي جزء من سياسة معلومات الدائرة / المؤسسة الرئيسية وتعطي الإرشادات للمكتبة في ما يتعلق بالتخطيط وإعداد الميزانية وانتقاء واكتساب الأدوات. يجب أن تغطي السياسة كافة أنواع مصادر المعلومات (الطباعة، الأشكال الإلكترونية والأشكال غير المطبوعة الأخرى). وهي أداة اتصالات أساسية للمدراء للتأكد من الاستمرارية والانتظام في برنامج تطوير المجموعة؛ رغم التغيرات في طاقم العمل والتمويل. ويمكن أن تشكل أداة تخطيط جيدة للمكتبة لتفادي أي نوع من الانحياز والضغط الشخصي أو التأثير غير الملائم، إنما سيحتاج لتلبية الحاجات المتغيرة.

يجب صياغة السياسة مع أخذ بعين الاعتبار بيان خطوط العمل للدائرة / المؤسسة الرئيسية ومخططها الاستراتيجي الطويل الأمد، ويجب وصلها بإحكام بالبرامج العامة والخاصة للدائرة / المؤسسة الرئيسية. يجب أن تستطيع تحديد أولويات ذات هدف لكل من صانعي السياسة ومطبقها.

#### 6.4 وجهات للأخذ بعين الاعتبار عند إنتقاء الأدوات

- وثيقة الصلة بالمعلومات التي يحتاجها المستخدمون.
- خبرة (كفائات، سمعة، ألخ) الكاتب أو الهيئة المصدرة و/أو الناشر.
- الوقت المناسب والقيمة الدائمة للوثيقة.
- تدقق المعلومات.
- التقديم من وجهة نظر الأسلوب والوضوح في الأفكار.
- الميزات الخاصة كنعية الفهرس والبليوغرافيا.
- نوعية العمل.
- اللغة.
- قوة الممتلكات في الموضوع نفسه أو في مواضيع متصلة به.
- طلب الوثائق المتعلقة بالموضوع نفسه أو بمواضيع متصلة به.
- السعر.

#### 6.4.1 معايير إضافية للموارد الإلكترونية

- مستوى الحصول عليها
- العلاقة مع البنية المطبوعة، إذا لزم الأمر.
- طريقة تسليم الناشر / البائع للوثيقة.
- استعمال الإجازة المتعددة.

#### 6.4.2 الوجهات الأخرى

- لا يجوز شراء النسخ عادة الا إذا ترجح استعمالها بكثافة.
- يمكن تفضيل الكتب الورقية الغلاف الا إذا كان من المتوقع استخدام الوثيقة استخداما كثيفا أو إذا تمتعت بقيمة طويلة الأمد.
- يُشجّع قبول الهدايا في حال واحدة وهي إذا لبّت هذه الهدايا متطلبات تطوير المجموعة المحددة في سياسة الاقتناء.
- توفر وجود الأدوات الإلكترونية.

#### 6.5 المسؤولية في تطوير المجموعة

تقع المسؤولية القصوى في إنتقاء المصادر على أمين المكتبة الذي يأخذ بعين الاعتبار الأولويات ككل، كتأمين التمويل وحاجات المستخدمين والعلاقة مع مشاريع محددة وكفاية مصادر المعلومات في مجال موضوع معين، والاستعمال المحتمل للوثائق وتأمين مصادر المعلومات

في مكاتب المنطقة. تبني المكتبة مجموعتها بمشاركة الزبائن عن كذب. وبناء على ذلك، يعطي طاقم المكتبة وأعضاؤها النصائح في ما يختص بشراء مصادر المعلومات.

### 6.5.1 أدوات تطوير المجموعة الفعالة

- الولوج عبر الإنترنت الى قوائم مكاتب أخرى مناسبة: ناشرين، ألخ.
- المشاركة في لائحة بريد جميع الوكالات الحكومية والوكالات الحكومية الجزئية وغيرها.
- التنبيه بالبريد الالكتروني والرسالات الإخبارية ولائحات المنشورات الجديدة من الوكالات والناشرين المناسبين.
- تبادل المعلومات المشترك حول المنشورات الجديدة مع مكاتب أخرى في المنطقة نفسها.
- الاستلام المنتظم للائحة المنشورات الجديدة للهيئة الرئيسية.
- معلومات عن الموردّين الرئيسيين، عن الموارد الجديدة.
- مراجعة دورية للصحافة المحترفة.
- الدوائر والأقسام داخل المنظمة لتأمين دخل دوريّ بهدف تعزيز وتحديث مجموعة المكتبة.
- مقابلات مع قادة الحكومة وغيرهم من القادة بشأن الموارد المطلوبة.

### 6.6 الإبادة

إبادة الموارد اساسي للحفاظ على مجموعة فاعلة ومفيدة. يتحقق ضبط نوعيّة المجموعة عبر إزالة الأدوات القديمة وغير الدقيقة والبالية. يمكن أن تحتاج بعض الأدوات كالنصوص القانونية على سبيل المثال الى الاحتفاظ بها بشكل دائم. يجب أن تحدد سياسة تطوير المجموعة أيّة أدوات يجب عدم التخلص منها بناتا أو إبادتها مع مراجعة ثانوية فقط.

#### 6.6.1 دليل الإبادة

- يجب إبادة المراجع الصادرة مرّة في السنة ومرّة كلّ سنتين وغير المنتظمة، بعد تلقّي الطبعة الجديدة إلا إذا طلبت لمراجعة ارتجاعية.
- تباد الوثائق القديمة بانتظام.
- تباد الوثائق التي تبقى غير فاعلة لفترة معيّنة، وذلك بسبب إحصائيات الانتشار والبحث، الا إذا كانت المادة عملاً كلاسيكياً أو لها قيمة طويلة الأمد.
- ترمى العناوين التي تضم معلومات ذات قيمة حالية، انما غير مفيدة على المدى البعيد، بعد فترة معيّنة.
- ترمى النسخ المطابقة من أعداد الصحف بعد توثيق المجلّات.
- يجب وضع سياسة ومخطّط للرمي وللحفاظة.

### 6.7 التحديت في الدول النامية

يمكن أن تواجه الدول النامية تحديات عدّة في تطوير المجموعة تتضمن النقص في الميزانية لشراء أدوات جديدة؛ نقص في التواصل أو في انترنت مستمر لتأمين ولوج الى الوثائق الالكترونية؛ نقص في المكتبات الأخرى لمشاركة الأدوات؛ وإحباط في تطوير سياسة تطوير للمجموعة بسبب النقص في الموارد. يقترح هذا الدليل أفضل الممارسات التي من الممكن أن تشكل هدفا لتطوير المجموعة.

## 6.8 الخاتمة

يشكّل تطوير المجموعة عملية متواصلة في أي مكتبة تطلب تطوير مجموعة تركز على الحاجات وتكون متوازنة وحديثة. أبرز تأثير البيئة الالكترونية مجموعة جديدة من التحديات فيما تظهر أشكال وثائقية جديدة، فتؤمن السياسة الجيدة تماسكا في الطريقة المتبعة. انما، يجب أن تستجيب أيضا للبيئة المتغيرة وتخدم كأداة تخطيط للمكتبة. يجب أن يكون الاختبار الأخير لأي سياسة مماثلة لتعزيز تطلّعات وأهداف الدائرة / المنظمة الرئيسية.

### تحديد المصادر المتخصصة وتسهيل استعمالها وتأمين القيمة مقابل المال

طلب من مكتبة دائرة المؤسسة التجارية والإصلاح المنتظم في المملكة المتحدة اقتراح قاعدة بيانات مناسبة لمعلومات الشركة والمعلومات المالية. بعد تحديد قاعدة تلبية المتطلبات، عيّنت تجربة لمدة خمسة أسابيع، مع تدريب رسمي للمستخدمين. وعندما أثبتت جدارتها، حققت المكتبة ولوجا كاملا ومطلقا للمشاركين بسعر أقل بكثير من سعر القائمة. ويظهر أيضا المستخدمون في أقسام أخرى من الدائرة اهتماما، وستؤدي الاشتراكات الإضافية لانخفاض في كلفة المستخدم الواحد. تسمح خبرة المكتبة بالاستفادة من علاقاتها مع موردي المعلومات التجارية واستخدام خبرتها في مفاوضة العقود لتأمين خدمة استشارات ممتازة للزبائن الذين يحتاجون للولوج الى معلومات أكثر دقة.

## القسم السابع

### تنظيم وموصلية إدارة المجموعات المادية والإلكترونية

#### 7.0 تمهيد

من الضروري إدارة الأدوات بطريقة سليمة في المكتبة الحكومية للزيادة من قيمتها وإفادتها. تركز الإدارة على المهارات التنظيمية وتتضمن تحديد وفهرسة وتنظيم القوائم وتصنيف الأدوات بطريقة تؤدي الى إستخراج المحتوى الفعال. تنجم مهارات إدارة المكتبة المطلوبة عن أفضل الممارسات في عدة قطاعات من أقسام المكتبة، والتي تشمل إدارة السجلات وتصميم قاعدة البيانات وتكنولوجيا الكمبيوتر والأرشيف والوقاية والإدارة.

#### 7.1 الولوج مقابل الوقاية

يشكل الولوج والوقاية خدمتين مهمتين تؤمنهما المكتبات الحكومية، إلا أنّهما تتميزان بعلاقة معقدة. من الممكن أن يتضارب تأمين الولوج للمعلومات بمجهود المكتبة للحفاظ على هذه المعلومات؛ وبعض الجهود لزيادة الولوج - كابتداع قائمة - تؤمن بالتناوب أيضا زيادة في فرص الحفاظ على المعلومات.

وكما يتمتع الولوج والمحافظة بعلاقة معقدة وديناميكية، كذلك الأمر مع وسائل الإعلام الورقية والإلكترونية - غالبا ما تسمى وسائل الإعلام "القديمة" و"الجديدة". تؤمن الحكومات على نحو متزايد، الولوج الفوري الى بعض الوثائق والاستمارات. بحسب دراسة أجرتها جامعة براون، 29% من الوكالات الحكومية في العالم قدّمت الخدمات الفورية عام 2006، وقد ارتفعت النسبة من 21% عام 2004، و 12% عام 2002. ومع أنه قد تقدّم بعض الحكومات بعض الخدمات الفورية، يجب أن تجمع جميع المكتبات الحكومية وتؤمن الولوج المستمر الى المجموعات الورقية. يشكل التوازن بين تسهيل الولوج للمجموعات الالكترونية والورقية، توازنا يتطلب مفاوضة كل مكتبة حكومية. قد تساعد بعض العوامل التالية المكتبات الحكومية لتقرر هذه الأخيرة التوازن المناسب بين وسائل الإعلام القديمة والجديدة للمكتبة:

- كميات وأنواع المنشورات التي تصدرها حكومتهم.

- كلفة اكتساب وتأمين الولوج الى وسائل الإعلام القديمة والجديدة.

- المدى الذي تطاله المكتبة في نشر المعلومات الحكومية خارج جدران المكتبة.

غالبا ما تقوم المكتبات الحكومية بدور الحافظين ومؤمني الولوج معا. يعرض هذا القسم النواحي الأساسية لتأمين الولوج الى المعلومات الحكومية؛ فيما يعرض القسم العاشر النواحي الأساسية للمحافظة على المعلومات. كما توازن المكتبات الحكومية الولوج والمحافظة على المعلومات، كذلك يمكنها إيجاد توازن أيضا بين المجموعات الورقية والمعلومات الفورية او الالكترونية.

#### 7.2 الولوج الى المجموعات الورقية والالكترونية

قال رجل الدولة الأميركي دانيال وبستر عام 1825 أن "باعتبارهم الحكومة مؤسسة للمصلحة العامة، يطالب (الشعب) بمعرفة عمليّاتها والمشاركة في ممارستها". تؤمّن المكتبة الحكوميّة لزبائنها الدائمين – موظفي الحكومة بدرجة أولى، والمواطنين بدرجة ثانية – التسهيلات للاطلاع على القوانين والنظم والتنظيم الداخلي لحكومتهم. يؤمنون هذه الخدمة أساسا عبر المجموعات الورقيّة؛ وللزبائن الدائمين الذين يزورون المكتبة الفعليّة، إلا أن الولوج الإلكتروني في حالة نموّ يوميّ من ناحية الأهمية والتأثير.

هناك نوعان من الولوج الإلكتروني الذي قد تؤمنه المكتبات: الولوج الداخلي المتوفر على شبكة الانترنت الداخليّة والولوج الخارجي المتوفر عبر موقع الكتروني. قد تؤدّ المكتبات الحكوميّة البدء بإنشاء موقع على شبكة الانترنت الداخليّة ويكون ذلك مفيدا جدا لمشاركة المعلومات والموارد بين الموظفين. وقد تتضمن بعض الميزات لموقع شبكة الانترنت الداخليّة مكانا لمناقشة أسئلة مرجعيّة مهمّة ومكانا لوضع النسخات الممسوحة ضوئيا للمواد الشائعة أو قد يقتصر على لائحة لأرقام هواتف الموظفين. قد يساعد إنشاء شبكة انترنت داخليّة في الإعلان عن خيار المكتبة بإنشاء موقع الكتروني حيث الولوج متوفّر للجميع. بعد إنشاء موقع على شبكة انترنت داخليّة، قد تؤدّ المكتبة تقييم موارد الموقع وتنظيمه وتصميمه. تستطيع المكتبة حينئذ استخدام ما اكتسبته لتأسيس موقع الكتروني لجمهور أكبر. (قد يرغب أمناء المكتبة بالعمل عادة في موقع الكتروني خاصّ للهيئة الرئيسيّة أو في موقع لها في صدد التصميم).

يجب ان يكون طاقم العمل المدرب، المعتاد على التعامل مع ممتلكات المكتبة والقادر على الغوص في المجموعات والسجلات، متوفرا عند مكاتب الاستعلامات، وبشكل ديناميكي قدر المستطاع لمستخدمي الانترنت والآخرين من مستخدمي غيرها من التكنولوجيا. يجب توضيح سياسة الاستخدام، وتشمل اتفاقيات القروض ما بين المكتبات وطرق نشر المواد الأخرى، داخل المكتبة وعلى شبكة الانترنت لعامة الشعب.

### 7.3 تطبيق برنامج لمستودع الوثائق

حيث يوجد برامج لمستودعات الوثائق، تتعاقد الوكالات الحكوميّة لإرسال، الى المكتبات الحكوميّة، المنشورات الحكوميّة المتفق عليها في التاريخ المتفق عليه. قد تتلقى مكتبة حكوميّة وطنية، على سبيل المثال، تقارير سنوية من الوكالات الحكوميّة على أساس سنوي. أما المكتبات الحكوميّة المحليّة، فقد تتلقى إقتراحات للنظم المحليّة عند إطلاقها أو على اساس اسبوعي. لن تتمكن المكتبات الحكوميّة من مجارة كلّ منشورة من حكوماتها وبالتالي يجب أن تتلقى بعض مجموعاتها على اساس تلقائي. يساعد التعاقد مع الوكالات الحكوميّة المناسبة أيضا على بناء علاقات بين هذه الوكالات والمكتبات الحكوميّة وأمناء المكتبة.

### 7.4 إنشاء قائمة

لا يندرج العديد من الوثائق التي تجمعها المكتبة الحكوميّة في القائمة. لتسهيل الولوج الى هذه الوثائق، تحتاج المكتبات الحكوميّة لتأمين قائمة أصليّة ولتقرير ما إذا تستطيع المكتبة إنشاء قائمة الكترونيّة أو إذا كانت القائمة المطبوعة مناسبة أكثر. إذا أرادت المكتبة إنشاء قائمة الكترونيّة أو الإضافة إليها، من المستحسن أن تتعاون في هذا المشروع مع مكتبات حكوميّة أخرى ذات إهتمامات مماثلة، مع المكتبة الوطنيّة أو مع الرائدتين في مجال القوائم الإلكترونية، كورلدكات أو أو سي ل سي على سبيل المثال. سترغب أيضا في التواصل مع أمناء مكتبات حكوميّة آخرين في ما يتعلق بمعايير القائمة، كدابلن كور أو مارك، مما يسمح بولوج دولي على القوائم الإلكترونية. ستؤدّ المكتبات الحكوميّة أيضا النظر في دمج القائمة الإلكترونية أيضا مع خدمات الكترونيّة أخرى مقدّمة على شبكة الانترنت الداخليّة للمكتبة أو على صفحة الكترونيّة.



تعتبر خريطة المكتبة ونصّ وصفيّ مندمج مع تسمية الأمكنة أساسيين لمن يستخدم المجموعة المطبوعة.

### 7.5 تأمين الولوج للمجموعات الإلكترونية

رغم أن الوسيلة قد تتغير، لن تتغير مبادئ الولوج والخدمة بغض النظر عما إذا كان الولوج مؤمّنًا على الوثائق المطبوعة أو الإلكترونية. عند إنشاء مجموعة الكترونية، واستعمال شبكة انترنت داخلية أو خارجية، يجب أن تأخذ المكتبة بعين الاعتبار إذا ما كانت المجموعة الجديدة نسخة مطابقة للمجموعة المطبوعة أو إذا كانت ستكملها. حتى المجموعة الإلكترونية التي تشكل نسخة مطابقة للمجموعة المطبوعة قد تكون مفيدة جدا، بما أنها تسمح لمن لا يستطيع زيارة المكتبة الفعلية بالولوج الى جزء من مجموعة المكتبة من بعيد، أو أنها قد تقلّل من طلب الموارد الشائعة التي يمكن نشرها على الموقع الإلكتروني والسماح للكثير من الأشخاص بالحصول عليها في الوقت ذاته. يمكن تنظيم المواد و تسهيل الحصول عليها عن طريق زيادة تقييم خلال فهرستها أو زيادة علامة تدل على الكلمات الرئيسية، إنشاء قائمة، وتحويل الكتروني. تشكل زيادة علامة إحدى أشكال الفهرسة الإلكترونية التي تنشأ مع البيانات الوصفية كالمتفق عليها في الوارلد وايد ويب كونسورتيوم ومعايير فهرسة جديدة أخرى. عند تحويل الوثيقة الكترونية، سيكون من الضروري وصلها بالوثائق المساندة والنسخات الأخرى وأية منشورة / إتفاقية تحويل والنسخات المنسقة المختلفة.

من الممكن أن يدعم تأسيس مجموعة الكترونية التزام المكتبة بتسهيل الولوج الى الوثائق الحكومية. من الممكن أن تعزز المكتبة مهمتها في ما يتعلق بنشر المعلومات عن طريق المسح الضوئي لبعض الوثائق الحكومية ونشرها على الموقع الإلكتروني ولكن يجب أن تقيّم على مكتبة جميع الوثائق قبل نشرها الكترونيا للتأكد من أن المكتبة لا تنتهك أية قوانين تختصّ بالأمن أو بحقوق الطبع من خلال نشرها لوثيقة ما الكترونيا، رغم أن معظم الوثائق الحكومية متاحة للجميع.

يمكن أن تنشر المكتبة الأدوات التي يحتاجها موظفو الحكومة من خلال مؤمني قاعدة بيانات من طرف ثالث، فتحتاج المكتبة الى إدارة الاتفاقيات مع بائعي المعلومات التي تتضمن شروط الحصول على هذه الأخيرة. ويمكن ربط ذلك مع المجموعة الفعلية بواسطة مراجع في قائمة واحدة. ويمكن إدارة الدخول الى المواقع الإلكترونية مباشرة من خلال سطح بيئي واحد كإجابة انترنت على سبيل المثال، وذلك في حال كانت المجموعة متوفرة الكترونيا وموصولة على شبكة الانترنت.

### 7.6 تأمين ولوج المعاقين الى المستند

يجب أن تتخذ المكتبات الحكومية خطوات للتأكد من أن باستطاعة جميع مستخدمي المكتبة الدخول إليها. وقد يتطلب ذلك إجراء تغييرات جغرافية للمكتبة، كمنحدرات لمستخدمي الكراسي المتحركة أو إجراء تغييرات "غير مرئية" كالتأكد من أن جميع برامج الكمبيوتر التي تشتريها المكتبة، تتضمن ميزات متخصصة للسماح بولوج عادل للمستخدمين المعاقين. ففي العام 2005، نشرت اللجنة الدائمة للمكتبات التي تخدم المتضررين وهي لجنة تابعة للإفلا قائمة كوسيلة لتقييم الولوج الى المكتبات. يمكن الحصول على هذه القائمة عبر العنوان الإلكتروني التالي:

[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen\\_Irval.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf)

### 7.7 الإطلاع على الأحداث الجارية

تخدم المكتبات الحكومية مجموعة مستخدمين تتناقص وتتزايد إحتياجاتهم بحسب أعمال الحكومة والأحداث الجارية اليومية. لتعريف بوثائق ذات أهمية حالية ودائمة، يجب أن يفهم أمناء المكتبة تركيب واهتمامات ونشاطات مستخدميهم، وكذلك المشاكل الحالية والخلافات.

### **7.8 تعزيز علاقات مع الوكالات الحكومية المناسبة**

يجب أن ينمي أمناء المكتبة علاقات عمل جيدة مع الوكالات التي تخدمهم، ويهدف ذلك جزئياً للإطلاع على المنشورات الجديدة أو المقبلة. إطلب وجود المكتبة على القائمة البريدية لوكالة ما. وإذا لم تصل المنشورات من وكالة معينة، يجب أن يتحضر أمين المكتبة للدفاع في الحق العام لمعرفة ما يحصل في ما يتعلق بالحكومة أو ليذكر إحتياجات المسؤولين أو يطالب بقانون يتطلب تعليقات الشعب على بعض أنواع المنشورات.

### **7.9 تعزيز معرفة كتابة وقراءة المعلومات في الوثائق الحكومية**

يشكل جزءاً من تأمين الولوج الى الوثائق الحكومية، تعليم المستخدمين كيفية تقييم حاجاتهم الخاصة للمعلومات ومن ثم كيفية إيجاد واستعمال الوثائق الحكومية لتلبية هذه الحاجات. يجب أن تنظر المكتبة الى تقديم دروس عن مجموعتها وقائمتها والخدمات التي تقدمها. والدروس مهمة خاصة عند تقديم خدمات الكترونية جديدة.

### **7.10 التحدّيات في الدول النامية**

قد يبدو هذا الدليل نظرياً للغاية بالنسبة للعديد من المكتبات الحكومية في الدول النامية. لا تتمتع الصيانة الالكترونية بالاهتمام حتى في الدول النامية وقد تكون مستحيلة في دولة جديدة أو نامية. هناك مشاكل مادية ومشاكل في البنية التحتية وفي توفر الموظفين المدربين كذلك. ويمكن أن يشكل مبدأ ولوج العامة الى المعلومات الحكومية عبر مخزن مكتبة، مبدأ جديداً يعتمد على توجه فلسفي تجاه حكومة منفتحة. الا أنه بإمكان مكتبة حكومية في دولة نامية تجميع الوثائق من دوائرها أو وزارتها وتنظيم المعلومات بحسب مبادئ المكتبة وتعزيز علاقات مع وكالات أخرى. يعتمد الولوج على أعمال أمين المكتبة المباشرة أكثر من الوسائل الالكترونية. تتحضر المكتبة لتقديم المعلومات بهذه الطريقة بفعل تزايد تحقيق المجتمعات الريفية في الدول النامية للولوج الإلكتروني.

### **7.11 الخاتمة**

يشكل تأمين الولوج الى المعلومات خدمة رئيسية تؤمنها المكتبات للدوائر الحكومية. تأتي المعلومات من داخل او خارج الوكالة وتكون مطبوعة أو الكترونية. وللنجاح، يجب أن تبقى المكتبة على اطلاع عن المعلومات المطلوبة والطريقة الفضلى لتنظيمها وكيفية تعليم مستخدمي المكتبة الولوج إليها باستقلالية وعن بعد، وكيفية تأمين المساعدة الشخصية عندما يحتاجها المستخدمون.

## حالة دراسية

أمنت مكتبة دائرة الأطفال والمدارس والعائلات في المملكة المتحدة، لموظفي الدائرة، الإرشادات الخطية والدورات التدريبية عن كيفية إنشاء مخططات لملف شركة لإدارة سجلات الدائرة. ويؤكد ذلك نوعية المخططات المكتوبة ويوفر إرشادات فردية. وتؤمن المكتبة أيضا الإرشادات والتدريب للموظفين عن كيفية استخدام قاموس الدائرة الذي تصممه الدائرة وتحافظ عليه، واستخدام الكلمات الرئيسية من مخططات الملف. يوفر استعمال القاموس في إدارة السجلات الالكترونية في المكتبة وعلى الموقع الالكتروني للدائرة وشبكة الانترنت انتظاما في استخدام المعلومات في الدائرة.

## القسم الثامن

### المحافظة على المجموعات الفعلية والالكترونية

#### 8.0 المقدمة

على غرار النقاش في مقدّمة القسم السابع، يشكّل الولوج والمحافظة خدمتين تتساويان في الأهمية في ما يتعلق بنطاق مهمة المكتبة الحكومية. سترتكب معظم المكتبات الحكومية الأخطاء المتعلقة بتأمين الولوج، إذ أن مهمتها الأساسية هي توفير المعلومات والمنشورات لموظفي الحكومة، والمواطنين إذا أمكن. ولكن لتتمكن من متابعة تأمين الولوج للمعلومات مع مرور الوقت، من الضروريّ غالبا إتخاذ الإجراءات الاحتياطية للمحافظة على هذه المعلومات. يتناول هذا القسم الإجراءات التي تتخذها المكتبة الحكومية للمحافظة على مجموعتها فيما تتابع مهمتها بتأمين الولوج الى هذه المعلومات.

#### 8.1 طبيعة الوثائق

للمحافظة على وثيقة ما، سيتساءل أمناء المكتبة أولا عن قسم أو أقسام من الوثيقة للمحافظة عليها. سيودون أولا النظر في الهدف من الوثيقة، وأهميتها النسبية وإذا ما كانت المكتبات الأخرى، كالمكتبة الوطنية على سبيل المثال، تتخذ الخطوات اللازمة للمحافظة على الوثيقة ذاتها. تتضمن الأسئلة الأخرى التي قد يودّ أمناء المكتبة طرحها قبل البدء بمشروع المحافظة: هل هناك نسخ متعددة لهذه الوثيقة؟ وإذا وجدت نسخ متعددة، هل تحتفظ بها مكتبات عدّة أم أن جميع الوثائق موجودة في مكتبة واحدة؟ هل هناك نسخ متعددة للوثيقة بأشكال مختلفة (إشتراك الكتروني وفي النسخة الورقية معا لمنشورة ما على سبيل المثال)؟ تساعد الإجابة على هذه الأسئلة بتحديد طرق المحافظة الفضلى لمجموعة ما.

ستود المكتبات التي تملك نسخ عدّة من وثيقة ما المحافظة على نسخة واحدة. إذا وجدت عدّة نسخ بأشكال متعددة (كإشتراك الكتروني وإشتراك ورقي)، ستختار أغلبية المكتبات نوعا واحدا للمحافظة عليه. تختار مكتبات عديدة عند الوقوع بين خيارين وهما الاحتفاظ بنسخة مطبوعة أو بنسخة الكترونية من الإشتراك ذاته، الاحتفاظ بالنسخة المطبوعة. فالورق تجربة مرّ عليها الزمن وأثبت استمرارها، فيما تتغير الأنواع الإلكترونية كثيرا وقد تحتاج الوثائق الإلكترونية "المحفوظة" لتحويلات متكررة من شكل الى آخر.

قد تنظر المكتبات في ما إذا كان تحويل أنواع النسخ الإلكترونية طريقة مفيدة للمحافظة. فالأفلام المصغرة للكتب (ميكروفيلم) وشرائح الصور المصغرة متوفرة للمستخدمين أقل من المحتوى الرقمي، فيما من غير المحتمل أن تصبح التقنيات التي تستخدم الأفلام المصغرة للكتب (ميكروفيلم) وشرائح الصور المصغرة، قديمة. قد تشكل النسخ الورقية المصنوعة على الناسخات طريقة كافية للمحافظة على بعض الوثائق (مثل نوع ما) فيما تشكل المحافظة الإلكترونية عبر مجهود شركات عالمية كشبكة المعلومات القانونية العالمية الطريقة الفضلى للوثائق الأخرى كالمراسيم بصورة عامّة في دولة ما:

<http://www.glin.gov>

إذا اختارت المكتبة المحافظة على وثيقة إلكترونية، يجب أن تتأكد من إستعمال برنامج يسمح بإدخال المعلومات:

## Metadata

تشكل الميتاداتا معلومات عن المعلومات – كالعنوان واسم الكاتب والمجال الذي يعنى به الموضوع في ما يختص بكتاب ما على سبيل المثال. ربط وثيقة ما بالميتاداتا يشكّل وسيلة بحث فعّالة عن هذه الوثيقة ويساعد في حال ظهرت الحاجة على تحويل هذه الوثيقة من نوع تقني الى آخر.

يجب النظر أيضا في المعايير الدوليّة لأنظمة المحافظة. نشرت المنظمة الدولية لتوحيد القياس

(<http://iso.org>)

عددا من الملفات عن معايير المحافظة الإلكترونية. تتضمن بعض الخيارات لنوع المحافظة كال:

## Extensible Markup Language (XML)

وهو نوع قابل للتغيير، أو ال:

## Portable Document Format (PDF)

وهم نوع سهل الاستخدام وربما أسهل للإحتفاظ على المدى البعيد.

عند النظر في أعمال المحافظة، يجب أن يأخذ أمين المكتبة بعين الاعتبار أهميّة الوثيقة وندرته والموارد التي تدخل في بعض طرق المحافظة، وإمكانية زوال طريقة معيّنة. يساعد المكتبة النظر في هذه العناصر لاختيار طريقة المحافظة التي سوف تعتمد عليها.

## 8.2 نشر المعلومات عبر الرقمنة

يساعد نشر المعلومات عبر الرقمنة في الولوج والمحافظة معا. تستطيع المكتبات التي تتمتع بالتقنيات أن تسمح الوثائق الحكوميّة مسحا ضوئيا، وكذلك الأمر في ما يتعلق بالمعلومات والاستمارات ووصفها على موقعها الإلكتروني. وبالمقابل، بإمكانها العمل مع الوكالات الحكومية لمساعدة هذه الأخيرة في نشر وثائقها الإلكترونية. يساعد أمناء المكتبة في عملية النشر الإلكتروني من خلال التعرّف على أهمّ المعلومات المتوجّب نشرها ومساعدة الوكالات الكاتبة في تطوير معايير هافي ما يتعلق بالمعلومات الميتاداتا.

## 8.3 التخطيط للكوارث

المحافظة على الوثائق المتضررة مهمّ، إنما وقايتها من الضرر أولا أفضل بكثير. تشكل طريقة أساسية للوقاية من الضرر في مجموعة المكتبة، تطوير مخطط في حال كارثة. تتعرض كلّ منطقة في العالم الى نوع من الكوارث الطبيعية أو من صنع الإنسان – من الأعاصير الى الحرب، ومن الفيضانات الى الانقلابات. يجب أن تخصص المكتبات الحكومية بعض الوقت والموارد لتقييم أنواع الكوارث التي قد تتعرض لها ولتطوير ردّ على هذه الكوارث المحتملة. من الممكن أن يلجأ أمناء المكتبة الى منشورة الإفلا ، التحضير للأسوأ والتخطيط للأفضل: حماية تراثنا الثقافي من الكوارث، سلسلة منشورات الإفلا رقم 111.

## 8.4 التحديت في الدول النامية

مرّة أخرى، نكرّر أن الدليل قد يبدو للمحافظة على المجموعات الفعلية والالكترونية نظريا بالنسبة للمكتبات الحكومية في الدول النامية. غير أنه يمكن أن يطبق أمناء المكتبة ما يبدو ممكنا في الوقت الحالي والتحضير للتطبيق بعمق في وقت لاحق، وكذلك الأمر في ما يتعلق بالأقسام الأخرى من الدليل.

### 8.5 الخاتمة

بغض النظر عن طريقة المحافظة، تشكل المحافظة على المعلومات الحكومية مفتاحا أساسيا. مطبوعة كانت أو الكترونية، تشكل المحافظة الطريقة الوحيدة للتأكد من أن المعلومات التاريخية والقانونية والسياسية القيمة متوفرة لصانعي القرارات والمواطنين في المستقبل.

## القسم التاسع

### التوظيف وطاقم العمل

#### 9.0 تمهيد

تختلف المكتبات الحكومية من حيث الحجم، من الوحدات الكبيرة التي تتضمن عددا من الأقسام حتى الخدمات الثانوية كوحدة الترجمة وخدمات شبكة الإنترنت الخارجية والداخلية؛ الى الوحدات الصغيرة ذات أمين مكتبة واحد. مع ذلك، تكون مشاكل الموظفين وطاقم العمل مشتركة بينها جميعا.

#### 9.1 المؤهلات والتنظيم

باستثناء الوحدة الصغيرة، يتشكل طاقم المكتبة دائما من مزيج من طاقم متخصصين وطاقم دعم للمكتبة. غير ورود التقنيات الجديدة في حالات عدة، التوازن بين الطاقمين، وخفض من عدد طاقم دعم المكتبة، إذ أن نمو الموارد الالكترونية قد قلل كمية العمل المطلوب بالمطبوعات، والتسجيل وترتيب الرفوف، فيما يحتاج المتخصصون الى مستوى مناسب من الدعم للتأكد من استخدامهم الأفضل لمهاراتهم المهنية. دون دعم صحيح، يهيمن خطر فعلي باتخاذ المهمات العاجلة كنشر الصحف وتأمين النسخ الفوتوغرافية، مرتبة ثانوية في أولويات المكتبة فيما تحتل مهمات كالفهرسة المرتبة الأولى. ولكن الفهرسة ومعالجة المعلومات تجعل الموارد متوفرة للمستخدم. يحدد التوازن الدقيق بين المتخصصين وطاقم دعم المكتبة، باحتياجات وطبيعة كل مكتبة ومستخدميها، ويجب مراجعته باستمرار.

على المتخصصين أن يتوافقوا ومؤهلات المكتبة، التي عادة ما تكون بمستوى شهادة أو أعلى، إذا أمكن، رغم أن هذا قد يكون صعبا في بعض المكتبات. إذا توقرت المؤهلات لدى طاقم دعم المكتبة، يجب أن ينظر الموظفون في الحصول عليها إذا كان الأمر مناسباً. لا يجوز إعتبار المعرفة في الموضوع عن مجال العمل في المنظمة التي توظف، أساسياً عند التعيين، إذ أن أمناء المكتبة سيكتسبون ذلك مع إعتيادهم على المكتبة ومواردها.

في عدد من البلدان، توجد برامج لتأمين تدريب مدرسي مسبق للمكتبة لكل من ينوي أن يتخصص كأمين مكتبة. يجب أن تنظر كل مكتبة تستطيع تقديم تعليم أساسي جيد للمبتدئين في المهنة، في تقديم عدة نشاطات تدريبية سنويا. بمعزل عن مساهمتها القيمة في المهنة والتعليم المهني، فهي تقدم طريقة جيدة لتعرف الموظفين المحتملين الى المكتبات الحكومية.

#### 9.2 التوظيف

يجب توظيف المتخصصين الحاملين الدرجة الأساسية في منافسة مفتوحة للجميع، باستخدام الطرق الإعتيادية لتوظيف المتخصصين في الحكومة. بحسب حجم مجموعة مقدمي الطلبات المحتملين، قد يكون من المناسب توظيف مرشحين من الداخل للمستويات الأعلى، من ضمن هيكلية المكتبة الحكومية، أو من الخارج. يقدم الخيار الأخير ميزات أفضل في ما يتعلق بتأمين تطور المهن وتقديم وسائل للمحافظة على طاقم جيد، ودعم شبكة الاتصالات داخل الحكومة، إنما قد يتطلب عددا كافيا لتأمين منافسة ذات معنى. قد لا يكون ذلك عمليا دائما، خاصة للمواقع المعزولة جغرافيا أو المتخصصة.

يمكن سحب طاقم دعم المكتبة من مجموعة موظفي إدارة المنظمة ليقضوا قسما من مهنتهم في المكتبة، أو يمكن توظيفهم على انفراد لأدوار محددة في المكتبة.

### 9.3 التدريب والتطوير

المعدّات الأساسية للتدريب والتطور مهمة مع ازدياد التعرّف على التطور المهني المستمر كتطور مهم لجميع المتخصصين، ومع تقديم الهيئات المهنية لإعادة توثيق أو إعادة مصادقة تجعل ذلك أساسيا. يجب أن تتضمن ميزانيات المكتبة التمويل الكافي للدورات التدريبية والمعدات اللازمة لها. يجب السماح للموظفين بحضور الدورات كما يجب أن تؤمن المكتبات برامج تعليم مناسبة لجميع الموظفين وأن تؤمن الكتب والصحف ليتمكن الموظفون من مجارة المسائل المتعلقة بالعمل. يجب أن يشجعوا ويسهلوا أيضا المشاركة في النشاطات المهنية عن طريق عضوية في الجمعية المهنية في البلد على سبيل المثال، ومشاركة في تقييم واستشارة مهنية وتسهيل الإتصالات. ستكسب المكتبة كمؤسسة كثيرا من نشاطات مماثلة كما سيكسب موظفوها، فيما يبادرون بمعرفة جديدة وإدراك للعالم الواسع.

يجب ان يقدم التدريب العام المناسب لطاقم المكتبة، في مجال الإدارة وتقنية المعلومات على سبيل المثال، كما يجب تشجيع الموظفين للمشاركة في نشاطات غير متعلقة بالعمل على وجه التشخيص، كالاستشارة، عضوية في اللجنة، الخ.

### 9.4 الراتب والشروط

يدفع لأمناء المكتبة عادة بحسب معيار متساو مع موظفين ذوي المؤهلات والدرجة نفسها في المنظمة، ويجب أن يتمتعوا بشروط مماثلة. تتأكد المراجعات المنظمة من توافق الراتب والنسب الخارجية المناسبة، كأمناء مكتبات آخرين. إذا دفع صاحب العمل إشتراك موظفين آخرين كمهندسين يعملون في المنظمة على سبيل المثال، يجب تطبيق القاعدة ذاتها على أمناء المكتبة.

### 9.5 الخدمات الثانوية

يمكن أن تتبع مجموعة من الخدمات الأخرى الى المكتبات الحكومية. على سبيل المثال، من الممكن أن تتضمن خدمة المكتبة وحدة ترجمة كبيرة، أو من الممكن أن تكون المكتبة مسؤولة عن الموقع الإلكتروني للمنظمة. ويمكن أيضا أن يأخذ أمناء المكتبة المؤهلون أدوارا تشمل استخدامهم لمعالجة المعلومات ومهاراتهم التنظيمية وخبرتهم، فيما تركز على أعمال خارج نطاق عمل المكتبة، كالعمل في فريق خاص بشبكة الإنترنت أو في إدارة السجلات أو المعلومات. يجب أن يعين رئيس أمناء المكتبة (أو أية شخصية مناسبة) دورا مهنيا رئيسيا لكل الموظفين، حتى إن لم يكن مسؤولا مباشرة عن إدارتهم إذ أنّ بعض عناصر تطور مهنتهم وتدريبهم لا تزال بحاجة لدعم مهني. باتت بعض هذه الخدمات الثانوية مدمجة بالكامل، بتزايد وبحسب المكتبة، مع الخدمات الأساسية.

### 9.6 التحديات في الدول النامية

حتى في البلدان النامية، يجب محاولة توظيف أمناء مكتبة متخصصين. يمكن أن تؤيد جمعيات المكتبة توظيف المتخصصين في المكتبات الحكومية وأن تدعم التدريبات التي يحضرها أمناء المكتبات الحكومية.

### 9.7 الخاتمة



يشكل طاقم العمل بمختلف مستوياته الجزء الأهم من خدمة المكتبة. يحدد تواصلهم مع المستخدمين (وكذلك دعم المكتب الخلفي الذي يعتمد عليه موظفو المكتب الأمامي) تقييم ونظرة المنظمة للمكتبة. ويجب أن تشعر المكتبة بأنها قسم أساسي من المنظمة التي تخدمها وبأنها تعامل بعدل وبأن مهاراتها تقدر وتدعم.

## القسم العاشر

### الإدارة المالية وإدارة الموارد

#### 10.0 تمهيد

بغض النظر عما إذا كانت ميزانية المكتبة كبيرة أو صغيرة، يجب إدارة المالية بحذر. وضع الميزانية مهمة سنوية على العموم، حيث يوزع المال على مختلف أقسام المصروف.

#### 10.1 الميزانية

في المكتبات الحكومية، من المحتمل إنفاق من 50% إلى 70% على كلفة الأشخاص (الرواتب والتكاليف المتعلقة بها، كذلك التطور المهني) ويشكل على الأرجح ثاني أكبر أقسام المصروف، ميزانية المجموعة من 12% إلى 30% بحسب المكتبة. لعدد من المكتبات الحكومية، تشكل المنشورات الحكومية العديد من الأدوات المطلوبة ويمكن أن تخفض هذه المنشورات أسعارها أو أن تتوفر بالمقايضة. تتوفر العديد من تقارير الحكومة، وخاصة تقارير الوكالات الدولية، مجاناً على شبكة الانترنت. لا تستطيع أية مكتبة شراء جميع الأدوات التي قد ترغب بها، فتعطي الأولوية للأقسام الأكثر إفادة للخدمات التي تؤمنها المكتبة. تستعمل الأدوات المتعلقة بالدولة الاستعمال الأكثر ولذلك تحتل المرتبة الأولى من حيث الأولوية. يجدر الإنتباه الى أنه حتى لو أعطيت الأدوات للمكتبة، ستكلف الموظفين من حيث الوقت للإجراءات والتخزين في المجموعة.

#### 10.2 المراقبة

من المهم مراقبة مصروف المكتبة ليتماشى مع الميزانية. تشكل نسبة الميزانية المخصصة للموظفين على الأرجح القسم الأكبر، كما أنها ذات التأثير الأكبر على الخدمات التي تقدمها المكتبة. لذلك، من المحتمل أن يكون دفع الرواتب للموظفين الأولوية الكبرى إذا كانت الميزانية محدودة. يمكن تأجيل شراء الأدوات للمكتبة للسنة المقبلة، حتى ولو تسبب ذلك بمشاكل هائلة إذا استمر لفترة طويلة.

إذا لم يتم استخدام ميزانية المكتبة بالكامل، قد تعتقد الإدارة العليا أن المكتبة لا تحتاج لهذا التمويل، ولذلك من المهم إنفاق الميزانية أو تبرير ذلك بطريقة جيدة. حوالي ثلاثة أشهر قبل إنتهاء السنة المالية، من المفيد تشكيل لائحة أغراض ونشاطات للإنفاق عليها، في حال لم تستخدم أغلبية الأموال، ويشكل تدريب طاقم العمل استثماراً جيداً.

#### 10.3 التقارير

قد تطلب المنظمة الحكومية الرئيسية تقارير مالية. تقدم التقارير شهرياً على وجه العموم، وتلخص على شكل تقرير سنوي عن حالة مالية المكتبة. لأغلبية المنظمات، يجب التركيز في التقارير المالية على حالة الميزانية ككل ونسبة الإنفاق للمكتبات. قد يكون نمط المصروف غير متساو خلال السنة، وخاصة إذا كان هناك ميزانية مهمة للصحف تصرف مع بعض مزودهم، ومع استحقاق دفع الاشتراكات في وقت ما من السنة. قد يكون ضرورياً شرح نمط المصروف

غير المتساوي للمدراء. ومن مشاكل التقارير الأخرى تنوع التبادل الخارجي في حال كانت الصحف أو غيرها من الأدوات تشتري من الخارج.

#### **10.4 زيادة الميزانية**

لأغلبية المكتبات الحكومية قائمة خدمات يمكن أن تقدّمها، إذا حصلت على المزيد من التمويل. والأهم في ما يتعلق بذلك هو طلب الحصول على التمويل، ودعم أي طلب بحالة عمل جيّدة. يختلف طلب دعم التمويل من منظمة لأخرى، إنما تبقى النقاط الأساسية ذاتها في كل مكان. كيف ستمكن زيادة التمويل المنظمة الحكومية من القيام بعملها بشكل أفضل وتقديم نتائج أفضل؟

#### **10.5 تقديم الخدمات**

يتناول هذا الدليل موضوع إدارة المجموعة بشكل موسّع في الأقسام الأخرى وخاصة القسم السابع. إذا كانت المكتبة الحكومية صغيرة جداً، قد يقضي مدراء المكتبة معظم وقتهم في تقديم الخدمات للزبائن. وحتى في هذه الحالة، تشكل مراجعة الخدمات من وقت لآخر إدارة مهمة للنشاطات.

#### **10.6 أدوات البحث الفردي**

في عصر التقنيات، تقدم العديد من المكتبات الحكومية أدوات بحث بواسطة التكنولوجيا لمساعدة موظفي المنظمة في إجراء بحثهم الخاص. قد يخترع طاقم عمل المكتبة أدوات تختص بالمعلومات ككتابة الرسالة الإخبارية الإلكترونية أو إدارة مضمون المواقع الإلكترونية الداخلية والخارجية. قد تفيد هذه النشاطات المنظمة الحكومية في تحسين الولوج والحصول على المعلومات في المنظمة بكاملها، ويعدّ ذلك أفضل بكثير من خدمات المكتبة التقليدية. ومن المهم النظر في هذه النشاطات في المنظمات المنتشرة في عدّة مواقع.

#### **10.7 الخاتمة**

تعدّ إدارة المالية والموارد إحدى الإجراءات الأساسية التي يجب أن تقوم بها مكتبة دائرة حكومية وذلك لاختيار الطريقة الفضلى لإنفاق المال وتحديد المبلغ الذي ستحتاج إليه في المستقبل.

## القسم الحادي عشر

### تأييد دور المكتبات الحكومية

#### 11.0 المقدمة

تعدّ السياسة المختصّة بالمعلومات الوطنية في ما يتعلق بالقرارات والوثائق والمعلومات التي تصدرها الحكومة، إحدى أسس الحكومة والدولة. قد تلعب المكتبات دوراً في تطوير هذه السياسات، مطبوعة كانت أم الكترونية. وتساهم أيضاً في جمع المعلومات التي تساعد المسؤول المنتخب والمعين في تطوير هذه السياسة.

وقد تلعب المكتبات الحكومية دوراً في تأييد السياسات المستقلة التي تساهم في ولوج مواطني الدولة إلى المعلومات. ولكن أمناء المكتبة بحاجة للعمل داخل ومع منظماتهم، أو كأفراد مستقلين من خلال هيئاتهم المهنية.

#### 11.1 تأييد لولوج المواطنين

يجب أن تؤيد المكتبات الحكومية، إذا أمكن، اطلاع المواطنين على المعلومات الحكومية. يجب أن يفهم المواطنون أعمال حكومتهم والأسباب الكامنة وراء هذه الأعمال ونواياها. يتضمن الدستور في بلدان عدّة هذا الحق للمواطنين، فيما يشكل التنفيذ مشكلة. كيف يتمكن المواطنون من الاطلاع على هذه الوثائق؟

إذا كانت الوثائق مطبوعة، يمكن أن تؤيد المكتبات موقعها كالمصدر الأول للمنظمة التي تخدمها المكتبة، في الحصول على المعلومات. يجب أن تكتسب وتنظّم وتدير المكتبة حصول موظفي المنظمة أو عامّة الشعب على المعلومات.

إذا توفّرت المعلومات إلكترونياً، يمكن أن تساعد المكتبة المنظمة، عن طريق توفير المعلومات على الموقع الإلكتروني للوكالة / الدائرة. وتساعد المكتبة في التعرف على حاجة العامّة في الحصول على المعلومات وطريقة تنظيمها للولوج إليها بطريقة أسرع.

وقد تعمل المكتبة على إقناع هيئتها الرئيسية في دعم القوانين التي تجعل من حصول العامّة على المعلومات الحكومية، إحدى متطلبات المنظمات.

#### 11.2 تأييد لدعم المكتبات

يجب أن تؤيد المكتبات الحكومية، دعم المكتبات المستمر، من خلال إبتخاب وتعيين طاقم العمل ومواطني الدولة وزملاء وجمعيات المكتبة، للموظفين. وجود المكتبات الحكوميّة حاسم للمجموعة والمحافظة على المعلومات الحكومية. يجب أن يفهم الموظفون المنتخبون والمعيّنون أهمية هذا الدور، كي تتلقى المكتبات الحكومية الدعم الذي تحتاجه لخدمة موظفي الحكومة وطاقم العمل والعامّة، كما يجب. بالإضافة إلى جميع الوثائق والمعلومات الحكومية للمنظمة والمحافظة والولوج، تتعرّف وتكتسب المكتبات الحكومية معلومات أخرى يستخدمها موظفو وطاقم عمل الحكومة في صنع السياسات والقرارات القانونية. يشكل تأييد دعم المكتبات عملية دقيقة، إذ أنها قد تظهر أن المكتبات لا تحمي سوى مصالحها الخاصة. من المهم العمل مع الجمعيات المهنية، لإظهار قيمة المكتبة ومساهمتها في المنظمة وتسليط الضوء على الخدمات التي تقدمها.

### 11.3 تأييد الحصول على المعلومات الحكومية بشكل دائم ومجاني

- يجب أن تؤيد المكتبات الحكومية الحصول على وثائق المعلومات وحكومة الدولة بشكل مجاني ودائم ومفتوح للعامّة.
- يجب أن يتمتع المواطنون بتوفر المعلومات الحكومية بشكل مجاني.
- يجب المحافظة على المعلومات الحكومية بشكل دائم، خطياً او الكترونياً.
- يجب أن يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات بطريقة مناسبة ودون تدخل أو موافقة الحكومة.

تشكل القرارات التي تصدرها الحكومة سجلات لتاريخ الدولة القانوني. مع تغيير الحكومات، يصبح التاريخ القانوني مهماً كالسجلات القانونية. يشكل ذلك عند إتباع الشكل المطبوع، تحديد طريقة للمحافظة على المنشورات والوثائق السابقة وذلك للاطلاع عليها في المستقبل. أما الوثائق الأقدم، فتتضمن التنظيم والتخزين ووسائل الحصول على المعلومات، حتى في حال وجودها في موقع بعيد. والمسألة معقدة أكثر في ما يتعلق بالمعلومات الإلكترونية. تشكل إحدى فوائد الطرق الإلكترونية، إمكانية إجراء التغييرات بطريقة سريعة وإبقاء المعلومات الجارية وتعدّ هذه إحدى الأخطاء في حالة تكون فيها المحافظة على المعلومات مهمة. تتطلب المحافظة على المعلومات الإلكترونية عملاً أرشيفياً ينظم المواقع الإلكترونية والوثائق بانتظام وفي الوقت المناسب للتمكن من الحصول عليها في المستقبل. يجب أن تتوفر المعلومات المحفوظة في الأرشيف، مطبوعة كانت او إلكترونية، لعامّة الشعب.

### 11.4 تأييد للسياسة وممارسة إيداع المعلومات الحكومية

يجب تأسيس برنامج مستودع شامل للوثائق الحكومية للتأكد من حصول المكتبات الحكومية على الوثائق والمنشورات الحكومية بهدف المحافظة عليها وجعلها متوفرة لعامّة الشعب.

يتمتع العديد من الحكومات ببرامج مستودع يسمح بتوفير المعلومات والوثائق الحكومية في المكتبات المحلية. ويسمح ذلك بحصول العامّة على هذه المعلومات في كلّ أنحاء البلاد، ولا يتطلب تنقل المواطنين الى حدّ كبير للحصول على المعلومات او الوثائق. توضع أيضاً هذه الأخيرة في مكان واحد، وذلك لإيجاد المعلومات المتعلقة بموضوع معين، والتي تنشرها عدّة منظمات، في مكان واحد. يوفّر نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية، الحصول نظرياً على الوثائق والمعلومات الحكومية في أية مكتبة او موقع آخر (حتى المنزل) حيث يوجد حاسوب.

من الواضح أن بعض المعلومات التي تطوّرها وكالات او دوائر الحكومة غير المخصصة للشعب عامّة. تصنّف هذه المعلومات لعدد من الأسباب تتضمن الأمن الوطني والمسائل الشخصية، إلخ. يجب أن يكون هنالك وضوح في التصنيف والولوج لهذه الوثائق التي تعتبر الحكومة أنه يجب الحدّ من الولوج اليها (الوثائق المصنّفة والأمن الوطني، إلخ).

يجب وضع سياسة تنظم عملية التصنيف والولوج الى المعلومات المصنّفة، وتكون واضحة ويفهمها الجميع. لا يجوز تصنيف المعلومات كمحاولة لتضليل الشعب. يجب أن تقتيد المكتبات بأية سياسات تختصّ بتصنيف الوثائق والمعلومات. وبإمكانها أيضاً التأثير على السياسات العلنية قدر الإمكان.

### 11.5 التحدّيات في الدول النامية

يشكّل مبدأ أساسي في هذا الدليل، حقّ مواطني الدولة بالحصول على المعلومات المتعلقة بحكومتهم وأعمالها. في بعض البلدان، يمكن أن تحدّ حرية الإعلام وحرية التعبير، من إمكانية أمناء المكتبة في تأمين المعلومات المتوفرة للجميع. يستخدم هذا الدليل كوسيلة لدعم تحسين المكتبات الحكوميّة. قد تلعب جمعيّة المكتبة في بلد ما دورا أساسيا في نشر أفضل الممارسات في المكتبات الحكوميّة.

## 11.6 الخاتمة

قد يلعب أمناء المكتبات الحكوميّة دورا في تطوير وتطبيق السياسة التي تتحكّم بالحصول على المعلومات الحكوميّة؛ والمحافظة والحصول على المعلومات الحكوميّة مع مرور الزمن؛ ودعم المكتبات الحكوميّة. تسيطر هذه السياسات على من يحصل على المعلومات والخدمات وبأية ظروف تُصنّف هذه المعلومات. كمدير لقسم المعلومات، تعدّ هذه السياسات حاسمة للمكتبة من حيث تطويرها وتطبيقها.

### تأييد

تؤيد خدمة بحث الكونغرس في الولايات المتحدة، وهي قسم في مكتبة الكونغرس في خدمته، دور المكتبات الحكومية من خلال مراقبة عدد المرّات التي تُذكر فيها أبحاثها وتقاريرها في منصّة الكونغرس. يرجع أعضاء الكونغرس الى أبحاثها دون ذكر خدمة بحث الكونغرس. ولكن عند ذكرها، يحاول الموظفون معرفة من كتب التقرير او أعطى البحث للعضو. تُجمع هذه المراجع أسبوعيا وتُرسل كجزء من البريد الإلكتروني في "نشرة إخبارية لصباح الثلاثاء" لموظفي خدمة بحث الكونغرس. وتعدّ المراجعة في الكونغرس شرفا. تفيد هذه الممارسة كحافز معنوي للموظفين وطريقة لإظهار أهمية خدمة الكونغرس في الولايات المتحدة.

## القسم الثاني عشر

### التعاون بين المكتبات الحكومية والمكتبات الأخرى

#### 12.0 مقدمة

يشكّل التعاون والاتصال بين المكتبات الحكومية مهمة بغاية الأهمية لتلبية متطلبات القرن الواحد والعشرين. يتضمّن ذلك جميع أنواع التعاون التي قد تكون محلية وإقليمية وذات جانبيين أو عدّة جوانب. تزيد كل مكتبة تشكّل جزءاً من التعاون الكلي، فرصها في النجاح. والتعاون اساسي في عصر شبكات الاتصالات والمعلومات رغم اختلافها.

#### 12.1 تعريف

يتضمن التعاون بين المكتبات الحكومية، على وجه العموم، جميع العمليات التي تشمل العمل المشترك لاثنتين أو أكثر من المكتبات الحكومية أو عمل هذه الأخيرة مع أفراد ومنظمات محايدة، لدرجة أن يستفيد كل المشاركين من فعالية نشاطاتهم. ستشكّل التشابهات المعينة للاهتمامات، أسس أيّ تعاون.

من المتوقع أن ينظر الشركاء المتعاونون لهدف مشترك، للتأكد من أن العمل سيكون أسهل، كما لتبادل الخبرات العملية ولزيادة فعالية عملهم بواسطة التعاون. قد يكون للتعاون المشترك تأثير وقد يسبب ذلك بملاحظة مشتركة للتطورات البعيدة الأمد وتدخير الكلفة، ونوعية الإدارة، والمدخرات في ما يتعلق بالموارد والوقت أيضاً. قد تكون هذه العلاقات المتسمة بالتعاون، رسمية أو غير رسمية، مختصة بحالة ما أو بحقل إختصاص ما. وكذلك قد تكون علاقات مؤقتة أو دائمة. وهي أنواع تعاون ذات هيكلية أو من دونها. يمكن أن يحدد شروط تعاون كهذا – عند الحاجة – إتفاقيات خطية أو شفوية، تتضمن أية حقوق وواجبات.

#### 12.2 أهمية التعاون

تتزايد المتطلبات على موظفي المكتبات الحكومية في ما يتعلّق بتقديم المعلومات والأبحاث (من مخزونهم الخاص والموارد الإلكترونية الأخرى)، تزايداً هاماً خلال السنوات الأخيرة ومن المتوقع أن يزيد بشكل أسرع في المستقبل. غالباً ما تفاجأ المكتبات الحكومية بنسبة الطلبات العالية هذه، والدعم والتفهم غير الكافيين في معظم الأحيان من قبل الإدارة العليا لهيئتهم الرئيسية. يجب أن تدير المكتبات الحكومية هذا النزاع وتلبية التطلّعات، بواسطة استخدام جميع الأدوات المتوفرة وتوضيح ما يمكن أن تقدّم. بما أنها لا تستطيع القيام بذلك لوحدها، يجب أن تبحث عن الدعم والمساندة من داعمها.

#### 12.3 مبادئ التعاون

تطبّق جميع مبادئ الدعم المشترك والحافز والميزة المشار إليهما في هذا التعريف، على جميع أنواع التعاون واتصالات المتعاونين المحتملين مع وبين المكتبات الحكومية.

#### 12.3.1 استخدام الهيكليات الموجودة للتعاون، وتطوير تعاون خاصّ بوضع ما حديث، أو تعاون بعيد الأمد

أ. أنواع التعاون

- بين مكاتب الهيئات الحكومية (اتصالات غير رسمية ومساعدة مشتركة وقرض داخل المكتبة وتبادل نسخ مطابقة وفهرس صحف وحلّ المشاكل مع الزملاء، ألخ) والممتلكات المشتركة او الخاصة بالتعاون وقواعد البيانات المشتركة:

- داخل المنطقة

- بين المناطق

- بين مختلف مجموعات العمل في منطقة ما

ب. بحسب المهنة (جمعيات المكتبة)

ت. بين وكالات الحكومة ذات الأنواع المتشابهة (العسكرية والقانونية والهيئات المنتخبة)

ث. مع هيئات أخرى في القطاع العام

ج. مع منظمات أخرى ذات مواضيع اهتمام مشتركة ومواقع جغرافية، ألخ.

ح. مع زملاء في الفروع المترابطة داخل المنظمة الرئيسية كإختصاصيي إدارة السجلات والمسؤولين عن المعلومات على سبيل المثال

خ. مع إختصاصيين في تقنية المعلومات

قد تتعاون المكتبات الحكومية او مجموعات من أمناء المكتبة أيضا مع:

أ. الجامعات والمكتبات الجامعية في منطقتهم او على صعيد الوطن

ب. المكتبات العامة والخاصة

ت. الأكاديميين المحترفين وغيرهم من الباحثين

ث. قطاع التعليم المستمر

ج. ممثلين عن دار نشر وعن المضيفين وغيرها من الاهتمامات الاقتصادية المترابطة

ح. مع مجموعات دولية مناسبة

ولكن، من الأساسي أن تتأكد المكتبات الحكومية من تعاونها الكامل على جميع الأصعدة والوحدات ضمن هيئتها الرئيسية، وخاصة المسؤولين عن إجراءات المعلومات.

## 12.4 هيكلية جديدة للتعاون

من المهم إنشاء هيكلية مناسبة للتعاون في حال عدم وجودها. قد تظهر شبكة اتصالات من مهمة معينة او بطريقة تلقائية. قد يشكّل التأسيس والصيانة عملية طويلة الأمد، وهي مهارة يجب اكتسابها إذا لزم الأمر. يتطلّب إنشاء شبكة اتصالات، الصبر والالتزام والحماس.

تبدأ دوائر او مجموعات العمل ك"منظمات مستقلة بذاتها"، إنما قد تحتاج في وقت لاحق لتصميمات حسب القانون وانتخاب لجنة إدارية. ويسهل ذلك كتابة المخططات وتنفيذ القرارات. وقد يعني أيضا أن الإدارة واللجان الأخرى والناشرين ومؤمني الكتب ومؤمني التعليم المستمر سيعاملونك بجديّة أكبر.



عدا عن الاتصالات غير الرسمية وشبكات الاتصالات التي تسهّل العمل اليومي (طلب الاستعلام بواسطة الهاتف وإعارة الكتب السريع للزملاء من أمناء المكتبة) وجدت مجموعات التعاون المنظمة رسمياً، في المكتبات الحكومية عالمياً منذ سنوات عدّة. قد يدرك أمناء المكتبة أنه بإمكانهم إيصال صوتهم داخل المنظمة الرئيسية وخارجها، كداخل هيئتهم المختصة على سبيل المثال، وذلك بواسطة تعاونهم.

تتضمن النشاطات المحتملة الأخرى فهرسا للمكتبات الحكومية، دعماً للطلاب العاملين على أطروحات ودعماً لمن يؤمّن تدريباً مهنياً في دراسة علم المكتبات. وتشكّل نقطة رئيسية أخرى دعم المكتبات ذات إدارة مؤلفة من شخص واحد. في عدد من البلدان، يقع عدد كبير من المكتبات الحكومية في هذه الخانة. قد يكون هناك تعاون أيضاً في نشر الأدوات ذات الاهتمام الخاصّ لأمناء المكتبة ومناقشة قواعد البيانات المصوّرة ومواضيع أخرى خاصة بالمكتبة. قد تتعاون مكتبات متميزة أكثر في تطوير المكتبات لخلق فوائد أكثر.

### 12.5 أمثلة عن أنشطة التعاون المحليّة والإقليمية والمحترفة

- إجتماعات منتظمة حول مواضيع مختصة
- بيانات مصوّرة مشتركة (البيانات المصوّرة الخاصة بالهيئة)
- دعم الزملاء الذين يواجهون إغلاق أو تقليص الميزانية
- زيارات المكتبة
- المناسبات السنوية حول تبادل المعلومات بين المكتبات الحكومية
- إنشاء "مكتبة حكومية على الإنترنت" - "مكتبة حكومية دون جدران"
- مجموعات عمل لمواضيع أو مشاريع معينة
- إنشاء وإدارة لائحة بريدية ومدونات إلكترونية للمكتبات الحكومية
- إتفاقيات مشتركة كوسيلة لتدخير المال (كالحصول على سعر أفضل لشراء برامج الحاسوب والأقراص المدمجة وقاعدة البيانات القانونية وغيرها من القواعد، وإتفاقيات الترخيص، إلخ)
- الحصول على أسعار أقلّ كمجموعة عند الاشتراك في الصحف الإلكترونية والكتب
- قوائم بالمكتبات الحكومية وتفصيل الاتصالات / فهرس الصحف، إلخ
- تأمين خدمة للنسخ الفوتوغرافية والكتب في المكتبات الحكومية (إقتراض من مكتبة لأخرى)
- مشاركة الموارد والكفاءة
- مشاريع تعاون معين
- تعاون في تدريب وتنمية الموظفين المتخصصين وغير المتخصصين: تأمين تدريب في المكتبة وتشجيع المزودين من الخارج، من القطاع العام والخاص، لتدريب يناسب القطاع
- التعاون في المجال الإلكتروني

في كل هذه المساعي التي تخصصّ التعاون، يجب أخذ بعين الاعتبار كلّ ما يحدّ من التقدم كالكهرباء وحالة البناء والبنية التحتيّة والبيئة السياسيّة، وذلك بهدف تطوير البلدان. يجب أيضا التعرّف على أنه من الممكن لمعرفة الكتابة والقراءة ولغة التقديم، أن يسببا المشاكل.

### **12.6 الخاتمة**

لا تستطيع مكتبة واحدة تأمين جميع الخدمات المطلوبة، لذلك أصبحت النشاطات المتعلّقة بالتعاون والاتصالات عاملا أساسيا في العمل الفعّال، للتأقلم السريع مع الظروف الجديدة وإنجاز المهمّات الجديدة والتحديات التي تعنى بتأمين المعلومات التي تحتاجها المنظّمات الحاكمة.

### تتعاون المكتبات لتطوير أفضل الممارسات

اجتمعت بعض المكتبات الحكومية الفنلندية لتطوير نموذج للعمل مع الزملاء في الدائرة والذين يقومون بمشاريع مسودات قوانين جديدة. عند تعريف هذه المشاريع، يتم الاتصال بالمسؤول عن المشروع وعرض مساعدة أخصائيين بالمعلومات عليه. يتم تدوين مخطط لدعم المعلومات، وذلك بهدف تعريف المعلومات والبحث المطلوب وتوزيع ذلك على الأخصائيين المناسبين، وعند إنتهاء المشروع، مراجعة عمل خدمات المعلومات والمخططات.

## القسم الثالث عشر

### التسويق والعلاقات العامة

#### 13.0 تمهيد

غالبا ما تكون المكاتب الحكومية صغيرة. وغالبا ما يشعر أمناء المكتبة ان الوقت غير كاف لمهمة أساسية وهي التسويق. من غير الكافي أن تقوم المكاتب بعمل جيد ان لم تستطع التعبير عن قيمة وعلاقة الفائدة بالكلفة في ما يتعلق بالخدمات التي تقدمها لصانعي القرارات. لكن، وخاصة في وقت باتت فيه الموارد المالية ضئيلة، يعدّ التسويق للمكتبة بغاية الأهمية. من المهم أن تعي السلطات الحاكمة للمكتبة ومستخدموها وموظفوها، أن المكتبة هي أكثر من عدة كتب - قد تكون خدمة معلومات كاملة.

#### 13.1 تعريف

تكمن مهمة التسويق والعلاقات العامة في جعل السلطة المسؤولة (الهيئة الحاكمة) والمستخدمين الفعليين والمحتملين (موظفي السلطة العامة) وموظفي المكتبة، وإذا لزم الأمر، عامة الشعب، على علم بالقيمة المعنوية للمكتبة وفائدة خدماتها، وبالتالي إعطائهم سببا للعمل المناسب.

الأعمال المناسبة تعني:

- للسلطة المسؤولة: توفير الوسائل المالية الكافية ودعم من شكل آخر إذا لزم الأمر

- للمستخدمين: الاستخدام الكامل لجميع موارد المكتبة

- لموظفي المكتبة: تطبيق فعال ومسؤول لأهدافهم

- للشعب عامة وللمتخصصين: التقدير والدعم المناسبين إذا لزم الأمر

تقييم تأثير نشاطات الإعلان والعلاقات العامة بمقياس معتمد، في ما يتعلق بالأهداف المذكورة أعلاه؛ فلا يتم اعتبارها كهدف. تركز الطريقة الأكثر نجاحا لتحقيق هذه الأهداف بحسب مخطط تسويق على سياسة تسويق تحدد بوضوح الأهداف والوسائل.

#### 13.2 سياسة التسويق ومخطط التسويق

يجب أن تسمح سياسة التسويق للمكاتب الحكومية أن توصل أهمية خدماتها لإدارة الهيئة الحاكمة والموظفين وغيرهم من الجماهير. وبالتالي، يجب أن يصبح أمناء المكتبة على علم بدور التسويق المهم في أعمالهم والحاجة لإصدار "سياسة تسويق" خطية لمكاتبهم تتضمن مخططا لتحقيق هدفهم بتسويق فعال وعلاقات عامة ناجحة.

يجب أن تتمثل سياسة التسويق بالمبادئ الموجّهة للسلطة ولهويتها وثقافتها وتصميمها والتواصل الخاص بها كشركة. يجب أن تكون المكتبة الحكومية معتادة على كل هذا وأن تأخذ بعين الاعتبار. عند تطوير سياسة تسويق للمكتبة الحكومية، يعدّ أساسيا أيضا استخدام المعرفة من الإدارة العامة والتسويق. يسمح ذلك بانشاء سياسة تسويق ومخطط تسويق مرتكزين على اهتمامات المستثمرين.

تبدأ دورة التسويق بتحديد المهمات والوظائف (كما هي مذكورة في فلسفة الشركة المنظمة). ويؤدّي ذلك الى توحيد الرأي بين صانعي القرارات من جهة والمكتبة الحكومية من جهة أخرى. ويتبع ذلك دراسة للأسواق وتحليل للموارد وتعريف أهداف التسويق. أما المرحلة الأخيرة من

دورة التسويق، فهي ضبط الجودة المتعلقة بالنجاح أو التقييم الذي يضع بدوره الأسس لتعريف حديث للمهمات والوظائف التي تختصّ بنشاطات التسويق للمكتبة الرئيسية.

يجب وضع مخطّط تسويق وترويج وتطبيقه كجزء من التخطيط وتقديم الخدمات المستمر. ويشكّل مخطّط كهذا تعليمات ملموسة لتطبيق سياسة التسويق بواسطة استخدام المعرفة والتقنيات للسماح للمكتبة الحكومية بتنفيذ سياسة التسويق. يجب أن يركز المخطّط على البحث عن الأسواق وتحليل الموارد، وأهداف نشاطات التسويق التي تقوم بها المكتبة الحكومية.

### 13.3 دراسة السوق وتحليل الموارد

#### 13.3.1 دراسة السوق – من هو الجمهور الأساسي الذي نهدف إليه؟

رغم أن تعريف مستخدمي المكتبة الحكومية يتمّ بحسب وظيفة المنظمة ويعدّ بالتالي متشابهاً، يستطيع المرء في أغلبية الأحيان، أن يحدد مختلف مجموعات المستخدمين.

يجب تحديد الجمهور الهدف (موظفي الحكومة) أو مستخدمي الخدمات الآخرين (الذين قد يكونون عامّة الشعب أيضاً) ويجب أن تكون نشاطات التسويق مناسبة لهذا الجمهور. يجب أن يتضمّن تخطيط وتقييم مخطّط التسويق موظفي الحكومة، إذ أنهم يشكّلون أعضاء من الجمهور.

يجب أن تفهم المكتبة بالكامل البحث الخاصّ بتصرفات مجموعات المستخدمين، كما أن تحدد المعلومات التي تحتاجها كلّ مجموعة ونوع الخدمات التي تفضّلها. راجع القسم الرابع في ما يتعلق ب "تعريف حاجات المستخدمين وتلبيتها" لمزيد من المعلومات عن هذا الموضوع. من المفيد أيضاً النظر في مصادر معلومات أخرى توفرها السلطة (كالأرشيف ومجموعة البيانات والمواقع الإلكترونية على سبيل المثال). بغض النظر عن احتمال التعاون مع مورّدي المعلومات المذكورين، يجب الاتفاق على تقسيم السوق والتزويد وفقاً للمهمات المطلوبة.

حاول اعتماد نظريّة المستخدم. تأكد من أنه يلجأ الى المكتبة فوراً عند الحاجة للمساعدة.

#### 13.3.2 تحليل الموارد

ما هي الموارد التي يجب أن تستخدمها المكتبة في التسويق؟ قد تتضمن هذه الموارد موظفي المكتبة ومجموعتها والوقت وفرص التعاون.

#### 13.4 أهداف التسويق

من خلال دراسة السوق وتحليل الوارد، تستطيع المكتبة الحكومية تحديد أيّة روتين عمل داخلية وإجراءات يجب تطويرها. والسؤال المهم طرحه هنا هو: "ما الذي يعيق منهجية العمل التي يتبّعها السوق؟"

تستطيع المكتبة تعريف أهدافها التي تريد بلوغها من خلال نشاطات التسويق. رغم أن هذه الأهداف فردية، يجب أن تهدف عند جمعها الى تحقيق سياسة التسويق ويجب بالتالي أن تمكّن الموظفين من تنفيذها بحسب الوضع المالي والتنظيمي الحالي لمكتبة معينة.

- **تحسين الخدمة:** يرجع الى تحسين مجموعة المنتجات والخدمات المقدّمة كإكتساب سريع للموارد ومعلومات حديثة أكثر وتطوير قواعد بيانات جديدة ونشر دليل خدمة معلومات جديد، على سبيل المثال.

- **الترويج:** تشكّل العلاقات العامّة والإعلان، النواحي الأساس في عمليّة التسويق. لا تفيد الاجراءات الفضلى في المكتبات والمنتجات الممتازة موظفي المنظمة، ان لم يكونوا من المروّجين، وأن لم تتضمن اساسا العلاقات العامّة الداخليّة، بدلا من الحملات الاعلانية.

تتأكد المكتبة من أن الإدارة تفهم أهميّة الخدمات المؤمّنة إذ ان بدونها، قد يضيع موظفوه الوقت في محاولة إيجاد المعلومات المناسبة والموثوق بها.

يجب أن تستخدم المكتبات الحكوميّة مختلف طرق الترويج لإثبات وجودها وإظهار مجموعة الخدمات التي تؤمنها في كلّ وقت ومكان ممكنين.

### 13.5 وسائل التسويق

تمتدّ من وسائل وتقنيات بسيطة كالكتيبات التي تعلن عن دوام العمل والخدمات، الى الطرق الأكثر تعقيدا. وقد تتضمّن:

- العمل مع وسائل الاعلام
- استخدام وسائل الاتصالات الداخليّة، كشبكة الإنترنت الداخليّة
- التقارير السنويّة
- وسم المنشورات برمز او شعار المكتبة
- المواقع الإلكترونيّة
- مؤشرات وكتيبات ومساند الفأرة، ألخ.
- لوحات اعلانية في المكتبة
- حلقات دراسيّة حرّة ومؤتمرات حول خدمات المكتبة او مشاكل الوكالة
- أنظمة لإرشاد المستخدم
- تقديم العروض لموظفي الدائرة
- استطلاعات رأي لتقييم الحاجات
- حملات تسويق
- عرض

قد تكون العوامل والوسائل الأخرى مفيدة أيضا ويمكن استخدامها بشكل مناسب.

### 13.6 تحفيز الموظفين

يجب أن يقبل موظفو المكتبة سياسة التسويق ويجب أن يشتركوا بعمليّة التخطيط بشكل فعّال. بهذا، يجب أن يركزوا باستمرار على المستخدم، بما أن كلّ شيء يبدأ وينتهي عنده. في نهاية المطاف، يعتمد عمل العلاقات العامة الناجحة بالإجمال ولحدّ كبير على الطريقة التي يقَدّم بها موظفو المكتبة أنفسهم للمستخدمين، فتعتمد بالتالي على توجيه للمستخدم واضح. يتطلب ذلك بيئة عمل مريحة، ونية بالمساعدة وأجوبة مناسبة لتعليقات المستخدمين.

### 13.7 ميزانية التسويق

يجب وضع ميزانية إذا أمكن وحتى لو كانت صغيرة، لنشاطات التسويق. يجب تصنيف التسويق إذا أمكن كمسؤولية موظف معين وذلك بهدف التخطيط؛ ولكن من الممكن أن يشارك طاقم العمل بكامله في نشاطات التسويق.

### 13.8 التقييم

تحتاج المكتبة أن تظهر دائما عن قيمة خدماتها. يجب تقييم وتحديث الجهود في ما يتعلق بالتسويق بشكل مستمر وذلك بهدف تحديث رسالته وانعاشها وللتوافق مع رؤية جمهور المكتبة الحكومية. وينطبق ذلك أيضا على المنتجات والخدمات الجديدة. بعد فترة ترويجية، يجب تقييمهم بحسب إذا ما حققوا الأهداف الموضوعية مسبقا ووفق إمكانيتهم في الزيادة من رضى المستخدم. يساعد استطلاع رأي حول رضى المستخدم في الحصول على معلومات مفيدة.

### 13.9 الخاتمة

لا تستسلموا! تحتاج الإدارة العليا للمنظمة الى تذكيرها باستمرار بقيمة المكتبات في ما يتعلق بعمل المنظمة. أظهروا لهم أن المكتبات الحكومية تشكل أفضل استثمار من الممكن أن يقوموا به للتماشي مع المتطلبات المتغيرة للقرن الواحد والعشرين.

## الدخول المبكر

تدعو وزارة المالية الفنلندية موظفيها الجدد الى جولة تقديمية في خدمة المعلومات. خلال هذه الجولة التي تستغرق حوالي ساعتين، يتعرف الموظف الجديد على كافة مهام خدمة المعلومات، كخدمات المكتبة والأرشيف وخدمات معلومات الإتحاد الأوروبي وإدارة الوثائق على سبيل المثال. تكمن الفائدة الأساسية من هذه الجولة التقديمية في البدء بتواصل شخصي بين خدمة المكتبة والمعلومات من جهة، والموظف الجديد من جهة أخرى. ويوفر ذلك مساعدة مهمة في تخطيط وتطوير خدمة المكتبة والمعلومات بالارتكاز على المعلومات التي يحتاجها المستخدمون.



## القسم الرابع عشر

### الالتزام بحماية خصوصية المستخدمين

#### 14.0 تمهيد

في مجال الخصوصية، يجب أن تتبع المكتبات الحكومية قوانين بلدهم. ولكن الخصوصية تعتبر بغاية الأهمية في استعمال المعلومات الحكومية بما أن ذلك يشكل فرصة للحكومة لتعرف عما يقرأه الشعب أو عما يبحث عنه في مكاتبهم. تشكل خصوصية استعمال موارد المكتبة الحكومية مهمة إذا كان المستخدم عضوا منتخبا في الحكومة، موظفا حكوميا أو من عامة الشعب.

تتألف الخطوات الثلاث لحماية خصوصية مستخدمي خدمات المكتبة من:

- تحديد السياسة الحكومية الوطنية في ما يتعلق بخصوصية استخدام المكتبة.
- وضع سياسة المكتبة في ما يتعلق بخصوصية استخدامها، ويشمل ذلك طريقة غير متحيزة لإستخدام الموارد من قبل المسؤولين المنتخبين والمعيّنين.
- تطوير إجراءات لاتباعها موظفو المكتبة في ما يتعلق بخصوصية استخدام المكتبة.
- تدريب الموظفين على الفلسفة الكامنة في السياسة وتطبيق الإجراءات الخاصة بهذه الأخيرة.
- قد تودّ المكتبة تدمير السجلات التي تربط الأفراد بمراد المكتبة الحكومية إذا كان ذلك قانونيا وحالما تردّ الموارد وإذا ما عادت تستعمل.

#### 14.1 تحديد السياسة الحكومية الوطنية في ما يتعلق بخصوصية استخدام المكتبة

قد يكون للسلطة الحكومية التي تخدمها المكتبة سياسة في ما يتعلق بخصوصية استخدام الموارد الحكومية. لجميع الولايات في الولايات المتحدة سياسة مماثلة على سبيل المثال. كجزء من ذلك، تتم حماية جميع السجلات المتعلقة باستخدام المكتبات وحتى في بعض الحالات، الملاحظة المكوّنة عن استخدام المكتبة (يسأل الفرد سؤالا مرجعيا ويحصل على جوابه فيما لم يكتب أي سجل خطي خاص بهذا السؤال). في الولايات المتحدة، لا يكون الولوج الى هذه السجلات متوفرا الا بأمر من قاضي أو محكمة أو بإذن خاص من مستخدم المكتبة.

#### 14.2 وضع سياسة المكتبة في ما يتعلق بخصوصية استخدامها

يجب أن تركز سياسة خصوصية المكتبة على قانون سلطة حكومية إذا وجد قانونا مماثلا. إذا لم يوجد قانون مماثل، يجب أن تضع المكتبة سياستها ويجب أن تتضمن عوامل السياسة المثالية التالية:

- يجب أن تنطبق السياسة على المسؤولين المنتخبين والمعيّنين وموظفي الحكومة وعامة الشعب إذا كانوا يستخدمون المكتبة.
- يجب ألا تكشف المكتبة عن أية أدوات استخدمت من أي مستخدم إلا إذا كان الطلب مرفقا بأمر من محكمة أو حكم قانوني آخر أو إذن خاص من مستخدم المكتبة.
- لن تكشف المكتبة عن أية معلومات طلبت من مستخدميها.

- سيحافظ أمين المكتبة على طريقة غير متحيزة وصارمة في ما يتعلق بالمعلومات التي يطلبها مستخدمو المكتبة. يجب تأمين كامل المعلومات بقدر ما تسمح الموارد، عن جميع جوانب مشكلة يتم بحثها دون تفضيل أي حزب سياسي ضمن أو خارج السلطة. يجب الحفاظ على خصوصية صارمة للأفراد والمشاكل التي يتم إجراء البحث عنها.

- يجب حذف جميع السجلات المطبوعة والالكترونية التي تربط فردا ما بمكتبة أو موارد الكترونية معينة، حالما ينتهي الفرد من استخدام المعلومات.

قد تتمنى المكتبة مراجعة سياسة خصوصيتها والموافقة عليها من قبل السلطة العليا في المكتبة. سيؤمن ذلك فهم جميع موظفي المكتبة لحقوقهم في استخدام أدوات المكتبة وحدودهم لهذا الإستعمال إذ أنه حق أيضا لاستخدام الآخرين.

### **14.3 تطوير الإجراءات التي يتبعها موظفو المكتبة في ما يتعلق بخصوصية استعمالها**

عند الكتابة والموافقة على سياسة ما، يجب تحضير الإجراءات التي سوف تطبق. تتضمن عوامل هذه الإجراءات النقاط التالية:

- تصريح عن السياسة وموافقة السلطة الحاكمة والمكتبة عليها.

- إرشادات لجواب موظفي المكتبة عن طلب كشف معلومات عن هوية مستخدمي موارد المكتبة ويتضمن ذلك الى من يوجه طلبا كهذا.

- إرشادات عن نوع الوثيقة القانونية المطلوبة لإبطال سياسة الخصوصية في حالات معينة.

- الإستثمارات المتوفرة للأفراد للسماح للمكتبة بالكشف عن استخدامهم لموارد المكتبة (كمستخدم مكتبة يجري بحثا طويلا عن موضوع ما على سبيل المثال وقد يسرع كشفه عن هذا الاستخدام من الولوج للمعلومات).

- تعليمات عن حذف أوراق أو عناوين الكترونية بين مستخدم المكتبة والأدوات المستخدمة خلال زيارة المكتبة أو جلسة الكترونية.

- نتائج وتداخلات إنتهاك السياسة.

### **14.4 تدريب الموظفين عن الفلسفة الكامنة في السياسة وتطبيق الإجراءات الخاصة بها**

من المهم أن يفهم الموظفون الفلسفة الكامنة في السياسة وأنه يجب ألا يتخذوا قرارات فردية أو أن يكشفوا أية معلومات استعملت من مستخدمي المكتبة بطلب من أي موظفين حكوميين.

يجب تدريب الموظفين على تطبيق الإجراءات مع التأكيد بالحاح على من يمتلك السلطة للإجابة لطلب قانوني ولمن يجب توجيه هذه الطلبات.

### **14.5 السجلات التي تربط الأفراد بموارد المكتبة الحكومية حالما ترد هذه الموارد أو ينتهي استعمالها**

في عالم الخصوصية المثالية، تقضي الإجراءات بإتلاف السجلات التي تربط مستخدمي المكتبة بأدوات مكتبة معينة، ومن الممكن أن تختلف هذه الإجراءات في استخدام أدوات المكتبة المطبوعة أو في التواصل مع موظفي المكتبة كطرح الأسئلة المتعلقة بالإرشادات أو لاستخدام موارد المكتبة الإلكترونية في المكتبة وعن بعد.

- من الممكن استخدام موارد المكتبة المطبوعة أو السمعية المرئية في المكتبة أو إخراجها منها من قبل المستخدم. من الممكن أن يكون هناك سجلّ خطّي لمراد المكتبة المستخدمة فيها كما يمكن عدم وجوده. وإذا وجد، يجب إتلافه حالما يخرج المستخدم من المكان. ويجب إتلاف السجلات المنشورة التي تربط فردا بأدوات المكتبة المطبوعة أو السمعية المرئية حالما ترد هذه الموارد الى المكتبة.

- يجب الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بدرجة استخدام أدوات المكتبة بهدف الاكتساب أو الإتلاف طالما أنها لا ترتبط بأفراد معيّنين.

- من الممكن المحافظة على سجّلات المكتبة المتعلقة بالتواصل مع الموظّفين خاصّة إذا كان أمين المكتبة يساعد مستخدم ما في بحث جار. في هذه الحالة، يجب إتلاف السجلات عند انتهاء مشروع البحث.

- تتوفر موارد المكتبة أكثر وأكثر الكترونيا. ويمكن البحث عن هذه الموارد في المكتبة أو عن بعد. ويجب حذف أي سجل الكتروني عن استخدام فرد ما لمراد المكتبة حالما ينتهي هذا الإستخدام. يتضمن ذلك طلبات الإرشادات المرسلّة الكترونيا. من الممكن الاحتفاظ بسجلات إستخدام موارد معيّنة وحتى نوع المستخدم طالما لا يتصل ذلك بمستخدم معيّن للمكتبة.

#### **14.6 التحدّيات في البلدان النامية**

يعتمد هذا المبدأ كثيرا على سياسة المعلومات للوكالات الحكومية والمكتبات الحكومية. وقد يشكّل ذلك مشكلة في الدول النامية التي لا تتمتع بتاريخ يحترم حقوق الإنسان وحرية المعلومات. ومن الممكن أن يخدم هذا الدليل كطريقة لتأييد سياسة تحمي خصوصية مستخدمي المكتبة.

#### **14.7 الخاتمة**

يحقّ لمستخدمي المكتبات الحكومية استخدامهم بخصوصية لمراد المكتبة. من المهم الموافقة على هذه السياسة خطيا لحماية مستخدم المكتبة وموظفيها والحكومة.

## القسم الخامس عشر

### نزعات في المكتبات الحكومية

#### 15.0 تمهيد

اسأل أمين أي مكتبة حكومية، سيكشف لك عن أن الموارد تضيق كل سنة، وستبدأ الذكريات والنكت من الأيام القديمة والجيدة بالتدفق. شكّلت المكتبات الحكومية أهدافا لتقليل الكلفة لأكثر من عقد وهذه النزعة مستمرة. في الحالات القصوى، عندما تحتل المكتبة المرتبة الأولى، يراقب العديد من الآخرين المكان الذي تحتله رفوف المكتبة وهم يخططون لحلّ المجموعات وإعادة استخدام المكان لأغراض جديدة. عادة، للحكومات فترات عمل تمتد من أربع إلى خمس سنوات وللعديد من صانعي القرارات الفترة نفسها. يتمتع أمناء المكتبة بوجهة نظر مختلفة وإدراك عميق لقيمة المكتبة مع مرور الزمن. من المهم جدا التعبير عن هذه القيمة بمصطلحات يفهمها صانعو القرارات بهدف الدفاع عن المكتبة ومجموعاتها.

ولكن، ليس كل شيء مظلما ومحبطا. هناك عدد من النزعات التي قد تساعد أمناء المكتبات الحكومية والمكتبات للإبحار في المخاطر والنمو بشكل أقوى وأفضل. من المهم إدراك النزعات النامية وخطورتها والفرص التي تقدمها واستغلالها وتطويرها إذا أمكن. كانت المكتبات مؤسسات تغيّرت قليلا خلال القرن الماضي، إنما قد بات التغيير متوقعا أكثر من أي شيء آخر في المكتبات كما في كل مكان من المجتمع. قد يحسّن التأسيس المرتكز على التغيير، فعالية الخدمات لمستخدمي المكتبة وهذه العملية أساسية في مساعدة الإدارة في إدراك قيمة المكتبة ومساهمتها القصيرة والطويلة الأمد إلى عمل المنظمة الفعّال.

#### 15.1 الوقوف بوجه المخاطر الأساسية – من تقليص الميزانية إلى الإقفال

دقّ جرس الإنذار لأمناء المكتبات الحكومية في الولايات المتحدة عام 2003 وما زال يدقّ منذ ذلك الحين. في طريقة لتقليل الكلفة، قررت إدارة وكالة حماية البيئة في الولايات المتحدة إقفال أهم مكتباتها على الساحل الشرقي. وقد دعم التأثير السلبي الهائل على عمل وكالة حماية البيئة وعلى الموظفين الذين يقدمون برامجها، بالأدلة والوثائق من عدد من المصادر. لا تزال الحسابات غير معروفة وقد لا تعرف أبدا، في ما يتعلق بكلفة خسارة المعرفة من المجموعة في هذه المنظمة المتأثرة بالتغيير الذي جرى. (ولكن، مع التغيير في قادة الحكومة في الولايات المتحدة عام 2006، أعادوا النظر في إقفال هذه المكتبات وهذا مثال ممتاز عن الاختلاف في وجهة النظر والأفعال الذي تتخذه الحكومة عند تغيّر القادة). وكذلك، بشكل من المحتمل أن يكون أقل قسوة، يحصل التقليص في المكتبات الحكومية والمكتبات الحكومية الداخلية في العالم بأجمعه، ويبرهن ذلك تأييدا من الإدارة العليا على المدخرات القصيرة الأمد دون اعتبار مناسب للنتائج الطويلة الأمد.

ينظر صانعو القرارات بتزايد الانترنت كوسيلة تحل مكان المكتبات وينظرون أيضا إلى المكتبات الورقية كمورد قديمة. يساهم عدد من العوامل لتشكيل وجهة النظر هذه. تصدر بعض من وجهات النظر هذه بالفعل من ممارسات المكتبة المحسنة، كالأرباح الجيدة على سبيل المثال. تسمح المكتبات الحكومية المشغلة أوتوماتيكيا الموارد الورقية عادة وترفقها في رسالة إلكترونية على شكل:

PDF

للطالبين، وبذلك تغطّي الى حدّ ما بغير قصدّها أهميّة الموارد المطبوعة المستخدمة بكثرة. بالإضافة الى ذلك، تدير المكتبة الاشتراكات الالكترونية بالصحف ووسائل دعم المعلومات / القرارات وهذه الاشتراكات والوسائل توقّرها مكاتب صانعي القرارات (وحيث يسافرون، عبر شبكة اتصالات خاصة على الانترنت. تبذل المكتبات مجهودا لجعل خدمات وموارد المعلومات متوفرة بطريقة متواصلة. تحجب دقّة الإجابة عن الأسئلة المرجعية، تشكيل القوائم وتنظيم الأدوات، التعامل مع الإشتراكات الالكترونية والمطبوعة والإذن بذلك، وترخيص موارد المعلومات القيّمة، من المستخدم وبالتالي من صانعي القرارات، في نهاية المطاف.

يشكل صانعو القرارات الأساسيون فئة من مستخدمي المكتبة. وكما مع جميع مستخدمي المكتبة، تأمين خدمات مناسبة، قيّمة وفعّالة أساسية لبنية قوية. ولكن، يجب استعمال طرق خاصة لتعبير المكتبة عن قدرتها لصانعي القرارات الأساسيين. عند إجراء تغيير إداري، يجب أن تأخذ المكتبة مواعيد مبكرة لتقديم المكتبة وخدماتها المرجعية المتوفرة للوزير وموظفيه ويجب أن تكون جاهزة لتقوم بذلك خارج جدران المكتبة وحتى خارج نطاق دوام العمل. قد يكون لعب الأدوار والممارسة مع الزملاء أساسيين للاكتساب والتعامل مع مصطلحات وأولويات الإدارة الجديدة. كلمة تحذير: من المهم التذكّر أنه على هذا الصعيد، تزيد المخاطر، فلا يجوز الخضوع لإجراءات إعطاء الوعود غير العملية. يجب الوعد فقط بما يمكن تقديمه، وتقديم ما وعد به.

تدوم الإنطباعات الأولى و يعدّ هذا النوع من التواصل التقديمي مهما. على نحو مثالي، يجب أن تكون المكتبة مكانا حيث كل ما يعرض مشوق ومغر لدرجة جذب الزوار. تحسنت بنية المكتبة ومكانها الجغرافي بشكل جذري. يجب أن يكون التصميم والمكان عصريين وجذابين بقدر ما تسمح الميزانية.

تعدّ المتابعة الفردية لمسائل معيّنة والتواصل المستمر بغاية الأهمية. يجب أن تتضمن الاتصالات المنتظمة لجميع مستخدمي المكتبة، الإدارة العليا وأن تشمل خدمات وأدوات الاطلاع على آخر المستجدات، الإعلانات، النشرات الإخبارية، المناسبات و مخططات التسويق الأخرى لإثبات وجود المكتبة وقيمتها عند إتخاذ القرارات بشأن الموارد.

قد لا يكون السياسيون وصانعو القرارات أكاديميين حائزين على الشهادات يقدرّون بحقّ الأبحاث المفصّلة وتقييم الأدب. من هنا، نرى أن الإقناع ضروري. يركز الأدب في المكتبة بتزايد على كلفة وإفادة المكتبات. تتعدد الأمثلة حين وفّر أمين مكتبة مرجعي آلاف الدولارات على الهيئة الرئيسية. هناك أيضا أمثلة عن أبحاث مهدورة ومنسوخة بسبب الفشل في إدارة بحث أدبي موثوق به. يجب أن تعمل المكتبة على الإطلاع على كلفات وفوائد وتأثير التقييم في مخططات التسويق وأن تدخل أمثلة تفسيرية حيث يمكن.

وافق على الارتباطات العامّة وكن نشيطا في برامج ودعم القراءة والكتابة لعامّة الشعب إذا سمحت القوانين الحكومية بذلك. لا تفوت أية فرصة لتسويق المكتبة والخدمات التي تقدمها.

## 15.2 الفرص والنزعات النامية

من الممكن إستغلال بعض نزعات المكتبات الحكومية التالية للحصول على خدمات أكثر فعالية ونظرة أفضل للمكتبة:

- ليس من السهل تعريف حاجات المستخدمين وتلبيتها. تطور الاتصالات وأدوات الاستطلاع للرأي الحديثة باستمرار فيما معظمها مجاني وشبه مجاني على الإنترنت.

- قد تستفيد المنظمات التي تواجه بعض الصعوبات من تقنيات كشبيكات اتصالات خاصة على الانترنت لتوفير ولوج عادل الى الموارد المرخصة المشتركة.

- لقد وُحِدَت الانترنت المجال لدرجة معينة. تصعب مشاركة شبكة الاتصالات والمعلومات في تخبئة المعلومات الحكومية. وتشكل هذه فرصة ذهبية لأمين المكتبة.

- سيستمر التعاون بالإزدياد. تسهل شبكة الإتصالات مشاركة أفضل الممارسات وفوائد المنافسة الحقيقية في المشاركة في المؤسسة. تؤمن المجتمعات الممارسة النصائح والأعمال بإستماعها للآخرين. وتساعد بشكل حكيم في إطلاع عامة الشعب وحمايتهم من الإجراءات والقرارات المتسرعة.

- تتوقع المكتبة التغيير المستمر وتقنيات أفضل.

تقرّ الدوائر الحكومية بتزايد بأنها منظمات تركز قيمتها على رأسمالها البشري، وبخاصة المنظمات المرتكزة على المعرفة. تشكل هذه الأخيرة منظمات تتعلم بأن "تشجيع مشاركة المعلومات بين الأفراد من خلال عدّة طرق رسمية وغير رسمية. تؤمن مشاركة المعلومات قيمة دائمة للمنظمة عبر تنشيط الإبتكارات ومشاركة المعلومات الفعالة التي تؤدي الى نمو المعرفة... يجب أن يكون أخصائي المعلومات مثالا للتصرفات المناسبة للمساعدة في نمو المنظمة من حيث المعرفة". ويشمل ذلك إنشاء الموارد والولوج إليها، السماح للزبائن باستخدامها بأنفسهم، جمع تعليقات المستخدمين والإجابة بتحسين و تغيير وإزادة الخدمات والمنتجات. يجب أن يعرف أمين المكتبة قدر الإمكان عن أي أفراد يعملون على مشروع معين والمشاركة في الجمع بينهم.

تصبح كل هذه النشاطات التقليدية للمكتبة في المنظمة قيد التعليم، جزءا من ردّ من المنظمة ككل على فوائد المنافسة الواضحة التي تتجلى بتطوير ومشاركة فرص التعليم في المنظمة.

### 15.3 الخاتمة

يستحق العناء أن يتفحص أمناء المكتبة دوريا البيئة الخارجية للنظر الى العالم نظرة شاملة. على سبيل المثال، لقد وضع معهد دا فنشي، وهو يعنى بالإبداع الخاص بالمستقبل، سبعة عوامل تؤثر بنمو المكتبات في المستقبل.

- تغيير أنظمة الإتصالات بإستمرار طريقة الولوج للمعلومات.

- تنتهي كل التقنيات. ستبدل جميع التقنيات المستعملة اليوم بشيء جديد.

- لم نتوصل حتى الآن الى تقنية لتخزين أصغر الذرات، فنتمنى أن يكون ذلك قريبا.

- ستصبح تقنية البحث معقدة أكثر وستشمل القدرة على البحث عن صفات كالطعم والرائحة واللمس والتأمل ودرجة الشفافية والوزن والكثافة والنغمة والسرعة والحجم.

- يغيّر ضغط الوقت أسلوب داعمي المكتبة.

- مع مرور الوقت، سننتقل الى مجتمع شفهي. سيصبح الحاسوب مشابها للإنسان مع شخصية وصفات وميزات نشعرنا وكأننا موجودون مع أناس آخرين.

- ينمو الطلب على المعلومات العالمية بشكل تصاعدي. تشكل قدرتنا على تعلم وفهم حضارات العالم أساسا لقدرتنا كي نتحضر للمجتمعات العالمية المستقبلية. في الوقت ذاته الذي نتعلم فيه عن المجتمعات العالمية، سيبدأ عصر جديد من الأنظمة العالمية بالظهور.

- يتحضر العالم لإستقبال عصر جديد من الأنظمة العالمية. ستلعب المكتبات دورا أساسيا في تطوير هذه الأنظمة إذ أنها ستهتم بالأرشيف ونشر قاعدة المعلومات اللازمة لإنشاء النظام الجديد. تشكل المكتبات نظاما عالميا يمثل أساس الأنظمة والحضارات الجديدة.

- نحن ننتقل من إقتصاد يرتكز على المنتجات الى إقتصاد يرتكز على الخبرة. ستتحول الكتب من مُنتج لخبرة. فيما تتحول الكتب من صفحات مليئة ببعض الكلمات لإستعراض الكتروني للمعلومات، ستراجع وتقيم الكتب المستقبلية بحسب الشعور الذي تخلقه.

- ستتحول المكتبات من مركز للمعلومات لمركز للحضارة. تؤثر المكتبة المرتكزة على الحضارة في المجتمعات من خلال تقييمها للألويات وتأمين الموارد لدعم كل ما يعدّ مهماً.

إنطلاقا من هذه التحليلات وغيرها، قد يكون المرء على صواب في التفكير بضرورة موازنة المكتبات الحكومية للتغيير من كلّ النواحي. يجب أن نتذكر أن السياسيين بأنفسهم يبقون على علم بالنزعات وبأن وجهات نظر صانعي القرارات دقيقة. يجب أن يحافظ أمناء المكتبة المحترفون على إطلاع مستمر لما يقال ويتمّ النظر فيه. وهذا أساسي لنجاح ومستقبل المكتبة الحكومية. فيما قد لا ننفق جميعنا على رؤية مفكري المستقبل المذكورين، يبقى التحضر أساسيا. هيئوا دفاعكم وعززوا قوّتكم. حافظوا على إتصالات جيدة مع المستخدمين والتأقلم وفقا لحاجاتهم. تقبلوا واستغلّوا التقنيات الحديثة لإفادة المستخدمين وتأكدوا من أن الذاكرة المؤسسة للدائرة ستدوم للأجيال القادمة. إدركوا مكانة المكتبة في تاريخ دولتنا. وفوق كلّ شيء، عبّروا عن متعة إدارة المعلومات الحكومية والمكتبة وتطلّعوا للمستقبل بخيال وإبداع.

## القسم السادس عشر

### الخاتمة

في هذا الدليل للمكتبة الحكومية، حاول قسم المكتبات الحكومية وقسم المعلومات الحكومية والمنشورات الرسمية في الإفلا، تقديم إرشادات أساسية وممارسات أفضل لتأمين خدمة مكتبة حكومية قيّمة لمستخدمي المكتبة. ويشمل المستخدمون مسؤولي الحكومة والموظفين وعمامة الشعب بحسب أهداف كلّ مكتبة. من الممكن تلخيص عدد من المبادئ من مجموعة المعلومات المقدمة في هذا الدليل. وتتقسم هذه المبادئ الى قسمين:

### إدارة المكتبة الحكومية

- من المهم تخطيط وتقييم خدمات المكتبة الحكومية بشكل دوري.
  - يجب أن تقرر المكتبات الحكومية مخططها الإداري بحسب البيئة السياسية، التي تعمل فيها، وانتهاز الفرص لزيادة الدعم للمكتبة والتصرف بطريقة لائقة.
  - يجب أن تكون المجموعات بالشكلين المطبوع والالكتروني، وأن تركز على مخطط لتطوير المجموعة، وأن تكون مصممة لتلبية حاجات زبائن المكتبة الأهم.
  - يجب المحافظة دائما على المعلومات الحكومية سواء كانت مطبوعة أو الكترونية.
  - يجب توظيف المتخصصين المدربين ذوي الرواتب العادلة، في المكتبات الحكومية.
  - يجب دعم المكتبات الحكومية ماليا من خلال المبالغ الكافية لتأمين الخدمات المطلوبة بهدف تلبية حاجات المستخدمين.
  - يجب أن تؤيد المكتبات الحكومية وجمعيات المكتبة في البلدان، دعم المكتبات الحكومية ودورها في حكومة عليّة.
  - يجب أن تتعاون المكتبات الحكومية مع مكتبات أخرى لتأمين أفضل ولوج ممكن للموارد المطلوبة.
  - يجب أن تطوّر وتطبق المكتبات الحكومية مخططا لتقديم خدماتها.
- المسؤوليات تجاه مستخدم المكتبة الحكومية
- من المهم تعريف وتطوير المجموعات والخدمات لتلبية حاجات المستخدمين.
- يجب أن تؤيد المكتبات الحكومية ولوجا مجانيا، دائما وعاما لوثائق الدولة الحكومية والمتعلقة بالمعلومات.
  - يجب أن يحصل المواطنون على ولوج مجاني للمعلومات الحكومية.
  - يجب أن يحصل المواطنون على المعلومات بطريقة ملائمة ودون تدخل أو موافقة الحكومة.
  - تلتزم المكتبات الحكومية بحماية خصوصية المستخدمين.
- نتمنى أن يكون هذا الدليل مفيدا فيما يبني أمانة المكتبة مكتبات حكومية مهمة.



## القسم السابع عشر

### لائحة المساهمين

نانسي بولت هي أمينة مكتبة الولاية السابقة في ولاية كولورادو في الولايات المتحدة، حيث خدمت لثماني عشرة سنة. ومن إحدى خدماتها الإشراف على برنامج مستودع الوثائق في الولاية. حاليًا، هي تدير شركة استشارات خاصة بها: نانسي بولت وزملاؤها. خدمت بولت في قسم المكتبات الحكومية في الإفلا لتسع سنوات وترأسها من عام 2005 لعام 2007. وكانت في الوقت نفسه رئيسة قسم المكتبات الخاصة وخدمت كذلك في اللجنة المحترفة مجلس إدارة الإفلا. فقد كانت رئيسة اللجنة التي تعنى بالدليل.

سانجاي ك بيهاني بدأ مسيرته المهنية كأمين مكتبة في قسم التعليم في حكومة ولاية راجاستان (الهند) عام 1987 بعد حيازته على ماجستير (مع ميدالية ذهبية) في علم المكتبة. إنضم للحكومة الهندية كأمين مكتبة محترف عام 1988 في وزارة الزراعة، وانتقل الى وزارة الخارجية عام 1990. خدم أيضا كأمين مكتبة في اللجنة العليا في الهند، دهاكا (بنغلادش) من عام 1994 لعام 1997 وفي السفارة الهندية في كاتماندو في النيبال من عام 2000 لعام 2003. حاليًا، يعمل سانجاي في مكتبة وزارة الخارجية في نيرو دلهي في الهند. وهو عضو في اللجنة المختصة بالدليل في قسم المكتبات الحكومية في الإفلا. وهو عضو دائم في لجنة قسم المكتبات الحكومية في الإفلا للفترة الممتدة من عام 2007 لعام 2011.

سوزان بوج أمضت مسيرتها المهنية في العمل في مجموعة من المكتبات الحكومية وقد احترفت تأسيس الخدمات في المنظمات التي وظفت في السابق خبراء بالمعلومات. هي عضو مؤسس ورئيسة سابقة لمجموعة المعلومات والمكتبات الحكومية في المعهد الخاص لإختصاصيي المكتبة والمعلومات. وقد كتبت عدّة مقالات عن المكتبات الحكومية بالإضافة الى كتاب بعنوان: "تطوير مهنة أمناء المكتبات الحكومية تضعفها المرتبة والجنس". من عام 1966 لعام 2002، كانت ممثلة المملكة المتحدة في قسم المكتبات الحكومية في الإفلا. وبالإضافة الى كتابة فصل من هذا الدليل، فهي أيضا محررة الكتاب ككلّ.

هناء فيشر هي أخصائية في البحث عن المعلومات في قسم التجارة والدفاع والخارجية من خدمة البحث الخاصة بمجلس الشيوخ والنواب الأميركي، وهي قسم من مكتبة الكونغرس في الولايات المتحدة التي تقوم بالأبحاث في الكونغرس. ومن المواضيع التي تخصصت بها، القضايا الآسيوية والإحصائيات المتعلقة بالكوارث. وهي عضو في قسم المكتبات الحكومية وعضو في جمعية المكتبات الخاصة.

ماريا غوكريتز (ماجستير في علم المكتبة من جامعة هامبولت في برلين) هي رئيسة مكتبة وزارة التعليم والثقافة الثورنجية ووزارة الإعمار والسير في إرتفورت في ألمانيا. هي عضو في مجلس جمعية المكتبات الحكومية والبرلمانية في ألمانيا ومشاركة في تأسيس الجمعية الثورنجية للمكتبات الحكومية. وقد كانت عضوا في اللجنة المختصة بالدليل في قسم المكتبات الحكومية في الإفلا وعضو في قسم المكتبات الحكومية لخمس سنوات. وقد كانت عضوا دائما في قسم المكتبات الحكومية في الإفلا من عام 2007 لعام 2011.

سو ويستكوت تعمل حاليا في قسم تقنيات المعلومات والاتصالات في دائرة المجتمعات والحكومة المحلية في المملكة المتحدة. وقد عملت في أربع دوائر حكومية في المملكة المتحدة وشغلت أدوار عدّة في المكتبة والمعلومات خلال مسيرتها المهنية. لقد أمضت كذلك سنة تمّ نقلها خلالها لتعمل كرئيسة إدارة المعلومات في الأمانة العامة لمنظمة العفو الدولية. وهي حاليا تشغل منصب سكرتير لجنة أمناء المكتبة الإداريين ولجنة المملكة المتحدة للمحترفين في الدوائر الحكومية وقد

كانت في السابق مستشارة تمثل القطاع الحكومي في اللجنة الوطنية لهيئة الأخصائيين في المملكة المتحدة.

جاين وو حائزة على شهادات جامعية من جامعة مانيتوبا (الرياضيات) وألبرتا (علم المكتبة) وجامعة سانت جون في نيويورك (ماجستير في إدارة الأعمال). كونهت مؤمنة في إستمرارية التعلم، لقد أكملت عددا من الدورات الجامعية كتلميذ خاص. لقد كانت رئيسة أمناء المكتبة في المكتبة التذكارية لدايفد لوبن، في منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة في روما في إيطاليا منذ آب عام 1933، و قد كانت تلك الفترة إنتقالية ومهمة للمنظمة والمكتبة. لقد عملت قبل ذلك في عدة مناصب تزيد من مسؤوليتها الإدارية كمنصب مع الحكومة الفدرالية الكندية في المكتبة الوطنية الكندية في قسم البيانات المصورة، كناديانا ومكتب مارك الكندي، دائرة العدل الكندية ودائرة الزراعة الكندية. وهي عنصر فاعل في الإفلا منذ الانتقال الى علم المكتبات الدولي، مصدره بذلك عددا من الصفحات والدورات الكتابية، ومحررة عددا من الأوراق لقسم المعلومات الحكومية والمنشورات الرسمية ومشكلة عضوا فيه في اللجنة الدائمة لدورتين، أولا كمسؤولة عن المعلومات، ثانيا كسكرتير وأخيرا كرئيسة من عام 2005 لعام 2007. وقد عيّنت مؤخرا كعضو في اللجنة الدائمة لقسم المكتبات الحكومية.



**IFLA Headquarters**

P.O. Box 95312  
2509 CH The Hague  
Netherlands

**TEL** +31-70-3140884

**FAX** +31-70-3834827

**E-MAIL** [publications@ifla.org](mailto:publications@ifla.org)

[www.ifla.org](http://www.ifla.org)

ISSN 0168-1931