السياسات في المكتبات
دراسة حالة لسياسة العمل والخدمات في مكتبة الغرفة التجارية الصناعية بجدة

د. حسن بن عواد السريحي
جامعة الملك عبد العزيز بجدة
alsereihy@yahoo.com

المستخلص

بمراجعة للانتاج الفكري العربي المنشور والدراسات التي تناولت جوانب تطبيقية في المكتبات العربية اضافة الى ملاحظات الباحث نفسه، فان موضوع وجود سياسات مكتوبة في المكتبات العربية تخص الخدمات والاجراءات وتقنن أو توحد الأعمال فيها يعد من الجوانب التي لم تلق الدراسة التي تستحقها.

والدراسة الحالية تأخذ مكتبة متخصصة في محافظة مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية نموذجا تدرسه باستخدام أسلوب دراسة الحالة، وذلك بغرض التأكيد على أهمية موضوع السياسات وخاصة المكتوبة Written Policiesفي المكتبات ومراكز المعلومات. وتأمل الدراسة المقترحة في زيادة الاهتمام بقضايا السياسات وتقييمها الدوري في المكتبات ومراكز المعلومات وهو ما يعني تقنين الأدوار والأعمال وتحديد المسؤوليات اضافة الى متابعة التطوير في هذه المرافق.

Policies in libraries and information centers: Services and regulations at the Jeddah Chamber of Commerce and Industry in Saudi Arabia.

Hassan A. Alsereihy
King Abdulaziz University Saudi Arabia

Abstract

A few studies and publications in the Arab world have paid attention to the written policies in Arab libraries dealing with the services and measures that regulate and standardize their work patterns and practices.

The following is a case study of a specific library in Jeddah, Saudi Arabia. It focuses on the importance of these policies, especially the written ones. We hope to raise more interest in the issue of the policies of Arab libraries and information centers and their systematic evaluation. This would imply regulating practices, assigning roles and responsibilities in addition to a follow-up to improve these centers.

أولاً: الإطار المنهجي:

موضوع الدراسة:

تنشد المكتبات بأنواعها المختلفة ومستوياتها المتفاوتة الجودة في أدائها لأعمالها والخدمات التي تقدمها لروادها. ولتصل المكتبات إلى مستوى عال من الجودة في كل أعمالها الداخلية والخارجية، فإنها تلجأ إلى تطبيق معايير ومهنية عالية وترسم سياسات وتتبع إجراءات لتفعيل تلك السياسات واللوائح بشكل فعال ومهم. فالأدوار الموزعة على مسؤولي المكتبات ومدراء الأقسام والعاملين عموماً إضافة إلى الجهات العليا المشرفة على أعمال المكتبات مثل مجالس الأمناء أو أي مجالس إشرافية لها دور في رسم سياسات المكتبات والمشاركة في تقييم أدائها. والسياسات Policies في المكتبات تضمن الاستمرارية في أداء الأعمال بشكل يقابل احتياجات الرواد وتوقعاتهم بشكل متساو ومنظم وتفعيل الأدوار.

وقد تعد السياسات في المكتبات كأدوات إدارية لتقرير وتنظيم العلاقات، ووصف الممارسات في المكتبات، وتوزيع السلطات أو المسؤوليات لما تحتويه من أعمال تحتاج لمراحل من الوقت والجهد ومن مستويات عدة من المنتمين للمكتبة بغرض إخراج مجموعة من السياسات المتنوعة التي تخدم أهداف المكتبة الرئيسية.[1]

و المتابع للإنتاج الفكري العربي والأجنبي يجد اهتماماً كبيراً في الدراسات والكتابات النظرية والتطبيقية في الإنتاج الفكري الأجنبي وبالأخص الإنجليزي، الذي تابعة الباحث عبر أدوات البحث المختلفة برصد وتوثيق سياساتها التي تعتمدها ونشرها عبر مواقعها الخاصة على شبكة الإنترنت. وفي المقابل هناك شح واضح في الدراسات العربية بشقيها النظري والتطبيقي الذي يلامس موضوع السياسات في المكتبات العربية. ولعل التركيز الواضح كان في مجال السياسات الوطنية للمعلومات في الوطن العربي وهو ما سيتم تناوله وإيراد أمثلة له في جانب آخر من هذه الدراسة.

ولذلك فإن أي دراسة عربية تتناول موضوع سياسات المكتبات ستجد نفسها تسبح في اختلاف المصطلحات ونقص الدراسات ولذلك فهي تدخل إلى دائرة صعبة

---

[1] Utah State Library Division. "Trustee Roles & Responsibilities: Roles and Responsibilities,".- http://www.state.lib.ut.us.trustee2.html#law (20 June;2002)

ولكنها ليست مستحيلة وستكون مساهمتها فاعلة لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على الرغم من أهميته في المكتبات وحاجتها إلى من يطرحه بشكل علمي جاد.

والمكتبات بأنواعها المختلفة من أكاديمية وعامة ومتخصصة ووطنية وغيرها تحتاج لدراسة سياساتها وتفعيلها. ومكتبة الغرفة التجارية الصناعية بجدة تمثل إحدى المكتبات المتخصصة في محافظة جدة والتي تقدم خدماتها لشرائح متنوعة من المستفيدين ذكوراً وإناثاً. والدراسة الحالية في جانبها التطبيقي بحثت في الجوانب ذات العلاقة بتطوير السياسات المتنوعة وتوثيقها ودرجة الالتزام بها في حال وجودها في هذه المكتبة المتخصصة.

- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى لفت الانتباه إلى موضوع مهم وهو وضع السياسات في المكتبات العربية وتأصيله وذلك بغرض إبراز أهميته للمهني والمتخصص والقارئ. كما أن الدراسة تضع الأهداف الفرعية الآتية أمامها لتحقيقها:

أ/ كشف مدى الاهتمام العربي في مجال الكتابة والبحث في موضوع سياسات المكتبات.

ب/ التأكيد على المصطلحات ذات العلاقة والتعريف بها.

ج/ الكشف عن واقع تطوير السياسات في مكتبة متخصصة من المكتبات المهمة في محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية كنموذج للمكتبات العربية المتخصصة.

- أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية نظرية وأخرى تطبيقية تنبع من كونها دراسة عربية تسبر أغوار موضوع تم تجنبه كثيراً في الإنتاج الفكري العربي. فالمناداة بالجودة في تقديم الخدمات وأداء العمليات والإجراءات وتطويرها لابد وأن يتفق مع معايير مهنية عالية تحكمها وليس أهواء الأفراد فتتبدل بتبدلهم دون وجود الأطر لمثل هذه الأعمال وسياسات تضبطها وتضمن اتباعها والتقيد بها للوصول المتميز وآليات للتحديث والإشراف.

هذه الأطر أو السياسات العامة والمخصصة تقدم للمكتبات سبل الإبداع ومن المهم طرحها في اللقاءات العلمية ومناقشتها إضافة إلى تشجيع بحثها والنشر العلمي حولها بشكل يساهم في تطوير النقاش بخصوصها وتفعيل أدوار المهتمين من إداريين ومشرفين ومهنيين وتشجيعهم في الوطن العربي على متابعة السياسات في مكتباتهم وضرورة كتابتها ونشرها إلكترونيا وبشكل مطبوع كمراجع أساسية للعاملين في تلك المكتبات. ومن المؤكد أن موضوع السياسات وبحثه في مثل هذه الدراسة سيكون ذا علاقة بكل الدراسات التي تتناول الخدمات والإجراءات والتطوير المهني والأمن والتعاون حيث أن السياسات تمثل عناصر مهمة لابد لمن يتطرق لأي من تلك الموضوعات طرقها والتعرض لها بشكل مباشر أو غير مباشر.

- أسئلة الدراسة:

تطرح الدراسة الحالية الأسئلة البحثية الآتية بغرض تناول موضوعها وتبيانه:

1/ ما المقصود بسياسات المكتبات، وما هي المفاهيم الأكثر التصاقا به في الأدب المنشور؟

2/ ما مدى الاهتمام العربي المنشور بموضوع السياسات في المكتبات ؟

3/ ما هي السياسات المطروحة في مكتبة الغرفة التجارية الصناعية بجدة ودرجة الاهتمام بتوثيقها وإبرازها ؟

- منهج وإجراءات الدراسة:

في مثل هذه الدراسة التي تهتم بحالة واحدة وهي مكتبة الغرفة التجارية الصناعية بمحافظة جدة يصبح أسلوب دراسة الحالة Case Study هو الأنسب للتطبيق وهو ما تم بالفعل فلقد لجأ الباحث إلى تطبيق الإجراءات الآتية:

- زيارة مقر المكتبة والالتقاء بمديرها والعاملين فيها.
- طرح مجموعة من الأسئلة على مدير المكتبة ومدير قسم الدوريات.
- الإطلاع على سير العمل ونماذج للقواعد التي تحكم سير العمل والإعلانات التي يمكن أن تعبر عن توجهات لسياسة معينة. وفي هذا المجال قام الباحث بالاطلاع على كل وثيقة يمكن اعتبارها جزءا من قانون أو قاعدة أو تمثل سياسة تسير عليها المكتبة أو أي قسم من أقسامها.
- قام الباحث بالاطلاع على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي بغرض التعرف على الدراسات السابقة وطرح إطارا نظريا لهذه الدراسة خاصة وأن الاهتمام بهذا الموضوع في الإنتاج الفكري العربي المتخصص يعد غائبا على الرغم من أهميته.

ثانيا: الإطار النظري:

- ماهية المصطلح:

من المفيد في بداية هذه الدراسة وهي تتناول سياسات المكتبات Library Policies تناول هذا المصطلح الأهم للدراسة وإيضاح ماهيته والمقصود به وعلاقته بالمصطلحات القريبة.

فمصطلح السياسة كما يشير القباني [1] بأنه لفظ يفتقر للتحديد والوضوح وهو يعني من الناحية اللغوية "القيام على الشيء بما يصلحه، وهو يطلق في بعض الاستعمالات على اشتراك الإنسان في الحياة العامة، كما يطلق على حياة المواطن ودستور الدولة ونظام الحكم، كما يطلق على إجراءات السلطة أو تنظيمها". ومن هذا التعريف يتضح الربط بين السلطة والتنظيم لضمان الاستقرار وتجنب الفوضى والممارسات المنسقة.

[1] القباني، بكر. **الإدارة العامة**.- القاهرة : دار النهضة العربية، 1970.- ص ص 105-106.

كما عرف الغرياني السياسات بأنها "توجيهات ومفاهيم عامة ترشد أو توجه تفكير مختلف المستويات الإدارية والمكونات التنظيمية والأفراد عند اتخاذ القرارات المختلفة ومن خلال الأنشطة المحققة لأهداف التخطيط". [1]

وهنا يؤكد الغرياني على أن السياسات عبارة عن رسم للخطوط العامة والقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد التي يجب على منفذي الخطة التقيد بها والرجوع إليها في كل مرحلة من مراحل العمل التي تضعها الإدارة العليا. [2]

وهناك رابط بين مصطلح السياسة في عموميته وعلم السياسة Political Science والإدارة العامة Public Administration ويوضح ديموا وزملاؤه بأن فهم السياسة هي الطريق لفهم الإدارة العامة [3]. والقباني يؤكد هنا على أن السلطة السياسية هي التي تقوم بتحديد إطار السياسة العامة الخارجية والداخلية، أو النهج الواجب اتباعه في مجال العمل الخارجي أو الداخلي [4]. والجملة الأخيرة هي الماهية التي نريد الوصول لها وهي أن السياسة نهج يتم وضعه بغرض الاتباع ويتم رسمه أو كتابته أو تأكيده لتحديد مسارات واضحة وممكنة.

أما رسم السياسات فيؤكد عاشور [5] على أنها مواءمة وبلورة للحاجات في المجتمع والإدارة العامة تعني ممارسة إجراءات التنفيذ لهذه السياسات والتي تحدد واقعاً معنى السياسات الموضوعة ومضمونها الفعلي وتعطي التفسيرات التطبيقية لها.

وفي عالم المكتبات ومراكز المعلومات عندئذ، فإنها تعني النهج والطريق ترسمه السلطات العليا في مرافق المعلومات هذه بغرض إيضاح الطريق العام والطرق المخصصة بحسب الحاجة مثل إيضاح النهج في الخدمات وفي كل خدمة على حدة، أوفي قطاع الإجراءات وغير ذلك.

وتؤكد إحدى الوثائق الصادرة في ولاية وسكنسن الأمريكية وعن إدارة تطوير المكتبات العامة فيها بالتحديد بأن السياسات في المكتبات تقوم بقيادة وتوجيه الأعمال اليومية للمكتبة وتوفر الإطار العام للخدمات والإجراءات فيها وتدعم عملية اتخاذ القرار من قبل مدير وموظفي المكتبة [6].

---

[1] الغرياني، طلال سراج. **التخطيط والمتابعة بين النظرية والممارسة**.- 1412هـ.- ص 122.

[2] المرجع السابق.- ص 123.

[3] ديموا، مارشال ادوارد، جلاديز اوجدن ديموا، لويس و. كوينغ. **الإدارة العامة** / ترجمة إبراهيم علي البرلسي.- ص 42.

[4] القباني، بكر. – مرجع سابق.- ص 108.

[5] عاشور، أحمد صقر. **الإدارة العامة : مدخل بيني مقارن**. – ط1.- بيروت : دار النهضة العربية، 1979. – ص 29.

[6] Wisconsin Public Library Development. "Trustee Essential 10; Developing Essential Library Policies", available at: http://www.dpi.state.wi.usldltcl/pld/te10.html (June 28, 2002).

وتؤكد هذه الوثيقة على أنه يمكن لسياسة المكتبة المطورة بشكل جيد أن تقدم: خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات جماهير المكتبة، استخدام ذكي للمصادر، معاملة متميزة وعادلة لموظفي المكتبة وروادها.[1]

وبشكل محدد فإن سياسات المكتبات يتم وضعها بغرض التأكيد على استمرارية عمليات المكتبة وخدماتها، استمرارية الثقة الجماهيرية بالمكتبة، والعدل في تقديم خدمات المكتبة، وهذا كله يجعل لزاماً على هذه السياسات أن تكون مرنة بما يكفي لأن يتم تطبيقها في حالات المكتبة المتنوعة، ولكنها منظمة في نفس الوقت لتوفر التوجيه اللازم، كما أنها توفر للأجهزة المشرفة الطريق لتقييم نقاط القوة والضعف في المكتبات.

- **السياسات والإجراءات:**

يخلط الكثيرون بين مصطلحي **السياسات** Policies و**الإجراءات** Procedures. ويؤكد مجلس مكتبات ودور الأرشيف في ولاية تكساس الأمريكية[2] على أن السياسات هي فقرات مكتوبة وتصبح وثائق إدارية تعكس أهداف المكتبات وقياداتها المشرفة، وتقوم مهامهم، في حين أن الإجراءات عبارة عن دليل للأفعال والتصرفات وتصف كيف يمكن عمل شيء ما مثل كيفية تقديم الخدمات، وكيفية تطبيق السياسات ولذلك هي مساعدة أو ثانوية للسياسات وفي مرحلة ثانية ولذلك لابد للسياسات من إجراءات لتنفيذها وتطبيقها.

وقد تناول الغرياني[3] السياسات والإجراءات بشكل أكثر تفصيلاً فبين أن الإجراءات هي "الخطوات التفصيلية التي يمكن اتباعها عند تنفيذ الخطة وهي أيضا خطط تتضمن اختيار طريقة عمل وتطبيقها على أوجه النشاط المقبلة، وهي تعد مرشداً للعمل وليس للتفكير إذ أنها تفصل الطريقة المحددة لتنفيذ عمل معين وهي ترتكز على الترتيب المنطقي والزمني لأداء الأعمال". وزاد الغرياني في تفصيله فأورد فوائد الإجراءات في الآتي[4]:

- تجنب الفوضى في أعمال الجهة.
- تساعد على الإسراع في إنجاز الأعمال.
- تسهل عملية الرقابة.
- تساعد على اتباع الأنظمة واللوائح والتعليمات بكل فاعلية ودقة.
- تساعد على وضع نموذج أو أسلوب للأعمال المتشابهة في جميع وحدات العمل في الجهة أو الجهات الأخرى المشابهة أعمالاً لها.

---

[1] Ibid.,

[2] Texas State Library and Archive Commission. Public Library advisory Board Handbook (chapter 4).- available at: http://www.tsl.state.tx.us/ld/pubs/plant/chfour.html (July 29, 2002).

[3] الغرياني، طلال سراج. – مرجع سابق.- ص 124.

[4] المرجع السابق.- ص ص 124-125.

وهناك مصطلح آخر مهم وذا ارتباط كبير مع مصطلح الإجراءات وهو مصطلح **القواعد** والذي يعني الأنظمة واللوائح والتعليمات التي توضح المسموح به وغير المسموح به من السلوك عند التنفيذ، وهي تتطلب تنفيذ عمل معين في موقف معين محدد، ويأتي ارتباطها بالإجراءات من حيث أنها لا تتطلب ترتيباً زمنياً بالنسبة للأعمال.[1]

والإجراءات تبين خط سير عمل معين وفق الترتيب المنطقي والزمني، أما القواعد كما يؤكد الغرياني فتبين الضوابط الموضوعية لطرق الأداء في موقف محدد تتوافر أركان تواجده.[2]

أما القواعد والسياسات فيختلفان في كون السياسات تهدف إلى هداية التفكير في اتخاذ القرارات، في حين أن القواعد ومع أنها تخدم كمراكز للإرشاد فإنها ترشد في تنفيذ الأعمال وليس التفكير.[3]

خصائص السياسات في المكتبات:

هناك خصائص عامة لسياسات المكتبات، مثل المرونة والديناميكية، تتفاعل مع المستجدات والتطورات والاحتياجات، ويمكن تحديد الخصائص لسياسات المكتبات الفعالة في الآتي:[4]

1/ تتماشى وتنحاز لهدف المكتبة وأغراضها وتكون مستمدة منها.

2/ توفر القاعدة والأساس لخطط وأهداف المكتبة الفرعية.

3/ تدافع عن حقوق رواد المكتبة وتعاملهم بالتساوي.

4/ توجه وتدل مدير المكتبة وموظفيها خلال قيامهم بتطبيق آراء وقرارات المجالس الإشرافية مثل مجلس الأمناء.

5/ تثبت وتوطد اتجاهات عامة صلبة ومتماسكة لخدمات المكتبة وعملياتها ولكن لا تثبت الإجراءات المنفذة.

6/ تحافظ على حقوق العاملين وتعاملهم بالتساوي.

7/ توفر البنية التي تتوقع الاحتياجات والمشاكل.

8/ تتماشى مع القوانين المحلية والوطنية.

9/ تتماشى مع السياسات ذات العلاقة وتبتعد عن التعارض معها.

10/ تعكس أفضل ما وصلت إليه الممارسات المهنية في كافة المجالات.

11/ تحدد كيف يمكن إبراز الانتقادات والشكاوى والاقتراحات وتصف كيفية مراجعتها.

---

[1] المرجع السابق. – ص 125.

[2] المرجع السابق.

[3] المرجع السابق.

[4] Wisconsin Public Library Development. Op. Cite.

12/ وضع وتأسيس شروط وعواقب تخص قضايا مثل الجزاءات والحرمان.

ونزيد على كل هذا بأن تكون هذه السياسات مكتوبة للإلمام بها وتفادي الغموض ويتم مراجعتها بشكل دوري.

أنواع السياسات في المكتبات:

من الممكن تقسيم السياسات في المكتبات إلى قسمين رئيسين وهما السياسات الداخلية والسياسات الخارجية. فالسياسات الخارجية للمكتبة هي تلك التي تحدد العلاقة ودرجة التفاعل بين المكتبة والمستخدمين والطرق التي يتم تقديم برامج المكتبة المتنوعة بها، أما السياسة الداخلية للمكتبة فهي التي تحدد الطريقة التي بها تقدم المكتبة خدماتها من ذلك ما يتعلق بالإعارة مثل المواد التي لا يسمح بإعارتها وفترات الإعارة وغيرها، أو المراجع وتحديد عدد الأسئلة المرجعية التي يمكن الإجابة عليها في الاتصال الواحد وغير ذلك من السياسات المماثلة، وسياسات الإجراءات الفنية، والأمن والسلامة، وقضايا الحرية الفكرية، وتنمية المجموعات، والتبرعات والإهداءات، والموظفين والمتطوعين وغير ذلك.[1]

فالسياسات في المكتبة هي تلك التي تحدد كيف تخدم المكتبة الجمهور وهذه هي السياسات الخارجية، أما السياسات التي تحكم إدارة المكتبة وعمليات ومناشط المجالس المشرفة على المكتبة مثل مجلس الأمناء أو المشرفين فهي سياسات داخلية.[2]

من المسؤول عن وضع السياسات في المكتبات ؟

قد تكون المسؤولية القانونية والرسمية لتطوير السياسات في المكتبات تقع على عاتق المجالس المشرفة على المكتبات مثل مجلس الأمناء للمكتبة أو أي مجلس يشرف على المكتبة ويعتبر السلطة التي يعود لها مدير المكتبة أو عميدها، ولكن الواقع يقول أنه حتى تظهر السياسات بشكل مثالي لابد من تعاون بين موظفي المكتبة ومديرها أو المشرف عليها وأعضاء مجلس الأمناء. فالأفضل أن يتم طرح الأفكار والمقترحات من قبل المهنيين والعاملين في المكتبة ومراجعتها وطرح نسخة أولية للنقاش مع أعضاء مجلس الأمناء ومن ثم إدخال التعديلات وإقرارها. فالمهنيون هم من يقترح وينصح ويوصي ومن ثم يطبقون بعد إقرار مجلس الأمناء للسياسات.

خطوات تطوير السياسات:

هناك خطوات واسعة لتطوير سياسات المكتبات يمكن طرحها في الآتي[3]:

1/ يقوم مدير المكتبة والعاملون فيها وقد يستعينون بمجموعة من جمهور المكتبة بطرح السياسات المقترحة والتي يوصون بها.

---

[1] Texas State Library and Archives Commission.- Op. cite.

[2] Cross, Mike, "Development of Essential Policies for Public Libraries" , Wisconsin Trustee Training Module # 2.- available at : http://www.dpi.state.wi.us/ldtcl/pld/pdt/trustee2/ts/d016.htm.

[3] Wisconsin Public Library Development.-Op. cite.

2/ يقوم مجلس أمناء المكتبة أو المجلس المشرف على المكتبة بمراجعة ومناقشة السياسات المقترحة وإجازاتها.

3/ يقوم مدير المكتبة بالتأكد من إيصال هذه السياسات وإفهامها للعاملين في المكتبة والجمهور.

4/ يقوم مجلس الأمناء أو المجلس المشرف بمراجعة السياسات بشكل دوري لا تتجاوز كل ثلاثة سنوات.

وبشكل أكثر تحديداً فإن خطوات كتابة السياسات نفسها يمكن أن تتناول الآتي: [1]

- البحث والإعداد الفكري في الموضوع.
- كتابة السياسة بشكل أولي للعرض على المجلس للمناقشة.
- وصف وشرح كيفية يمكن لهذه السياسات التأثير على أعمال المكتبة.
- تحديد التأثير الطويل والقصير المدى لهذه السياسات على المكتبة وروادها.
- توقع التأثير على ميزانية وموظفي المكتبة.
- تحديد الجوانب القانونية والضمانات الخاصة بالتوافق مع أفضل المعايير المهنية.
- طرح التوصيات وكتابة عناصر السياسة.

أما أحمد بدر فقد أورد ما وضعه اندرسن كنموذجاً عاما لعملية السياسة وما رأى فيه ما يصلح كإطار تحليلي ويتكون من الخمس مراحل الآتية: [2]

المرحلة الأولى: تحديد المشكلة ووضع البرنامج.

المرحلة الثانية: صياغة السياسة.

المرحلة الثالثة: تبني السياسة.

المرحلة الرابعة: تطبيق السياسة.

المرحلة الخامسة: التقييم بعد التطبيق.

وما طرحه أحمد بدر يشكل إطاراً نظرياً، أما ما أوردته الدراسة الحالية قبل ذلك فيعد إطاراً عملياً.

لمحة عن الدراسات السابقة:

عن مراجعة الإنتاج الفكري العربي والأجنبي والبحث عن دراسات منهجية تناولت السياسات في المكتبات المتنوعة، فإن تبايناً واسعاً يتضح في عدد الدراسات وتوجهاتها في هذا المجال. ففي الجانب العربي يوجد شبه غياب كامل للدراسات التي

---

[1] Nebraska Library Commission. **Nebraska trustee Handbook.: Policy Making** :14.1 (1997 updated 2001).- available at: http://www.nlc.state.ne.us/libdev/revuid.html (July 29,2002)

[2] بدر، أحمد أنور. "السياسة المعلوماتية : المفاهيم والأطر ومناهج البحث" في : أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من 21 إلى 26 أكتوبر / تشرين الأول 1998 حول : الاستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنت ودراسات أخرى. – تونس : الاتحاد، 1999.- ص 40.

تتناول سياسات الخدمات والإجراءات في المكتبات بالدراسة التطبيقية. أما الدراسات النظرية العربية فجاءت في معظمها لتتناول السياسات الوطنية للمعلومات وبشكل واضح ومنها على سبيل المثال نجد الدراسة التي قدمتها زينب محمد محفوظ [1] حول السياسة الوطنية للمعلومات في العلوم والتكنولوجيا في مصر مع تقديم نموذج عملي للتنفيذ، الدراسة التي أعدها لنيل الماجستير خالد حسن إبراهيم محمد [2] حول التخطيط الوطني للمعلومات وإمكانات التطبيق في مصر. كما قدم كل من جاسم جرجيس وبديع محمود القاسم ومهند محمد صالح [3] دراسة حول العناصر الأساسية للسياسات الوطنية لنظم المعلومات وخدماتها في الجمهورية العراقية للندوة الإقليمية حول السياسات الوطنية لنظم المعلومات وخدماتها في البلدان العربية المنعقدة في عمان عام 1989. أما حشمت قاسم [4] فقد قدم نظرة عامة ومسحاً للإنتاج المنشور في مجال السياسات والإستراتيجيات الوطنية للمعلومات. وفي دراسة نظرية مقارنة قدم فيصل علوان الطائي [5] رؤية عامة لبرامج وسياسات المعلومات في بلدان محددة مثل كندا واليابان والولايات المتحدة والمملكة المتحدة في القسم الأول من الدراسة، في حين تناول تجارب بعض الدول العربية وهي مصر والأردن وتونس والعراق والمشاكل التي تواجهها في رؤية وطنية في كل دولة أكدت له أن هناك ضعفاً تخطيطياً وتنظيمياً وفهماً إضافة للضعف في الإنتاج الفكري في المجال.

أما دراسة أحمد بدر [6] النظرية فقد تناولت مفهوم السياسة والسياسة المعلوماتية بالتحديد فعرفتها وتناولت أهدافها وخريطة بناء السياسة المعلوماتية والقيم المطلوبة لها ومناهج البحث وأدواته المستخدمة في تطوير السياسة المعلوماتية وأكد في نهايتها الحاجة لسياسات معلوماتية وطنية وهو القالب العام الذي وضع فيه دارسته.

وهناك نماذج أخرى لدراسات عربية جاءت في معظمها تتناول المحور الوطني لسياسات المعلومات أكثر من تناولها السياسات في المكتبات ومراكز المعلومات بأنواعها المختلفة، أو موضوع السياسات في المكتبات وتأصيله نظرياً بشكل واضح.

---

[1] محفوظ، زينب محمد. **"السياسة الوطنية للمعلومات في العلوم والتكنولوجيا مع تقديم نموذج عملي للتنفيذ"**. – في : **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل : وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات (1997)**. – إعداد وتحرير محمد فتحي عبد الهادي. – القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1999. – ص ص 225-231.

[2] محمد، خالد حسن إبراهيم. **التخطيط الوطني للمعلومات : دراسة في المفهوم وإمكانات التطبيق في مصر على ضوء تجارب بعض الدول الأخرى** (رسالة ماجستير). – القاهرة : جامعة القاهرة، 1997. – 350 ص.

[3] صالح، مهند، جاسم محمد جرجيس، بديع محمود مبارك القاسم. – العناصر الأساسية للسياسات الوطنية لنظم المعلومات وخدماتها في الجمهورية العراقية. – **رسالة المكتبة**. – مج 26، ع 2 (1991). – ص ص 5-24.

[4] قاسم، حشمت. **"السياسات والإستراتيجيات الوطنية للمعلومات : نظرة عامة ومسح وراقي"**. – **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**. – مج 4، ع 1 (مايو / أكتوبر 1998). – ص ص 5-24.

[5] الطائي، فيصل علوان. "برامج وسياسات المعلومات عالمياً وعربياً : دارسة مقارنة". – رسالة المكتبة. – مج 28، ع 1 و2 (آذار / حزيران 1993). – ص ص 18-36.

[6] بدر، أحمد أنور. مرجع سابق. – ص ص 29-43.

أما الدراسات الأجنبية فقد تعددت وتنوعت بتنوع المكتبات والخدمات أو الإجراءات وهناك فرق في التغطية العربية الأجنبية في الموضوع. فهناك دراسات أجنبية تناولت سياسات الرواد في المكتبات العامة [1] وهناك دراسات تناولت السياسات في المكتبات المدرسية [2]، ودراسات تناولت سياسات التزويد في المكتبات المتخصصة [3]، ودراسات تناولت السياسات في المكتبات العرقية الخاصة بفئات عرقية محددة كالأسبان والهنود الحمر والسود وغيرهم. [4]

والقائمة تطول عند سرد الأمثلة للدراسات الأجنبية التي تناولت جوانب تخص سياسات المكتبات والمعلومات المتنوعة والتي تؤكد التناول الواسع والفرق الواضح بين الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في الموضوع.

ثالثا: الجانب التطبيقي:

السياسات في مكتبة الغرفة التجارية الصناعية:

تمهيد:

للحصول على المعلومات قام الباحث بعدة زيارات لمكتبة الغرفة التجارية الصناعية بمقر الغرفة والتقى بالعاملين فيها واطلع على الإصدارات ذات العلاقة. وقد يكون من المفيد قبل الدخول في موضوع البحث وسياسة المكتبة مجال الدراسة أن يتم التعريف بشكل سريع بالمكتبة ومحتوياتها ودليلها الوظيفي.

- المكتبة (المكتبة الاقتصادية):

يطلق على مكتبة الغرفة التجارية الصناعية بجدة مسمى المكتبة الاقتصادية وقد أنشئت عام 1401هـ وتقع في الطابق الثالث من مبنى الغرفة نفسها والذي يقع بالقرب من شاطئ البحر. وتفتح المكتبة أبوابها للقراء والباحثين ورجال الأعمال لفترتين يومياً من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثانية بعد الظهر ثم من الساعة السادسة مساء وحتى الساعة التاسعة. أما يوم الخميس من كل أسبوع فهو مخصص للسيدات من القارئات والباحثات وسيدات الأعمال ولفترة عمل واحدة فقط.

ويشير دليل التوصيف الوظيفي للغرفة في الجزء الخاص بالمكتبة الاقتصادية إلى أن الهيكل الوظيفي للمكتبة يشتمل على الآتي [5]:

- مدير المكتبة الاقتصادية.
- سكرتير.

---

[1] Geiszler, R.w., "Patron behavior Policies In the Public Library", **Journal of Information Ethics**, 7(1) spring 1998.- pp. 54-67.

[2] Galler, A.M. , "National School Library Policies : an International Surrey", **IFLA Journal** 22 (4) 1996.-pp. 292-298.

[3] Tonkin, P.M., "Selection Policies -- Special Libraries," **Australian special Libraries News**, 16 (1) Mar. 1983.- pp. 16-17.

[4] Trejo, Arnulfo D. and Lodwick Kathleen L. ,"Needed : Hispanic Librarian : a survey of Library Policies," **Wilson Library Bulletin**, 53 (3) Nov. 1978.- pp. 259-266.

[5] الغرفة التجارية الصناعية بجدة. **دليل التوصيف الوظيفي – المكتبة الاقتصادية**. – جدة : الغرفة، 1999.- ص 3.(غير منشور)

- مسؤول الفهرسة والتصنيف.
- مسؤول خدمات المستفيدين.
- منسق خدمات المستفيدين.
- مسؤول الحاسب الآلي والسمعيات والبصريات.
- مسؤول الدوريات.

وترتبط المكتبة الاقتصادية إدارياً بمساعد الأمين العام لشؤون التدريب وتقنية المعلومات. وإضافة للمكتبة الاقتصادية فإن الغرفة التجارية تمتلك مركز معلومات متخصص وهو عبارة عن مجموعة من قواعد البيانات المتخصصة ولا يتبع المكتبة أو يرتبط بها إدارياً وإنما هما إداريا منفصلتان عن بعضهما البعض.

وفي الوقت الحاضر يعمل في المكتبة خمسة موظفين وهم المنصوص عليهم في هيكل المكتبة الوظيفي باستثناء مسؤول خدمات المستفيدين حيث يقوم بدوره منسق خدمات المستفيدين.

وتقدم المكتبة خدمات متنوعة ومنها الإعارة وخدمات الدوريات وخدمات المعلومات والمراجع. وإضافة لذلك فهناك خدمات توقفت المكتبة عن تقديمها وقت إجراء الدراسة وهي خدمات قواعد البيانات وخدمات الإنترنت. ويتوقع إعادة تشغيل خدمة الإنترنت والتي توفرها المكتبة بمقابل مادي كما سيتضح عند مناقشة السياسات في المكتبة والتي ترتبط بالخدمات والإجراءات المطبقة.

أما بالنسبة لمحتويات المكتبة فتتوزع بين أكثر 4000 كتاب و187 دورية عربية و86 دورية إنجليزية، إضافة إلى 260 فيلما متنوعا، أما قواعد البيانات فتمتلك المكتبة قاعدتين إحداهما:

UMI Business Periodicals on Disc (1992 –1988) والأخرى خاصة بمستخلصات الرسائل العلمية ولكن الاشتراك بهما توقف في عام 1992 وفي فبراير 1999 وذلك لأسباب مالية.

وضعف ميزانية المكتبة بدأ أكثر وضوحاً مع تغير الأمين العام للغرفة التجارية وعدم قناعة الإدارة العليا المشرفة على المكتبة بدعمها والخدمات التي تقدمها والمردود الذي يمكن تحصيله من الخدمات المقدمة. ولقد ساهم هذا الضعف في الدعم المالي بشكل واضح في ضعف الخدمات والمحتويات وحماس العاملين كما تسبب في إضعاف دور المكتبة في محافظة جدة بشكل سيتضح أكثر في الفترة القادمة إذا لم يتم استدراك الأمر ومتابعة دعم المكتبة. هذا الضعف في الدعم المادي تم إبرازه وتأكيده هنا وذلك لتبيان التغير الذي حدث في المكتبة ومستوى خدماتها والتي كانت تعد مكانا يلجأ له الكثير من الباحثين وطلاب أو طالبات الجامعة والكليات في مدينة جدة للحصول على المعلومات التي يحتاجونها وهو ما دفع الباحث في الأساس لاختيارها مكاناً للدراسة.

السياسات في المكتبة:

ترتبط السياسات بشكل أساسي بالخدمات المقدمة في المكتبة والإجراءات الفنية المطبقة وخاصة في أقسام التزويد والفهرسة والتصنيف. ومن خلال المقابلات التي تمت مع مدير المكتبة الاقتصادية يتضح عدم وجود سياسات مكتوبة أو غير مكتوبة تسير وفقها المكتبة وتضعها دليلاً لأعمالها. وهذه النتيجة لا تعني غياب كافة الأطر التي يمكن أن تقود وتوجه الخدمات المتنوعة والإجراءات. ولعل إعطاء تقرير مختصر لما يمكن أن يطلق عليه الأطر التي تلتزم بها المكتبة الاقتصادية سيوفر الجانب الآخر لغياب السياسات في هذه المكتبة وهي الحقيقة الواضحة.

يوجد لخدمات الإعارة وخدمات الإنترنت قواعد عامة تحكم عمليات الإعارة الخارجية "نظام الإعارة الخارجية" والموجهة للأفراد ورجال الأعمال والباحثين ومنسوبي الشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة، كما يوجد نظام موجه للطلبة والطالبات في المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية. ومحتويات هذا النظام لا تتجاوز ثلاث عشرة فقرة تحدد الشروط ومدة الإعارة والإجراءات الواجب اتباعها للحصول على حقوق الإعارة.

أما القواعد الأخرى المكتوبة فتخص خدمة الإنترنت والرسم المؤقت لها وإجراءات الحصول على الخدمة وشروطها وكل ذلك في خمس فقرات مختصرة. وخلافاً لهاتين الخدمتين فلا يوجد أي إطار مكتوب يوجه أعمال المكتبة ويظل الفكر المتعارف عليه داخلياً والتوجيهات هو ما يسير الأعمال.

ومن ذلك تطبيق نظم الفهرسة والتصنيف والممارسات المعتمدة والقواعد التي تحكم خدمة التصوير مثلاً والتي قد تتغير بتغير الأفراد والتوجهات وهذا يمثل أكبر العيوب الناتجة عن غياب السياسات في مثل هذه المكتبة أو المكتبات العربية عموماً كما يتضح من خلال البحث في مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت والإنتاج الفكري العربي وهو ما يحتاج لدراسة علمية موجهة للبحث في مدى صحته ودرجة اهتمام مثل هذه المكتبات بالسياسات المكتوبة.

ولأن الدراسة الحالية أخذت على عاتقها موضوع السياسات في مكتبة الغرفة التجارية الصناعية في مدينة جدة، فإن ما سبق يؤكد وجود أطر مختصرة ومحددة لخدمتين فقط دون غيرها ولا تعد سياسات واضحة. كما أن الدراسة لم تتناول حال المكتبة وضعف ميزانيتها كما تبين للباحث خلال زيارته لها مما أثر في حماس وعطاء العاملين فيها بشكل يؤكده كل من عرف المكتبة من قبل وجاء لزيارتها في الوقت الحاضر، ولكن موضوع الميزانية وضعف الدعم يظل أمرا مهما ومؤشرا للاهتمام الذي تلقاه المكتبة في الوقت الحاضر.

خاتمة:

قامت الدراسة الحالية بتناول موضوع مهم يتعلق بالسياسات في المكتبات العربية من خلال دراستها لسياسات الخدمات والإجراءات في مكتبة الغرفة التجارية الاقتصادية بمدينة جدة. وقد تبين من خلال مراجعة الإنتاج الفكري المنشور وأدلته أن هناك ضعفاً في الاهتمام العربي بهذا الموضوع الهام. كما تبين أن الاهتمام بتوفر سياسات لمكتبة الغرفة التجارية الصناعية بجدة مفقود وتحتاج هذه المكتبات والمكتبات العربية الأخرى إلى الاهتمام به ووضع سياسات مكتوبة وتحديثها دائماً كما هو حال المكتبات الأجنبية الأكثر تطوراً في هذا الجانب.