

استخدام تكنولوجيا الاتصال لتحسين جودة العمل المكتبي:

دراسة حالة مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس

Using communication technology to improve the quality of library work:
a case study of the Mohamed Kabbat Library in the city of Sidi Bel Abbas

جامعة جيلالي لياابس-سيدي بلعباس/ الجزائر	إعلام واتصال	Rezine Mohammed محمد mohamed.rezine@univ-sba.dz
ORCID:	DOI: 10.46315/1714-014-001-025	

الإرسال: 2024/07/10 القبول: 2024/09/28 النشر: 2025/01/16

**

ملخص:

يتطرق المقال لبحث استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة العمل المكتبي من خلال دراسة حالة مكتبة عمومية للمطالعة ممثلة في مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس الجزائرية، ويهدف البحث إلى التعرف على الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة وكذا حدود استخدامها والأثر الناجم عن استخدامها لتجويد العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة. يتوصل البحث إلى أنه على الرغم من تنوع وتعدد الوسائل التكنولوجية الحديثة المتوفرة لتحسين جودة العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة إلا أن استخدامها كان محدودا، خصوصا منها البرمجيات المتخصصة في العمل المكتبي وذلك لضعف التكوين التقني للمكتبيين وهذا ما يطرح إشكاليات وجهية تحد من فاعلية العمل المكتبي بالمكتبات التي تشهد الحالة نفسها. كلمات مفتاحية: الاستخدام؛ الاتصال؛ التكنولوجيا؛ الجودة؛ العمل المكتبي.

Abstract:

The article discusses the use of modern communication technologies to improve the quality of libraries through a case study of the Mohamed Kabbati Library in Sidi Bel Abbas. The research aims to identify the modern technological means used in the researched library and to know the limits of its use, and the impact of its use to improve the quality of the services of the library researched. The research finds that despite the diversity and multiplicity of modern technological means available to improve the quality of library work in the researched library, their use was limited, this is due to the poor technical training of librarians, this poses serious problems that limit the effectiveness of the work of libraries in the same situation.

Keywords: Use; communication; technology; the quality; Libraries work.

**

1- مقدمة :

توجهت أقسام علوم الإعلام والاتصال في الآونة الأخيرة إلى بحث ممارسة الاتصال داخل المؤسسات بمختلف أنواعها باعتباره متغيرا مستقلا، على أساس أن المقاربات الاتصالية كثيرا ما ساهمت علميا ومعرفيا في عدد من الميادين والتخصصات، باعتبار أنها تلتفت انتباه الباحثين المتخصصين خارج حقل الاتصال إلى بُعد آخر لا يقل أهمية عن نقاط زاوية

اهتمامهم. وباعتبار أن موضوع الاتصال يشكل إشكالية تحظى باهتمام يكاد يكون مشترك بين عدد من الميادين.

لقد أحدثت وسائل الاتصال نقلة نوعية للمجتمعات، وفي هذا السياق أشارت نظريات العالم الأمريكي مارشال ماكلوهان إلى وجود علاقة بين وسائل اتصال المجتمعات ومستوى تفكيرها، وكذا علاقة بين تطور وسائل الاتصال وتطور المجتمعات في جميع مناحي الحياة، وهذا ما يحيل إلى الأهمية البالغة لوسائل الاتصال خصوصًا بعد تجاوز زمن الثورات التقليدية التي قامت على الزراعة والتجارة والصناعة ودخول العالم في عهد جديد سمي بزمن تكنولوجيا المعلومات الذي يتميز بالسرعة والفاعلية والتطور المتسارع، مع الإشارة إلى صعوبة الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال اللذان جمع بينهما النظام الرقمي (الفار، م، 2014، 103-104). لقد مكنت تكنولوجيا الاتصال المستخدم من تحكمه في المعلومات التي يريد الحصول عليها (المشاقبة، ب، 2014، 122). ولذلك فهي تمثل ثورة حقيقية قد انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيًا للوفاء بمستلزمات هذا العصر (دليو، ف، 2010، 24). ولقد أصبح واقعنا اليوم مرتبط بالكامل بالتكنولوجيا، هذا المفهوم الذي يشير إلى الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته (دليو، ف، 2010، 22-23)، والتي تهدف إلى زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول (مجان، ب، 2019، 7). كما تهدف إلى تحقيق جودة الخدمة، التي ترتبط حسب ستيفن كوهن Steven Cohen ورونالد براند Ronald Brand بـ "الوفاء بمتطلبات المستفيد، بل تجاوزها" (صديق، س، 2013، 19).

وبالحديث عن المؤسسات المكتبية كمؤسسات مهيكلية ومنظمة تحظى باهتمام الحكومات لتوفير المعرفة وتحسين المستوى العلمي والثقافي، فإنها أصبحت اليوم من حيث الميزانيات والتصميمات والتحسينات والتقنيات والوسائل والمعدات مختلفة بشكل كبير عن ذي قبل، وذلك مواكبة للتطور المتسارع الذي تكلمنا عنه سابقًا. فقد أصبحت المكتبات كفضاء نخبوي راقٍ تحظى بالمزيد من التحسينات بفضل الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل على المستخدمين عملية بحثهم عن العناوين وحجزها، وتساعد المكتبيين في عملية الفهرسة والجرد والمراقبة والرقابة، وهذا من وجهة نظر اتصالية يعطي حيوية لنسيج المؤسسة ويسهل عملية انتقال المعلومات ويكرس النظام العام للمؤسسة بسلاسة دون أي سوء فهم قد يتولد بين المكتبيين وجمهور المستخدمين، وهو ما سيحقق مردود ملموس لصالح جودة العمل المكتبي ويساهم في تحسين العلاقة بين الفضاءات المكتبية وعموم المواطنين.

وفي هذا السياق نشير إلى دراستين مهمتين كانتا قد تطرقت إلى دراسة عينة بحثنا (مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس) وهما دراسة بورداش، م وساسي، (2022)، ودراسة

عبون، إ (2023). فقد أشارت الأولى إلى وجود إستراتيجية اتصالية واضحة ومحددة تعتمد عليها إدارة مكتبة محمد قباطي لتسيير العمل المكتبي والتواصل مع الجمهور الخارجي، تعتمد هذه الاستراتيجية على الاتفاق والتنسيق من خلال عملية الاتصال التي يخصص لها مكتبا، والتي تتم داخليا بطريقة رسمية وغير رسمية على حد سواء، وهي الاستراتيجية التي كان لها دورا ملموسا في جعل مكتبة محمد قباطي مؤسسة منسجمة ونشيطة داخليا فيما يتعلق بفاعلية مكتبتيها وخارجيا فيما يتعلق بعلاقتها مع جمهورها الخارجي. وأما الثانية فقد توصلت إلى عدم اعتماد مكتبتي المكتبة على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتوفر عليها المكتبة، وذلك راجع إلى ضعف التكوين التقني للمكتبيين. وأن أكثر الوسائل الحديثة المستخدمة في عملية الاتصال والتنسيق للعمل المكتبي هما: البريد الإلكتروني، والمسنجر. وهما الوسيلتين اللتان تستخدمان أيضا لترويج نشاطات المكتبة وللإتصال بجمهورها الخارجي. ويشير البحث في الأخير إلى أسلوب اشتغال المكتبة لا يزال تقليديا بالرغم من توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة.

إذن بالانطلاق من الدراسة الاستكشافية التي قمنا بها داخل المكتبة المبحوثة، وبالارتكاز على الأدبيات النظرية والتطبيقية التي أشرنا إليها أعلاه، سنتطرق في ورقتنا هذه إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل المكتبي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "محمد قباطي" بمدينة سيدي بلعباس. وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات البحثية التالية:

- فيم تتمثل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالمؤسسة المبحوثة ؟
- ما هو مجال استخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة في المكتبة المبحوثة؟
- هل يوجد أثر ملموس بعد استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال المتاحة؟
ويفترض بحثنا أنه:
- إذا تعددت البرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة المتاحة للاستخدام من طرف المكتبيين، سيساهم ذلك في تحسين جودة العمل المكتبي.
- إذا تخصصت كل وسيلة تكنولوجية حديثة متاحة في جزئية معينة من العمل، سيؤدي ذلك إلى تقسيم العمل وتنظيمه، وهو ما سيساهم في تحسين جودة العمل المكتبي.
- إذا اعتمد المكتبيين على أهداف واضحة ومحددة من وراء استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل المكتبي، سيحقق نتائج ملموسة ذات دلالة واضحة على تحسن جودة العمل المكتبي.

2- المنهج وطرق معالجة الموضوع:

يندرج بحثنا ضمن البحوث الوصفية التحليلية، وسنعمد على منهج دراسة حالة وهو المنهج الذي ينطلق من البرادغيم التأويلي والذي يلغي المسافة الفاصلة بين الباحث والمبحوث لغرض فهم الموضوع المبحوث والانغماس فيه، وبالتالي يركز على الدور الرئيس والأساس للباحث والذي لا يمكن استبداله نظرا لأهمية الفهم والتعمق الذي يبذله الباحث خلال العملية البحثية.

ونعتمد في بحثنا على أداتي الملاحظة والمقابلة، وهما أداتين أساسيتين في البحوث الكيفية نظرا لأهميتهما الميدانية في الحصول على معلومات في سياقها الطبيعي والواقعي. ولقد اعتمدنا على الملاحظة كأداة لتفحص الجو العام والحركية العامة لمكتبي مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس، وكذا الملاحظة الميدانية لوسائل العمل المكتبي المستخدمة واقعا من قبل المكتبيين، وكذا ملاحظة مجال استخدام هذه الوسائل، وكذا محاولة تحسس مردودية هذه الوسائل على مستوى جودة العمل المكتبي.

كما اعتمدنا على أداة المقابلة للاقتراب أكثر من المبحوثين والانغماس في الظاهرة المبحوثة والحصول على نتائج أكثر اقترابا من الحقيقة، وهذا تهدف إليه الدراسات الكيفية التي تنفي المسافة ما بين الباحث والمبحوث.

وتتمثل عينة بحثنا في مكتبي مكتبة محمد قباطي وهم 15 مكتبي موزع بين المكتبة الرئيسية والملحقات، من بينهم 4 مكتبيين مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي، مكتبية رئيسة ملحقة ومكلفة بتسيير مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه ومكلفة بتسيير الاقتناءات، مكتبي رئيس قسم خدمة المستعملين، مكتبيين 2 رؤساء ملاحق، وما تبقى من المكتبيين على مستوى ملحقات المكتبة.

وقد تم الاشتغال مع المبحوثين بالاعتماد على خطة محددة:

- مقابلة مع رئيس المصلحة
- مقابلة مع مكتبية رئيسة ملحقة، ومكلفة بتسيير مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه ومكلفة بتسيير الاقتناءات.
- مقابلة موسعة تضم مجموعة من المكتبيين بالإضافة المكتبية رئيسة الملحقة والمكلفة بتسيير مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه ومكلفة بتسيير الاقتناءات.

وتتمثل تكنولوجيا الاتصال في بحثنا في جل التطبيقات والأجهزة والوسائط والشبكات الاجتماعية المستخدمة والتي من شأنها تنسيق العمل المكتبي وتحسين جودته وتقريب الجمهور من الفضاء العمومي المكتبي.

ونقصد بالاستخدام استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في ممارسة العمل المكتبي من طرف مكتبي مكتبة محمد قباطي.

و أما الجودة فنقصد بها التقييم العالي للمهام المنوطة بأصحابها، وترتبط الجودة بالأثر الجيد الذي يحدثه حسن الاستخدام على العائد.

وأما العمل المكتبي فنقصد كل أشكال الوظائف والمهام التي يقوم بها المكتبيون خلال عملهم الروتيني اليومي والتي من ضمنها (على سبيل المثال لا الحصر): التواصل مع الزوار، مساعدة المستخدمين في الوصول إلى أهدافهم، الفهرسة، الجرد، تسليم العناوين واستلامها، .

جودة العمل المكتبي: نجمله من خلال بحثنا في: سهولة الولوج والوصول التي تعني كما يشير (قاري، ع، 2000، 15) القدرة على الدخول الذي يتيح إمكانية الاطلاع على البيانات، فاعلية الاتصال، سرعة الاستخدام وتحسين عائد العمل المكتبي والمتمثل في سهولة التنظيم والتنسيق والتفاهم بين المكتبيين وكذا الأريحية في ممارسة العمل المكتبي.

ويمكن أن نربط جودة العمل المكتبي في بحثنا بمجموعة من الأساسيات: (1) توفر وتعدد البرمجيات التي تعنى بالعمل المكتبي، (2) تنوع وسائل الاتصال بين المكتبيين لغرض تسهيل وتحسين العمل المكتبي، (3) تخصص البرمجيات والوسائل الاتصال في نوع خاص من العمل المكتبي، (4) الاستخدام الجيد لتكنولوجيات الاتصال الحديثة من طرف المكتبيين، (5) الأهداف الواضحة من وراء استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة من طرف المكتبيين في العمل المكتبي.

3- النتائج:

3-1 وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة: تتمثل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العمل المكتبي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية سيدي بلعباس في: (1) البرمجيات الحديثة المتخصصة في العمل المكتبي، (2) وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة من طرف المكتبيين لتسيير العمل المكتبي. وفيما يلي تفصيلا لهذه الوسائل:

3-1-1 البرمجيات الحديثة المتخصصة في العمل المكتبي المستخدمة في تسيير العمل المكتبي بمكتبة المبحوثة:

تزود المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس " محمد قباطي " بثلاث تطبيقات حديثة متخصصة في العمل المكتبي وهي: النظام المقيس للتسيير الآلي للمكتبات Syngob، برنامج الحر مفتوح المصدر PMB، والبرنامج المتكامل لتسيير المكتبات RFID. وفيما يلي شرحا مختصرا لهذه التطبيقات المتخصصة:

▪ برنامج الحر مفتوح المصدر PMB:

وهو برنامج مجاني يتصف بكونه أكثر رواجاً في الاستخدام المكتبي على المستوى العالمي، ويحظى ببعض الميزات الفعالة

ك: تعدد اللغات، إمكانية الاستخدام على نظم حاسوبية متعددة (Windows, Linux, Macos)، يتماشى مع العايير العالمية للخدمة المكتبية، إمكانية التطوير وفق خصوصية أي مكتبة.

يتزود برنامج الـ PMB بمجمل الوظائف التي تتعلق بالعمل المكتبي مثل: التويد، والفهرسة. ولعل ما يهنا هنا وينبغي الإشارة إليه هو الفهرس الإلكتروني المتاح للجمهور OPAC الذي يتوفر عليه البرنامج، وهو القسم الذي يتيح للمستخدم خيارات عديدة لعل من أهمها: البحث البسيط، البحث المتقدم، البحث في فهرس عالمية، الحجز على الخط، تصدير تسجيلات مختار خلال البحث.

بسهولة التنزيل والاستخدام من طرف المكتبيين دون الاستعانة بمهارات مهندس الكمبيوتر إلا في بعض الحالات الصعبة.

يعرف برنامج الـ PMB رواجاً كبيراً على المستوى العالمي، وحتى في إفريقيا إلا أنه انتشاره لا يزال محدوداً عربياً.

▪ برنامج RFID:

مجموعة من التقنيات التي تعنى بتحسين جودة العمل المكتبي، من خلال حماية الأوعية وإمكانية الخدمة الذاتية وتوفير الوقت والجهد للمكتبيين. وتتمثل هذه التقنيات في: قاعدة البيانات، الأجهزة القارئة، التيجان (الشريحة والهوائي).

▪ برنامج Syngel:

برنامج متكامل لتسيير الكتب والوثائق، يسمح بمعالجتها بشكل سريع وفعال. يشتغل على نظام Windows ويحتوي على واجهتين عربية وفرنسية

3-1-2 وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة لتسيير العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة:

لقد أصبحت وسائل الاتصال الحديثة تأخذ مساحة زمنية معتبرة في حياة الناس، والأمر لا يعود فقط إلى قضية التعود والادمان بل يعود بالدرجة الأولى إلى درجة أهميتها في حياة الناس. فقد أصبح يمثل كل من البريد الإلكتروني والفايسبوك والواتساب والإيمو وغيرهم من الوسائل الحديثة أسرع الطرق لتحقيق التنسيق والانسجام والتنظيم والاتصال والتفاهم بين أفراد المؤسسات. وبالحديث عن مكتبة محمد قباطي فقد أفادت عينة البحث أن وسائل الاتصال الحديثة تنحصر تحديداً في أربع وسائل تتمثل في:

الموقع الإلكتروني للمكتبة. خدمة البريد الإلكتروني، شبكة الفايبروك وخدمة الماسنجر، كافة أشكال المكالمات الهاتفية. وفيما يلي تفصيلا للخدمات التي يتيحها البريد الإلكتروني للمكتبة. بالإضافة إلى حدود استخدام صفحة الفايبروك الخاصة بالمكتبة.

■ البريد الإلكتروني للمكتبة: [BPLP w SBA \(bplp-wba.com\)](http://bplp-wba.com)

يتيح البريد الإلكتروني للمكتبة قائمة مجموعة من الفضاءات والمساحات، والتي تتمثل في: (<https://www.bplp-wba.com>، 2023)

- (1) مساحة لتقديم المكتبة والأرقام والبيانات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التعريف بولاية سيدي بلعباس وكذا التعريف بشخصية محمد قباطي.
- (2) فضاءات تخص المكتبات الفرعية التابعة للمكتبة الرئيسية وتتمثل في: فضاء مكتبة سيدي شعيب، فضاء مكتبة وادي تاويرة، فضاء مكتبة بن عشية شيلية.
- (3) فضاء يخص المكتبة المتنقلة، لكنه يكفي فقط بتقديم معلومات بسيطة
- (4) فضاء القارئ والذي يتكون من: مجتمع المكتبة وفضاء الطفل بالإضافة إلى التعريف بفضاءات المكتبة وطاقات استيعابها (قاعة المطالعة للكبار، فضاء الإعلام الآلي، مخبر اللغات، قاعة الباحثين، قاعة المحاضرات)
- (5) فضاء يخص النشاطات والزيارات وتتمثل هذه الفعاليات في: المنتقيات والمهرجانات، الأيام الدراسية والتحسيسية، مسابقة رمضان، الزيارات الرسمية، المعارض.
- (6) فضاء يخص خدمات المكتبة، والتي تتمثل في: الانخراط بالمكتبة، قانون الإعارة، كتاب في صورة، جديد الاقتناءات، في ضيافة القلم العباسي.
- (7) الفهرس الإلكتروني، والذي يتيح للمتصفح إمكانية البحث عن عناوين كتب في الدليل الإلكتروني للمكتبة من خلال ثلاث خزانات: (العنوان، المؤلف، الكلمة المفتاحية). تتيح إمكانية البحث في هذا الفهرس للمتصفح مجموعة من المعلومات الأولية حول الموضوع المبحوث عنه وتتمثل هذه المعلومات في: عدد الكلي للعناوين المتوفرة حول الموضوع المبحوث عنه، العناوين نفسها مرفقة بنوع المرجع وسنة الأصداء، وهذا في صفحة البحث الأول، أما البحث المفصل فيتيح للمتصفح مجمل المعلومات البيبليوغرافية الخاصة بالمرجع بما فيها رقم النسخة وكود الإعارة الخاص بها. إضافة إلى كل هذا يتيح الفهرس الإلكتروني

للمتصفحين إمكانية البحث المتقدم من أجل الوصول إلى المرجع المبحوث عنه بعينه.

(8) نافذة للتواصل مع القائمين على المكتبة، وذلك بكتابة الاسم واللقب والبريد الإلكتروني ونص الرسالة.

(9) خزانة لبحث المتصفحين عن المعلومات التي يبحثون عنها

(10) شريط لأخر الأخبار التي ترتبط بنشاطات المكتبة

(11) ملصقات وفيديوهات متنوعة تخص: آخر الأحداث، آخر المستجدات، رزنامة الأحداث، حصاد الجرائد، فيديوهات المكتبة

■ صفحة الفايسبوك:

تحظى بعدد لا بأس به من المتابعين حوالي أكثر من 10 آلاف متابع وأكثر من 9 آلاف معجب أغلب هؤلاء المتابعين والمعجبين من فئة طلبة جامعة جيلالي ليابس-سيدي بلعباس.

وتختص صفحة الفايسبوك بالإعلان عن فعاليات المكتبة وتغطية نشاطاتها

2-3 نتائج بحث استخدام الوسائل التكنولوجية بمكتبة محمد قباطي في تحسين جودة العمل المكتبي:

1-2-3 نتائج بحث استخدام البرمجيات الحديثة المتخصصة في العمل المكتبي في تحسين جودة العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة:

تبين من خلال عينة البحث أن مكتبة محمد قباطي تتوفر على العديد من وسائل الاتصال التكنولوجية المتخصصة في العمل المكتبي على رأسها برنامج PMB برنامج سنجاب وكذا برنامج RFID وهي البرامج التي سجلت حضورها العالمي على مستوى المكتبات، وكذا سجلت مردوديتها في تحسين جودة العمل المكتبي خصوصا حين تقترن بالكفاءة في الاستخدام والليونة في التطوير. إلا أننا لم نلمس استخدامهما من طرف المكتبيين بالشكل الجيد.

بالنسبة لبرنامج سنجاب توصلنا إلى تطبيق استخدامه على مستوى المكتبة داخليا، وهو البرنامج الذي حصل المكتبيون على تقنيات الاشتغال عليه بعد التكوين خصوصا التكوين الجامعي.

بالنسبة لبرنامج RFID فقد سجلنا وجود التقنية بنسبة كبيرة من الأجهزة المتعلقة بها، إلا أننا سجلنا غياب التشغيل بفعل عدم اقتناء بعض الأجهزة البسيطة، ولكننا توصلنا من خلال الملاحظة أن الأمر يرتبط أساسا بضعف التكوين فيما يتعلق بتفعيل التقنية الثلاثية.

بالنسبة لبرنامج PMB فقد سجلنا اشتغال المكتبيين على البرنامج بمزيد من الجهد والتحسينات، إلا أننا سجلنا أيضا محدودية المكتبيين فيما بالتحكم بالبرنامج.

وعموما يمكن أن نشير إلى محدودية استخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة فيما يتعلق بتسيير العمل المكتبي، وبالتالي فإنه من المبكر الحكم على أثر وفاعلية هذه الأجهزة. كما أننا لم نلمس دورا لهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة العمل المكتبي لمكتبة محمد قباطي. وذلك لمحدودية استخدامها. إذ سجلنا أن البرنامج الوحيد الذي يمكن استخدامه بشكل متكامل هو نظام التسيير الآلي للمكتبة Syngel، وذلك راجع للتدريب عليه خلال فترة التكوين الجامعي للمكتبيين، أما البرامج الأخرى فمجال استخدامها محدود نظرا لغياب التكوين أو ضعفه أو عدم استمراريته بما يتيح للمكتبي إمكانية التمكن من التقنية وتطويرها.

2-2-3 نتائج بحث استخدام وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في تحسين جودة العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة:

على العكس مما سبق، فقد سجلنا أن جودة العمل المكتبي بمكتبة محمد قباطي تتأكد بفعل تفعيل العمل الجماعي وخلق جو داخلي من التفاهم والتعاون وحسن استغلال وسائل الاتصال الحديثة التي تكلمنا عنها سابقا والتي تتمثل في خدمة البريد الإلكتروني، وخدمة الماسنجر ومجموعات الموظفين على شبكة الفايبرسوك وخدمة مختلف أشكال المكالمات الصوتية. وهذا إن كان يدل على شيء فغنه يدل على أن العمل المكتبي لمكتبة محمد قباطي يتسم بالفاعلية والحماس والتفاهم ويحتاج إلى التكوين التقني، وهذا يشير بدوره إلى فاعلية البعد البشري عدم فاعلية البعد التقني. وفيما يلي تفصيلا لدور هذه وسائل في تحسين جود العمل المكتبي للمكتبة المبحوثة:

■ الموقع الإلكتروني للمكتبة:

يتيح الموقع الإلكتروني للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية سيدي بلعباس للمتصفحين مجموعة من الفضاءات التي من شأنها تقريب المسافة بين المكتبة والقراء، كما نشير وننوه بأهمية الفهرس الإلكتروني التي يحظى به موقع الإلكتروني للمكتبة وهو الفهرس الذي يساهم في توفير الوقت والجهد للمتصفحين والمكتبيين على حد سواء، وهو ما يساهم في تحسين جودة خدمة العمل المكتبي.

ونشير إضافة إلى هذا أن الموقع الإلكتروني للمكتبة يتيح إمكانية التواصل مع القائمين على المكتبة من مكتبيين ومهندسين وهو ما من شأنه أن يفتح نافذة تفاعلية مع المتلقي مما يساهم في تحسين الخدمة وتصحيح الأخطاء وتدارك النقائص بفعل الانطباعات التي يمكن أن يتقدم بها المتصفحين.

■ البريد الإلكتروني:

يتم الاعتماد على خدمة البريد الإلكتروني للتعامل الرسمي في المراسلات الرسمية وتبادل الوثائق الأكثر أهمية، وبالتالي فإن لهذه الوسيلة خصوصية لدى الموظفين بالمكتبة لما أصبحت تتسم به من درجة عالية من المهنية والرسمية والانضباط والدقة والعناية اللازمة. ولقد اتضح من خلال عينة البحث أن استخدام البريد الإلكتروني يتم عموماً لتدفق وتبادل المعلومات الرسمية والموثقة، من الجهات المسؤولة (المديرية والوزارة) إلى مدير المكتبة، ومن مدير المكتبة وطاقتها المسؤول إلى مختلف الموظفين، والموظفين عموماً قد تنزل إليهم المعلومات في شكل شفهي.

■ شبكة الفايبروك:

يتم الاعتماد على شبكة الفايبروك لتسهيل التواصل والتفاهم بين موظفي المكتبة، وهي العملية التي تساهم بشكل واضح في حصول التنسيق الداخلي لأفراد المؤسسة. وقد تبين أن هناك اعتماد على مجموعتي فايبروك للتنسيق، وهما: مجموعة خاصة بفريق المعالجة، ومجموعة خاصة بالملحقات 13 للمكتبة. كما قد اتضح من خلال عينة البحث أن شبكة الفايبروك هي الأكثر اعتماداً من طرفهم لتسهيل عملية التواصل وتنسيق العمل المكتبي وتسيير مختلف الجزئيات المرتبطة به. وتستخدم شبكة الفايبروك لعرض مختلف النشاطات التي تشرف عليها المكتبة.

■ المكالمات الصوتية:

لم تعد المكالمات الصوتية مرتبطة بالهاتف الثابت ولا بالهاتف المتنقل، فقد أصبحت أكثر حداثة من ذي قبل باعتبار التحسينات الكبيرة التي أصبحت تتيحها التطبيقات التكنولوجية الحديثة، كما لا ننسى أن نذكر أن المكالمات الهاتفية الأرضية عبر شبكات المتعاملين الثلاثة داخل الجزائر (موبيليس، نجمة، جازي) أصبحت تتيح أرصدة شبه مفتوحة من المكالمات المجانية مقابل اشتراك شهري معقول من الناحية المادية، وكل هذا ساهم في استفادة المؤسسات على اختلاف أنواعها من مزايا هذه التحسينات وساهم بدوره في تنسيق العمل وتنظيمه وتسييره بأقل جهد وفي أسرع وقت متاح.

قد تبين لنا من خلال عينة البحث اعتماد مكتبي ومختلف موظفي مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس على المكالمات الصوتية للتواصل والتنسيق والتسيير خصوصاً في حالة الشغور أو الغياب المبرر. فقد تبين أن الجو العام للموظفين بالمكتبة يعتمد على التفاهم وذلك بالتغطية في حالة غياب أي فرد وهي العملية التي تبدأ من خلال عملية هاتفية قد تكون مستعجلة وظرفية.

كما تبين أنه في حالات الضرورة القصوى التي تتطلب التحاق الموظف الغائب في أسرق وقت لتسيير إحدى الجزئيات، في هذه الحالة يوجد اتفاق عام من قبل الموظفين على ضرورة الاستجابة لنداء المكاملة الصوتية. وهذا السلوك (التقليد) يمكن أن نصنفه ضمن الثقافة الاتصالية التي تتسم بها مكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس.

4- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

1-4 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

لقد تعددت البرمجيات ووسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة المتاحة للعمل المكتبي بمكتبة محمد قباطي بمدينة سيدي بلعباس وتمثلت في مجموعة من الأنظمة المتكاملة والمتخصصة في العمل المكتبي (Syngeb-pmb-Rfid) وهي البرامج التي تحظى بالمزايا الخدمائية التي من شأنها أن تساهم في تحسين جودة العمل المكتبي، إلا أن ذلك لم يساهم بشكل دقيق في تحسين جودة العمل المكتبي بالمكتبة المبحوثة. وبالتالي لم تتحقق الفرضية الأولى.

2-4 مناقشة الفرضية الثانية:

تتوفر مكتبة محمد قباطي على برمجيات متطورة ومتخصصة، إلا أنه لم يتم استخدامها نظرا لغياب التكوين المخصص بشكل متكامل بما يحقق الهدف من اقتنائها باستثناء برنامج Syngeb ويعود ذلك لغياب التكوين التقني المتعلق باستخدام التكنولوجيات الحديثة. وبالتالي لم تتحقق الفرضية الثانية.

3-4 مناقشة الفرضية الثالثة:

يدرك مكتبيو مكتبة محمد قباطي الأهداف العامة والدقيقة لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل المكتبي، ومع ذلك فإن تسيير العمل المكتبي بهذه المكتبة يسير دون الاعتماد على هذه الأهداف وذلك راجع لصعوبة استخدام هذه الوسائل من طرف المكتبيين. وبالتالي لم تتحقق الفرضية الثالثة.

5- خاتمة:

قبل أن نخوض هذا البحث كنا نلخص جودة العمل المكتبي في تزود المكتبات بوسائل التكنولوجية الحديثة التي أصبحت تحرك العمل المكتبي الحديث، إلا أننا أدركنا أخيرا أن الأمر يتوقف أساسا على التكوين التقني للمكتبيين، وهذا الأمر يطرح على العمل المكتبي إشكاليات وجيهة من شأنها أن تعيق العمل المكتبي، تتمثل في:

- إشكالية المصدر الوحيد لتغطية نفقات المكتبات العمومية وعملها المكتبي.
- إشكالية التسيير المالي للمكتبات والعمل المكتبي والرصيد المالي المخصص للتكوين التقني للمكتبيين.

- التكوين في حد ذاته، وهي الإشكالية التي تطرح تساؤلين: (الأول) حول التكوين الجامعي للعمل المكتبي، و(الثاني) حول التكوينات الأخرى التي تتم خارج الجامعة وعلى أيدي ممارسين تقنيين
- في الأخير، بناء على مخرجات البحث فإننا نتقدم بالتوصيات التالية:
- ضرورة وضع استراتيجية محددة وواضحة وقابلة للقياس تتعلق بالتكوين التقني للمكتبيين على وجه العموم وخصوصا تكوين المكتبيين حول استخدام البرمجيات الأساسية للعمل المكتبي.
- ضرورة التفكير في مصادر تمويل العمل المكتبي والذي قد يفتح آفاقا للمكتبات العمومية خصوصا وأنها تحظى باللوجيستيك والهيكل الموقع المركزي وثقة الجمهور الواسع.

**

المصادر والمراجع:

المراجع:

1. بسام عبد الرحمان، المشاقبة (2014). معجم مصطلحات العلاقات العامة. عمان الأردن: دار أسامة.
2. باديس، مجاني. (2019). تكنولوجيا الإعلام والاتصال. قسنطينة الجزائر: ألفا.
3. سمية، سيد صديق. (2013). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المدرسية. الجيزة مصر: مكتبة ومطبعة الغد.
4. عبد الغفور، عبد الفتاح قاري. (2000). معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض السعودية: مكتبة الملك فهد.
5. فضيل، دليو. (2010). التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTIC/NICT) المفهوم-الاستعمالات-الآفاق. عمان الأردن: دار الثقافة.
6. محمد، جمال الفار. (2014). معجم المصطلحات الإعلامية. عمان الأردن: دار أسامة.

الدراسات:

7. منال، بورداش وساسي، س. (2022). إستراتيجية الاتصال بالجمهور في زمن التظاهرات الثقافية [مذكرة ماستر غير منشورة]، جامعة جيلالي ليايس.
8. إبتسام، عبوني. (2023). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة لدى المؤسسات العمومية في الجزائر [مذكرة ماستر غير منشورة]، جامعة جيلالي ليايس.