



تأثير الاتصال الإداري في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر

Effect Administrative communication in major libraries in public reading in Algeria

عفيف غوار (*)

جامعة وهران 1، الجزائر

Afif Gaour

مخبر أنظمة المعلومات والأرشيف في الجزائر LASIA

Afif_6biblio@yahoo.fr

تاريخ الإيداع: 2020/02/16 تاريخ القبول: 2022/02/23 تاريخ النشر: 2022/03/31

الملخص:

لغة الإتصال من الثقافات المتجددة للعمليات المتعاقبة في الفكر الإداري ، وهذا التوجه يعتبر دليل التحاق النشاط الإداري بمفهوم المانجمنت في المكتبات المختلفة ، ومنها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، فالإتصال هو دليل واقعي وغير مفهوم بالنسبة للكثيرين في مجال المعلومات ولقد ساد الاعتقاد أن المؤسسة المكتبة هي فرع من فروع الإتصال ، لكن هذا التصور هو في الحقيقة غائب عن المجال أو لدى كثير من المختصين في الوقت الراهن . سنحاول في هذه الدراسة تبين دور ومكانة المؤسسة الوثائقية من خلال تبني لغة التواصل، و بين وفي ما بين مصالح المؤسسة ، ولا يختلف اثنان عن دور ومكانة الاتصال في المؤسسة المكتبة العمومية نظرا لتداخل عدة مفاهيم ومصطلحات والحاجة الحقيقية للتواصل بين أطقم المؤسسة الواحدة فالاتصال رسالة موضوعية يجب تبنيها لتحقيق الأهداف الغير وثائقية في المكتبات، وإذا سلمنا بوجود عدة مجموعات في المكتبة وفروعها من الإداري إلى التقني إلى غير ذلك من النشاطات المجتمعة في الوحدة ذاتها وذلك ما لحظناه في غياب العلاقة وجود تحفظات غير مبررة في التعامل أو تحقيق الأهداف التي تعد إستراتيجية أو نشاطات تنظمها المؤسسة نفسها. فهدف هذه الدراسة هو تطوير أسس العمليات المتعاقبة أو الإدارية في المكتبة ومن خلاله التنسيق بين النشاطات الوثائقية والإدارية والثقافية والتنسيق بينها ، ونتائج المتحصل عليها بارزة تعد واقعا يجب التنويه به هو أثر الإتصال في رفع الأعباء وتقليص الهوة المهنية بين المصالح والأقسام في المكتبة ، وحلول الكثيرة التي يقدمها للخدمة النهائية للوحدة الوثائقية ، فهو

(*) المؤلف المرسل



ضمان الاستقرار وتحقيق الأهداف في المنظمات التي تتبنى خدمة الجمهور. فكل مؤسسة وثائقية في القطاع الثقافي لزم عليها تبني مفهوم الإيصال وعلى غير العادة وجود فواصل بارز للعملية التي إذا تحقق مدلولها غلبت عليها الرسالة حقيقة وهي تطوير ثقافة التسيير والتضمنت عدة مؤشرات ومكتسبات فعالة تطور نوع الرسالة الوثائقية المرجوة .

الكلمات الدالة:

الاتصال، الإدارة، المكتبات، المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

Abstract:

The language of communication is one of the revolving cultures in administrative thought. This approach is considered to be the bridge between administrative activities and the concept of management in different libraries, including the major libraries for public reading. Communication is a truly realistic but many people could not comprehend if it is contextualized with the field of information. It was sobering thought that library is one of the branches of communication which many take for granted however this perception is far from that, i.e. it is absent from the field among many specialists nowadays

The aim of this study is to develop the foundations of successive or administrative operations in the library and through it coordination between documentary, administrative and cultural activities and coordination between them. He provides it to the end of the documentary unit, as it is to ensure stability and achieve goals in organizations that adopt serving the public

The aim of this study is to cast the light upon the role and status that is to say the place of the documentation and information centers through the adoption of language of communication, as well as between the interests of the institution, in addition to that it becomes common practice to consider the role and place of communication the public library since there is weakness in the conceptualization of the many concepts and notions, and the nature of the need of communication becomes more and more significant, i.e. communication is seen as mechanism of machine of clock. Communication is traditionally seen as an objective message which one has to adopt if we take for granted the existence of many groups from administrative assistant to the technician as well as wide range of activities in the same unite and this is what we set out to explore through our observation, the absence of the relationship as well as reservations and opinions which we could reckon as unjustified or to monitor its progress towards the goals which is purely considered as strategic in its own way. Each center of documentation in each cultural sector has to adopt the concept of communication, However if it is truly contextualized and meaningful, the message becomes an obvious fact which in turn would have crystal clear purpose, i.e. to develop managerial culture and that



includes many indicators and gains in order to develop the quality of message desired.

Key Words:

Communication- libraries- major libraries in public reading- library management- documentation and information center.

1. الجانب المنهجي :

أ- المقدمة .

يشكل الاتصال جوهر العملية التنظيمية في المؤسسات الوثائقية والمكتبات وهو رمز ونشاط مهني ،مقيس يخضع لضوابط فنية وإدارية وإستراتيجية واضحة ، لقد شكل معنى الاتصال ومقوماته كبيرة هدفا جديدا بين أنواع المختلفة للمنظمات والمؤسسات ذات الصلة ،وقد شاركت العدد من الفعاليات في تطوير مفهوم الإتصال سواء من خلال أهداف الخدمة أو النشاط المرتبط بعملية توفير ونشر المعلومات في هذه المؤسسات الثقافية ، التي بدأت تتطور من خلال مجموعة فنية وتنظيمية وتشريعية وظوابط إدارية واتصالية بارزة ، فتغير مفهوم أو الرسالة الجديدة للمؤسسة أفرز مجموعات مهنية مختلفة داخل البنية الواحدة ، فبعدما كانت المجموعات المهنية مجموعات وثائقية تعددت واختلفت وتعددت في منظور المختصين حتى من الناحية العملية ، ففكر العديد للدور الإيجابي والحيوي الذي يمكن أن يلعبه الاتصال الإداري في تطوير مضمون الخدمة والتنسيق بين الوحدات الأقسام والشعب وفروع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الإقليم أو المقاطعة أو الولاية ،

ب- الإشكالية .

للدراستات الإدارية مضامين مختلفة ومتعددة فهي تختلف من النظام الإداري المركزي واللامركزي والنظام الإداري التجاري والاقتصادي والنظام الخدماتي الذي يعد لب هذا الدراسة ومضمونها الفنية والتنظيمية والدراسة الفعلية للمنظمة الخدماتية ورسالتها ،فكل المؤشرات العلمية وقوها الموضوعية تخضع للفنيات الرئيسية للعمل الإعلامي ، لقد أسست المؤسسات الفنية لمضمون الفنيات الرئيسية للعمل الفني والعملي التربوي ، فهذه الدراسة تتشكل من مجموعة من المؤشرات الخدماتية المتعلقة بعامل الاتصال إن ورجوع لموضع



الدراسة فان المكتبات العمومية تضمن مجموعة من المكنزمات الفنية الأساسية التي تؤسس للعمل الفني والتنظيمي للمنظمة ككل ، فمن الظروف الحسنة المستحبة في عملية الاتصال قوته الفعالة في التنسيق بين باقي أنواع المختلفة من المصالح والنشاطات والظروف ومكانة ، فماهي مكانة الإتصال في المؤسسات الخدمانية ؟ وهل تعتمد المنظمات الوثائقية والمكتبات المطالعة العمومية سياسة اتصالية هادفة من أجل ترقية ثقافة الاتصال ومكانة التنظيم فيها ؟

ت- تساؤلات الدراسة .

تشكل الدراسات في مجال الاتصال في المؤسسات الخدمانية رهان موضوعي بالنسبة لترقية ثقافة العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ولايختلف إثنان على طبيعة وقيمة هذا المجال من الناحية المهنية او العملية ، فلكل دراسة مجالها وهذه الدراسة تركز على مجموعة من المحاور التالية :

- ✓ ماهي ضوابط الإتصال الإداري .
- ✓ كيف ينظر أخصائي المعلومات لهذا النشاط .
- ✓ ماهي خصوصية الإتصال في هذه المؤسسات.
- ✓ هل هناك علاقة بين نشر المعلومات والإتصال .
- ✓ ماهو أثر التطبيقات التكنولوجية والإتصال .
- ✓ هل هناك دورات تكوينية على مكانة وقوية الإتصال بين مختلف افراد العاملين في المنظمة .

- ✓ نوعية وطبئن النشاط بين المرؤوسين والرؤساء .

ث- الجانب الزماني والمكاني .

هذه الدراسة العلمية مهمة من الناحية الإجرائية وقد جرت واقتعها في مجموعة من المكتبات المطالعة العمومية في الغرب الجزائري على مجموعة من المختصين في قطاع الثقافة والمعلومات ، الغرض لامنها اعداد اجراءات فنية ورمزية ، هدفها الموضوعي الابحث عن مكانة الإتصال بين العاملين في وبين المصالح ، في الفترة الممتدة بين ديسمبر 2017-وجانفي 2018-



ب- الجانب النظري :

1. مفهوم الإدارة والعملية الإدارية :

الإدارة هي ذلك الجزء في المؤسسة المسؤولة عن تحقيق النتائج المرجوة والتي وجدت من أجلها في المجتمع بأقل التكاليف من خلال استخدام العناصر المادية والبشرية الإستخدام الأمثل والأفضل ، بما يكفل لتلك المؤسسة البقاء والإستمرار في المستقبل .أما عملية الإدارة فهي نشاط إنساني اجتماعي ذهني تتناسق في جهود العاملين في المؤسسة أفراد وجماعات لتحقيق أهدافها وأهداف العاملين على حد سواء .والإداري هو ذلك الشخص الذي ينسق ويوجه جهوده وجهود الآخرين لتحقيق الأهداف المتفق عليها (1)"

2.الإتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات .

وتتبع أهمية الإتصال من الوقت الذي يستغرقه المديرون والعاملون في القيام بعملية الإتصال حيث أظهرت إحدى الدراسات مايلي :

الإتصال يستغرق ما بين 75 % 90 % من ساعات العمل اليومية وفي ضوء تلك الدراسة وزع وقت الإتصال على النحو التالي :

50% من وقت الإتصال في الإستماع .

35% من وقت الإتصال في المحادثة .

% من وقت الإتصال في القراءة .

5% من وقت الإتصال في الكتابة .(2)"

3.أنواع الإتصال :

الإتصال الرسمي : وهو الإتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في الجهاز الإداري والذي يسير وفق خطوط السلطة ويسعى لتحقيق أهداف الجهاز .

4.الإتصال الغير الرسمي :

وهي الإتصالات التي تحدث خارج خطوات السلطة وتحدث طبقا لرغبة الأفراد في تبادل الأفكار والآراء والإتجاهات والمشاعر .(3)"

الإتصال الفكري بين الباحثين : "يقصد به الإتصال الفكري بين العلماء ،والباحثين والذي ينتقل بينهم عبر قناة أداة البحث العلمي فالباحث والحالة هذه يتأثر ويأثر في المجتمع العلمي



ضمن نظام اتصال فكري من نوع ما ،وهذه الدراسة تهدف لمعرفة وتحديد النظام الإتصال الفكري لدى الأدباء الأكاديميين ،"(4)

شرط الموضوعية المرتبطة بالاتصالات في المؤسسات :

"التكيف التأقلم مع الغير .التقنيات الجديدة تحدث تغيرات جذرية في خدمة الاتصالات عبر العالم بأكمله.

النظرة الكلاسيكية للإدارات .يبدو من المعقول مراجعة بنى الإدارة التقليدية بهدف إيجاد صيغة تبين كيفية تعديل البنى .

الأهداف .على الإدارة أن يكون لديها مجموعة واضحة من الأهداف المحددة .

التخصص.يجب أن يعين كل مدير ضمن الإدارة لوظيفة محددة واحدة والوظائف.

التعاون .يجب القيام بالعمليات والإجراءات بحيث تتعاقد كل الجهود لتحقيق هدف الإدارة العام .

السلطة .يجب أن تحدد خطوات السلطة بوضوح من قبل السلطة الإدارية العليا سواء كانت شخصا واحدا أو مجموعة من الأشخاص باتجاه الأدنى بحيث تشمل جميع مستويات الإدارة .

المسؤولية .يجب أن تكون السلطة متناسبة مع المسؤولية .

الكفاءة .يجب أن تكون المؤسسة محددة بحيث يمكن تحقيق الأهداف بأقل كلفة ممكنة .

وتحدد الكلفة باعتبار الناحية المالية أو الموارد البشرية أو كلاهما.

نطاق السيطرة والتحكم .لا يجب لأي مدير أن يكون له أكثر من ستة رؤوسين مباشرين"(5)

5.العلاقة بين الثقافة والاتصال الجماهيري :

تشكل الثقافة عامل اجتماعي رئيسي في المؤسسات المعلومات والمنظمات الجماهيرية على الخصوص ، ففي صورة فنية مركزية أساسية في تطوير المجتمعات وتنمية ثقافتها المحلية والمكتبية نظير تطور المجتمعات او تأثيرات الحديثة على ترقية الثقافية للأفراد ولايختلف اثنان على مكانة وأزمة الثقافة في الوقت الراهن .

✓ "بعضها يرتبط بالموقف الرسمي الحكومي الذي يجعل الثقافة في ذيل أولوياته.

✓ وبعضها يرتبط بنظرة دونية وقاصرة عن فهم الدور الحقيقي الذي تلعبه الثقافة في بناء المجتمع وتعزيزه وتنميته وتغييره.



- ✓ يرتبط بتكليف ملفات الثقافة لمسؤولين لاعلاقة لهم بالثقافة .
- ✓ يرتبط برؤية وسائل الإتصال الجماهيري للثقافة ودورها في المجتمع.
- ✓ يرتبط بنوعية العاملين في مجال الثقافة والإتصال .
- ✓ يرتبط بأسلوب الثقافة والتعليم
- ✓ يرتبط بالبيئة المحلية وسماتها من حيث درجة الإنفتاح.
- ✓ يرتبط بالبيئة الخارجية التي تشكل ظرفا من ظروف المنافسة والضغوط والتفاعل."(6)

6.تطور إتصال المؤسسة :

- أ- المنافسة بين المؤسسات :
- ب- تعود الجمهور علة هذا النوع من الإتصالات .
- ت- تطور وسائل الإتصال(7)

7.دستور جمعية العلاقات العامة الأمريكية عام 1988.

- ✓ الإلتزام المهني بالصدق والدقة والعدالة والمسؤولية تجاه الجمهور .
- ✓ تحسين قدرات التنافسية ومعارفنا المتقدمة وكفائتنا المهنية من خلال البحوث والتعليم المستمرين.
- ✓ الألتزام بمواد الذي يحكم ممارسة مهنة العلاقات العامة .
- ✓ يلتزم العضو من خلال حياته المهنية بمراعات المصلحة العامة .
- ✓ يحرص العضو على الإلتزام بأقصى درجات الأمانة والسلامة .
- ✓ يسلتزم العضو بأقصى معايير الدق والأمانة والدقة وتجنب المبالغة في الطلبات والمقارنات غير العادلة وعليه أن يعترف ويقدر ما يستوجبه من افكار الآخرين .
- ✓ يضمن العضو بشكل كامل حقوق السرية والخصوصية لعمالته الحاليين او السابقين او المرتقبين."(8)

ضمنت المؤسسات الوثائقية مهماتها الفنية والتسيرية من خلال تحديث المضامين العملية والمهنية ،لقد شاركت مؤسسات المعلومات في تبني ثقافة سياسية مهمة للعمل الإعلامي العلمي والفني وشاركت العديد من الفعاليات المختلفة في تطوير ثقافة العمل الإعلامي الفني ، سجلت



العديد من المؤسسات الوثائقية والعلمية ضمانات فنية وقوية ، فمعيار العملي والترقوي لعل أهمية الإتصال الإداري تتركز في نوعين أساسيين ، فلقد ساهمت المنظمات في تنمية المؤسسات الرئيسية للمطالعة العمومية حيث أن هذه المكتبات تعاني من تغيير في المجال التنظيمي والتسييري ، حيث أن واقع المؤسسات تعاني من صيغة مباشرة لعمل موضوعي وفني ترقوي .

8.أسس الإتصال في مؤسسات المعلومات والمكتبات :

تشارك مؤسسات المعلومات في تنظيم وترقية الإطار المهني والموضوعي لأنظمة المعلومات والمكتبات من خلال مجموعة من الشروط والضوابط الفنية والمهنية الرئيسة حيث تشارك العديدي من منظمات الأعمال في بلورة الإطار الأفقي للمهن والمنظمات ، ولا يختلف الكثير من اسس الإتصال على الإتصال في مؤسسات

الوثائقية والمكتبات فمن خلال هذه الأسس تشارك العديد من الفعاليات في ترقية هذا التصور والنظم المرافقة له /حيث تتداخل العديد من الشروط لضبط أسس الإتصال :

- ✓ تنمية الظروف الطبيعية لعمل الوحدات والمكتبات .
- ✓ تحسين من مكانة الطبيعية للنشاط داخل المصالح .
- ✓ توظيف الأمثل للقدرات والنشاطات المرافقة لمعرفة دور وظيفة المؤسسة .
- ✓ تحسين الظروف الطبيعية للعمل والنشاط.
- ✓ خلق جو من التواصل بين المؤسسات ونظام المعلومات .
- ✓ تحديد الإطار الفني والتنظيمي للمؤسسات من حيث المشاركة والترقية النظام العام للمؤسسات.

- ✓ ربط مؤسسات المعلومات بالوظيفة الحالية للمؤسسات .
- ✓ تسيير المؤسسات وفق الروابط والنظم الجديدة للمهن والنظم .
- ✓ تمكين المؤسسات من توظيف العمل الإعلامي العلمي في المؤسسات .

9.الإتصال والظروف الإدارية في المكتبات :

تشكل الظروف الإدارية أحد الركائز الأساسية لنظم المعلومات والمكتبات بشكل أسياي ، وهي أحد البوادر الطبيعية لتحسين الظروف وخدمة التوجهات العامة للمنظمة ، لقد شاركت



المؤسسات والمنظمات في تقوية النظام العام للمؤسسات الوثائقية والمكتبات ، فطبيعة
الإتصال يتميز بالظروف الحسنة المتوفرة داخل المنظمة ، فلقد شاركت العديد من المؤسسات
في ترقية النظام من جانبيين :

أ- العلاقات بين المكتبيين أي الوحدات الوثائقية .

ب- الاتصال بين المصالح الإدارية الرئيسية .

ت- تداخل المهام والأنشطة بين الوحدات المختلفة والنشاط .

10.الاتصال ورسالة المكتبة بين الواقع والتحديات :

من غير الواضح إن للمكتبات أفاق ورسالة واضحة معبرة فهذه المؤسسات تعيش نوع من
الركود والضعف الثقافي نظرا لغياب شعبة او اعتماد المكتبات على الاتصال كمحرك أساسي
وفعال في عملية تطوير وتدويل

مفهوم المنومة ككل ، لقد عبر العديد من المختصين على غياب هذا الدور الذي هو الحقيقة
مجرد وسيلة ومكانة فعالة بين باقي أنواع وأهداف المنظمات ، لقد ساد هذا المفهوم عند
العديد من الهيئات والمنظمات المتابعة لهذه المؤسسات ، حيث عقدوا أن غياب الإستراتيجية
الاتصالية يعيق هذا المفهوم أو التصور الذي يعتبر لب العملية في المؤسسات التي تختلف
رسالتها من الدور الثقافي البيداغوجي العلمي الشباني .للإتصال دور فعال بين المصالح والرواد
والفئات النشطة في المكتبات العمومي فبحكم ان هذه المؤسسات تنشط في الوسط الحضري
نسجل انها تغيب عنها إستراتيجية واضحة المعالم للتعامل مع العديد مع الهيئات العمومية
النظيرة والمؤسسات التي تخدمها نفس الجمهور والمؤسسات الأخرى التي تنتهي إليها ، وعلى
نقيض ذلك نجد أن هذه المؤسسات تعيش نوع من التطورات في علاقتها مع المؤسسات أخرى
(الإدارات العمومية)؛ فمن التحديات

الرئيسة التي تسعى لكسبها في الفترات القادمة هي تحويل مؤسسة المكتبة إلى فضاء عمومي
يسعى الى كسب رهان المؤسسة الثقافية ذات الطابع الإعلامي ويمكن حصر مجموعة من
النقاط الخاصة في علاقة بين المكتبة وتحديات الإتصال :

- 1- يجب تكوين مكتبيين قادرين على التعامل بالرسالة الإعلامية .
- 2- تحديد نوع الرسالة من خلال الظروف والمكانة العامة للمنظمة .
- 3- تقوية الإطار الإتصال الداخلي بين المصالح والعاملين في المكتبة الأم.



- 4- تعميم استعمال الوسائل التكنولوجية في العلمية الإتصال.
 - 5- تحويل مفهوم الفعل الإعلامي لرسالة المكتبة وتحويلها إلى مؤسسة قطب لا يجب الاستهانة بها .
 - 6- التخلص من الرسالة التقليدية للمكتبة والبحث عن الأفاق الجديدة تخدم رسالتها وتصورها الحديث .
- فمن غير المعقول التحول من المؤسسة قابلة للتحضير والتنظيم الى مؤسسة عامة وغير منفتحة على أسس الإعلام والاتصال وكل رسالة أو مؤسسة يجب أن تتفاعل هذه الأخيرة على التطورات المتلاحقة للمنظمة ، ففي الفترة الأخيرة برزت عدة مقومات على تطوير هذا المفهوم أو المدلول وغياب رسالة أخرى على النحو الجدل القائم على المنظمات ، فجعل المكتبات العمومية الحديثة التي دشنت غابت فيها خلية الإعلام والإتصال فمن غير المعقول تقبل هذا الواقع في ظل وجود عدة مشكلات على نحو التواصل بين العاملين في المصالح المؤسسات المرافقة للرواد إلى غير ذلك .فمن التحديات الجديدة للمكتبة العمومية هي ربطها بمختلف الشبكات لتفعيل دور الإعلام فيها وهذا الدور لايتأتى إلا بنوع الجديد لنظم الإتاحة وأنظم الرؤيات كتصورات جديدة لعملية الإتصال والتسيير في نفس الوقت .
- 11. الإتصال عامل ترقية النشاط الإداري في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :**
- عززت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مكانتها الكبيرة بين أنواع مختلفة من مراكز المعلومات نظرا لهيمنها الكبيرة على ظروف مختلفة من عناصر النشاط الإداري الذي يعتبر المحرك القوي والأساسي للمنظمات والمؤسسات المختلفة التي ترتبط بالتسيير والتنظيم ،ومما لاشك في هذا التصور هو طبيعة العمل الداخلي بين لمصالح والشعب وفروع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في المناطق المختلفة عبر الوطن وفي الولاية ذاتها ، حيث نجد أن هذه الأخيرة تعتمد على سياسة اتصالية قوية الغرض منها تقوية روح العمل والتنسيق الإداري من خلال فعل الإتصال ، ورغم ذلك نجد ان كثيرا من المكتبات تعاني من ضعف هذا التوجه والتصور نظرا لعدم قدرتها على مواكبة الظروف الجديدة في المؤسسات والمنظمات المعاصرة بطابعها المتحركة من خلال تداخل أودخول عدة معايير وأسس اتصالية كبيرة وغير واضحة المعالم بالنسبة للمكتبي عنصر العمومي في عملية الإتصال بين المكتبة من الشروط الموضوعية التي توقي عملية الإتصال مايلي :



- وجود هيكلية طبيعية موضوعية في التوزيع الجغرافي بين المكتبات
- وجود خلية نشطة للاتصال في المكتبات
- رعاية الجهات الوصية لدور هذه النشاط وتثمين صغته الإدارية
- ضرورة اشراك كل العاملين في المكتبات في الخدمة الاتصالية بغية توطئتها كمؤشر اساسي في التقييم النشاط والعاملين .
- ✓ بعث نشاطات خلية الإعلام خصوصا بالوسائل التواصل الإجتماعي ودورها في تقريب وجهات النظر بين المتدخلين .
- ✓ عزل الكل المتدخلين عبر هذا النشاط الذين لا يملكون دور بارزا في عملية الإتصال ، وفعالا
- ✓ دفع المؤسسات الوصية بالإعتراف بمكانة الإتصال لخدمة أهداف الجمهور والتنظيم الإداري في المكتبات .
- ✓ تعزيز روح التعاون والإعتراف بمكانة النشاط الإداري كمحرك قوي بين المصالح وفروع المكتبة الواحدة .

12. مكانة الموارد البشرية والاتصال المؤسساتي :

- يشكل الاتصال أحد عوامل النشاط الإداري فهو رسالة تنظيمية بارزة في الوسط المكتبي فكثيرا ماتنجر المؤسسات الوثائقية عن أداء دورها نظرا لغياب رسالة الفنية والتنظيمية أو التعامل بنمط الاتصال الفعال بين الموارد البشرية أو المجموعات المهنية المختلفة في الوحدة الواحدة ، فالاتصال هو عامل ترقوي في المؤسسات وبين المصالح المختلفة ولاتزال المنظمات تعيش نوع من حالة جمود من خلال تعثر تطبيق معايير الاتصال الداخلي بين العاملين ، حيث تشكل غالبية المؤسسات خلية الاتصال ، ولكن فقط في المؤسسات الخدمية والاقتصادية ولكن يغيب هذا التصور في بعض المؤسسات الوثائقية الأخرى ، ولكي تتوحد هذه الأخيرة وتتبنى ثقافة اتصالية واقعية يجب ضبط مجموعة من المكنزمات والشروط التالية :
- ✓ توحيد اجراءات ونمط الاتصال الداخلي بين المكتبة الرئيسية وباقي انواع أو فروعها المنتشرة في الولاية ذاتها .
 - ✓ وضع استراتيجية التكوين داخل المؤسسات ذاتها .



- ✓ توظيف متخصصين في الإعلام لبلوغ هذه الغاية .
- ✓ تحضير ندوات ومدخلات حول واقع الإتصال وحتمية الإتصال في المكتبة .
- ✓ ثقافة التواصل هي مؤشر ترقوي في المنظمات الوثائقية كلها .
- ✓ تعريف العاملين بقوة الإتصال ودوره الجديد.
- ✓ بعث هذه الثقافة الجديدة بين واقع المؤسسة الوثائقي وبين الواقع الجديد وهو النشاط الإداري وفروعه مثل الإتصال .
- ✓ توحيد المعايير اتصالية وجعلها ثقافة بين العاملين انفسهم لكسب رهان التسيير .
- ✓ اعداد دفتر للشروط للتخلص من صعوبات والاحتكاك التي تقع نظرا لغياب الإتصال .
- ✓ وقوف المؤسسات المشرفة على المكتبات على اجابيات الإتصال وتثمينها .
- ✓ توحيد نظم المهنية والفنية بين المؤسسات وواقع النظم المسيرة لها من خلال مواكبة كل المستجدات المرتبطة بتطوير الموارد البشرية عن طريق الإتصال .

13. أي إتصال لأنوع من أنواع المكتبات :

لايختلف إثنان عن نوعية الإتصال المختلفة في المؤسسات الخدمانية ومنها المكتبات التي تختلف حسب الشكل والنوع والرسالة المرجوة والقطاع الذي تنشط فيه ولكن لانستطيع بلوغ أي نوع من أنواع المنظمات بدون خلق رسالة هادفة من الإتصال لاالذي نسي الى بلوغه ، ولقد جادت علينا عدة دراسات غربية الى نوعية التي يراد الوصول إليها من خلالها هدف الإتصال .

"التواصل ، لماذا؟

مفارقة المكتبة غير المرئية

مكتبة ، معروفة فقط للمستفيدين وفقط بقدر ما يستفيدون؟

- ✓ الشهير "غير العام" بالطبع ، تعبير غريب لوصف أولئك الذين ، مهما كانت ممارساتهم ، لا يستخدمون المكتبة. ماذا نريد منهم؟ ليس بالضرورة أنهم يحضرون المكتبة (إنها حريتهم في القيام بذلك أم لا) لكنهم ليسوا على دراية بالخدمات التي يمكن أن تقدمها لهم ؛

✓ للجماهير الثابت أو العرضي ، لتجديد معلوماته ، وإعطائه الفرصة لتنوع

استخداماته ، إذا كان لديه - ويريد - الترفيه ، إذا كان مفيداً.



✓ الشركاء الخارجيون ، والخدمات المرتبطة في النهج المستعرضة للمجتمع ، حتى يفهموا المؤسسة التي يعملون بها بشكل أفضل ✓

✓ أخيرًا ، هناك صناع قرار من هم أيضًا - وكيف! - تمثيل للمكتبة ، بحيث تخترق وتبقى في مجال رؤيتها وتقلباتها لما هي عليه : أداة للسياسة العامة ."(9)

"تكمّن الصعوبة ، لأنها واحدة ، في معرفة كيفية التواصل بشكل جيد: كل أمين مكتبة يواجهها لأن التدريس والتدريب في مجال المكتبات وعلوم المعلومات بشكل عام يتعاملان فقط مع هذا الموضوع من بعيد جدًا لا يزال من الضروري أن الاتصال بالأدب المهني الناطق بالفرنسية هو أيضا القليل جدا وضعت في عرضها على هذا الموضوع. لذلك هناك تأخير معين يجب تعويضه. التواصل ليس كلمة فارغة أو مفهوم يتناسب مع العصر: في مجتمع المعلومات حيث يتم الإعلان عن أصغر حدث ، حيث يصعب على المؤسسة "الوجود" دون أن تكون معروفة ومعروفة ويجب على المكتبات وأمناء المكتبات دمج كل من المفردات و طرق التفكير في التواصل انه ببساطة يهدف إلى بقائهم أو مجرد وجودهم."(10)

من مظاهر الإتصال الغائبة عن كثير من المكتبات العمومية نسجل هو غياب الحس المهني بهذا الدور لذلك يسعى الكثير من المختصين الى تنبيه المكتبيين بقيمة هذا الدور والبحث عنه مهما كانت التصورات العامة أو السياق الذي تشتغل عليه المكتبة العمومية؛ فرغم تزويد هذه الأخيرة بالعديد من الإداريين فإننا نجد أن فعل غائبا تماما أو مقتصر على مسؤول الوحدة الذي يبحث في الغالب عن توجهات أخرى من خلال فعل الإعلام أو الاتصال في المكتبة للبحث عن مزايا او مكاسب مهنية واجتماعية على حساب المكتبة ، وهذا ماهو موجود كأمثلة في العديدي من المكتبات بالجزائر ،

14. لماذا وكيف نتواصل؟

" يمكن تطبيق نفس الحجة على المراسلات التي وضعتها مكتبة ميتر ، والتي يمر فيها إعادة احتلال الإقليم بالضرر المطلق للعلاقات العامة. الهدف ؟ جعل الطنانة ، كما نقول. في هذا التمرين ، كان إنشاء Miss Media 7 ، الناطق الرسمي باسم المكتبة ، ناجحًا إلى حد ما ، بمساعدة المدون André Faber وتعاون مستمر مع الصحافة. لا تعطي Miss Media بالضرورة صورة حديثة جدًا للمكتبة ولا يقل أهمية عن موظفيها عن حقيقة أن المكتبة ، مع هذا الخلق



ومع الآخرين ، تمكنت من إنشاء "barouf" (اسم الصحيفة الناجحة جدًا) "مؤسسي" ، 75000 نسخة متماثلة ، وبالتالي لتغيير صورتها ، وهي جيدة وجيدة - بشرط (انظر أعلاه) أن هناك ، أيضًا ، مشروعًا سياسيًا. "في كثير من المنظمات الأعمال يشير دور الاتصال الفعال الى تقديم مجموعة متكاملة من النظم والتوصيات التي تتيح لنا كيفية التواصل والعمل على إعداد طرق وتحضير الوسائط التقليدية والحديثة لبلوغ الرسالة الاتصالية مقبولة

15. معوقات الإتصال في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:

1. صفة الاستعجال التي أنتت بها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية .
 2. عدم توظيف أي مختص في هذا المجال الحيوي .
 3. غياب الرؤية لهذا الدور خصوصاً وأن هذه الوحدات تنشط في الفضاء الاجتماعي .
 4. غياب تكوين لدى المكتبيين والإداريين على صفة الإتصال وأهميتها.
 5. عدم تكافؤ الأهداف الشخصية والجامعية في السنوات الأخيرة في المؤسسات ،ومايعيق التوصل الى هدف مقبول واستخدام الإتصال في ذلك.
 6. غياب الرؤية نحو هذا الهدف الإستراتيجي حالياً .
 7. عدم معرفة أن الإتصال هو من العمليات الإدارية المتعاقبة يعد في حده صدمة تسيرية ، خصوصاً في المكتبات العامة .
 8. بيروقراطية الإدارة التي تضع دوماً شروط في العمل والتعامل مع المنظمات.
 9. تأخر التفكير وغلغلق مجال التطوير بالنسبة للمكتبات العمومية في الجزائر .
 10. تشتت القرار في المكتبات والجهات الوصية مايعد ظاهرة الإتصال بين المجموعات المهنية والرواد أو الشركاء من جمهور مؤسسات ورواد في هذه الفضاءات .
- من خلال زيارتنا للعديد من المكتبات على الصعيد الوطني لم نرى أي إهتمام بهذا النشاط في المؤسسات نظراً لرؤية هذا المجال على أنه ميدان يدخل بالنسبة لوسائل ووسائط أخرى ، بل بالعكس هناك إهتمام بهذه الشروط وإلى في ظروف عقد الملتقيات والندوات العلمية وغيره من النشاطات ماعدى ذلك، لاتوجد شروط أو ظروف أخرى لتبني مفهوم الإتصال وخدمة في مراكز المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر.



الإحالات :

- (1) محمد أبو سمرة ، الإتصال الإداري والإعلامي ، عمان : دار أسامة ، 2009، ص11.
- (2) السعيد مبروك ابراهيم ، الإتصال الإداري والإدارة المعرفية بالمكتبات ومرافق المعلومات ، القاهرة : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2013، ص112.
- (3) المرجع السابق ، ص112.
- (4) فهد مسفر الدوسري ، نظام الإتصال الفكري عند الأدباء الأكاديميين في المملكة العربية السعودية ، دراسة بيبليومترية مقارنة ، الرياض : المكتبة الوطنية ، 1999، ص15.
- (5) علوه ، رأفت نبيل ، شبكات الإتصال ، عمان : الرياض : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع : دار أجنادين للنشر والتوزيع ، 189. 190-2007. 191.
- (6) أبو صبع صالح خليل ، استراتيجيات الإتصال وسياساته وتأثيراته ، عمان : دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، 2005، ص41:42.
- (7) دليو، فضيل ، اتصال المؤسسة ، الجزائر : دار الفجر ، 2003، ص36.
- (8) عوجة ، علي السيد ابراهيم ، مقدمة في العلاقات العامة ، القاهرة : جامعة القاهرة ، 1999، ص28-29.
- (9) DOMINIQUE LAHARYBDP du Val d'Oise Vice-président de l'ABF ; evue de l'association des bibliothécaires de france Bibliothèque(s) ;
<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/.../61138-62-communiquer.pd...>
Sylvie Cordier 12 Quelle *communication* pour quelle *bibliothèque* ; date 16-08-2019, A10.00h
- (10) Jean —philippe accart ; site dédié aux professionnels de l'information —documentation ; (2012)
- Quelle communication pour quelle bibliothèque ?
- (11) Christelle Petit ; Yves Desrichard ; Les Bibliothèques au défi de la communication ; 57e Congrès de l'ABF ; Accueil Rechercher Liste 2011, n°5 : *Métamorphoses de la lecture* Les Bibliothèques au défi de la communication ;