

العاملون في المكتبات العامة التونسية تجاه التحدي التكنولوجي

رجاء فنيش دواس

المعهد الأعلى للتوثيق - تونس

١ - إشكالية البحث وأهدافه:

إن الاهتمام بدراسة إستعدادات المهنيين لقبول التقنيات الحديثة وتصورهم لماهيتها ولدورها في تطوير المكتبات وتحديدهم لموقعها ضمن سلم احتياجاتهم المهنية لنابع من وعينا بالحقائق التالية:

(أ) ضرورة مواكبة المكتبة العمومية لتطور المحيط العام الذي يمتاز باقتحام وسائل الاتصال والاعلام كل فضاءات حياة الإنسان (فضاءات مهنية وعائلية واجتماعية وترفيهية وعلمية..). ويتحدث Yves Lafarge في هذا المضمار عن التأثير الضمني أو الجمعي على الشخص فيشهد الإنسان التغير السريع لمحيطة وكذلك التحول النفسي الذي يحدث داخله بفاعل التطور المذهل والانتشار الواسع لوسائل الاتصال. ويقتضى منه هذا التحول المستمر اكتساب سلوكيات وعادات جديدة وحذق المقدرة على التلاؤم مع مختلف هذه المستجدات. وعادة ما يواجه الإنسان في محاولته للتأقلم مع محيطه المتغير عوائق نفسية متعددة ومقاومة داخلية تكتسى حدة خاصة بالنسبة للمكتبي الذي يتطور في فضاء

لا تمثل المقالة التي سنقدمها سوى حوصلة مقتضبة لاهم النتائج التي أفضى إليها التحقيق الذي أنجزناه في سنة ١٩٩١ حول «التصورات والتمثيلات الجماعية لتقنيات الاتصال والاعلام في المكتبات العمومية التونسية».

واحتوت هذه الدراسة الميدانية على جزئين متكاملين يخص الأول سلوكيات العاملين في المكتبات وحاجاتهم إلى إدماج التقنيات الحديثة في قضاء عملهم بينما يهتم الثاني برصد آراء عينة من المرتادين لبعض المكتبات العمومية حول إستخدام الآليات الحديثة فيها.

ونركز في هذه المداخلة على الجزء الأول من البحث نظرا لأهميته في استقراء واقع هذا القطاع وتقصى الاستعدادات النفسية للعاملين به لقبول هذه التقنيات واستعمالها إذ تكتسى دراسة هذا العامل البشري أهمية قصوى في إنجاح عملية إرساء نظام الى يستجيب قدر الإمكان إلى إحتياجات ورغبات أولى مستفيديه.

مهني كان حكرا إلى هذا الحد وبدون منازع للكتاب بل في «فضاء تقديس الكتاب» نفسه.

(ب) لا يمكن تدعيم مكانة الكتاب وترسيخ عادة المطالعة والتوثيق بغلق المكتبة عن محيطها التكنولوجي والاجتماعي بدعوى تثبيت موقع الكتاب وتقليص تأثير الأجهزة السمعية - البصرية. وقد ينتج عن ذلك المفعول العكسي حيث تصبح المكتبة في حالة تقوقع وتأخر وتفقد إشعاعها وقدرتها على جلب المواطن وإدراجه إلى متعة المطالعة. وينطبق هذا بصورة خاصة على مكتباتنا في تونس باعتبار أن ما يقارب 90% من روادها من الأطفال والشباب وهم يعتبرون أكثر إستعدادا من غيرهم للتأقلم مع تقلبات المحيط ولتقبل إفرزاته الجديدة على كل المستويات.

إن التطور الكمي الذي شهده قطاع المطالعة العمومية ابتداء من سنة 1962* (1) والذي أفضى إلى بحث ما يقارب عن 300 مكتبة في إطار شبكة ممتدة على كامل جهات البلاد - منها الريفية ومنها الحضرية - إن هذا التوسع الأفقي، لا بد أن يواكبه تطور نوعي في مستوى الخدمات والتجهيزات والترصيد المتوافر. فالمكتبات العامة - باستثناء البعض منها - تشكو العديد من المشاكل على كافة الأصعدة - ليس المجال هنا للبحث فيها.

وإننا نعتقد أنه لا يمكن تخطيطها تدريجيا إلا في نطاق تصور وخطة مكتملين يهدفان إلى تحديث المكتبات وتنويع خدماتها وتدعيم تجهيزاتها وإدخال أوعية جديدة للمعلومات ضمن رصيدها إضافة إلى توفير الإطار المؤهل الذي لا يضطلع بمهام معالجة

الوثائق وحفظها فحسب بل وبمسؤولية استخدام الوسائل والأوعية الحديثة وبعث نوعية جديدة من العلاقة مع القراء تعتمد التنشيط والتواصل الناجح.

فانطلاقا من هذه الفرضيات والملاحظات يمكن اختزال إشكالية البحث في بعض التساؤلات التي سنحاول الإجابة عنها قدر الإمكان عند تقديم نتائج العمل الميداني.

- هل تتوفر لدى المكتبيين إرادة فعلية في الانفتاح على المحيط وما يفرزه من تبدلات جارية وسريعة لها بليغ الأثر على قطاع المكتبات أم هل يتسم موقفهم بضيق الأفق والنزوع إلى إبقاء ما هو قائم ومقاومة التجديد؟

- ما هي العوامل الداخلية التي تفسر الفوارق في الآراء. والسلوك تجاه هذه التقنيات داخل هذه الشريحة الاجتماعية؟ وما هي نسب تأثير متغيرات السن والمستوى الثقافي والتعليمي وإلى أي مدى تتدخل كل هذه العوامل في تفسير التباين (إن وجد) بين وجهات نظر المكتبيين حول هذه المسألة؟

- هل يحاكي موقفهم تجاه الوسائل السمعية البصرية سلوكياتهم تجاه التقنيات الاعلامية أو عبارة أخرى هل نلاحظ نزوعاً إلى تفضيل واحدة عن الأخرى عبر النفور من هذه والارتياح إلى تلك؟ وما هي العوامل التي تفسر التجانس أو التباين في تصوراتهم لمختلف هذه التقنيات؟

٢ - اعتبارات منهجية:

نريد بادئ ذي بدء لفت انتباهكم إلى أننا

* (1) تحولت سلطة الإشراف على المكتبات العامة سنة 1962 من كتابة الدولة للتربية القومية إلى كتابة الدولة للشؤون الثقافية. ووضعت سلطة الإشراف أول مخطط لبعث شبكة المكتبات العامة بالاعتماد على ه أصناف. وبدأت ببعث المكتبات الصغرى والمتوسطة في محلات قديمة (كنائس مهجورة أو مستودعات تجارية..). أما التحول الثاني فقد سجل سنة 1979 حيث وقع لأول مرة تصميم مكتبات كبيرة جهوية حسب المواصفات العالمية.

٣ - تقديم ملامح المستجوبين :

تتكون العينة من نسبة هامة من النساء (57,8%) ولا تنسحب هذه الخاصية على مجموع العاملين في قطاع المكتبات العامة حيث يسجل هذا الأخير تفوقا عدديا لصنف الرجال (فهو يعد ٦٥٦ رجلا مقابل ٤٧٧ امرأة)، ولكن يتضاءل هذا الفارق وينمحي كلما صعدنا درجة في السلم المهني حيث يعكس الاتجاه وينعكس ذلك في التضخم التدريجي لعدد النساء. ونلاحظ فعلا أن المستوى الدراسي للعينة مرتفع نسبيا حيث أن 50,8% من المستجوبين واصلوا تعليمهم الثانوي بينما دخل 46% منهم الجامعة. أما نسبة متخرجي التعليم الابتدائي فهي لا تتجاوز 2,6% من مجموع المستجوبين. ويتناسب هذا التوزيع مع التصنيف المهني حيث تحتل فئة الإطارات الصدارة بنسبة 49% بينما لا يمثل المنتمون لصنف الأعمال سوى 14% من العينة * (١) وتناثر نسبة المؤهلين مهنيا 53% بينما لا تتجاوز 12,5% بالنسبة لمجموع أعوان القطاع. أما في خصوص الهرم العمري للعينة فهو يمتاز باتساع قاعدته حيث لا يتجاوز 65% من المستجوبين سن الأربعين ويتراوح المعدل العمري (l'Age modol) بين ٣٠ و ٣٩ سنة.

واستكملنا هذا الجزء من البحث بالتساؤل عن الممارسات الثقافية للأعوان وكثافتها وأشكالها خاصة التي تعقد صلة بالكتاب.

واستخلصنا أن 20% فقط من العينة يتعاطون المطالعة بجودة مكثفة نسبيا أي بمعدل يتجاوز ٣٠ كتابا سنويا - بينما لا يطالع 50% منهم إلا ما قل عن ١٠ كتب سنويا.

حصرنا استعمال مصطلح التقنيات الحديثة في مجال محدود يستثنى الوسائل الأكثر حداثة ولا يفيد سوى التقنيات المعهودة في بلادنا في أوعية وتجهيزات سمعية بصرية وإعلامية. ويعكس هذا الاختيار في الحقيقة واقع المكتبات العمومية التونسية التي شرعت مؤخرا في اقتناء بعض التجهيزات الأولية والتي تفتقد بكل تأكيد إلى إحداثها. أما في خصوص العينة التي اعتمدناها في بحثنا فهي تتكون من ٤٠ مكتبة عمومية وقع اختيارها طبق مقاييس ثلاثة.

- تمثيل جغرافي لمختلف مناطق البلاد حيث وقع الحرص على تغطية المناطق الاقتصادية السبعة بحساب ٥ وحدات مكتبية في الجهة الواحدة.

- تمثيل لمختلف أصناف المكتبات مع التركيز على المكتبات الجهوية والكبرى والحرص على تغطية الأنواع الأخرى باستثناء المكتبات المتجولة.

- تمثيل للشرائح المهنية المختلفة التي ينتمى إليها جل العاملين بالمكتبات مع الحرص على استجواب أكبر عدد ممكن من ذوي الكفاءات والشهادات العليا.

وانطلاقا من هذه الإعتبارات، شملت العينة التي اعتمدناها ٤٠ مكتبة موزعة على مختلف جهات البلاد وهي تمثل أهم وحدات الشبكة بدون منازع سواء من حيث حجمها أو من حيث استيعابها لذوى التخصص والشهادات العليا.

ويعنى هذا المسح الأول بما يقرب ١٢٠ مهنيا سنشرع حالا في تقديم ملامحهم الديمغرافية والثقافية.

* (١) ويختلف ذلك مع التصنيف المهني لكامل أعوان القطاع حيث يمثل صنف العمال 53% بينما تضاهى نسبة المؤهلين 12,5% .

وهذا ما يتناقض مع طبيعة الدور المنوط بعهدتهم والذى يقتضى منهم أن يكونوا الوسيط الجيد الذى يبعث فى القارئ الشاب أو يرسخ لديه رغبة المطالعة وحب الكتاب.

ونتساءل إنطلاقاً من هذه الملامح الديمغرافية والمهنية والثقافية للجنة التى استهدفها التحقيق عن مدى استعدادها لقبول أوعية جديدة للمعلومات وقد انجست تقليدياً عن المكتبات.

وقد يحفزنا الارتفاع النسبى للمستوى التعليمى وتأليف الأغلبية مهنيًا علاوة على صغر سنهم إلى طرح فرضية تفاعلهم الإيجابى مع عوامل التغيير والتطور إلى إدماج خدمات جديدة للمواد ضمن مجموع أعمالهم.

٤ - السلوكيات تجاه المواد السمعية البصرية:

يبرز منذ البداية إجماع حول ضرورة استخدام هذا النوع من الوسائل (90,35%) يعتبرون اقتناءها أو تدعيمها إجراء عاجلاً وذلك دليل قاطع على تجاوز الجدال العقيم الذى عرف ذروته فى بداية الثمانينات حول هذا الموضوع.

ويدلل المستجوبون على موقفهم بضرورة تعصير المكتبة (61,4%) وباستخدام هذه الوسائل عند ممارسة التنشيط (63,1%) وبلاستجابة لرغبات المستفيدين (63,1%) ويعكس ذلك تصوراً جديداً لدور المكتبة ولأهميته الثلاثية (تواصل - تنشيط - تسويق) فى إضفاء صبغة وأبعاد جديدة لمهنة المكتبة.

وبطالب الأعوان من ناحية أخرى باقتناء مجموعة من الوثائق السمعية البصرية (أشرطة فيديو

- أسطوانات - شرائط...) لتنويع أرصدة المكتبات وإثرائها. ويتبين من خلال نتائج التحقيق أن 62% فى الأعوان يعتبرون أن غياب الوثائق السمعية البصرية فى المكتبات يشكل عاملاً أساسياً فى ضعف الترسيد وعدم استجابته لمتطلبات القراء.

وبالفعل يقر 58,7% منهم بكثافة طلبات المستفيدين لمثل هذه الوثائق التى تضم بدرجة أولى الخرائط الجغرافية (58%) ثم أشرطة الفيديو (28%) والأشرطة المصورة (21,9%) وأخيراً الأشرطة السمعية (21%).

ويفوق عدد الرواد الطالبين استخدام الوثائق السمعية البصرية بمختلف أنواعها 100 مستفيد فى السنة فى 13 مكتبة عمومية.

ويصف المكتبيون ردود فعل انقراء الذين لم تلب طلباتهم بخيبة الأمل - الإنتظار - الإلحاح - الإحتجاج...

ويشكل هذا العامل قوة ضغط فعالة علاوة على شعور عدد هام من الأعوان بضرورة إضفاء قيمة إضافية على مهنتهم وتحسين صورتهم الاجتماعية عبر تعصير المكتبة.

والجدير بالملاحظة أن الوسائل السمعية البصرية بدأت تستخدم فى العديد من المكتبات خاصة منها الكبيرة والمتوسطة.

وتتمثل هذه التجهيزات خاصة فى جهاز تلفزة وفيديو، وجهاز بث الأشرطة المصورة Projecteur de diapos و Radio-cassette. وهى تستعمل خاصة خلال حصص التنشيط (25% فى المكتبات التى استهدفها التحقيق قد اقتنت البعض من هذه الوسائل وهى فى أغلبها مكتبات جهوية) (1*).

* (1) وهى المكتبات الجهوية لباجة - نابال - قفصة - سومة - المنستير - تطاوين - صفاقس - المهدية - وكذلك مكتبات نهج الديوان ونهج يوغسلافيا بتونس العاصمة.

بينما تلعب المكتبات الصغرى التي تفتقد إلى مثل هذه التجهيزات إلى استعارتها من المؤسسات العائلية لها (26% من مجموع المكتبات) (2*).

ويرز من خلال ذلك تعاطى العديد من المكتبات نشاطات متنوعة تعتمد الوسائل السمعية البصرية وأصبحت هذه الممارسة ظاهرة منتشرة فى أنحاء عديدة فى البلاد.

وإذا حصل إجماع نسبي حول ضرورة إقتناء الوسائل والأوعية السمعية البصرية أو تدعيمها، فما هو موقف الأعوان فى إدخال الوسائل والأوعية الاعلامية فى مكتباتهم؟

ه - تصورات الأعوان لانعكاسات الاعلامية فى مكتباتهم:

فى غياب مشروع بحث نظام آلى مركزى لشبكة المكتبات، اتخذ بعض المكتبيين (وعدهم لا يتجاوز ثلاثة) مبادرات فردية لاقتناء بعض الآليات (Micro-Ordinateurs) فى شكل إعانات أو هبات فى مؤسسات ثقافية أو من السلطة الجهوية.

ورغم ضآلة هذا العدد، فإنه لدليل على أن مسألة إدخال الاعلامية أصبحت مطروحة فى أوساط المكتبيين حتى وإن اختلفت الآراء والتصورات.

وفى الحقيقة تبدو ظاهرة رفض الأفكار والوسائل التكنولوجية الجديدة ظاهرة ثابتة وطبيعية عند الإنسان تعكس نزعاته البدائية للحفاظ على توازن ذاته فى تفاعله مع محيطه.

كما تعكس هذه الظاهرة هل الإنسان إلى النفور من كل شئ يجهله أولا يلم به حق الإلمام.

فهل يتسم موقف العاملين فى المكتبات بالتزوع

إلى رفض هذه التقنيات والابقاء على الأوضاع كما هى؟ هذا ما يمكن افتراضه خاصة إذا عرفنا أن 90,5% منهم يقرون بعدم تلقيهم أى تكوين أو تدريب على الآليات الحديثة ويستحيل عليهم بالتالى استخدامها.

ولكن نلاحظ رغم ذلك أن عدد الراضين جهرا لإدخال الاعلامية فى المكتبات لا يتجاوز 5,2% من المستجوبين فى حين ينقسم البقية بين من يعتبره إجراء عاجلا (45%) وبين من يقر بضرورة تطبيقه على مدى طويل أو متوسط (43%).

ورغم إعلان الأغلبية قبول هذه التقنيات فإن موقفهم يتسم بالتذبذب وقلة الوضوح ويظهر ذلك من خلال التضارب فى بعض الأجوبة ففى حين مثلا يعتبر ٥٢ عونا أن إدخال الاعلامية إجراء عاجل لا نعد منهم سوى ٦ ممن وضعوا هذا الاجراء فى صداره الإجراءات المقترحة للهوض بقطاع المكتبت. والأمثلة كثيرة فى هذا المضمار.

لهذه الأسباب لا يمكن حصر المعطلة فى شكل تناقض بين تصورين متضاربين الأول مناصر للاعلامية والثانى رافض لها. فسلوكيات الأعوان أكثر تشعبا من ذلك ولا ينطبق عليها مثل هذا الاستقطاب.

وهى تخضع فى الحقيقة إلى التقاء مفعول التمثلات ومفعول الخطاب فمفعول التمثلات هو حصيلة التجربة المهنية اليومية للمكتبيين حيث أن تعدد المشاكل التى يواجهونها فى ممارسة نشاطهم المهني يحدد الحقل التمثلى ويسرعة توجيههم للبحث عن حلول للمشكلات التى تستوجب حلا عاجلا. وتمثل الاجراءات الثلاثة التى تحتل مركز

* (1) وهى مكتبات توزر - متلين (بنزرت) - سيدى بوزيد - الحنشة (صفافس) بوسالم - جندوبة - رمادة (نطاوين) - الحامة (قابس) - واد الليل - قرية (نابل) جندوبة - وذرف (قابس).

وأخيرا يبرز من خلال هذه الدراسة الميدانية أن العينة التي استجوبناها أكثر ميلا لتقبل المواد السمعية البصرية (90,3% منهم يؤيدون من بصورة لا مشروطة هذا التوجه). بينما تقلص هذه النسبة لتصل إلى حد 45% من يرون ضرورة إدخال الاعلامية عاجلا في مكتباتهم.

ويمكن تفسير نزعة الاحتراز والتفوق أو الرفض تجاه الوسائل الاعلامية والتي وقع التعبير عنها بتفاوت من طرف نسبة هامة من المستجوبين بعاملين اثنين: - الوضع المتميز لبعض المكتبات العامة التي تشكو مشاكل عديدة تتعلق خاصة كما بينا بالمباني والتجهيزات وضعف الرصيد من ناحية.

- غياب التكوين والتدريب الكافي في هذا الميدان حيث يعتبر المستجوبون أنفسهم غير مهئين لاستخدام الوسائل الاعلامية.

أما عن العوامل الداخلية فقد تم حصرها في تلاحق مفعول التمثيلات ومفعول الخطاب مما أدى إلى ظهور ثنائية في الموقف تبلورت بالخصوص في تضارب الأجوبة.

كما حاولنا حصر المتغيرات المتعلقة بملامح المستجوبين الديمغرافية والثقافية والتي تدخلت بمستوى أو بأخر في تحديد وجهات نظرهم وتصوراتهم.

بيد أنه بات واضحا أن تحديث المكتبات وتحويلها إلى فضاءات إشعاع ثقافي يمر حتما عبر إثراء رصيدها بالأوعية الجديدة وعبر جلب التكنولوجيا الحديثة لها. ولكن يجب أن تندرج هذه الإجراءات ضمن سياسة مكتملة تهدف إلى تحسين المباني والتجهيزات وتدعيم الرصيد المكتوب وتكثيف حلقات الزمالة والتكوين في مجال التواصل والتنشيط والتقنيات الحديثة.

الصدارة في سلم إهتماماتهم في تحسين المباني، وتدعيم الرصيد وانتداب أعوان أكفاء. وتتلخص المشاكل التي تخص المباني في قلة التهوية (35% من الأجوبة)، ضيق المحلات، (31%) وقلة تجهيزات الضرورية (30%). بينما يقترح المستجوبون في نطاق الإجراء المتعلق بتدعيم الرصيد باقتناء الكتب التي يطلبها الرواد بعدد كاف (63%) (وبإثراء الرصيد السمعي البصري 62%).

أما مفعول الخطاب فهو يتلخص في رواج فكرة افتتاح المكتبة على التقنيات الحديثة لجعلها تواكب التطور الاجتماعي خاصة وأن هذا الخطاب يجد صدى واسعا في أوساط المستفيدين كما بيناه أعلاه.

ولكن يتناقض هذا الخطاب الذي يؤيده الأغلبية مع تمثلاتهم لواقع مكتباتهم مما يفسر موقفهم المتصف بالتذبذب والتردد.

كما يمكن تفسير هذا الموقف بالرجوع إلى ملامح الأعوان الذين عبروا عن احترازاتهم وتخوفاتهم تجاه إدخال التقنيات الحديثة.

ونلاحظ في هذا المضمار مفعول متغير السن حيث تتجاوز أعمار أغلبهم ٤٠ سنة وقد لوحظت في بعض البلدان الأخرى ظاهرة الرفض التكنولوجي عند المتتمين لجيل ما فوق ٤٠ سنة علاوة على نزعة المحافظة على عاداتهم المهنية.

أما في خصوص ملامح مجموعة الراضين قطعا لإدخال هذه التقنيات (والتي تمثل 5,6% من المستجوبين) فنلاحظ تدخل متغيرات أخرى لها علاقة بضعف مستواهم التعليمي (لايتجاوز المستوى الثانوي) والمهني (ينتمون إلى صنف العمال أو الأعوان الغير المختصين) وبقلة ممارستهم الثقافية خاصة منها المتصلة بالمطالعة (90% منهم لا يطلعون أكثر من ١٠ كتب سنويا).