العاملون فى المكتبات العامة التونسية تجاه التحدى التكنولوجى

رجاء فنيش دواس

المعهد الأعلى للتوثيق - تونس

لا تمثل المقالة التى سنقدمها سوى حوصلة مقتضبة لاهم النتائج التى أفضى إليها التحقيق الذى أنجزناه فى سنة ١٩٩١ حول «التصورات والتمثلات الجماعية لتقنيات الاتصال والاعلام فى المكتبات العمومية التونسية».

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

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

١ - إشكالية البحث وأهدافه:

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

(أ) ضرورة مواكبة المكتبة العمومية لتطور المحيط العام الذى يمتاز باقتحام وسائل الاتصال والاعلام كل فضاءات حياة الإنسان (فضاءات مهنية وعائلية واجتماعية وترفيهية وعلمية..) ويتحدث Yues Lafarge فى هذا المضمار عن التأثير الضمنى أو الجمعى على الشخص فيشهد الإنسان التغير السريع لمحيطه وكذلك التحول النفسى الذى 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 فى محاولته للتأقلم مع محيطه المتغير عوائق نفسية متعددة ومقاومة داخلية تكتسى حدة خاصة بالنسبة للمكتبى الذى يتطور فى فضاء

obeikandl.com

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

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

إن التطور الكمى الذى شهده قطاع المطالعة العمومية أبتداءا من سنة *(1) ١٩٦٢ والذى أفضى إلى بعث ما يقارب عن ٣٠٠ مكتبة فى إطار شبكة ممتدة على كامل جهات البلاد ـ منها الريفية ومنها الحضرية ـ إن هذا التوسع الأفقى، لابد أن يواكبه تطور نوعى فى مستوى الخدمات والتجهيزات والترصيد المتوافر. فالمكتبات العامة ـ باستثناء البعض منها ـ تشكو العديد من المشاكل على كافة الأصعدة ـ ليس المجال هنا للبحث فيها.

وإننا نعتقد أنه لا يمكن تخطيها تدريجيا إلا فى نطاق تصور وخطة مكتملين يهدفان إلى تحديث المكتبات وتنويع خدماتها وتدعيم تجهيزاتها وإدخال أوعية جديدة للمعلومات ضمن رصيدها إضافة إلى توفير الإطار المؤهل الذى 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 فى بعض التساؤلات التى سنحاول الإجابة عنها قدر الإمكان عند تقديم نتائج العمل الميدانى.

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

ـ ما هى العوامل الداخلية التى تفسر الفوارق فى الآراء. والسلوك تجاه هذه التقنيات داخل هذه الشريحة الاجتماعية؟ وما هى نسب تأثير متغيرات السن والمستوى الثقافى والتعليمى وإلى أى مدى تتدخل كل هذه العوامل فى تفسير التباين (إن وجد) بين وجهات نظر المكتبيين حول هذه المسألة؟

ـ هل يحاكى موقفهم تجاه الوسائل السمعية البصرية سلوكياتهم تجاه التقنيات الاعلامية أو بعبارة أخرى هل نلاحظ نزوعاً إلى تفضيل واحدة عن الأخرى عبر النفور من هذه والارتياح إلى تلك؟ وما هى العوامل التى تفسر التجانس أو التباين فى تصوراتهم لمختلف هذه التقنيات؟

٢ ـ اعتبارات منهجية:

نريد بادئ ذى بدءٍ لفت انتباهكم إلى أننا

*(1) تحولت سلطة الإشراف على المكتبات العامة سنة ١٩٦٢ من كتابة الدولة للتربية القومية إلى كتابة الدولة للشؤون الثقافية. ووضعت سلطة الاشراف أول مخطط لبعث شبكة المكتبات العامة بالاعتماد على ٥ أصناف. وبدأت ببعث المكتبات الصغرى والمتوسطة فى محلات قديمة (كنايس مهجورة أو مستودعات تجارية..) أما التحول الثانى فقد سجل سنة ١٩٧٩ حيث وقع لأول مرة تصميم مكتبات كبيرة جهوية حسب المواصفات العالمية.

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

ـ تمثيل جغرافى لمختلف مناطق البلاد حيث وقع الحرص على تغطية المناطق الاقتصادية السبعة بحساب ٥ وحدات مكتبية فى الجهة الواحدة.

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

ـ تمثيل للشرائح المهنية المختلفة التى ينتمى إليها جل العاملين بالمكتبات مع الحرص على استجواب أكبر عدد ممكن من ذوى الكفاءات والشهادات العليا.

وانطلاقا من هذه الإعتبارات، شملت العينة التى اعتمدناها ٤٠ مكتبة موزعة على مختلف جهات البلاد وهى 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 حالاً فى تقديم ملامحهم الديمغرافية والثقافية.

٣ – تقديم ملامح المستجوبين:

تتكون العينة من نسبة هامة من النساء (57,8%) ولا تنسحب هذه الخاصية على مجموع العاملين فى قطاع المكتبات العامة حيث يسجل هذا الأخير تفوقا عدديا لصنف الرجال (فهو يعد ٦٥٦ رجلا مقابل ٤٧٧ امرأة)، ولكن يتضاءل هذا الفارق وينمحى كلما صعدنا درجة فى السلم المهنى حيث يعكس الاتجاه وينعكس ذلك فى التضخم التدريجى لعدد النساء. ونلاحظ فعلا أن المستوى الدراسى للعينة مرتفع نسبيا حيث أن 50,8% من المستجوبين واصلوا تعليمهم الثانوى بينما دخل 46% منهم الجامعة. أما نسبة متخرجى التعليم الابتدائى فهى لا تتجاوز 2,6% من مجموع المستجوبين. ويتناسب هذا التوزيع مع التصنيف المهنى حيث تحتل فئة الإطارات الصدارة بنسبة 49% بينما لا يمثل المنتمون لصنف العمال سوى 14% من العينة *(1) وتناهز نسبة المؤهلين مهنيا 53% بينما لا تتجاوز 12,5% بالنسبة لمجموع أعوان القطاع. أما فى خصوص الهرم العمرى للعينة فهو يمتاز باتساع قاعدته حيث لا يتجاوز 65% من المستجوبين سن الأربعين ويتراوح المعدل العمرى (l'Age modol) بين ٣٠ و ٣٩ سنة.

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

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

*(1) ويختلف ذلك مع التصنيف المهنى 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 إنطلاقا من هذه الملامح الديمغرافية والمهنية والثقافية للعينة التى استهدفها التحقيق عن مدى استعدادها لقبول أوعية جديدة للمعلومات وقد انحبست تقليديا عن المكتبات.

وقد يحفزنا الارتفاع النسبى للمستوى التعليمى وتأليف الأغلبية مهنيا 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 إستخدام هذا النوع من الوسائل (90,35% يعتبرون اقتناءها أو تدعيمها إجراءا عاجلا) 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%) وبالاستجابة لرغبات المستفدين (63,1%) ويعكس ذلك تصورا جديدا لدور المكتبة ولأهميته الثلاثية (تواصل - تنشيط - تسويق) فى إضفاء صبغة وأبعاد جديدة لمهنة المكتبى.

ويطالب الأعوان من ناحية أخرى باقتناء مجموعة من الوثائق السمعية البصرية (اشرطة فيديو - اسطوانات - خرائط...) لتنويع أرصدة المكتبات وإثرائها. ويتبين من خلال نتائج التحقيق أن 62% فى الأعوان يعتبرون أن غياب الوثائق السمعية البصرية فى المكتبات يشكل عاملا اساسيا فى ضعف الترصيد 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%) وأخيرا الأشرطة السمعية (21%).

ويفوق عدد الرواد الطالبين استخدام الوثائق السمعية البصرية بمختلف أنواعها ١٠٠ مستفيد فى السنة فى ١٣ مكتبة عمومية.

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

ويشكل هذا العامل قوة ضغط فعالة علاوة على شعورعدد 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 Pnojecteur do diapos و Radio- casseite. 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 - نابل - قفصة - سوسة - المنستير - تطاوين - صفاقس - المهدية - وكذلك مكتبات نهج الديوان ونهج يوغسلافيا بتونس العاصمة.

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

ويبرز 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 نسبى حول ضرورة إقتناء الوسائل والأوعية السمعية البصرية أو تدعيمها، فما هو موقف الأعوان فى إدخال الوسائل والأوعية الاعلامية فى مكتباتهم؟

٥ - تصورات الأعوان لانعكاسات الاعلامية فى مكتباتهم:

فى غياب مشروع بعث نظام آلى مركزى لشبكة المكتبات، اتخذ بعض المكتبيين (وعددهم لا يتجاوز ثلاثة) مبادرات فردية لاقتناء بعض الأليات (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 الرافضين جهرا لإدخال الاعلامية فى المكتبات لا يتجاوز 5,2% من المستجوبين فى حين ينقسم البقية بين من يعتبره إجراءا 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 عوناً أن إدخال الاعلامية إجراء عاجل لا نعد منهم سواى ٦ ممن وضعوا هذا الاجراء فى صدارة الإجراءات المقترحة للنهوض بقطاع المكتبت. والأمثلة كثيرة فى هذا المضمار.

لهذه الأسباب لا يمكن حصر المعظلة 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 المهنى يحدد الحقل التمثلى وبسرعة توجههم للبحث عن حلول للمشكلات التى تستوجب حلا عاجلا. وتتمثل الاجراءات الثلاثة التى تحتل مركز

*(1) وهى مكتبات توزر ـ متلين (بنزرت) ـ سيدى بوزيد ـ الحنشة (صفاقس) بوسالم ـ جندوبة) ـ رمادة (تطاوين) ـ الحامة (قابس) ـ واد الليل ـ قربة (نابل) جندوبة ـ وذرف (قابس).

obeikandi.com

الصدارة فى سلم إهتماماتهم فى تحسين المبانى، وتدعيم الرصيد وانتداب أعوان أكفاء. وتتلخص المشاكل التى تخص المبانى فى قلة التهوية (35% من الأجوبة)، ضيق المحلات، (31%) وقلة التجهيزات الضرورية (30%). بينما يقترح المستجوبون فى نطاق الإجراء المتعلق بتدعيم الرصيد باقتناء الكتب التى يطلبها الرواد بعدد كاف (63%) (وبإثراء الرصيد السمعى البصرى 62%).

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

ولكن يتناقض هذا الخطاب الذى 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 فى هذا المضمار مفعول متغير السن حيث تتجاوز أعمار أغلبهم ٤٠ سنة وقد لوحظت فى بعض البلدان الأخرى ظاهرة الرفض التكنولوجى عند المنتمين لجيل ما فوق ٤٠ سنة علاوة على نزعة المحافظة على عاداتهم المهنية.

أما فى خصوص ملامح مجموعة الرافضين قطعا لإدخال هذه التقنيات (والتى تمثل 5,6% من المستجوبين) فنلاحظ تدخل متغيرات أخرى لها علاقة بضعف مستواهم التعليمى (لايتجاوز المستوى الثانوى) والمهنى (ينتمون إلى صنف العمال أو الأعوان الغير المختصين) وبقلة ممارستهم الثقافية خاصة منها المتصلة بالمطالعة (90% منهم لا يطالعون أكثر من ١٠ كتب سنويا).

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

ويمكن تفسير نزعة الاحتراز والنفور أو الرفض تجاه الوسائل الاعلامية والتى وقع التعبير عنها بتفاوت من طرف نسبة هامة من المستجوبين بعاملين اثنين:

- الوضع المتميز لبعض المكتبات العامة التى تشكو مشاكل عديدة تتعلق خاصة كما بينا بالمبانى والتجهيزات وضعف الرصيد من ناحية.

- وغياب التكوين والتدريب الكافى فى هذا الميدان حيث يعتبر المستجوبون أنفسهم غير مهيئين لاستخدام الوسائل الاعلامية.

أما عن العوامل الداخلية فقد تم حصرها فى تلاقح مفعول التمثلات ومفعول الخطاب مما أدى إلى ظهور ثنائية فى الموقف تبلورت بالخصوص فى تضارب الأجوبة.

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

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