

تأثير الاتصال على عامل الحوكمة في المؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات)

The effect of communication on the governance factor in documentary institutions (Libraries and information centers)

هوارى وهيبة¹، غوار عفيف^{2*}

¹ جامعة وهران 1 (الجزائر)، haouariouahiba08@gmail.com

² جامعة وهران 1 (الجزائر)، afif_6biblio@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/06/16 تاريخ القبول: 2023/01/18 تاريخ النشر: 2023/03/10

ملخص: تواجه المؤسسات الوثائقية (مكتبات، مراكز أرشيف، مراكز البحث العلمي،..... الخ) في القرن الواحد والعشرون ، مشكلة التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بكافة أشكالها ومصادرها التي تتوفر عليها من جهة والزامية الخضوع القوانين وضوابط الشرعية ضمن خططها للاشتراك ومسايرة شبكات المعلومات الوطنية والدولية من جهة أخرى ، فوجدت نفسها بحاجة الى آلية اتصالية فعالة متوازنة لتواصل والتفاعل وبناء تلك العلاقات العامة ، لزيادة الوعي والدعاية وتعزيز التفاهم ، وتحسين أخلاقيات ، وضمان جودة الخدمة ، ضمن قواعد السير الحسن للوظيفة المؤسساتية وعدم تعارضها مع معايير الحوكمة . ومن هنا عالجنا الاشكالية تأثير الاتصال على عامل الحوكمة في المؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات) ؟

كلمات مفتاحية: الاتصال ، الحوكمة ، المؤسسات الوثائقية ، المكتبات ، مراكز المعلومات ، الجزائر .

Abstract: Documentary institutions (libraries, archives, scientific research centers, etc.) in the twenty-first century face the problem of dealing with the huge amount of information in all its forms and sources that are available to them on the one hand, and on the one hand, it is obligatory to submit to the laws and regulations of legitimacy within their plan to participate and keep pace. National and international information networks, on the other hand, found themselves in need of an effective, balanced communication mechanism to communicate, interact and build those public relations, to increase awareness, publicity, enhance understanding, improve ethics, and ensure service quality, within the rules of good functioning of the institutional function and not conflicting with governance standards. Here we dealt with the problematic effect of communication on the governance factor in documentary institutions (libraries and information centers)

Keywords: communication, governance, documentary institutions, libraries, information centers, Algeria.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تشهد الساحة العالمية خلال العقدين الماضيين تغييرات واسعة وكثيرة في العديد من المجالات (الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية، والإدارية)، مما كان لها الأثر الكبير في نشاطات منظمات بشكل عام، وهذا ما أدى إلى إحداث تغيير جذري في المفاهيم والوظائف إدارة المؤسسات. الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات). فالمكتبات ومراكز المعلومات تواجه تحديات القرن الواحد والعشرين بكل اشكاليته ومستجدات، ومتطلباته والتي فرضتها تطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لمسايرة التكيف مع التغيرات الدولية .

وعليه فقط كان من الضروري أن يتجه أخصائي المعلومات بالمؤسسات الوثائقية الاعتماد على شكل جديد لتحسين الخدمات التي يقدمها بكافة أشكالها ومصادرها المتنوعة للمستفيدين، فعمل على إعادة النظر في نشاطاته المقدمة ويسعى الى البحث عن سبل تؤدي الى توفير المعلومات بسرعة وكفاءة وفاعلية أكبر في تجسيد أهداف المؤسسة .

ومن أجل ان تحقق المؤسسة أهدافها، تحتاج هذه الأخيرة إلى الاتصال كي تكون حيوية وديناميكية من خلال تبني فلسفة إدارية قائمة على التغيير والتجديد المستمرين في مجال تسيير الموارد البشرية وتأمين مهاراتهم ومعارفهم داخل المؤسسة، والهدف من ذلك تنشيط العلاقات العامة مما يستدعي وجود نظام اتصالي شامل ومتكامل موجه نحو تحديد وتحقيق حوكمة المؤسسات الوثائقية .

واعتمادا على ما تم تقديمه يمكن طرح الاشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي كالآتي كيف يمكن للاتصال التأثير على عامل الحوكمة بالمؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات) ؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة الى اظهار أهمية العملية الاتصالية بالمؤسسات الوثائقية ،وكيف لها أن تدفع بتطورها واندماجها ضمن خارطة العالمية للتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاستدامة و التنمية من خلال تفعيل العلاقات العامة وفق معايير الحوكمة .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى ما يلي :

- ✓ تسليط الضوء على ضرورة الاتصال بالمؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات).
- ✓ اظهار العلاقة بين الاتصال و الحوكمة في المؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات).
- ✓ اظهار أهمية الاتصال في خلق توازن من خلال بروتوكولات الحوكمة في المؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات) .

تمهيد:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءا لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث واحدى وسائل استمرارية وديمومته وتطوره ، ، والاتصال المؤسسي هو السبيل لتحقيق استدامة والتنمية المؤسسات باستخدام أنواع مختلفة من الاتصالات ، لذلك سيتعين على المؤسسات الوثائقية تطوير الاتصالات الخارجية والداخلية لترويج خدماتها وتطوير علاقتها العامة وتعزيز صورتها مع مختلف الاطراف المساهمة في تشكيلها ؛ لتكون قادرة على التكيف التواصل من خلال اتخاذ القرارات مع الأزمات داخليًا وخارجيًا وخلق في المقابل توازن للمؤسسة الوثائقية من شأنه تحقيق الجودة الشاملة وفقا لأسس ومعايير الحوكمة .

1- مفهوم المؤسسات الوثائقية (المكتبات ،مراكز الارشيف ،مراكز المعلومات).

1-1-تعريف المؤسسة:

المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل لبلوغ الأهداف مشتركة ومحددة بالاعتماد على تقسيم الوظائف تحت قيادة السلطة. ¹ (جمال العيفة، 2010، ص05).

1-2- مفهوم المؤسسات الوثائقية(المكتبات ،مراكز الارشيف ،مراكز المعلومات):

تعتبر المؤسسات الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات)على اختلاف أنواعها مراكز الحفظ أوعية المعلومات و تخزينها بهدف بثها للمستفيدين منها. هذه المؤسسات أصبحت تعرف بالعديد من التسميات ،لعل أبرزها:

❖ المكتبات Libraries.

❖ مراكز الأرشيف Archive Centers.

❖ مراكز المعلومات² Information Centers. (وهيبة غرامي، 2011، ص37).

1-2-1- مفهوم المكتبة:

هي مؤسسة علمية، وثقافية، وتربوية، واجتماعية، تضم العديد من الأوعية المعلوماتية في أي شكل من الأشكال(مطبوعات، الكتب، المجلدات ،البرمجيات ،الواقع المعلوماتية الحديثة، وتقدّم خدماتها لمجتمع المستفيد من خلال خدمات الاعارة والمراجع والدوريات والتصوير والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات ولها عدة أنواع مثل:³ (جهاد محمد حجاج ، 2011، ص7).

المكتبات الجامعية، المكتبات العامة، المكتبات الوطنية، المكتبات المتخصصة، المكتبات المدرسية، المكتبات المتنقلة المكتبات الالكترونية... الخ.⁴ (Bertrand, Anne –Marie ,2004,p30-59)

1-2-2- مراكز المعلومات:

I يمكن تعريفها بأنها المؤسسة أو الجهاز الأكثر ايجابية ،تقدم خدمات المعلوماتية رفيعة المستوى ودقيقة في موضوعات محددة ودقيقة⁵ (محمد عوض، 2008، ص173).

1-2-3- مراكز الأرشيف:

تعتبر مراكز الأرشيف أنظمة اعلامية , فهي مكان لجمع و تسجيل الوثائق بمختلف مصادرها المنتجة أو المحصل عليها , يتم فرزها معالجتها ومن ثمة بثها. و عليه لابد على الارشيفي أن يقوم بأرشفة أولية على مستوى المؤسسات المنتجة له، ولكن الملفت للانتباه هو أن العديد من المؤسسات تفتقر لوجود مركز أرشيف أولي، مع أنها ملزمة بالقيام بالأرشفة الأولية لوثائقها.⁶ (ثابتي محمد الصلاح، 2003، ص82).

1-3- أهمية المؤسسات الوثائقية:

تشكل المكتبات و مراكز المعلومات لغاية تقديم الخدمات للمستخدمين جهازاً استعلامياً ببيوغرافيا شاملاً لمصادر معلومات مرجعية و ببلوغرافية ، إضافةً إلى فهارس و بطاقات و مواد أخرى بهدف تسهيل وصول المستخدمين إلى مصدر المعلومات المطلوب، وكذلك فإن المكتبات ومراكز المعلومات تقوم بالدعاية المنظمة لمصادر المعلومات الضرورية للمستخدمين، وهنا يكمن دور المكتبات و مراكز المعلومات في تكوين وجهات النظر العلمية المختلفة عند المستخدم.⁷ (ابراهيم نظمي محسن، 2007، ص20).

1-4- أهداف المؤسسات الوثائقية:

تهدف المؤسسات الوثائقية لخدمة المجتمع بتوفير المواد الثقافية ،العلمية والمعلومات الحديثة و الدقيقة للمستخدمين منها في المؤسسات التابعة لها ، لترقية حصيلته الثقافية و تحقيق المتعة أخذة بعين الاعتبار تغير حاجتهم المعلوماتية ،⁸ (جمال ،يوسف بدير، 2007، ص20)، كما أنها تهدف الى التزود المعلوماتي ،معالجة المعلومات ،تجهيز المعلومات ،استرجاع المعلومات ،ونقل المعلومات ،تدريب العاملين والمستخدمين في حقل الموضوعي⁹ (وهيبه ،غراممي، 2010، ص39)

1-5- المقومات الأساسية للمكتبات ومراكز المعلومات الحديثة:

لكي تتحقق المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة أهدافها ووظائفها على أفضل وجه لابد من توافر بعض المقومات الأساسية، وهي كالتالي:

1. لابد على الموقع أن يكون مناسب استراتيجيا ومصمم من كل النواحي العلمية والوظيفية مجهزا بأحدث تقنيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال .
2. موارد بشرية مؤهلا علميا وفنيا وتقنيا للتفاعل مع تغيرات الحديثة.
3. توفير مصادر المعلومات كما ونوعا وفق أحدث الأساليب العلمية.
4. رقمته جل الاعمال وتطبيق الادارة الالكترونية بتوفير أجهزة و البرمجيات ،الفهارس الالكترونية ،قواعد بيانات ببيولوجرافية تتمشى وتكنولوجيا المعلومات.
5. التشبيك مع مختلف القواعد البيانات المحلية وعالمية من خلال شبكات المعلومات.
6. أحدث التقنيات لخدمات معلوماتية الحديثة حديثة مثل: استرجاع المعلومات ،الاحاطة الجارية ،البث الانتقائي.
7. استقطاب عدد أكبر من مجتمع المستفيدين.
8. ميزانية مناسبة لتوفير أحدث التطورات والتغيرات في مجال المعلوماتية.
9. ادارة فعالة متناسقة خبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.
10. أخلاقيات المهنة بتطبيق مبادئ الحوكمة (الشفافية ،الانضباط، المسائلة ،سلطة القانون، المسؤولية الاجتماعية) ،لزرع الثقة وتنمية العلاقات الانسانية للمؤسسة بين الموظفين أو مجتمع المستفيد¹⁰ . (عمر أحمد همشري، 2008، ص107).

1-6- الأعمال الاتصالية بالمؤسسات الوثائقية (مكتبات ومراكز معلومات) :

ويقصد بها تلك الأعمال التي يتم فيها تبادل البيانات و المعلومات سواء كان ذلك كتابيا وشفهيا ،والتي تساعد ظهور تقنياتها على تقدم تلك العملية الادارية عن طريق عدد من التجهيزات الألية المتعددة من الأجهزة الاعلام و الاتصال اضافة الى أجهزة نقل البيانات و المعلومات في صورتها المادية .¹¹ (عجلان بن محمد الشهري، 2020، ص7).

2-المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الاتصال.

كلمة الاتصال Communication مشتقة من الكلمة اللاتينية Comminis والتي تعني بالإنجليزية Common وبالفرنسية Commun وهو عملية تتم بين طرفين، فهو لا يعني مجرد الاخبار من شخص المرسل أو مجرد الاستماع اليه وانما يعني المشاركة في الأفكار و المعلومات المراد نقلها بمعنى وحدة الفكرة.¹² (سامية عواج، 2020، ص7).

يعرف الاتصال على أنه عملية نقل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة ، وسيلة التبادل الأفكار و الاتجاهات و الميولات للإدارة والموظفين فهو أداة لتغيير في السلوك البشري¹³. (Solange Cormier, 2008, p28) فهو يسمح بتبادل ، البيع ، الشراء ، الاستماع للأخرين ، التأثير ، وخلق علاقات عامة في العمل بكل حب لتحقيق أهداف العامة¹⁴. (Bruno Ollivier , 2010, p9-10)

يعرف د. ولتون الاتصال الوظيفي على أنه احتياجات الاتصالات للاقتصادات والمجتمعات المفتوحة ، سواء من أجل تبادل السلع والخدمات أو للتدفقات الاقتصادية أو المالية أو الإدارية. تلعب القواعد دورًا مهمًا هنا الكفاءة المرتبطة بالضرورات أو المصالح.¹⁵ (Florance Carion, 2010, p193-206)

ويعرف خضير كاظم حمود الاتصال عملية نقل رسالة من شخص لأخر سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الاشارات أو المعاني أو المفاهيم بغية التأثير على السلوك¹⁶ (خضير كاظم، 2004، ص117).

ويعرف الاتصال أيضا: دراسة نقل المبادئ والقوانين والنظريات التي تحكم نقل الاشارات و الرسائل.... الخ، وأيضا نقل معنى الشيء نفسه للأخرين ،فهو يهتم بالبحث المعرفة ومن ثم يساعد على خلقها واستخدامها الا أنه يركز أساسا على الوسائل لعمل ذلك .¹⁷ (منال هلال ، 2004، ص34).

كلمة "الاتصال" التي قدمها جان بابلز (Jean baplise) فاجر في دراسته حول الاتصال الجماعي والتي تؤكد على فكرتين مهمتين في الاتصال وهما "التجميع والالتزام" "التواصل" التي تعني "المشاركة" ، لها نفس أصل كلمة "عام" التي تحدد "المشاركة المسؤولة" (Kabaili hayet, 2011, p129)¹⁸

وعرفت تكنولوجيا الاتصال Communication Technology بأنها تكنولوجيا الاتصال الى التجهيزات و الوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع و انتاج وبث ونقل و استقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات و الأفراد.¹⁹ (حمد محفوظ، 2005، ص16).

2-2- أهمية الاتصال بالمؤسسات الوثائقية (مكتبات و مراكز المعلومات):

يمكن تلخيص أهمية الاتصال فيما يلي :

- 1) الاعلام: الاعلام على كل خدمات والأفكار و المعلومات و الاحداث للجمهور المستفيد.
- 2) التعليم: أي التدريب، والتزويد، و التكوين وتطوير عن طريق المعلومات المتاحة لأفراد المجتمع.
- 3) الترفيه: الراحة والمتعة و التسلية من خلال مختلف النشاطات و الخدمات المعلوماتية على مستوى المكتبات ومراكز المعلومات مثل: الملتقيات، الندوات، المؤتمرات، الأيام المفتوحة، النشاطات الثقافية.
- 4) الاقناع: احداث تحولات في وجهات نظر وزرع الثقة مع مجتمع المستفيد للخدمات التي تقدمها المؤسسات الوثائقية. (وائل مختار، اسماعيل، 2009، ص192).²⁰

2-3- أهداف الاتصال بالمؤسسات الوثائقية:

يهدف الاتصال الى ترشيد عمليات التبادل ونقل المعلومات بين كيانيين (أفراد، مجموعات، آلات) لتحسين صورة المؤسسة وزيادة العملاء المحتملين لاتخاذ القرارات اللازمة.²¹ (أحمد العيد أبو السعيد، 2014، ص84-86) والاتصال ليس فقط اطلاع لجمهور على ما تقوم به، بل تشجيع الجميع على المشاركة في تطويرها.²² (علي فرجاني، 2018، ص103).

2-4- وظائف الاتصال في المؤسسات الوثائقية (مكتبات و مراكز المعلومات):

تشير هذه الوظيفة إلى الدراسة العامة للغة تحت ثلاثة جوانب:

- 1) التعبير: كل من يستخدم هذا النوع من الاتصال يسعى إلى توصيل نية أو عاطفة أو حالة وعي.
- 2) التمثيل: يوفر معلومات عن الأحداث، وينقل المعرفة.
- 3) العمل على الآخرين: يسعى إلى الإقناع، والتأثير على الآخرين، ونقل الأوامر. يتجاوز الاتصال التعبير اللفظي ويستخدم العديد من الإشارات المحاكية أو الإيمائية، والتقنيات الجديدة والوسائط الجديدة (أجهزة الكمبيوتر، والهواتف المحمولة، والرقمية، وما إلى ذلك).²³ (Bruno joly, 2009,p7)

2-5- قنوات الاتصال في المؤسسات الوثائقية :

- 1) الوسائل المكتوبة: مصادر المعلومات بأنواعها وتخصصها (الكتب الموسوعات القواميس، الدوريات، المواد السمعية البصرية وسائل الاعلام المقروءة. الفهارس المكتوبة الخ).
- 2) الوسائل الشفوية: التبادلات الحوارية المباشرة بين المرسل و المستقبل، المقابلات الاعلامية أو التوظيف، كالحديث المباشر، العروض التقديمية المحاضرة... الخ.
- 3) الوسائل الالكترونية: وتشتمل الحواسيب، قواعد البيانات، الأنظمة الآلية لتسيير المؤسسات الوثائقية، البريد الالكتروني، الفاكس. الشبكات الداخلية..... الخ²⁴ (أحمد عبد الله الصباب... وآخرون، 2005، ص165).

2-6- أنواع الاتصال بالمؤسسات الوثائقية:

- 1) الاتصال الذاتي: وهو الاتصال بين الشخص وذاته من خلال التفكير وتخمينات واليقظة الذاتية ويسمح هذا النوع من الاتصال أن يأخذ القرارات بشكل مثالي داخل المؤسسة .
- 2) الاتصال الشخصي: يحدث هذا النوع يوميا داخل المؤسسة بين الأفراد أو نظاميين أو خليط بشري و آلي للقيام بالوظيفة الادارية التي خلقة المؤسساتية لأجلها.
- 3) الاتصال الجماهيري: هو الاتصال الموجه للجمهور المستفيدين لمختلف فئات المجتمع لتعريف بالمؤسسات الوثائقية ومحتوياتها وعرض خدماتها.
- 4) الاتصال التنظيمي: استخدام وسائل وقنوات اتصال مختلفة لتوفير مناخ فعال للاتصال مع الجمهور مثل: مواقع الالكترونية المؤسسة، مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة، الاذاعة والتلفزيون لتعريف بخدمات نشاطاتها المؤسسة.²⁵ (عبد الحافظ، سلامة، 2019، ص38-42).

2-7- مهارات الاتصال لأخصائي المعلومات بالمؤسسات الوثائقية :

- يحتاج لأخصائي المعلومات باعتباره مرسل الى المجموعة من كفايا (قدرات) ،والتي بدونها لا يستطيع أن يحقق اتصالا فعالا وتتلخص المهارات فيما يلي:²⁶ (ضرار عبد الحميد التوم، 2021، ص29).

- 1- مهارات و الاستماع: الاصغاء الجيد و الانتباه والاهتمام و التركيز مع الأطراف المختلفة المتعاملة داخليا أو خارجيا لزيادة فاعلية المؤسسة .
- 2- مهارات التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث من جمل وعبارات ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد و الوقت المناسب للحديث.
- 3- مهارات الكتابة: تعتبر وسيلة لتعبير عن النفس ،وابلاغ الآراء ،و الأفكار ،وتوصيل المعلومات عن طريق الخطابات التقارير المذكرات الفهارس .
- 4- مهارات القراءة:²⁷ مهارات قراءة الأفكار ،التقارير ، واستخدام مصادر المعلومات ،تحليل المعلومات ، تقديم المعلومات (فريد كورتل، 2010، ص71-77) ، الاطلاع الواسع على شبكات العالمية الانتاجات الفكرية و العلمية في مجال المكتبات ومراكز المعلومات .²⁸ (مليكة وهي، 2014، ص77).

2-8- فاعلية الاتصال بالمؤسسات الوثائقية :

- لتحقيق فاعلية الاتصال داخل المؤسسة لابد من اتباع مجموعة من السلوكيات المنطقية ،لتحقيق الاتصال
- 1) الانفتاح على وضوح نظام المعلومات تحديد الأهداف من الاتصال .
 - 2) مصداقية حجم المعلومات في العملية الاتصالية.
 - 3) اختيار الوسيلة الأمثل و مناسبة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال .
 - 4) تطوير شبكات المعلومات و الاتصال والتفسير الجيد للرسالة.
 - 5) استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي فالمؤسسات الوثائقية كالتطبيقات الذكية و غيرها.
 - 6) الاتصال الحقيقي بين مختلف المستويات المؤسسة (الوعي ،التبادل ،الحرية الاهتمام بالمعلومة، الاصغاء الجيد، الاحترام الاستماع)²⁹ . (Bernard Sananés ,2011 ,p8-9)

2-9- شروط فاعلية الاتصال بالمؤسسة الوثائقية (المكتبات ومراكز المعلومات):

- ولفاعلية الاتصال داخل المؤسسة لابد من توفير شروط الاتية:
- 1) التخطيط و الاعداد الجيد للاتصال بالمؤسسة .

(2) توافر الأخصائيون أكفاء لدوران العقلاني و الجيد لعملية الاتصالات.

(3) ايجاد فن الاتصالات.

(4) الحصول على التغذية المعاكسة .

(5) معرفة الظروف المحيطة بالمؤسسة وتجنب الوقوع في خطأ عفوي.

(6) الوقت المناسب للعملية الاتصالية.

(7) الصراحة و الوضوح و عدم تلفيق وتحريف المعلومات. (سامية عواج، مرجع سابق، ص25)

2-10- معوقات تسهم في عدم تفعيل الاتصال في المؤسسات الوثائقية(المكتبات ومراكز المعلومات)
:

2-10-1- معوقات بسبب أخصائي المعلومات:

1- التعاملات البيروقراطية بالمؤسسات الوثائقية من ابرز المعوقات التي تواجه تفعيل الاتصال بداخلها .

2- عدم تمكن أخصائي المعلومات من المهارات كالوقت، الاستماع، رفع المعنويات وإدارة الحوار، وجذب الانتباه... الخ.

3- الخوف وعدم الثقة أو التعصب و أخذ موافق غير ايجابية للمستفيدين.

2-10-2- معوقات بسبب الرسالة الاتصالية:

1- غموض الرسالة الاتصالية بسبب اختلاف المستوى الثقافي بين أخصائي المعلومات و المستفيدين .

2- إتاحة الرسالة في أوقات غير ملائمة .

3- انحياز الى المصطلحات التخصص قد تكون غير مفهومه وواضحة للمستفيدين .

2-10-3- معوقات بسبب وسيلة الاتصالية:

1- عدم اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

2- عدم الاستخدام الأمثل لقنوات الرسالة .

2-10-4- معوقات بسبب المستفيد:

1- عدم إتقان للمهارات الاستماع و الاتصال .

2- نقص الانتماء الاجتماعي لمجتمع المستفيدين.

3- نقص التحصيل العلمي للمعرفة للمستفيد.³⁰ (حمد بن عبد الله القميري، 2017، ص43).

3-المطلب الثالث: الحوكمة في المؤسسات الوثائقية .

حظيت الحوكمة بدخولها ميدان العام و خاص باهتمام المفكرين في مختلف حقول المعرفة و التحقيق أهدافها لكفاءة و فاعلية ضمان نجاح سير العملية الإدارية. أوجب تطبيق مجموعة آليات و اجراءات و العمليات التي من خلالها توجيه المتطلبات و التحكم بها.

3-1- مفهوم الحوكمة :

تعريف **Pierre Cabane** للحوكمة المؤسسات:

الحوكمة في المقام الأول إنشاء جماعي داخلي يتكون من مجموعة أعضاء الشركة. يجب أن تكون هذه المجموعة قادرة على الاقتراب عن كذب على طموحات الشركة و التفكير في النمو والتحول، من أجل تسيير الحسن للموظفين، تحتاج الشركة إلى هذه الرؤية الجماعية والمشاركة. وبهذا تشكل الحوكمة نقطة انطلاق رائعة لأعمال داخل المؤسسة³¹ (Pierre Cabane, 2019, p41) .

تعريف المركز الدولي للمشروعات الخاصة **CIPE** للحوكمة :

يتم تعريف الحوكمة بشكل عام من خلال مجموعة من السياسات والمؤسسات والآليات والممارسات التي يتم على أساسها توجيه ومراقبة الجمعيات. حيث تقع القيادة الفعالة في قلب الحكم الرشيد - يجب أن تكون ممثلة لأعضائها، وأن تعامل جميع أعضائها بنزاهة وتخدم مصالح المنظمة. إن إنشاء آليات ديمقراطية لاختيار الإدارة العليا ، وإجراءات صنع القرارات التي تتسم بالشفافية والمساءلة ، والمهام المقسمة للحكم والإدارة في الجمعيات تشكل العناصر الرئيسية للحكم الرشيد.

عرفها أيضاً معيار (ISO/IEC) (رقم (38500) بأنها: "هي النظام الذي من خلاله يتم التوجيه والرقابة على الاستخدام الحالي والمستقبلي لتكنولوجيا المعلومات، ويتضمن تقييم والتوجيه استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم المنظمة والرقابة على هذا الاستخدام لتحقيق الخطط، ويتضمن أيضاً الاستراتيجية و السياسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة". (ISO/IEC2008).³² (ISO, 2008)

كما عرفت الحوكمة على أنها:

³⁰ حمد بن عبد الله ،القميري، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال ،دار الروابط للنشر والتوزيع، ط2، 2017، ص43.

هي مجموعة القواعد و العمليات الجماعية ، سواء كانت رسمية أو غير الرسمية ، نتيجة للتفاوض المستمر بين الجهات الفاعلة ، والتي تعمل على تنفيذ القرارات و تقاسم المسؤولية بشكل معين من الأشكال السلطة.³³ (Isabelle Lacroix, 2012, p26)

والحكم الرشيد كما تراه الامم المتحدة هو ما توافرت فيه الشروط التالية:

1- **حكم القانون : Rule of Law** يتعين أن تتسم الأطر القانونية بالعدالة وأن تطبق دون تحيز، وينطبق ذلك بصفة خاصة على القوانين الحامية لحقوق الإنسان.

2- **الشفافية : Transparency** تستند الشفافية على التدفق الحر للمعلومات، وعلى أن تفتح المؤسسات

1. وتعرف منظمة الشفافية الدولية الحكم الرشيد بأنه: هو الغاية الحاصلة من تكاتف جهود كل من الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني ومختلف المواطنين في مكافحة ظاهرة الفساد، بداية من جمع المعلومات وتحليلها ونشرها لزيادة الوعي العام حول الظاهرة، وخلق آليات تمكن هذه الأطراف من القضاء على الظاهرة أو على الأقل التقليل منها³⁴. (<https://eipss-eg.org/> الحكم-الرشيد-الأبعاد-

والمعايير-المتطلبات)

3-2- أهداف الحوكمة بالمؤسسات الوثائقية :

- 1- تحسين صورة الذهنية للمؤسسة.
- 2- تحديد الاطار الحقوق وواجبات .
- 3- بث سلوكيات واعتبارات أخلاقية.
- 4- توضيح الأدوار و المسؤوليات لأطراف.
- 5- الاستقامة لكافة الموظفين والمستفيدين.
- 6- تحسين عمل صنع القرار داخل المؤسسة
- 7- توفير معلومات ووضع أنظمة كفيلة للنهوض بالمؤسسة وتعزيز خدماتها.³⁵ (طارق ,عبد العال، 2005، ص25)

3-3- مبادئ الحوكمة في المؤسسات الوثائقية :

تتميز حوكمة المؤسسات بعدة خصائص يمكن حصرها في المخطط التالي:

1) **الانضباط :** اتباع السلوك الأخلاقي المناسب و الصحيح.

- (2) **المسؤولية:** المسؤولية أمام مختلف الأطراف ذوي المصلحة في المؤسسة .
- (3) **المساءلة:** إمكانية تقييم وتقرير أعمال مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية.
- (4) **الاستقلالية:** التخلي عن التأثيرات و الضغوطات غير لازمة للعمل .
- (5) **العدالة:** يجب احترام حقوق مختلف أصحاب المصلحة في المؤسسة.
- (6) **المسؤولية الاجتماعية :** النظر الى المؤسسة كمواطن صالح.³⁶ (مدحت أبو النصر ،2005،ص55))
- (7) **الشفافية:** بمعنى توافر كل من التعاملات النزيفة و المكتملة مع تقديم صورة متوازنة عن حالة أعمال المؤسسات لكل ما يحدث.³⁷ (محمد البشير بن عمر،2014،ص30)

3-4-آليات تطبيق الحوكمة في المؤسسات الوثائقية :

تستند الحوكمة في تنفيذها على مجموعة من الآليات التي العمل على تحقيق أهدافها وضمان عمل المؤسسة بما يتوافق و أهداف المساهمين أو أصحاب المصالح ،وقد أثر تنفيذ تلك الآليات في تطوير الدور الذي يلعبه كل من التدقيق الداخلي ومراقبة التسيير ،حيث تمثل مهمة تلك الآليات في توضيح الرؤية الاستراتيجية التي تنير عملية التسيير بشكل عام تام اذا توفرت للحوكمة الأدوات التي تحتاجها لضمان الفعالية والمساءلة و اتخاذ القرارات الصائبة فمتطلبات تعزيز الافصاح توجب أنشطة الإدارة أكثر قابلية للمساءلة عن القرارات التي يتخذونها ،وعلى مستوى الاداء الذي ينتج عنها ،فبهذا السبيل يمكن بسهولة تحديد مواطن الضعف الأداء ومعالجتها وتعزيز مواطن القوة للمؤسسات باختلافاتها وتتجسد مختلف الآليات كما يلي :

الآليات التشريعية :

و المقصود منها مجموعة النصوص العامة و الخاصة المنظمة لمجال تسيير و الادارة كل ما يرتبط بترشيد التعامل مع الوسائل المادية ،ميزانيات المخصصة للإنففاق ف

الآليات التنظيمية :

ي هذا المجال الحيوي ، ويدخل تحت طائلة ذلك ميزانية التجهيز وكذا الأموال و المرتبات و العلاوات التي يتلقاها الكادر البشري داخل ذات المؤسسة .وهي عبارة عن آليات الغرض منها توجيه العملية التسييرية توجيهها قانونيا وفنيا بطريقة منهجية معلومة المعالم و متوخاة الأهداف .

ويقصد بها التدقيق و المراقبة من خلال تنظيم رسمي يحمي أعضاء المؤسسة وينمي قدراتهم العلمية و العملية باستمرار و يصدر الإرشادات و الضوابط المهنية الكفيلة بالارتقاء بمستوى المهنة و بمستوى أعضائها ،

وهذا الامر يمثل تحديا جديا للجمعيات المهنية بحيث الى أن تضع وتنفذ أليات ممكنة وعملية لدعم دور التدقيق الخارجى المتمثلة في تطوير المعايير الدولية ،تفعيل نظام الرقابة على أعمال الزملاء ،تفعيل برامج التعليم والتدريب المهني المستمر .

أليات فنية وتقنية :

و المقصود منها مجموعة المهارات و المؤهلات و المخرجات الفنية العلمية التقنية الواجب توافرها في القيام بعملية الحوكمة ، كونه حجر الزاوية في العملية وكونه أيضا حلقة ربط بين المدخلات الفنية و المخرجات و التي ستستخذ في النهاية صورة تركييبية ونهاية فعالة للأهداف و الفرضيات و التوقعات و الخيارات التي ترصدها مسبقا لتخرج في صورتها النهائية في شكل بطاقات وقواعد بيانات ومعلومات و توقعات الاستشراف لغرض تحديد المسافة الفاصلة بين أهداف المعرفة و البحث العلمي .

أليات المهنية العلمية :

تمثل الوسائل و الأساليب والطرق الواجبات و المسؤوليات الملقاة على المؤسسة ،وهذه الأليات لها مساهمات ايجابية في دعم الدور الحكومي الايجابي للتدقيق وتفعيل المساءلة المهنية وذلك لرفع الكفاءة و زيادة الثقة الأعضاء المساهمين مع هذا النوع من المؤسسات.

أليات سيكولوجية:

وهي الليات التي تقوم على التركيز على الجوانب النفسية و الحسية للأشخاص المنوط بهم القيام بإدارة وحوكمة العملية في المؤسسات الوثائقية ، فلبد من أن يكون الشخص بإضافة الى المؤهل العلمي قادرا على تجاوب والتفاعل مع المجال الذي ينشط فيه ومع المتغيرات و مع الجمهور المستفيد .

3-5-أخلقة العملية الاتصالية

الاتصال عملية ديناميكية تعني المشاركة و الاشتراك في تبادل المعلومات و المشاعر و الاتجاهات و المواقف ويتم ذلك عن طريق الكلام ،الكتاب ،الاشارات بين الطرفين من أجل الوصول الى هدف معين وتأثير محتمل . وان طابع المؤسساتي العام والخاص الذي يغلب على نفاذ العملية الاتصالية و استمالة الافراد لصناعة علاقات عامة و السير بها نحو الاشتراك الدائم ،يدفعنا الى الحديث عن جوهر العلاقات العامة من جهة نظر أخلاقية تقوم على استعمال المؤسسات العامة للوسائل و الخيارات التي تضمن قدرا من التمييز أو تحمل في طياتها خطابات كراهية أو عنصرية الماسة بشرف الوظيفة و العملية الاتصالية بشكل عام .

لذلك نجد بأن أغلب التشريعات داخل الدول المعاصرة تتدخل لحث الادارة على استعمال الأدوات البريئة و الممكن اتاحتها للجمهور و اثارته بشكل أخلاقي و انساني ومشروع ،بل وتجبر المؤسسات بصناعة ميثاق شرف يتوافق و الممارسات الحسنة و اخضاعها لأليات الرقابة و الضبط في كل الأحوال.³⁸ (غوار عفيف، 2019، ص10-11).

الخاتمة:

ان الحديث عن جوهر العملية الاتصالية خارج مسار اشتراك الفرد و المؤسسة في خلق نوع جديد من التكاملية أصبح الآن مسألة قد تجاوزتها أغلب المشاريع الاتصالية المعاصرة ،كون ذلك ليس من باب التحديد النظري بل له من الاهمية ما يجعل من "الثنائية الجديدة " الاتصال -العلاقات العامة بزيها التكنولوجي و الرقمي انشغالا عالميا ووطنيا يفرض على المؤسسات الى جانب تقديم بدائل للجمهور محالة السير جنباً الى جنب معه في تقديم خيارات متعددة ترقى الى "النزق العام وتحقق نوعاً من الاغتراب التلقائي الذي يستطيع من خلال المؤسسات استيعاب نفس الجمهور بشكل بعيد عن النمطية المألوفة الكلاسيكية و التي تقوم على الاتصال الجسدي بالانتقال الحقيقي الى منح الافراد الخيارات متعددة وتمكينهم من الاشباع الجوّاري بأقل التكاليف من جهة وريح الوقت و المساواة بين المنتفعين أمام الاستفادة الالزامية من ايجابيات الاتصال وجعل العلاقة العامة أكثر بساطة وفهما و أخلاقية وديناميكية ،فالمؤسسات الوثائقية (المكتبة، مركز -خدمة التوثيق، المستودع - خدمة الأرشفة) هي ركائز أساسية لدعم التنمية في الدولة. و لأنها تسمح للأمة بتقييم جميع قطاعات الحياة الوطنية، لا يزال من غير الممكن بناء هذه الركائز الا من خلال العملية الاتصالية الجيدة ومجها تحت أطر الحوكمة الرشيدة .

نتائج الدراسة :

وقد تلخصت النتائج الدراسة أن العملية الاتصالية داخل المؤسسات الوثائقية ذات تأثير ايجابي أكثر منه سلبي على الحوكمة المؤسسة من خلال :

- 1- يعزز الاتصال الحوكمة من خلال خلق مشاركة لتبادل الأفكار والمعلومات.
- 2- يكسر العزلة الاجتماعية من خلال تضييق التعامل بين مختلف أطراف المؤسسة.
- 3- الصدق والمصادقية من خلال الاتصال الجيد وفعال بكل أمانة.
- 4- الشفافية من خلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال المتاحة على الخط المباشر .

5- المسؤولية الاجتماعية للاتصال من خلال اشباع الاحتياجات بتوفير مصادر المعلومات المتنوعة

6- الاتصال داخلي المتواصل للمكتبات ومراكز المعلومات يخلق الرقابة على سير العمليات في

المؤسسة عن طريق التقارير، الأداء، التدريب، التكوين...الخ.

7- يعزز الاتصال الحوكمة من خلال تقوية العلاقات العامة للأفراد المؤسسة.

الكتب:

1) العيفة، جمال، (2010)، مؤسسات الاعلام و الاتصال، الوظائف، الهياكل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

2) الشهري، عجلان بن محمد (2000)، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، دراسة ميدانية. الرياض، مركز البحوث والدراسات الادبية.

3) أبو النصر، مدحت محمد، (2015)، الحوكمة الرشيدة: فن ادارة المؤسسات عالية الجودة، المجموعة العربية للتدريب و النشر.

4) السعيد، أحمد العيد، (2014)، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، عمان، دار البيازوري العلمية

5) اسماعيل، وائل مختار، (2009)، ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

6) التوم، ضرار عبد الحميد، (2021)، مهارات الاتصال، عمان، دار البيازوري العلمية .

7) القميري، حمد بن عبد الله، (2017)، تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، دار الروابط للنشر والتوزيع، ط2.

8) بدير، جمال، يوسف (2007)، مدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع .

9) الصباب، أحمد عبد الله... واخرون، (2005)، أساسيات الادارة الحديثة، جدة، خوارزم العلمية للنشر و التوزيع.

- 10) وهي، مليكة، (2014)، الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- 11) حجاج، جهاد محمد، (2011)، أخصائي المعلومات التوثيقية بالجزائر، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعة.
- 12) حمود، خضير كاظم (2004)، السلوك التنظيمي، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع .
- 13) كوتل، فريد، (2010)، الاتصال واتخاذ القرارات، عمان، دار الكنوز المعرفة للنشر و التوزيع .
- 14) منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات : information and communication technologies، عمان، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، 2014.
- 15) سلامة، عبد الحافظ (2019)، الاتصال وتكنولوجيا التعليم. عمان، دار اليازوري.
- 16) محفوظ، حمد، (2005)، تكنولوجيا الاتصال، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية .
- 17) عوض، محمد، (2008)، ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفا للنشر والتوزيع
- 18) عمر، أحمد همشري (2008)، مدخل الى علم المكتبات و المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع.
- 19) عواج، سامية، (2020)، الاتصال في المؤسسة، المفاهيم - المحددات - الاستراتيجيات، عمان، مركز الكتاب الاكاديمي .
- 20) عبد العال، طارق (2005)، حمادة، حوكمة الشركات المفاهيم، المبادئ، التجارب، وتطبيقات الحوكمة في المصارف، الدار الجامعية لطباعة والنشر والتوزيع.
- 21) فرجاني، علي، (2018)، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال، عمان، دار أمجد للنشر و التوزيع .
- 22) غرامري، وهيبه، (2011)، نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر، ديوان، مطبوعات الجامعة .
- 23) غرامري، وهيبه (2010)، الإدارة الحديثة للمكتبات Management des Bibliothèques، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية .
- 24) Bernard, Sananés, (2004), la communication efficace, Acquérir maîtrise et confiance en soi dans ses rapports avec les autres .paris,Dunod,4ed.

Bruno, Ollivier,(2000), observer la communication : naissance (25
d'une inter discipline, paris CNRS édition.

Solange, (2008), La Communication et la Gestion, ،Cormier (26
Revue et Corrigée, Canada , Presse de l'Université du Québec,
2ed.

De Boeck , Paris, La communication,(2009) Joly, Bruno(27
Supérieur.

Marie, Bertrand Anne(2004), les bibliothèques ,paris, la (28
Découverte .

Pierre , Cabane,(2019),Manuel de gouvernance d'entreprise, Les (29
meilleures pratiques pour créer de la valeur , (2e édition) , paris: Ey
Rolle ,2019;p41

(30)مقالات:

(31)الصالح، نابتى محمد، (2003)، مراكز الأرشيف ودورها في نشر المعلومات: واقع وطني مجلة المكتبات
ومعلومات، مجلد ،عدد01.

(32)محسن ،ابراهيم نظمي،(2007)،المكتبات ومراكز المعلومات ودورها في نشر الوعي الديني و الأخلاقي،
اجتماعي والسياسي و الاقتصادي وصولا الى بناء مجتمعات المعرفة ،Cybrarians journal - ع
14 (سبتمبر 2007) -. 2021/06/30 - متاح على الرابط
<http://www.journal.cybrarians.org>

(33)بن عمر ،محمد البشير ...وأخرون،(2014)، الحوكمة المؤسسات ودورها في تحسين اداء المؤسسة ،مجلة
الدراسات الاقتصادية ومالية ،العدد السابع ،المجلد الأول ،جامعة حمة لخضر ،الوادي ،الجزائر .

(34

Florence, Carion,(2010) « La communication associative », Communication (35 [En ligne], Vol. 28/n°1 | , mis en ligne le 23 septembre 2011, consulté le 03 juillet 2021. URL : <http://journals.openedition.org>.

(36) مدخلات:

(37) عفيف غوار ،(2019)، الحوكمة وآليات التطبيق، الملتقى الوطني الثالث حول الحوكمة المعلومات: التوجهات والتحديات يومي 16/15 أفريل ،جامعة أحمد بن بلة هران01،الجزائر.

(38) مذكرات:

Hayet, Kabaili, (2011), Importance Stratigique De La Communication (39 Interne Dans les Organisation, Algérie, Université de Boumerdes, [En ligne, consulté le 09 juillet 2021] <https://www.enssea.net/enssea/majalat/2510.pdf>

LACROIX ,Isabelle,(2012), Les pratiques de governance de commissions (40 scolaires du Québec, Thèse (Ph.D.), Université de Sherbrooke, <https://www.usherbrooke.ca/politique-appliquee/fileadmin/sites/flsh/politique/documents/cahiers/Vol4-no3-article2.pdf>

(41) مواقع الكترونية :

(42)

(ISO/IEC, 38500), (2008), Corporate Governance of Information (43 Technology, from: www.iso.org.

(44) <https://eipss-eg.org/>الحكم-الرشيد-الأبعاد-والمعايير-والمطلوبات