

• أولاً: مدخل إلى الفكر الإداري

1/ تعريف الإدارة والتسيير:

- الإدارة لغة (administration) هي كلمة لاتينية تعني الخدمة (service)، تعود على المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسات بالنفع العام.

- أما اصطلاحاً هي مجموعة من الهيئات الخاضعة لرقابة الحكومة التسلسلية أو لوصايتها، المكلفة بتأمين النشاطات التي تهدف إلى تلبية حاجات ذات مصلحة عامة ومزودة بامتيازات السلطة العامة، وتوجد عدة تعريفات منها:

- إنجاز أو إتمام الأعمال، التخطيط للأعمال، اتخاذ القرارات تنظيم المصادر وتوظيفها لتحقيق أهداف معينة، أيضاً خلق بيئة عمل مناسبة تسمح للناس أن يحققوا أهدافهم.

- يطلق على الإدارة في اللغة الإنجليزية بلفظ (management) فتدل على إدارة الشركات والمنشآت الاقتصادية والمالية، ونجد أن اللفظين (administration) و (management) يستخدمان كثيراً مرادفين وإن كان الأول يشير إلى الإدارة بمعناها الواسع، فيما يستخدم الثاني في نطاق أضيق ويختص بتسيير العمل في المؤسسة.

وقد عرفت الإدارة منذ القدم فتدل الشواهد والمجموعات الأثرية للحضارات الغابرة التي عكست إنجازات إدارية متقنة، مثل الأهرامات المصرية التي تضاهي معالم الحضارات الصناعية الحديثة، ويشترك مؤسسي علم الإدارة، مثل تايلور وفايول في الكثير من الآراء والتوجهات من خلال تعريفاتهم.

- فإن النشاطات الإدارية تشكل حسب رأيه قسماً أو جزءاً من الإدارة التي تقدم لنا مجالاً واسعاً وهاماً في قيادة المشروع وتعد جسر المشروع.

الإدارة وظيفة موضوعية وعمل تخصصي ونظام ومهمة واجبة التنفيذ، والمديرون هم الذين يمارسون ويقومون بهذه الأعمال التخصصية ويؤدون هذه المهام وليس بالضرورة أن يكون المدير هو نفسه صاحب العمل فإذا كان كذلك فإن ملكيته للعمل تعتبر أمراً عرضياً بالنسبة لعمله الأساسي

أي كونه المدير لهذا العمل. فإن الإدارة بشكل عام تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع، مثل إنشاء مكتبة جديدة أو مشروع آخر من حيث تمويله ووضع سياساته الرئيسية وتوفير الأجهزة وإعداد الإطار التنظيمي واختيار العاملين والرؤساء لهذا المشروع.

2. الإدارة الإلكترونية:

تعتبر إدارة منظمة لنماذج الأعمال الإلكترونية المتعددة وتحتوي على أدوات لنقل المعلومات وتبادلها إلكترونياً، والإدارة الإلكترونية تؤكد على الموازنة بين المنظمة وتكنولوجيا المعلومات والقدرة على إيصال الخدمة الآمنة وتوافرها وإنجازها في الوقت المحدد.

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية أنها مجموعة الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي للتخفيف من حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد، بما يسهم في تحقيق الكفاية والفعالية في الأداء التنظيمي.

• ثانياً: مدارس الفكر الإداري

1/ تطور المدارس ونظريات الإدارة: عرف الفكر الإداري تطوراً عبر تاريخه الطويل فظهرت مدارس فكرية متعددة مختلفة لكل منها نظرياته وأفكاره وآرائه الخاصة التي أملت الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية آنذاك. حيث عرفت تطورت الأساليب والنظريات الإدارية وتعددت خاصة في القرن العشرين، كما أدى تطور الإدارة إلى اختلاف طرق التسيير، المؤسسات الأسلوب العلمي في التسيير من إحداث تغييرات عديدة المعتمدة فالبعض يرى أن تسيير المؤسسة يكون انطلاقاً من هيكلها، المؤسسة تواجه مشاكل كبيرة عندما تحاول تغيير هيكلها بينما يرى الآخرون أن، التنظيمي هذا إضافة إلى كل، تصورهم للتسيير على العلاقات الإنسانية وهناك البعض الآخر انصب تسيير المؤسسة ينطلق في أساسه من التعامل مع العديد من نجد تيار آخر يرى بأن المتغيرات المعتمدة على بعضها البعض، هذه المتغيرات تزداد في العدد وفي

درجة التعقيد جزء منها من أخذ هذه المتغيرات التي يتحد. وبالتالي لابد كلما ازدادت المؤسسة اتساعا بعوامل خارجة عن إدارة المؤسسة بعين الاعتبار. ومن هذا المنطلق ويمكن تقسيم المدارس الإدارية الرئيسية كالآتي:

- المدرسة الكلاسيكية
- المدرسة السلوكية
- المدرسة الحديثة

1/ المدرسة الكلاسيكية : هي المدرسة التقليدية التي تضم النظريات التي ظهرت بعد الثورة الصناعية، ورغم تباين هذه النظريات في بعض الأفكار إلا أن المدرسة الكلاسيكية جمعتها حيث أنها تشترك في السمات الرئيسية، فقد عرف أسلوب التسيير الكلاسيكي، على إثر تطور المفهوم الكلاسيكي في بداية القرن العشرين وتحديدا العقلاني والآلي للمؤسسة،

أما نظرية الإدارة العلمية تتركز هذه النظرية على استعمال الأسلوب العلمي في العملية الإدارية وكذا تحديد العمال والتخصص في العمليات والتنظيم ومن أشهر رواد هذه النظرية فردريك تايلور وتقوم هذه النظرية على خمسة أسس رئيسية:

- فترى أن التخصص في العمل له أثر على الكفاية الإنتاجية، تقييم العمل والتخصص.

- ولكن توجد طريقة مثلى، طريقة مثلى للعمل: أي أن هناك عدة طرق لأداء العمل لأدائه بأقل جهد وأسرع وقت، وتؤكد على دور الإدارة في إيجاد هذه الطريقة وتدريب العاملين

- دراسة الإجهاد: حيث ترى هذه النظرية أن الإجهاد غير ضروري وهو نتيجة العمل بطريقة خاطئة نظرا لعدم التدريب والتمرن.

- تحديد كمية العمل: فإن زيادة الكفاية الإنتاجية للعاملين يكون لتحديد الكمية الصحيحة للإنتاج الخاصة بكل عمل وتدريب العاملين على إتباع الطريقة المثلى لأداء العمل - وحدة الأوامر: فلا يستطيع احتمال ازدواجية المسؤولية إذا تعددت مصادر الأوامر.

* **النظرية البيروقراطية:** تعني البيروقراطية حكم المكاتب في الجهاز الحكومي، ومن رواد هذه النظرية ماكس ويبر، وتهدف إلى توفير الحد الأعلى من الكفاية الإنتاجية ولها عدة خصائص أهمها:

- تقييم العمل على أساس التخصص الوظيفي

- التدرج الهرمي

- وجود قواعد تحدد على نح و دقيق ماهية وحقوق شاغلي الوظائف وواجباتهم

- اللاشخصانية في العلاقات الوظيفية - اعتماد الكفاءة على أساس التعيين والترقية.

* **نظرية المبادئ الإدارية:** وتسعى هذه النظرية إلى الوصول لمبادئ يمكن تطبيقها لتحكم التنظيم الإداري في مختلف البيئات واتخاذها دستورا للإدارة فإن، وعموما على الأسس التالية المدرسة الكلاسيكية تأسست نظرياتها استنادا:

- المؤسسة عبارة عن آلة، يؤدي تحريكها من أعلى إلى دوران المستوى الأسفل.

- هناك حلقة واضحة من الأوامر تتم من الأعلى إلى الأسفل

- لا تدخل المشاعر ضمن إطار العمل.

وتتضح أهمية المدرسة الكلاسيكية من خلال إسهاماتها في تقدم المجتمعات، والتأكيد على ، أن الإدارة علم مثل العلوم الأخرى واعتبار الإدارة مهنة ينبغي ممارستها وفق أسسها وقواعدها من خلال الوظائف الإدارية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، كما أن مبادئ الإدارة الكلاسيكية تطبق في الكثير من المؤسسات لأنها تهتم بالجوانب الفنية من العمل وإغفال الجوانب الاجتماعية والنفسية وتقوم بمراعاة الحوافز المادية. .

2/- المدرسة السلوكية : جاءت المدرسة السلوكية كرد فعل للمدرسة الكلاسيكية التي أهملت العنصر السلوكي فهي تهتم بسلوك الفرد والجماعة أثناء العمل وذلك من أجل زيادة الإنتاجية. فقد ظهر هذا الأسلوب سنة إنجاز ويرى أنصار هذه المدرسة أن مستوى العمل يتحسن كلما ارتقى التعامل مع العامل، فالعامل لم يعد يهتم فقط بالبحث عن الربح وايضا تقادي العقوبات، بل أصبحت له دوافع أخرى كالحاجة إلى المعرفة وفهم العمل وإكمال الذات وكذا الحاجة إلى المشاركة الجماعية والتحفيز، وتنقسم هذه المدرسة بدورها إلى مدرستين هما: مدرسة العلاقات الإنسانية التي تستند على العلوم السلوكية، حيث أكدت على جانب العلاقات الإنسانية، من خلال تجربة أسفرت على أن ظروف العمل لم يكن لها تأثير على الإنتاجية ، ولها عدة سمات أهمها:

- اهتمامها بالحوافز المعنوية لتشجيع الفرد

- دعوتها ألي تطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعامل.

- هناك علاقة بين رضا العامل ومنتوجه.

- إن المنظمة هي نظام اجتماعي أي التركيز على العلاقات الغير رسمية والتشارك في السلطة والتعاون.

***مدرسة تنمية التنظيمات:** فتعد هذه المدرسة امتداد لحركة العلاقات الإنسانية فهي حيث اعتبرته أساسا لتحسين العمل الإداري ومن ، تركز أيضا على السلوك الإنساني ثم تحقيق أهداف المنظمة، تمخض عن هذه المدرسة عدة مفاهيم منها حوافز و حاجات تحقيق الذات، إدراك التغيير. تعرضت المدرسة الكلاسيكية عموما إلى للعديد من الانتقادات من طرف كتاب الإدارة، خاصة ما يتعلق بمبدأ المشاركة يضيع المسؤولية ويكلف الكثير من النقود إلى جانب كونه يؤدي أحيانا إلى خنق حقيقي نوعية القرار المتخذ بالطريق الجماعي تكون أفضل ، كما لا يوجد ما يؤكد أن لشخصية الفرد من نوعية القرار الذي يتخذه فرد خبير، حيث يتوقف ذلك على نوعية الأفراد وطبيعتهم. كما زيادة رضا ال من المصادفة التفكير في أن لاء النقاد من جهة أخرى إلى أن يشير هو عاملين هذه المدرسة تركز الجهود على الفرد على ويرون أن ، تؤدي بالضرورة إلى زيادة الإنتاجية حساب الجوانب الأخرى. :

3/- **مدرسة التسيير الحديث:** لقد ظهر أسلوب الإدارة الحديثة بعد الأساليب الأولى ونتيجة لما أحدثته الثورة الصناعية من تحولات خاصة في مجال تسيير المؤسسة. وتعتبر نظرية الأنظمة من أهم الأساليب، حيث تؤكد أن المؤسسة هي نظام يتكون من مجموعة أجزاء وأنظمة فرعية ، الإدارية الحديثة متكاملة، بل أن فكرة النظام المغلق لم تعد صالحة لتفسير وفهم السلوك التنظيمي فإن التفسير الصحيح لظاهرة التنظيم تتم بالاستناد إلى نظرية النظام المفتوح.

• ثالثاً: إدارة المكتبات ومراكز المعلومات

1- مفهوم إدارة المكتبات:

إدارة المكتبة هي تطبيق الأسس العلمية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة في متابعة الأنشطة والأدوات للحصول على أحسن النتائج بأعلى كفاية ممكنة وبأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن وبكفاءة تنظيمية عالية، حتى الأنشطة والخدمات المكتبية التي تسهم في الإنتاج وحفظ وتوصيل المعلومات .

2- أهمية الإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات:

يقوم أخصائي المعلومات بعدة وظائف إدارية إلى جانب العمليات الفنية على مستوى كل الوحدات، إذن فمن الأهمية أن يعرف كل فرد من أمناء المكتبات طبيعة العمل الإداري، ومعرفة مناهج وطرق تنظيم وتسيير المكتبة التي يعمل فيها. وتهدف الإدارة إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف وذلك باستخدام أفضل الموارد والتسهيلات المتاحة كما يمكن اعتبار الإدارة أنها نشاط متميز يهدف إلى تحقيق نتائج محددة وذلك من خلال استغلال الموارد المتوفرة بأعلى درجة من الكفاية الممكنة، وتتمثل أهمية الإدارة بصفة عامة فيما يلي:

1. قيادة وتوجيه المنظمة لتحقيق أهدافها
2. التأثير الفعال على عناصر الإنتاج
3. تحقيق الاستقرار من خلال التكيف مع المحيط .
4. تحقق العدالة والحوافز للأفراد
5. مواجهة المنافسة على المستويين المحلي والخارجي .

6. تحقيق الكفاية الإنتاجية والفعالية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد

7. الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة.

• رابعا: وظائف الإدارة في المؤسسات الوثائقية

1/- تعريف التخطيط:

يمثل التخطيط العملية الفكرية التي ترسم مسبقا الطريق الذي يسلكه المسؤولون عند اتخاذهم للقرارات المختلفة وتنفيذهم لها بمساعدة الوظائف الادارية الأخرى، كما توجد عدة تعاريف للتخطيط منها:

ويعرفه فايول: أنه في الواقع يشمل التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل، مع الاستعداد لهذا المستقبل. وقد ورد عن عشاوي في "أسس الإدارة": انه اتخاذ قرار لما سيتم مستقبلا، وكيف سيتم، ووقت اتمامه، ومن سيقوم به، فالتخطيط هو خطوات عمل معينة ومحددة ومركبة وفق دراسة علمية سليمة، مبنية على حقائق وتقديرات مدروسة.

كما أن التخطيط هو التدبير المسبق لعمل مستقبلي، أو هو منع الخطط المستندة على أنسب الأساليب لتحقيق هدف معين من خلال فترة زمنية معينة في الظروف الحالية وتلك التي يمكن ان تسود مستقبلا، بأفضل صورة ممكنة.

1. أهمية التخطيط لأنظمة المعلومات: إن التخطيط يعتبر نشاطا تقرر فيه الإدارة ماذا

تريد ان تعمل، وأين، ومتى وكيف وبواسطة من، والموارد المطلوبة لذلك. وتأتي أهمية التخطيط في مختلف مجالات الحياة من عدة أبعاد أهمها:

1- يؤدي على وضع أهداف واضحة ومحددة.

2- يحدد مراحل العمل والخطوات الواجب اتباعها لتحقيق الأهداف.

3- يهتم بتوفير الإمكانيات المختلفة المطلوبة وسبل الحصول عليها وتوفيرها.

4- يحقق المراقبة عند التنفيذ ويسهل المتابعة ومعالجة المشكلات.

5- يحقق نوعا من الأمن النفسي للأفراد والجماعات والمؤسسات.

6- عملية فكرية تتبع المنهج العلمي في دراسة المشكلات وحلها.

2. مجالات التخطيط في أنظمة المعلومات: توجد مجالات عديدة للتخطيط أهمها:

1- التخطيط الاجتماعي: يقصد بالتخطيط الاجتماعي محاولة معالجة وحل المشكلات

الاجتماعية التي تصاحب جهود التطوير والتغيير في أنظمة المعلومات، مثل

المشكلات التي تؤثر سلبا على العمل في عديد من الأحيان، كاشتراك المرأة في

مناولات العمل التي قد تمتد إلى ساعات متأخرة.

2- التخطيط المالي يعتبر التخطيط المالي في المؤسسة الوثائقية أمرا ضروريا، ويقصد

بالتخطيط المالي تنظيم الموارد الضرورية لسد احتياجات التمويل لتحقيق الأهداف

المنشودة، ويشمل في كثير ن الأحيان تغطية الموارد المادية والوسائل وتنمية

المجموعات الوثائقية ، ورواتب العاملين وتطوير الخدمات، وإدخال التكنولوجيا

والصيانة.

3- تخطيط الموارد البشرية ويهدف هذا النوع إلى ضمان حصول المؤسسة الوثائقية أو

على الأفراد المؤهلين اللازمين لسير العمليات الفنية والخدماتية والإدارية خلال فترة

زمنية مستقبلية.

4- التخطيط التنظيمي وهو تحديد أدوار جميع العاملين في المؤسسة وسلطتهم وذلك

لتنقادي تعارض الأدوار، بغرض تحقيق الأهداف، مثل وضع الدراسات لتبسيط

إجراءات العمل وتوصيف الوظائف وتحليلها، ووضع المعايير اللازمة لمختلف

الاعمال، ووضع نظم سليم لإدارة نظم المعلومات.

2. مفهوم التنظيم:

يُعرف على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج المواد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات، وهو رسم وتوزيع المهام والمسؤوليات داخل المؤسسة.

التنظيم أيضا هو العملية التي بموجبها تحديد الأعمال وتقسيمها وتوضيح المسؤوليات وتفويض السلطة وإنشاء العلاقات بين العاملين لكي تمكنهم من العمل معاً بأقصى كفاءة ممكنة لغرض إنجاز الأهداف.

تتيح الإدارة الرشيدة للموارد البشرية إمكانية التكوين وإعادة تحديد الوظائف وتنظيم وقت العمل من أجل أداء جيد، وتمكين المستخدمين فهم وظائفهم والمهام الموكلة إليهم، فإن المكتبات تمتلك أدوات إدارية حيث يقوم رئيس القسم أو المدير بوضع التوصيف الوظيفي، أي بطاقة هوية الوظيفية مع الوصف الدقيق للمهام، ويهدف ذلك إلى تحديد واقع الوظائف والأعمال اليومية التي يتم إنجازها في وحدات العمل بشكل أفضل. فالعنصر البشري هو الأساس في التنظيم الذي يشتمل على عدة عناصر منها تعيين الأعمال المراد من خلالها تحقيق الأهداف وتكوين هيكل تنظيمي وكذا تحديد المسؤوليات والسلطات لكل موظف، وضبط نظام واحد من العلاقات بين إدارات الأقسام ومختلف شعب العمل، كما يجب اختبار الأشخاص المناسبين لهذه المهمة بتوفير أدوات تنظيمية من أجل تسهيل عملية التنظيم، ولهذا الأخير أهمية كبيرة تتمثل في:

1- أن كل موظف في المؤسسة الوثائقية يعرف الأعمال التي سوف يؤديها ويدرك

موقعه،

- 2- يحدد علاقته بكلّ موظف زميل أو مسؤول، بالتنظيم تتحدّد مهمّة كلّ موظف وبالتالي القضاء على الازدواجية في العمل.
- 3- فهو يضمن أعلى درجات التنسيق والانسجام بين النشاطات المختلفة للمؤسسة،
- 4- يشجع على الإبداع ويحقق الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية والإمكانات المادية والتكنولوجية المتوافرة.
- 5- يساهم في إحداث تغييرات جديدة إيجابية.

3/ - أنواع التنظيم: يوجد التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي:

- 1- **التنظيم الرسمي:** هو الاهتمام بالهيكل التنظيمي، لتنسيق أوجه النشاط في المؤسسة الوثائقية من أجل بلوغ أهداف محدّدة، ويأخذ هذا النوع من التنظيم عدّة أشكال نذكر منها:
على سبيل المثال لا الحصر: التنظيم العمومي أو الرأسي، التنظيم الرأسي الاستشاري، التنظيم الوظيفي، التنظيم بواسطة اللجان.
- 2- **التنظيم غير الرسمي:** هو عبارة عن نماذج من العلاقات الشخصية الاجتماعية، التي تظهر بسبب الأنشطة غير رسمية للعاملين في المؤسسة.
مثل: تشكيل فريق كرة القدم أو كرة السلة، ويُفيد هذا النوع من التنظيم في تقوية العلاقات الشخصية للعاملين ويساعد في توطيد علاقة العمل وحبّهم له.

2. تعريف التوجيه:

يقصد بالتوجيه إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المنظمة، وهو الإشراف على المواد البشرية وتحفيزها . فهو الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم وإرشادهم على كيفية تنفيذ الأعمال، وإتمامها وتحقيق التنسيق بين أدائهم وتنمية التعاون الاختياري بينهم من أجل تحقيق هدف مشترك .

ويُعرّف أيضا : أنه عملية إرشاد لنشاطات أفراد المنظمة في الاتجاهات المناسبة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنشآت. ودور المشرف هو المسؤول عن إنجاز العمل الذي ينفذ عادةً عن طريق الغير، فهو مُطالب بخلق قوة عمل فعّالة وحفز كل فرد من أعضاء هذه الجماعة هو تحقيق أداء أفضل وإنتاجية أعلى.

2- مبادئ التوجيه: تتمثل مبادئ التوجيه فيما يلي:

- مبدأ تجانس الأهداف: فإن فعالية التوجيه تتوقف على مدى تجانس أهداف الفرد العدية مع أهداف المنظمة، فمن الطبيعي أن يكون للأفراد أهداف خاصة يسعون إلى تحقيقها ولكن من المهم تحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي يجب أن يكون هناك تجانس بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.

- مبدأ وحدة التوجيه (الرئاسة): فينبغي ألا يكون الفرد مرئوسا لأكثر من رئيس واحد، حيث يكون تجاوب للأفراد أكثر عندما يوجهون من طرف رئيس واحد وبالتالي زيادة الولاء التنظيمي والتقليص من الصراعات التنظيمية.

3. تعريف المراقبة:

المراقبة هي الوظيفة الإدارية الأخيرة، وتعني مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا، فهي عملية مراقبة المدير والمسؤولين في المؤسسة على الموارد البشرية وعلى طبيعة عملهم وإنجازاتهم، وقد تطورت وظيفة المراقبة من البحث عن مرتكب الخطأ ومعاقبته إلى تجنب الخطأ قبل وقوعه وهذا ما يُعرف بالمراقبة الإيجابية الوقائية.

- أعطيت للمراقبة تعريفات أخرى منها:

أولاً: قياس الأداء وتصحيحه من أجل التأكد من إن أهداف المنظمة قد تحققت وأنّ الخطط الموضوعة لتحقيقها قد نفذت، وتمّ إنجازها بالشكل الصحيح. وهي مجموعة الأعمال التي تهدف إلى مراجعة ما تمّ عمله.

ثانياً: تعتبر مجموعة الأعمال التي تهدف إلى مراجعة ما تمّ عمله وقياس ما تمّ إنجازه بالمقارنة مع ما حدّده الخطط من أهداف، ومن ثمّ اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح مسار أيّ انحراف عن الخطة.

• خامسا: السلسلة الوثائقية:

1/ تعريف السلسلة الوثائقية: تعرف السلسلة الوثائقية بأنها عبارة عن مجموعة من المراحل الإدارية والفكرية التي تمر بها الوثيقة، من لحظة وضع تصور لشرائها حتى يتم إتاحتها للمستخدمين كما تعرف بأنها مجموعة من المراحل تتضمن عمليات مختلفة تمر بها الوثيقة أثناء تأدية العمل الوثائقي، وتعبير عن دورة حياة الوثيقة في إطار نظام المعلومات وهي عبارة عن حلقة تبدأ بتحليل الاحتياجات المتعلقة بالمستفيدين وتنتهي بمراقبة رجع الصدى وتكون هذه المراحل منظمة ومتسلسلة حيث لا يمكن تقديم أو تأخير مرحلة عن الأخرى.

2/ الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات:

تشمل النشاطات والعمليات التي يتم عن طريقها اقتناء وتنظيم و معالجة أوعية المعلومات بهدف استخدامها، وتتمثل هذه الإجراءات الفنية في ما يلي:

1- التزويد : يعرف على انه مجموعة من اجراءات فنية و ادارية للحصول على اوعية المعلومات عن طريق الشراء و الاهداء و التبادل و الايداع كما يغطي ايضا اختيار الاوعية و وضع سياسة الاختيار و تقويم المجموعات و استبعاد المتقادم منها و التجليد و تسجيل الدوريات ..الخ.

* وظائف التزويد :

- اقتناء وتحديث ادوات الاختيار، وذلك بجمع فهارس الناشئين والبيبليوغرافيات
- البحث عن المعلومات البيبليوغرافية الخاصة بالوعاء قبل طلبه و مطابقة هذه المعلومات على فهارس قسم التزويد و الفهارس العامة تفاديا لتكرار طلبها.

- اختيار الوكلاء لشراء الوعاء المرغوب ثم اعداد الطلبات و ارسالها.
- استلام الاوعية و فحصها و فرزها و مطابقتها على اوامر الشراء و مقابلة اسعارها على ما هو مثبت على الفاتورة.
- الاشعار باستلام اوعية المعلومات المطلوبة مع افاق الفاتورة حتى يمكن تسديدها ثم تعديل رصيد الميزانية في السجلات المالية.
- ختم اوعية المعلومات بعلامة تثبت ملكية المكتبة للوعاء و كتابة ارقام التسجيل عليها للفهرسة و التجليد.

2-الفهرسة: هي عملية إعداد اوعية المعلومات التي تحتويها المكتبة اعدادا فنيا لتكون في متناول القارئ بأيسر جهد في اقل وقت ممكن. و ينشا عن هذه العملية فهارس خاصة بمحتويات المكتبة ترشد القارئ او الباحث الى مكان وجود الوعاء. و الفهرسة نوعان

*الفهرسة الوصفية :

تعني وصف الكيان المادي لأوعية المعلومات بصورة دقيقة حتى يمكن التفرقة بينها و التعرف على كا منها على حدة، و يتطلب ذلك استخدام جميع المعلومات التي تظهر على صفحة العنوان للكتاب او الدورية او المطبوع او على مغلف احدى اوعية المعلومات الأخرى، مثل أشرطة التسجيل او الافلام السينمائية و ينتج عن عملية الوصف سجل مميز يستخدم في تنظيم و تكوين المصادر البيبليوغرافية مثل الفهارس و الكشافات.

و تشمل قواعد الفهرسة الوصفية على قواعد الوصف البيبليوغرافي و اختيار و بناء المداخل و تهدف الى توحيد الوصف البيبليوغرافي و ادواته بالدرجة الاولى كما ترمي

إلى تيسير التعاون بين المكتبات في مجال الفهرسة الوصفية و الى توحيد الفهارس.
ومن أشهرها :

- قواعد الفهرسة الأنجلو-أمريكية AACR
- معيار التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي ISBD
- قواعد الفهرسة AFNOR

***الفهرسة الموضوعية**: تقوم الفهرسة الوصفية الموضوعية بالتحقق من محتوى اوعية المعلومات و يتم التعبير عن ناتج هذا التحقق برؤوس الموضوعات حيث يسهل تجميع المواد عن نفس الموضوع في مكان واحد.

3-**التصنيف**: يعرف على انه عملية تجميع الأشياء المتشابهة معا. ويشترك جميع أعضاء المجموعة الواحدة او القسم الواحد او الصنف الواحد الناتجة عن التصنيف في خاصية واحدة على الاقل لا يملكها اعضاء الاقسام او الاصناف الاخرى. ومن أهم انواع التصنيف نذكر:

- تصنيف ديوي العشري
- تصنيف مكتبة الكونغرس
- التصنيف العشري العالمي

والتصنيف في المكتبات يعني تجميع اوعية المعلومات التي تشترك في خاصية واحدة بعضها مع بعض كان توضع الرسائل الجامعية بعضها مع بعض ...الخ.

و التصنيف يتم عادة وفق محتوى اوعية المعلومات اي الموضوع ، فكتب **الطب مثلا**: ترتب بعضها مع بعض تتميز عن كتب **الفلسفة** وعن الدين ...الخ.

كما ان كتب الموضوع الواحد يمكن ان تميز بعضها عن البعض حسب موضوعاتها الدقيقة ومباحثها.

مثال: كتب الدين الاسلامي تفصل عن الديانات الاخرى/ وكتب الفقه الاسلامي تميز عن كتب السيرة النبوية...الخ.

• تصنيف ديوي العشري والاصول العشرة للتصنيف هي :

099-000 المعارف العامة

199-100 الفلسفة

299-200 الديانات 297 الاسلام

399-300 العلوم الاجتماعية

499-400 اللغات

599-500 العلوم البحثية

699-600 العلوم التطبيقية

799-700 الفنون الجميلة

899-800 الآداب

999-900 التاريخ و الجغرافيا.

4-**التكشيف**: هو التحليل من اجل إعداد المداخل الموضوعية التي تصف محتوى الوثائق و تستخدم كمفاتيح لاسترجاعها .

* **انواع الكشافات** : كشافات النصوص وهو يهتم بالنصوص ذات الأهمية الكبيرة مثل الكتب المقدسة.

-كشاف نهاية الكتاب: وهو معالجة تحليلية موضوعية للكتاب، و يهدف الى تيسير وصول المستفيد الى المعلومات التي يحتاجها .

-الكشاف الوراقى: هو الذي يعرف بالوحدات الورقية كما في الدوريات وبحوث المؤتمرات.

5-**الاستخلاص** : هو استخراج اكبر قدر من المعلومات المناسبة من الوثيقة و التعبير عنه بأقل عدد من الكلمات . كما عرف على انه عملية تلخيص علمي لمقال او لبحث او رسالة جامعية، اذ يعتبر وسيلة من وسائل استرجاع المعلومات و وسيلة اتصال بين مصادر المعلومات وبين المستفيد لأنه يوفر الجهد و الوقت لقارئ و يطلع على ما هو جديد و حديث في مجال تخصصه.

• سادسا: معايير الوصف الببليوغرافي

1/- تعريف الوصف الببليوغرافي:

هو عملية فنية هامة تدخل في جل ما ينطوي عليه تخصص المكتبات و المعلومات من أعمال و خدمات, بما يجعل لها اهمية كبيرة في هذا التخصص, و هذه العملية لها أصولها و قواعدها التي تطورت الى معايير عالمية منذ النصف الثاني من القرن العشرين بوضع القوانين الدولية للوصف الببليوغرافي. و يعد الوصف الببليوغرافي لمواد المعلومات أول مرحلة من مراحل المعالجة الفكرية التي تجري على الوثائق بعد دخولها المكتبة.

و يهدف الوصف الببليوغرافي الى اعداد صيغة تميز كل وثيقة عن غيرها, و تسمح بتحديد هويتها, و موقعها, و ادراجها في المكان المناسب, داخل ترتيب البطاقات و الفهارس, و بالتالي تسهيل أمر استرجاعها.

أما حقول البيانات فهي أماكن محددة داخل الوصف الببليوغرافي, يقوم كل حقل منها بوصف أحد جوانب الوعاء العلمي المراد وصفه ببليوغرافيا, و تكون هذه الحقول مرتبة ترتيبا منطقيا, و يختلف بعضها عن بعض من حيث النوع و التسلسل باختلاف الأوعية العلمية, كالكتب و الدوريات و غيرها, و هناك حقول أساسية في جميع الحالات و حقول اختيارها facultatif .

ينبغي أن يشمل الوصف الببليوغرافي على معلومات وردت فوق صفحة العنوان بالدرجة الأولى, أما أهم أقسام هذا الوصف فهي المؤلف, العنوان نفسه, العنوان الفرعي, المشاركون في التأليف, الطبعة, مكان النشر, دار النشر, سنة النشر, عدد الصفحات, الحجم, الثمن التجاري, السلسلة و رقمها, رقم التصنيف.

2/- بيانات الوصف الببليوغرافي: وهي مجموعة البيانات المحددة التي نستقيها من الكتاب في إطار فهرسته ببليوغرافيا بشكل دقيق, وتشمل جميع أوجه المعلومات التالية:

- اسم المؤلف أو الجهة المسؤولة عن التأليف.
- عنوان وعاء المعلومات (العنوان نفسه)
- العنوان الفرعي (في حالة وجوده)
- معلومات مكملة للعنوان (بيانات أخرى للعنوان)
- معلومات عن المشاركين في التأليف (محرر, مترجم, الخ)
- بيانات الطبعة
- عدد المجلدات
- مكان النشر
- دار النشر
- سنة النشر
- بيانات الوصف المادي (الحجم, عدد الصفحات)
- التوضيحات
- الشكل
- السلسلة و رقمها
- الرقم الدولي المحدد للكتاب (الكتاب أو الدورية أو غيرها)
- الاخراج (نوع الطبعة)
- الثمن

و تختلف بيانات الوصف باختلاف الوعاء العلمي.

- **حقول الوصف:** يتمثل الوصف البيبليوغرافي الحصري في ذكر البيانات الأساسية للأوعية الفكرية و الاكتفاء بالوصف المادي لها تبعا لقواعد الفهرسة الوصفية، والتقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي.

• **سابعا: اجراءات الوصف البيبليوغرافي:**

لكي نقوم بالوصف البيبليوغرافي يجب المرور على عدة مراحل ابتداء من الحصول على الوعاء الفكري الى تحرير و اعداد البطاقة البيبليوغرافية أو العمل ليستفيد منه مستعمل البيبليوغرافيا، و تتمثل هذه الاجراءات في:

1. التعرف على الوثيقة.
2. تحديد نوع الوثيقة
3. تحديد مستوى البيانات البيبليوغرافية اللازمة وفقا لقواعد و التقنيات الدولية المعمول بها
4. التأكد من دقة الوصف البيبليوغرافي و مطابقة القواعد
5. اعداد المداخل المختلفة و استكمالها.

2/- حقول الوصف البيبليوغرافي:

- **حقل العنوان و بيان مسؤولية التأليف:**

- **العنوان:** لكل كتاب عنوان يكتب على صفحته الغلاف الخارجي، كما يمكن ان يكون للكتاب أكثر من عنوان بحيث يكون له عنوان رئيسي، و عنوان فرعي، و عنوان مكمل أو عنوان موازي.

- بيان مسؤولية التأليف: يحمل هذا العنصر اسم المؤلف أو الهيئة المسؤولة عن تأليف الوعاء الفكري و يتمثل في مؤلف الكتاب, محرر المقال, ملقط الصور, صاحب الاختراع, رسام, مصمم برنامج الحاسوب, الوزارة أو الادارة المسؤولة.
- حقل الطبعة: تختلف الطبعات للعمل الواحد في بياناتها, بسبب الزيادة أو التنقيص والمراجعة لذلك يستوجب ذكر الطبعة في الحقل المخصص في بيانات الوصف واهمال الطبعة الاولى الا اذا كانت طبعة نادرة.
- حقل النشر: يتضمن الحقل بيانات عن انتاج الوثيقة و هي مكان النشر, اسم الناشر, و سنة النشر.
- حقل التوزيع: يشتمل بيانات عن حجم الوعاء بالسنتيمتر, و عدد الصفحات, وأوراقه, و عدد اجزائه, اضافة الى ذكر الرسوم و الاشكال و الايضاحات المستخدمة والوسائل المرافقة .
- حقل السلسلة: يتضمن المعلومات عن السلسلة والسلسلة الفرعية ورقمها.
- حقل الملاحظات: فيه يتم الاشارة الى القوائم البيبليوغرافية والكشافات التي يتضمنها الوعاء اضافة الى ردمك ISBN و العنوان الاصلي للوعاء اذا كان مترجما.
- حقل الرقم الدولي : الرقم + السعر.

3/- التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي (تدوب) ISBD

يعد الوصف البيبليوغرافي من أهم العمليات في المكتبات وميادين المعلومات, ويقوم هذا الوصف على قواعد واصول محددة وجدت أسسها الأوى منذ القدم, وتطورت

مع حاجات المكتبات, و بعد ان كانت هذه القواعد محلية و محددة, اصبحت اليوم تنسحب على نطاق عالمي, و تقوم على أسس دولية.

والتقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي هو عبارة عن نظام بيبليوغرافي عالمي للمعلومات, يهدف الى توحيد القواعد الفهرسة و مبادئها على المستوى العالمي, من خلال نظام متوازن دقيق للوصف البيبليوغرافي يخص كافة أنواع المؤلفات من كتب تركت فيه بعض المجالات الهامشية للاختبارات الوطنية و القومية, كذا النوعية و الوظيفية, لذا انكب المتخصصون من جميع انحاء العالم على دراسته, منذ صدور طبعته المبدئية الاولى في السبعينيات, و بيان الرأي فيه, و دراسة امكانية ترجمة الى اللغات الوطنية, او اعتماده كما هو في طبعاته الانجليزية أو الفرنسية. وقد تم في اطار التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي (تدوب) وضع الاقسام التالية:

- تدوب ع: (ISBD(G)) يشمل على مفردات عامة لجميع الأوعية من كتب و غيرها .
- تدوب ك ISBD- M تقنين مخصص للكتب، انه أقدم تقنين بينهما جميعا, و أكثرها انتشارا و استخداما في انحاء العالم.
- تدوب ك ق ISBD(A) : خصص للكتب المطبوعة قبل عام 1801 (الكتب القديمة).
- تدوب د ISBD-S يختص بوصف المنشورات الدورية, وسلاسل الكتب,
- تدوب.مغ ك ISBD NBM : ويشمل المواد مثل المصغرات الفيلمية, والشرائح والاقلام.
- تدوب م خ ISBD-CM: وقد خصص للمواد المرسومة و الخرائط و الوثائق
- تدوب. م م ISBD PM: ويهتم بالمنشورات الموسيقية المطبوعة الحديثة .

- تدوب. ت. ص ISBD- SR هو يهتم بالتسجيلات الصوتية, نظرا لأن (تدب م غ ك) لم يستطع اعطاء هذا النوع من المواد حقه من الوصف.

- تدويب ISBD ER: التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي للمصادر الالكترونية .

- القواعد الانجلو امريكية للفهرسة AAC : بعد سنوات من العمل المشترك الانجلو- امريكي لتوحيد الفهرسة في الدول المتحدثة باللغة الانجليزية, صدر التقنين المشترك الاول عام 1908 و يتكون من 174 قاعدة تغطي حاجات المكتبات الكبيرة في هذا الميدان, و هو تقنين يقترب من الصفة الدولية. وبعد عدد من المؤتمرات و الجهود المبذولة على عدة مستويات و مجموعات عمل, قامت اربع هيئات علمية متخصصة, في هذه الدول بإصدار الطبعة الاولى من التقنين الانجلو- امريكي في شكله الجديد صدر بعنوان جديد هو " قواعد الفهرسة الانجلو- امريكية) و ذلك عام 1967 و تتكون من ثلاثة أقسام رئيسية و ستة ملاحق ولا تساع نطاق التبادل الدولي للبيانات البيبليوغرافية, و قد قامت لجنة مشكلة من خمس جمعيات و مكتبات بريطانية, أو أمريكية و كندية, بهذه المراجعة, ونشرت الطبعة الثانية من القواعد الأنجلو- امريكية عام 1978 . AACR1 - AACR2

- قواعد الفهرسة العربية: نشأت في الوطن العربي منذ مطلع هذا القرن عدة ممارسات للفهرسة تلبية لحاجات المكتبات, بعضها تأثر بالقواعد الامريكية, و بعضها بالقواعد الانجليزية و اخر بالفرنسية او الالمانية. و كانت دار الكتب المصرية أول من وضع قواعد عربية للفهرسة و ذلك عام 1938 تحت عنوان " قواعد الفهرس العربي " تلتها " قواعد الفهرسة الوصفية للمكتبات العربية" التي ظهرت في ثلاث طبعات متتالية تنفيذا لتوصيات حلقة بيروت العربية للمكتبات التي عقدت عام 1959.