

العنوان:	آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات
المصدر:	وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة) - الامارات
المؤلف الرئيسي:	موسى، محمد عيسى
المجلد/العدد:	مج 2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2001
مكان انعقاد المؤتمر:	الشارقة
رقم المؤتمر:	12
الهيئة المسؤولة:	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وجامعة الشارقة
الشهر:	شعبان / نوفمبر
الصفحات:	145 - 164
رقم MD:	38642
نوع المحتوى:	بحوث المؤتمرات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	تكنولوجيا المعلومات، العالم العربي، المكتبات، خدمات المكتبات، المعلومات، خدمات المعلومات، شبكات المعلومات، الانترنت، الأخلاقيات المهنية، أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات، القيم الأخلاقية، القوانين والتشريعات، مستفيدو المكتبات، حقوق الملكية الفكرية

رابط: <http://search.mandumah.com/Record/38642>

© 2016 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتيافاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات

د. محمد عيسى وموسى

قسم المكتبات والمعلومات - جامعة الجزائر

مدير عام المكتبة الوطنية الجزائرية سابقا

Am-mohamed@csla.dz

المستخلص

تحكم العلاقات بين الأفراد والمجموعات قواعد جديدة تخضع لعوامل فرضها منطق التطور الذي حظي بموجبه الفرد، وكذلك المجتمع، بحريات أكبر، ومنحه محيطا جديدا تميز بالتغيير الشامل الذي عم كل المجالات.

أصبحت مؤسسات المكتبات والمعلومات اليوم لا تقاس بحجم محتوياتها، وإنما بحجم إستجابتها، والحلول التي تعطيها للمستفيد الذي هو محل إهتمام أصحاب القرار، يطلبون وده ويحاولون معرفة إنشغالاته، ويقيسون برودده مستوى الرضا عن الخدمات.

تدعو المداخلة إلى تشجيع المبادرة، وحث أصحاب المهنة على تبني الفكرة التي تدعو إلى وضع مقاييس جديدة لأخلاقيات المهنة، تراعى التجربة الميدانية، والخبرة المكتسبة في القطاع العام بصفة خاصة، بوضع الثقة في العاملين، وتشجيع المبادرات، يتولى بموجب ذلك العاملون بأنفسهم إصدار قواعد العمل، بفعل قنوات عندهم وقد أصبحت مصدر الإلهام، يتقيدون بها بصفة تلقائية.

ينتج عن هذا تغيير جذري في طرق التعامل مع الناس، والاستجابة لحاجاتهم، بأسلوب يحفظ كرامتهم، ويدخل الطمأنينة في النفوس، وتسترجع الخدمات العمومية في المكتبات والمعلومات مصداقيتها وفعاليتها.

إن مهنة المكتبات في الوطن العربي متخلفة في هذا الجانب، مقارنة بغيرها من المهن، التي حظيت بوجود نوع من الحصانة، بفعل النصوص المنظمة، والسلوك المهني الذاتي الذي فرض على نفسه الانضباط. وفي هذا يكمن سر ضعف أداء المهنة المكتبية وإنكماشها على نفسها بسبب إنعدام وحدة التصور والتفكير بين أصحابها في مصير المهنة.

يجب أن يتوجه الاهتمام نحو المحافظة على حقوق الغير، والدفاع عنها ومراعاتها، والحد من التجاوزات، كسوء استعمال النفوذ الإداري أو الاقتصادي، يوازيه،

الحرص على كرامة الأشخاص العاملين، الذين يمارسون ذلك النفوذ، ويضمن إنجاز العمل في جو من الطمأنينة، بعيدا عن المضايقات التي تشغلهم عن مهامهم.

يدعو البحث إلى إنتهاج خطة عمل على مستويين :

تبحث الأولى في حد أدنى من القيم المشتركة بين كل المهن يتم الإلتزام بها كقاعدة إنطلاق ثم تستلهم في المستوى الثاني لصالح مهن محددة، لها خصوصياتها يساهم في وضعها المعنيون المباشرون: المستفيدون من الخدمات، والقائمون بتلك الخدمات.

تتطلب كل المهن ومن بينها مهنة المكتبيين، توضيحا دقيقا للقواعد التي تحكم المهنة، تؤخذ بعين الاعتبار عوامل عديدة، مثال ذلك أسلوب المسيرين في اختيار العاملين، فكثيرا ما تتم الاستهانة بالمقاييس المعتمدة في الاختيار، ولا يقع الإلتزام بالموضوعية والشفافية والصرامة وإنما تعتمد وسائل ملتوية ومتداولة وبخاصة منها ما يعرف بالعمل بمكيالين واحد للأصحاب والآخر لعامة الناس، وبهذا التصرف عند الاختيار يكون المسير قد خطا خطوة كبيرة بمؤسسته نحو الفشل في مهامها، فالولاء في هذه الحالة يكون للمسؤول وليس للمؤسسة، فلا يهم استياء المستفيد من الخدمات، إذا كان المسؤول عنه راضيا.

The ethics of the information profession

Mohamed I. Moussa

Abstract

Relations among individuals and groups of individuals are subject to new rules which are the outcome of new developments. Such relations are characterized by a greater freedom both for individuals and groups and a new environment marked by new changes which affected all sectors.

The importance of libraries and information institutions is no longer measured in terms of size of their content but rather in terms of their capacity to meet the n the users' needs who are at the center of the decision-makers' concerns.

This paper calls for the need to take new initiatives and adopt new criteria for the elaboration of a Code of Conduct based on field experience and expertise particularly in public owned libraries where local employees should be encouraged to set up their own working regulations.

This will certainly lead to a radical change in their relations with the users and will help them improve the services and the credibility of libraries and information institutions.

Libraries in the Arab World are lagging behind if compared to other sectors which have benefited from a better status thanks to the existence of legal texts governing the activities of these sectors.

The inefficiency of libraries may be explained by the absence of a common vision among the librarians' community.

There is a pressing need today for the setting up of a Code of Conduct which would involve all aspects related to relations with the public: the economy, administration, the judiciary, politics and most particularly libraries and information institutions

Attention must be granted particularly to the preservation of individuals' rights and their protection from any form of abuse such as the misuse of administrative or economic authority and the preservation of employees' dignity and their protection from any forms of pressure.

The paper calls also for the adoption of a plan of action at two levels: the search for common values among various subject areas and then the definition of the specificities of each of them by the public concerned and the officials in charge of providing the services.

Every subject area including libraries must have its specific rules such as criteria for the selection of employees. Very often the criteria of transparency and rigor are overlooked and the tendency is usually to satisfy the official rather than the public.

1 - التمهيد

تغيرت النظرة اليوم إلى الأشياء فقد أصبحت كماليات أمس اليوم ضروريات كما أضحت ضرورياته في حكم الكماليات.

أصبحت الحساسية اليوم مفروطة في بعض القضايا ولم يكن لها ذكر في الماضي، فالعلاقات بين الأفراد أو المجموعات مثلاً وبخاصة في مواقع العمل تحكمها قواعد جديدة تخضع لعوامل فرضها منطق التطور الذي حظي بموجبه الفرد وكذلك المجتمع بحريات أكبر ومنحه محيطاً جديداً ناتجاً من التغيير الشامل الذي عم كل المجالات وظهرت في الوقت نفسه تخصصات جديدة على فترات زمنية متقاربة لا يلبث المرء استيعاب الجديد منها حتى يطرأ جديد آخر يطغى عليه ويجعله في طي النسيان. وجد الإنسان نفسه بفعل هذا التطور المتسارع في دوامة لا يشعر بالاستقرار ونشأ في قرارة كل واحد منا قلق وأحياناً يأس ونوع من الإحباط نشعر به يطاردنا أو نطارده كسراب يزيد ابتعاداً عنا كلما خيل لنا أننا زدنا اقتراباً منه ولا حول لنا ولا قوة في لحاقه، أفقدنا ذلك الثقة في أنفسنا وكذلك في الآخرين.

ولعل عملي في هذه المهنة منذ ما يقرب من ثلاثين حولاً قد أكسبني شيئاً من الخبرة جعلتني أتجرأ وأطرح أمامكم موضوعاً أتناوله بشيء من الارتياح يشفع لي في ذلك إيماني الشديد بأهميته ولعله موضوع القرن دون منازع في مهنتنا هذه للأسباب التي سيأتي شرحها.

طرح الموضوع في السنوات القليلة الماضية في العالم الغربي، وبخاصة في أمريكا في شكل تجارب ودراسات وندوات وأبحاث وفيرة ولكنها ظلت بعيدة عنا وغريبة عن واقعنا في العالم العربي. وستحاول هذه المداخلة ذكر بعض الأسباب وطرح بعض الحلول العاجلة في مختلف مراحل المهنة وبخاصة تلك المتعلقة بالمناهج الدراسية التي أغفلت الموضوع ولم يكن ذلك عن قصد وإنما لكونه لم يدرج في الأولويات والمشاكل في مهنة جديدة لا تزال تبحث عن موقع لها في مجتمعنا، في حين استفادت من أخرى كثيرة واستقطبت كل الاهتمام وحظيت بمكانة في المناهج وفي التشريع، مثال ذلك مهنة الطبيب ومهنة المحامي في حين لم يكن لمهنة المكتبات والمعلومات ذكر وظهرت أهميتها للوجود عندنا في السنوات الأخيرة فقط وهي في واقع الأمر ما تزال تحبو.

ويظهر المثال السابق إدراك الأطباء والمحامين أهمية المحافظة على صفاء المهنة والذود عنها فأصبح الطبيب والمحامي كائنا عزيزا في قومه وكراما، يتمتع بموقع مرموق في مجتمعه الذي يثق بحاجته إليه واعتقد بذلك وثبت في قراره نفسه لما يقوم به الطبيب من حماية ورعاية وحفظ من مخاطر الأمراض التي تهدده، كما يشكل المحامي حاجزا واقيا ودرعا يحميه من المظالم ويعيد إليه حقوقه ويبصره بواجباته. أدرك المجتمع هذا عندما احتاط الطبيب والمحامي وأبعدا عن المهنة ما بسئ إلى سمعتها ويحط من قدرها، لذلك وجدنا الطبيب في المجتمع على قدر كبير من المصداقية يحتاط لأمره ويغار على مهنته وكثيرا ما سمعنا بشفاء المرضى وزوال الأعراض بمجرد مثولهم أمام الطبيب المداوي قبل وصف الدواء.

الهدف من إيراد المثالين في مقدمة هذه المداخلة هو مقارنة ذلك بمهنتنا ومعارناتنا من سوء تنظيمها وغياب لأبسط الضوابط التي من شأنها لو توفرت لأعطت لها مكانة في المجتمع هي في أمس الحاجة إليها عن طريق إجراءات بعضها يمكن أن يتم بصفة استعجاليه بسبب الفراغ الذي تعاني منه المهنة ولا مفر من سده على عجل باستلهاهم التجارب الأخرى الناجحة في ميادين مجاورة بهدف إخراج المهنة من عزلتها وإعطائها مصداقية عندما تفرض على نفسها سلوكا يرتقي بها درجات وينزلها منزلة تجعلها في معزل عن التصرفات التي تضر بالمهنة وتسبب إلى أصحابها بسبب انعدام الوازع الذاتي وغياب الضمير المهني.

2 - التعريف

إن مفهوم أخلاق المهنة وآدابها في حاجة إلى مزيد من الوقت لتتحدد معالمه، ويضبط تعريفه، وهذا على الرغم من وجود الفكرة عند اليونان، وقد ارتبط المفهوم في ذلك العهد بمهنة الطب، ثم تطور مع مرور الوقت وبتعاقب الحضارات والأديان، ارتبط حينها بمجال الفكر والفلسفة، وأحيانا أخرى وبخاصة عندنا في العالم العربي بالتعاليم الإسلامية التي وضعت ضوابط للطريق المستقيم، تهدي الإنسان وترتقي به إلى درجة الرضا عن نفسه وعن مجتمعه ويرضى عنه مجتمعه، يمكنه ذلك من خدمته على أكمل وجه، ويبتعد في الوقت ذاته عن طريق الشر واجتتاب ما يزعج الناس ويقلقهم، ثم جاءت أخيرا القوانين الوضعية فوجدت أخلاقيات المهنة فيها منفذا لها إلى النصوص وتردد

ورودها وكان ذلك بصورة محتشمة وبسيطة جدا في البداية، ثم تطور مفهوم أخلاقيات المهنة عندنا دون التعمق فيه، بدراسة خصوصيات كل مهنة.

وفي هذا السياق لابد من التأكيد على أن الدعوة إلى أخلاقيات المهنة أصبحت اليوم شاملة وصارت مطلبا يمس كل جوانب الحياة ذات العلاقة بالجمهور في الاقتصاد والعدالة والإدارة والسياسة وبخاصة ما يتعلق بموضوعنا من قريب أو بعيد في الثقافة والتربية والتعليم، عن طريق ربط الأخلاقيات بمناهجها، وإعطائها مكانة لائقة تؤهلها للقيام بدور فاعل في هذا المجال تبين الواجبات وتضعها في متناول الجميع، تعمل على إشاعتها بين الناس بشتى الطرق والوسائل وهذا من شأنه أن يؤثر في اتجاهين ظاهرهما متناقض على أنهما متلازمان ومتكاملان يعمل الأول على المحافظة على حقوق الغير والدفاع عنها ومراعاتها والحد من التجاوزات التي تجنح عادة إلى استعمال أساليب متنوعة كسوء استعمال النفوذ الإداري أو الاقتصادي أو غيرهما كما يدعو الثاني إلى المحافظة على كرامة الأشخاص الذين يمارسون هذه السلطة ويضمن لهم إنجاز العمل في جو من الطمأنينة بعيدا عن المضايقات من كل نوع تحيل بينهم وبين جودة الأداء للمهام.

3 - نحو قواعد عمل جديدة

هناك عدة أساليب يمكن البحث فيها وقد تشكل دفعا جديدا للخدمة المكتبية تسهم فيها جميع الأطراف وأهمها التأطير البشري المتحصل على تدريب طويل أو قصير. يعمل هذا التدريب في كل الحالات تقريبا على تأهيل الشخص ليقوم بمهام تقنية تؤهله للمسؤولية عندما يحصل على منصب شغل. وكثيرا ما تتوقف مهمة التدريب أو التعليم عند هذا المستوى ولا تتم مواصلة التعلم ومتابعة تطور المهنة. هذا من جهة ومن جهة ثانية لا توفر للمتعلم فرص مراجعة معلوماته وإثرائها حسب ما يطلبه المتلقي للخدمات الذي ينتظر دائما الجديد فإن الطالب يتطور ويتغير كل يوم.

إن من أصعب المشكلات الإحاطة بحاجات المستفيدين من خلال المتابعة اليومية للخدمات، فلم يعد اليوم مقبولا الإكتفاء بجمع المواد وتكديسها وقد أصبحت أهمية المؤسسة لا تقاس بحجم محتوياتها وإنما بحجم استجابتها والطلول التي تقدمها فتحول بذلك اليوم الاهتمام بالمتلقي وأصبح الشغل الشاغل للعاملين في حقل المكتبات يهتم به أصحاب القرار ويطلبون وده ويحاولون معرفة انشغالاته ويقيسون بردود فعله مستوى الرضا عن الخدمات.

وفي هذا السياق لا بد من تغيير النظرة إلى المهنة والبحث عن طريق جديدة يكون محورها الأساسي المستفيد من الخدمات، وعندما تعتمد هذه السياسة أو توضع في الحساب عند التفكير فيها تكون بالتأكيد مغايرة لما هو واقع اليوم في مكتباتنا. إن سياسة لا تأخذ بعين الاعتبار التطور السريع في المطالب والتطور السريع الذي تشهده الحياة اليومية وما يتبعها من انشغالات جديدة تصبح في وقت وجيز عاجزة عن تلبية الحاجات، ويعني هذا ضرورة مراجعة منهجية العمل التي كانت تدعو في السابق إلى وضع ضوابط في شكل قرارات وأوامر ونواهي قد تصلح لبعض الوقت ولكنها بفعل هذه النظرة الجديدة فإنها لن تستطيع أن تعمر طويلا، من هذا المنطلق جاء رأى من يدعو إلى ترك باب

الاجتهاد مفتوحا دائما وتعويض القرارات المكتوبة بحوافز تحث المعنيين والعاملين والمهتمين فعلا بترقية المهنة إلى اقتراح حلول مارسوها في الميدان وخبروها وتبينت لهم فعاليتها، وسوف تصبح بفعل الزمن ومروره قواعد مقننة ومضبوطة وكأنها قد خضعت لتجارب مخبرية لفترة طويلة، ثم وقع التسليم بصحتها وسلامة نتائجها فتم اعتمادها.

ولا يمكن القيام بتلك التجارب دون ضوابط وشروط، أهمها، حب المهنة أو ما يعرف بالاحترافية بالإضافة إلى الشفافية وفتح باب الحوار واسعا وعرض التجربة على الآخرين قبل اعتمادها ولن يتأتى ذلك دون توفر شرط احترام الرأي الآخر. وإذا وقع التسليم بصحة هذه النظرية فإن مقاييس العمل سوف تتبدل وستصبح منصبة على تشجيع المبادرة وحث أصحاب المهنة على العمل في هذا السبيل وقد دلت التجارب على أن الإكراه يولد ردود فعل رافضة. لذلك لا بد من الحث على المنهجية التي تجعل العامل يتبنى الفكرة ويعمل على ترويجها فإن النجاح في إيصال المعلومات بأسلوب سليم يعتمد على الإسهام في أداء الوظيفة باندفاع وإيمان بالمهنة من طرف الجميع. وقد يبدو للناظر من خلال ما يشاهده في الميدان بأن الوصول إلى هذه النتيجة يعد ضربا من الخيال في الوقت الحاضر بدليل قوي أصبح من المسلمات واستقر في ذهن العام والخاص وهو ربط المصلحة العمومية بمفهوم الرداة في الخدمات. وبما أن أغلب المكتبات عندنا تنتمي إلى القطاع العام فقد أصبحت الفكرة حقيقة ووقع التسليم بقبولها ومن الممكن أن يكون في أسلوب الطرح شيء من التحامل على القطاع العام، وقد يكون قابلا للمراجعة في القطاع الاقتصادي ونجاحه في بعض القطاعات الحيوية كالمحروقات مثلا. أما في القطاع الثقافي فإن الأمر واقع ويكاد الحكم يقضي بالإفلاس في أخلاقيات المهنة لانعدام المصلحة وهي خدمات تقدم أغلبها مجانا دون مقابل مادي، تتحمل الدولة على عاتقها جميع النفقات ومع ذلك فإن هذا لا يعني بالضرورة تعميم الحكم ففي كل بلد قطاعات ثقافية تعمل بأسلوب جيد يراعى المقاييس العلمية في الخدمات، على أن هذا النوع -وهو نادر- يصلح نموذجا ومثالا يقتدي به ويقاس عليه ولا يشكل ظاهرة صحية أو قاعدة عامة.

قد يسأل سائل ما العمل؟ وقد استفحل الداء وغاب الوازع الذاتي. لن يكون الجواب عن السؤال بسيطا كما لا يمكن حصر الجواب في كلمات تحسم الموضوع. وقد يكون ذلك بعد استعراض لعوامل قد تساعد على الإجابة ولعلها تكون مقنعة. وقبل ذلك لا بد من طرح إشكاليات عديدة قد تأخذ بيدنا وتوصلنا إلى الحقيقة على الرغم من وجود ضبابية صعب انقشاعها :

- أ- التساؤل عن طبيعة آداب مهنة المكتبات والمعلومات؟
- ب- هل يمكن النظر إلى المهنة في معزل عن المهن الأخرى؟
- ج- ما هي خصوصيات مهنة المكتبات والمعلومات؟
- د- هل نحن في مهنة المكتبات والمعلومات في حاجة إلى أخلاقيات المهنة؟

أ - آداب مهنة المكتبات والمعلومات

يمكن أن نجيب على الطرح الأول بطريقتين إحداهما بديهية أو تقليدية متعارف ومتفق عليها أما الثانية وهي الأهم فإنها تحمل مفهوما جديدا وتعرض فكرة لعلها تساعد في الوصول إلى حل مرضي.

يقول الجواب الأول وهو البديهي: إن جملة من التعليمات والقواعد تمت صياغتها في قوانين العمل عموما من طرف المشرع بهدف تقنين العمل في جانبه التقني والإداري مع الإشارة إلى التطبيق الإلزامي وقد تعرض المخالف إلى عقوبات منصوص عليها.

يتبين الهدف من النصوص التي ينطبق عليها هذا الطرح تطبيق الأوامر والنواهي وليس للعامل من خيار آخر، صدرت النصوص دون الرجوع إليه والاستئناس برأيه ولم يعط المشرع فرصة التعبير أو المشاركة في الصياغة وفي هذا يكمن السبب في عدم نجاحها، فالتعليمة حملت في طياتها منذ بدايتها أسباب فشلها وكان النص ولد ميتا.

أما الطريقة الثانية وهي على عكس الأولى ومتناقضة معها وتقضي بترك زمام المبادرة في أيدي العاملين شريطة أن يكونوا على درجة عالية من الوعي بالمسؤولية حينها يمكنهم التصرف بناء على ما تمليه الضمائر وما ينبعث من داخلها دون إكراه. ويعني هذا بالضرورة تغييرا هاما في أساليب العمل كما يعني وضع الثقة في العاملين وتشجيع المبادرات التي تصدر طوعا، ولا شك بأن مفعولها في هذه الحالة وتأثيرها في ظروف العمل سيكون إيجابيا إذ يتحقق بالترغيب ما لا يمكن الحصول عليه بالترهيب. ولا يعني هذا سحب التأطير وإلغاء الضوابط وإنما يعني التقليل في دورها. كانت في السابق تقوم بعمل أساسي وبدور يشبه دور الشرطي والدركي. وتصبح بعد التعديل والعمل بالمنهج الجديد تكتفي بدور الإشراف والمتابعة عن بعد، ولا تبخل بإسداء الرأي عند الحاجة، لأنها اختارت بأن يتولى العاملون بأنفسهم من خلال قرارات وخيارات صدرت عنهم، بفعل قنوات استقرت في أذهانهم وأصبحت مصدرا لقواعد العمل، ينقيدون بها بصفة تلقائية لم يكن مصدرها تشريع وضعي أو مرسوم إداري تمت صياغته بالأسلوب الإداري المتبع وفي معزل عن المعنيين المباشرين في الميدان.

ب - هل المهنة في معزل عن المهن الأخرى؟

لا يمكن لمهنة المكتبات العيش في جزيرة معزولة عن محيطها إنما تستطيع لو وقرت لها أدنى الوسائل أن تلعب دورا رياديا في المجتمع، إنها لا تحمل معها أسباب فشلها، يمكنها تجاوز المعاناة وأداء الوظيفة على أكمل وجه تؤثر في المجتمع الذي تنتمي إليه. ومن الخطأ القول: إن الخدمة المكتبية تجاوزتها الأحداث بظهور وسائل جديدة منافسة لها وتقوم بدورها وزيادة، إنها حقا معرضة للمنافسة ولكنها منافسة تفرض

التكامل مع غيرها من المهن المنافسة وهي شبيهة أو قريبة منها في مهامها لا تعارض ولا تتعارض حول المواقع، كل منها يؤدي دوره ويكمل غيره.

ج - خصوصيات مهنة المكتبات والمعلومات

تتميز المكتبات بخصوصيات تشترك في جوانب منها مع هيئات حكومية ومن أبرزها:

- 1- تشمل خدماتها جمهورا واسعا غير محدود.
 - 2- تهتم مجتمعة بكل مجالات المعارف والعلوم مهما كان الوعاء الذي يحملها.
 - 3- هي في معظمها مؤسسات تابعة للدولة.
 - 4- وبالتالي يقضي هذا تكفل الدولة بجانب هام من النفقات أوكلها.
 - 5- في هذين العاملين الأخيرين يكمن مصدر القوة والضعف في الوقت نفسه.
- تؤثر العوامل الخمسة المذكورة بصفة أساسية في المهنة. وعند دراسة لجانب من جوانبها، فإننا سنعود حتما إلى أحد هذه العناصر نبحث عن تأثيره ونتساءل عن دوره سلبا وإيجابا. وقد يكون من المفيد التوقف لحظة عند مسألة التمويل ومسألة التبعية للدولة. وقد سبقت الإشارة إلى أن هذا يعد قوة وضعفا في الوقت ذاته، واضح بأن مصدر القوة يكمن في كون الدولة أقوى مصدر للإمداد بالمال والرجال على أن ذلك يقابله حذر شديد ناتج من رفض التبعية والشك في مصداقية كل ما ينسب إلى الدولة، وقد تعود المجتمع على التحفظ والشك في كل شيء يمثل السلطة، واستقر ذلك في أذهان الناس وأصبح من الصعب تحسين الصورة وقد يتم ذلك بمحاولات جادة الهدف منها التغيير، ولكن على المدى البعيد. وعلى سبيل المثال إعادة النظر في طرق التعامل مع الناس والاستجابة لحاجاتهم بأسلوب يحفظ كرامتهم ويدخل الطمأنينة في النفوس وسوف تسترجع الخدمة العمومية مصداقيتها وفعاليتها شيئا فشيئا إن تم العمل بجدي سبيل هذا.

د - هل هناك حاجة إلى أخلاقيات المهنة؟

إن مهنة المكتبات في الوطن العربي عاجزة الآن ولا تستطيع ضمان الالتزام تجاه المستفيدين بقواعد عمل مقننة ومضبوطة وفي هذا الباب لا بد من التأكيد على وجوب وضع هذه القواعد والاتفاق بين المهنيين على نصوصها ويعد هذا أمرا ضروريا وحيويا للرفع من شأن المهنة التي تبدو متخلفة مقارنة بغيرها من المهن التي حظيت بوجود نوع من الحصانة بفعل النصوص والسلوك المهني الذاتي الذي فرض على نفسه الانضباط. ولعل ضعف المهنة المكتبية وانكماشها يكمن سره في هذا الجانب، فإن وحدة التفكير منعمة فلو توفرت لصمنت للمهنة هيبتها ووقارها لكونها تعد ضمن المرافق

الهامة في المجتمع. لذلك لابد من مراعاة هذه الجوانب إذا أريد للمهنة أن تشهد ازدهارا وتكون فاعلة تؤثر بشكل إيجابي في الحياة الاجتماعية.

4- نحو منهجية عملية لأخلاقيات المهنة

كثيرا ما يستخدم مصطلح أخلاقيات المهنة أو مصطلح أدبيات المهنة ولكنه يقتصر على مفاهيم عامة وشاملة دون تناولها بصفة دقيقة تحدد معالمها وتوضح قواعدها والغرض منها. إن كل مهنة في الواقع تعاني من نقص أو غياب لتلك القواعد وهو قاسم مشترك تجتمع حوله المهن ولكن أغلبها لم يصل بعد إلى مستوى الشعور بوجوب القيام بعمل إيجابي يضبط بعض المبادئ العامة ويسجل ما هو متعارف على صلاحه في التقاليد والأعراف الموروثة وفيما نصت عليه الأخلاق العامة وحتى القوانين الوضعية. هذا في مرحلة أولى تعد أساسية يتم حينها التسليم بصحة بعض المبادئ التي تصلح منطلقا يقع الاتفاق حولها، من ذلك ما يسمح بالنهوض بالمؤسسات وتحسين مردودها وتلميع صورتها والاستفادة من كل الطاقات الموجودة في الميدان وهي كثيرة. وإذا حسن توظيفها فإنها ستعمل على خلق مناخ من الثقة تشعر كل المهن بالحاجة إليها، ولتحقيق هذه الأهداف لابد من وضع منهج عمل يعتمد على توضيح الأدوار والتمييز بين خصوصيات كل مهنة ولا يتم ذلك دون إقحام المعنيين المباشرين وإقناعهم بلعب الأدوار الأساسية الأولى في تحديد تلك المعالم، ولابد من لقاء الطرفين في الوقت ذاته: الأول صاحب المهنة والثاني المستفيد منها، وقد يحدث توافق بينهما ويقع النقاها على أساليب تحسين العمل، وقد لا يتفقان، على أن ذلك لا يعني فشلا فإن الأهم قد تم وتحقق عندما التقى الطرفان ويعد هذا لوحده كسبا وتحديا وقع تجاوزه أما إنجاز النجاح فإن الوقت وحده كفيل به مادام الاتصال قد وقع وتكسر الحاجز النفسي ووقع تجاوزه بالخطوة الأولى، وهي هامة جدا، تليها خطوات أخرى يمكن إنجازها على مراحل، تخدم المهنة بمفهومها الواسع، وذلك بالبحث عن حد أدنى من القيم، ليتم الالتزام بها كقاعدة انطلاق، تكون أساسا في المستقبل، وتستلهم لصالح مهن محددة لها خصوصياتها يمكنها استكمالها بنصوص تخصها دون المهن الأخرى، لاختلاف في المهنة وفي طبيعتها، أو في المستفيد ومطالبه أو فيهما جميعا، وسندرك ذلك بتحليل احتياجات المستفيدين وتحليل خصوصيات كل مهنة، وستكون النتيجة مصدرا لطول تعتمد لوضع منهجية عمل لأخلاقيات المهنة في طبعيتين: واحدة عامة تصلح لجميع المهن وأخرى خاصة تنفرد بها كل مهنة، يساهم في تصورها وفي كتابتها المعنيون المباشرون: المستفيدون من الخدمات والقائمون بتلك الخدمات.

5- بعض الضوابط

أ-ضوابط من وضع المسير

تقع على كاهل المسؤول مهمة البحث عن الوسائل وإيجاد الحلول لظاهرة الاستخفاف، وعدم الإهتمام بالخدمات العامة، إنها أصبحت مرضا مزمننا صعب علاجه عندما انتشرت الآفة وعمت واستسلم الناس لحكمها وكأنها القدر المحتوم.

عندما يقبل المرء المسؤولية فإنه في الواقع قبل بتحمل عواقبها ونتائج قراره، كما يعد ذلك التزام منه أمام نفسه قبل كل شيء والتزام تجاه الآخرين بعد ذلك، إننا دوما في الواقع أمام خيارات صعبة عند الممارسة وبخاصة عندما نكون ملزمين بقرار الاختيار في قضايا تتعارض مع الوازع الذاتي الذي تحكمه العاطفة والقرار المنطقي الذي تفرضه ضرورات المهنة، وهذه الأخيرة تعتمد على مقاييس العدل والمساواة واحترام النصوص المنظمة للمهنة، مثال ذلك من الواقع :

في زمن ساد فيه الأمن في المدينة، استفادت أسرة تسكن بجوار مكتبة كبيرة بحق المرور إلى مسكنها من المكتبة لاختصار الطريق الطويل إلى بضعة أمتار. اضطرت المكتبة إلى غلقه عندما تأزمت الظروف الأمنية حفاظا على أمن المبنى والقراء والوثائق، ولكن الأسرة ألحت على فتح الطريق من جديد بعدما أصيب رب العائلة بمرض خطير يستحيل عليه التنقل عبر المسلك العادي. صعب اتخاذ القرار، وطرح السؤال التالي: هل تستجيب المكتبة للعاطفة وفي ذلك خطر على أمنها؟ أم أنها تترك المريض يعاني وقد تكون طرفا في هلاكه تجنباً لما قد يصيب المكتبة من مخاطر لو استجابت ومالت إلى الحل الأسهل؟ هذه واحدة من ألف حالة تصادف صاحب القرار وتضعه أمام مسؤوليات وخيارات ليست باليسيرة عليه اتخاذها وقد لا تكون موفقة في بعض الحالات لعوامل كثيرة تكون قد تدخلت في القرار ووجهته الوجهة الأخرى.

وشببه بهذا فإن المسؤول مطالب بضمان حسن سير العمل، وبضمان تحقيق النتائج من تلك الأعمال، فلن يكون القيام بالمهمة المطلوبة كافيا وإنما لابد من الوصول بها إلى درجة عالية في الإتيان حتى يتم الرضا والقبول والاستحسان من طرف المستفيدين، لذلك فإنه مطالب بالامتياز فيها.

تتطلب كل مهنة ضمنها مهنة المكتبيين توضيحا دقيقا للقواعد التي تحكم المهنة، تأخذ بعين الاعتبار عوامل عديدة منها ما يمكن أن يتخذه المسير منذ البداية عند اختيار العاملين. فكثيرا ما تتم الاستهانة بالمقاييس المعتمدة في الاختيار، فبدلاً من الموضوعية والشفافية والصرامة يلجأ عادة إلى وسائل ملتوية ومتداولة خاصة منها ما يعرف بالعمل بمكيالين واحد للأصحاب والآخر لعامة الناس. وبهذا التصرف عند الاختيار يكون المسير قد خطا خطوة كبيرة بمؤسسته نحو الفشل في مهامها فالولاء في هذه الحالة يكون للمسؤول وليس للمؤسسة فلا يهتم غضب المستفيد من الخدمات إذا كان المسؤول عنه راضيا.

ب- ضوابط خاصة بالمكتبي

يعد المكتبي بمفهومه العام حجر الزاوية في نظام المكتبات والمعلومات في جانبه النظري على أضعف تقدير، وإذا سلمنا بهذا فإن الأهمية تأتيه من حيث الدور الذي يلعبه أو يفترض فيه ذلك. هو الوسيط، تمر عبره جميع الخدمات وقد يكون من المفيد عدم طرح الموضوع في جوانبه العديدة في هذه الفترة - فسيأتي الحديث عن ذلك بالتفصيل في عنوان " ضوابط إضافية شاملة " - والاقتصار فقط على العلاقة المباشرة بأدبيات وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات :

أولا - لعله من المناسب في البداية التأكيد على دور سلوك المكتبي تجاه الغير، فإن التصرف الأمثل هو ذلك الذي يأتي من الشخص ذاته طوعا وبدافع منه قبل أن يكون أوامر أو نواهي تصدر من الأعلى. إن أولى بوادر النجاح لدى المكتبي هو ظهور هذه الميزة ويبدو ذلك في اندفاعه وفي مبادراته التي تجعله يبرز في الأداء وفي القدرة على التحكم، والقيام بدوره على أكمل وجه.

ثانيا - إن كان قد ارتقى إلى المستوى أعلاه وتوفر عنده شيء من التحرر في التفكير والتصور يسمح لمواهبه وهي القوة الكامنة فيه، يحتكم إليها وتوحي له بالمبادرة والحركة حيناً، وبتقييد في التصرف والتحكم حين يرى في ذلك حكمة.

ثالثا - يتضح مما سبق بأن هذا النوع من المكتبيين يتمتعون بشخصية متميزة ويتحكمون في زمام أمورهم، ويتصرفون بحكمة وبقناعة يؤدون العمل بكفاءة تمنعهم من الوقوع في الأخطاء، يرفع ذلك من شأن المهنة ويعلي مكانتها ويحمي المستفيدين ويريحهم من المتاعب التي تواجههم كلما ارتادوا مكتبة.

رابعا - علينا واجب الإعتراف بأن المهمة محفوفة بالشوائب وحين نطمح إلى المواصفات المذكورة فإن ذلك ليس من قبيل الخيال، فإن واجب الخدمة العامة يتطلب ذلك، وتنظيمه بصفة جيدة يساعد على التحكم في سلوك المكتبيين، وقد وجدنا أغلبهم يشنكي من عدم التكفل بالمهنة ومن تهميش للكفاءات، ومن سوء التنظيم ونقص في الموارد المالية والبشرية، هذه عوامل كلها تحد من العزائم وتنشط الهمم وتحول دون بلوغ الأهداف.

خامسا - إن التركيز على المكتبي في هذه الفقرة لا يهدف إلى تحميله مسؤولية ذلك لوحده، فهو يعمل في محيط يؤثر فيه ويتأثر به، وإنما القصد من ذلك هو القول بالحاجة إلى تظافر الجهود لتحقيق الغايات الموجودة، وإن من أصعب الأمور التوفيق بين الجميع، على أنه مطالب من جهته بحاسبة الذات وله أن يعتبر نفسه مسؤولا يحاسبها ولا يلقي اللوم على أطراف أخرى وإن كان على حق، إن عملية إقناع الآخرين تمر حتما عن طريق إقناع الإنسان لنفسه ومحاورتها، حينها يكتشف الحقيقة من تلقاء نفسه ويستطيع بعد ذلك أن يقوم بدور أساسي وبعمل إيجابي كما يفرضه الواجب المهني الذي يعطي مكانة كبيرة للمنفعة العامة.

ج-ضوابط تخص النصوص

يهدف المشرع أو أي طرف آخر يريد وضع نصوص لأي مهنة مساعدتها على استرجاع مصداقيتها، وقد لا يكون النص الذي سيقترح في أول الأمر مقتعا ولا يشمل كل القضايا المطروحة وقد يكون في البداية إرشادات تقدم يد المساعدة لأصحاب المهنة ويمكن أن تحمل بعض المفاهيم التالية:

أولاً: إن مهنة المكتبات والمعلومات تشهد تطوراً متسارعاً وكأنها في سباق مع الزمن لذلك فإن من أهم الشروط التي يجب أن تراعيها النصوص الجديدة المنظمة لأخلاقيات المهنة مطابقتها لهذا التطور وقابليتها للتغيير، ويجب أن تحمل في داخلها أسباب تطورها حتى تضمن للمهنة متابعتها للتغيير الذي هو من متطلبات العصر.

ثانياً: تكون النصوص مدعومة بوسائل تضمن إستمراريتها ومتابعة تنفيذها، فلا بد من مراقبة في الميدان بطريقة منهجية يشترك الجميع في وضعها حتى لا تولد مية.

ثالثاً: تتجنب النصوص إثارة نزاعات وخلافات قد تتولد من تطبيق بعض بنودها، ولابد من مرونة كافية لتجنب ذلك نظراً لشساعة رقعة العالم العربي ينتج عنه بالضرورة تباين في تأويل النصوص وهي في الواقع ظاهرة صحية ينبغي استغلالها لإثراء النصوص والاستفادة من التجارب في الوطن العربي كافة.

رابعاً: لا بد أن يكون المنطلق من الاحترام الكامل للقيم والمبادئ المتفق عليها لصلاحياتها ومطابقتها لواقع ومتطلبات المجتمع العربي.

خامساً: ترتيب الأولويات والتركيز على الأهم قبل المهم وإشراك المهنيين في عملية التحديد والترتيب.

سادساً: الابتعاد ما أمكن عن الشعارات الجوفاء والعبارات الرنانة التي لا فائدة من ورائها ولا جدوى منها يكون ضررها على المهنة أكبر بكثير من منافعها.

سابعاً: من خلال هذا يتبين بأن وضع قواعد لأخلاقيات المهنة للمكتبات والمعلومات كغيرها من المهن أكثر ضرورة وتبنيها من طرف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات له أكثر من دلالة.

د - ضوابط إضافة شاملة

يتبين مما سبق وجود علاقة بأطراف متعددة في أخلاقيات المهنة ومن ثمة تتضح ضرورة إشراكها في حوار جاد يتجه نحو العمق ويتجنب الحلول السهلة ويمكن هذا الأسلوب إذا تم اعتماده من وضع الدواء على الداء. وللتوضيح أكثر لعله من المفيد طرح نماذج محددة مختارة تبرز الإعلان عن انطلاقة هذا الحوار من ذلك :

المثال الأول: إشكالية اختيار الكتب والوثائق في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. إن المقاييس المطبقة في قرار قبول وثيقة وإبعاد أخرى يرتبط بإجراءات كثيرة مطروحة ومعروفة في أدبيات سياسات التزويد على أن الذي ينبغي إثارته هنا هو ذلك الجانب الذي له علاقة بأخلاقيات المهنة وإيجاد جواب للتساؤل المطروح الآن وهو مدى التوفيق بين ضمان الحق في الكتاب للمواطن وبين حق المكتبة في منع عناوين أو

مواد ترى بأنها غير مناسبة وإن كانت مطلوبة من طرف المستفيد؟ في هذا الباب سوف يكون لأخلاقيات المهنة دور فاعل في الحسم بين الطرفين وذلك بوضع ضوابط تضمن للمستفيد حقوقه وتحمي المكتبي من ضغوطات تكون وراءها أهواء وتيارات فكرية عابرة على أنها قوية وعاصفة في أحيان كثيرة، ومن أهم أسلحتها المستعملة في هجومها على القيم، مفهوم ضيق جدا لمصطلح العولمة الذي يرفع الآن بدوافع عاطفية تفتقد إلى كثير من الهدوء وإلى الموضوعية والتجرد وإلى التحكيم إلى مقاييس علمية ثابتة ونزيهة.

المثال الثاني: يشكل المكتبي كما هو معروف منزلة وسطى تربط بين المعلومة والمستفيد منها، وقد يعني هذا بأن المكتبي قد يتحول إلى حاجز إن أراد احتكار المعلومة متى شاء، فلا تصل إلى صاحبها. يتساءل المكتبيون عادة وحتى بعض المستفيدين عن نسبة المعلومات المستعملة فعلا من بين العدد الإجمالي الموجود في المكتبة وعن الضوابط التي يلتزم بها المكتبي تجعل المستفيد مطمئنا ومقتنعا بما أوتي من معلومات تخص أبحاثه، وقد بينت دراسات عديدة وجود نسبة عالية من الوثائق في المكتبة لا يطلع عليها القراء وهم في حاجة إليها لا يعلمون بوجودها لقصور في جانب من جوانب الخدمات يختلف من مكتبة إلى أخرى.

من بين الأسباب نذكر عدم الدقة والشمول في الإعلان عن ذلك من طرف المكتبي بالطرق الفنية التي يمارس بها مهنته كل يوم، بمعنى آخر نقول: إن لأخلاقيات المهنة دورا أساسيا في هذا الجانب نحو الطرفين:

إدخال الطمأنينة في نفوس القراء ليمنحوا تقنهم ويتأكدون من نزاهة المكتبي، ومن جهة أخرى إقناع المكتبي بإيمانه بالواجب المهني والقيام به على أكمل وجه يعمل على إيصال المعلومات كاملة وبكل تجرد وعلى إزالة الحواجز التي تحول بين المستفيد والوثيقة. ولهذا الدور السلبي أشكال ومظاهر عديدة طرحنا جانبها الفكري في هذا المثال وبقي جانبه العملي نذكره في المثال التالي :

المثال الثالث: يطرح مظهرين: الأول هو أسلوب معاملة المكتبي للوثيقة من جانب المحافظة عليها وحسن ترتيبها في الرفوف أو مداخلها في الفهارس بجميع أشكالها التقليدية منها والحديثة. ويتمثل المظهر الثاني في تسليم الوثيقة أو المعلومة للمستفيد، وما يترتب عنها في كثير من الحالات، من متاعب يعاني منها كطول الانتظار أو الرفض الصريح، لعدة أسباب، أو حجز الوثيقة للأصدقاء أو الأصحاب، أو ترك موقع العمل بسبب أو بدونه. يتخذ مستفيدون كثيرون هذه التصرفات المتعلقة بالسلوك اليومي ذريعة للظن في مصداقية المكتبات والمكتبيين ويبرر هذا لوحده إيجاد ضوابط وأخلاقيات يلتزم بها المكتبيون.

المثال الرابع: إن موقع الاستفسارات واستقبال القراء في المكتبات شعارها عندنا " عبس وتولى إذا جاء المستفيد" هذه الواجهة التي يطل منها القاصد على كنوز المكتبة كثيرا ما تكون النتيجة منفرة، بسبب تصرفات متعمدة تهدف إلى إزعاج القارئ

وعدم الاكتراث بمطالبه ورفض توجيهه والسماع اليه لغياب الوازع الذاتي، يسبب هذا خيبة الأمل عند المستفيد وشعورا بالمرارة لعدم الاهتمام بالانشغالات.

6 - البحث عن الحقيقة في آداب المهنة

أ - بين النظرية والتطبيق

يكتسب الإنسان في مرحلة التربية والتعليم جملة من المهارات ترافقها مجموعة من النظريات والقيم تختلف من مجتمع إلى آخر على أنها تتفق في كونها تعمل على غرس بعض المبادئ التي تساعد في تعامله مع الآخرين عندما يصبح في ميدان العمل. يستمع إلى تلك التوجيهات أو التعليمات ويتلقاها وهو خالي الذهن بعيدا عن الواقع لا ينتبه إلى الهوة السحيقة التي تفصل بين ما تلقاه من معلومات ونظريات وبين ما سوف يواجهه في المرحلة العملية عند تخرجه، حينئذ سيجد نفسه أمام قضايا تختلف أو قد تتناقض مع ما تعلمه، تخلق عنده الإحباط والخيبة، ولذلك ينبغي على المدرسة وعلى مناهج التدريب عموما العمل على ربط التربية بواقع المواطن. وفي الحقيقة فإن عليها أن تسبق ذلك الواقع المرتقب لأنها تربي الأجيال لوقت يختلف تماما عن حاضره وهم على مقاعد الدراسة. ولعل السر يكمن في هذا الفارق الزمني الذي يفصل الدراسة النظرية عن الميدان العملي، الذي يأتي بسنوات طويلة بعد ذلك وبخاصة إذا أخذنا بعوامل اجتماعية واقتصادية أخرى تترك المتخرج في قاعة الانتظار سنوات عديدة قبل الحصول على منصب عمل بعد إتمام الدراسة. من هذا يتبين بأن الجانب النظري مختلف بل ومتعارض في أحيان كثيرة مع الواقع الذي هو عرضة للتغيير السريع نظرا للمتطلبات الجديدة في سوق العمل وشروطه القاسية، فإن ما كان معمولا به ومقبولا اليوم وغدا فقد يكون مرفوضا في المستقبل والعكس صالح كذلك.

ب - الاهتمام بالآخر يكسب الثقة

إن ظاهرة غياب الثقة في الغير أصبحت عندنا مرض العصر يشبه السيدا حين فقد الإنسان مناعة الإحساس بوجود الآخر، أعرض عنه وأصبح ذلك عنده مقبولا لا يشكل قلقا، استسلم لأمرها وصار المجتمع بأكمله مهددا في مقوماته وقيمه وأصبحت مقولة " الإنسان اجتماعي بطبعه " دون مضمون وإن كانت موجودة كامنة في داخله لذلك لا بد من العمل على استعادتها وتنميتها وإبرازها من جديد ما دامت كامنة لا تنفصل عنه إن الاهتمام بالفرد وبمحيطه والتوفيق بين مصالحه وبين مصالح الآخرين وتنمية عوامل توافقهما وتعايشهما تمكنه من خدمة مصالحه والدفاع عنها في نفس الوقت الذي يعمل من أجل المحافظة على المصلحة العامة ما دام هو جزء من ذلك العام تعود بعض المنفعة عليه وتخدمه كما تخدم الآخرين.

ينبغي الإلحاح على محاربة التصرف السلبي من خلال تنمية الشعور بالانتماء إلى المجموعة وبذلك تعود الثقة إلى المحيط يؤمن كل فرد فيه دوره الإيجابي ويساهم

بطريقة فاعلة في استرجاع الثقة التي زعزعتها الحضارة الحديثة التي تركز على مصلحة الفرد قبل المصلحة الجماعية ورأينا الشك وعدم الثقة يشمل كل الميادين :

فالتالب يشك في أستاذه والعامل يشك في رب العمل والمواطن لا يثق في المسؤول والمسؤول لا يثق في المواطن والقراء لا يثقون في الخدمات المكتبية. لا بد من استرجاع هذه الثقة المفقودة، إنها ظاهرة مرضية استغللت وصعب حلها. ويُطرح هنا سؤال بقوة صيغته: كيف يمكن التوفيق والربط بين نقيضين متلازمين هما سنة الحياة " ومن كل شيء خلقنا زوجين " من ذلك: المنفعة الخاصة والمنفعة العامة، فإن العدل والتوفيق بين النقيضين صعب تحقيقه، إن لم يكن من باب المستحيل، فشعار لا تعامل أحدا بما لا تحب أن يعاملك به أحد لا يجد له موقعا في واقع الأمر، فإن الغلبة تكون للمنفعة الخاصة على حساب المنفعة العامة هذا ما استقر عند الناس أو أصبح من المسلمات، " ولن تستطيعوا أن تعدلوا ".

لا أزال أذكر واقعة عشتها قبل عشر سنوات اعتبرتها صرخة مدوية ورسالة إنذار قوية للمهنة: نظمتا مسابقة توظيف للمكتبيين لشغل عشرة مناصب، شارك في المسابقة حوالي 200 متخرج من قسم المكتبات والمعلومات وفي الوقت الذي شرع فيه المشاركون في الانصراف بعد يوم كامل اقتربت مني مشاركة وهي تسلم أوراقها وتقول: نحن متأكدون ومقتنعون بأن أصحاب المناصب العشرة معروفون مسبقا، حاولت إقناعها دفاعا عن نزاهة المكتبة والعدل في منح المناصب لأحسن المشاركين ولكن دون جدوى وانصرفت مصرة على رأيها، ولم يكن ذلك الرأي من صنعها وإنما هو وحي أملاه المحيط وأقنعها بانعدام النزاهة وبأن الكفاءة ليست هي مقياس الاختيار واقتنعت بوجود مقاييس أخرى خفية وغير معلنة وما المسابقة إلا ذر للرماد على العيون.

ج - تنمية الإحساس بالمهنة

يتضح مما سبق مدى أهمية العمل على تنمية الإحساس بالدور المهني وبدرجة خطورة تراجع ما يحتم إعادة النظر في أسلوب العمل وإرجاع الأمور إلى طريقها الصحيح وإيجاد موقع لأدبيات المهنة في عمل المكتبات والمعلومات، تعقد من أجله ندوات وتنجز بحوث ميدانية ويقع استفسار المستفيدين. إن الخدمات المكتبية كل لا يتجزأ ولا بد من وضع مناهج جديدة تحقق التوازن في الإهتمام بكل الجوانب الاجتماعية والتقنية والأخلاقية بمفهومها المهني، فليست هناك فائدة ترجى من تراكم المعلومات في غياب تصرفات نزيهة تعطي قيمة للمستفيد وللوثيقة وللعامل، الكل يتحرك في دائرته بموجب قواعد متفق عليها مع وجود حوافز تقول أحسنت لمن أحسن في المؤسسات أو الأفراد الذين قاموا بمبادرات رفعت من شأن المهنيين ونوهت بإنجازات العاملين من أجل أن يواصلوا ويجتهدوا أكثر ويزداد الوعي عندهم بالمسؤولية.

د - آداب المهنة في مواجهة الواقع

إن تعرض المؤسسات أو الأفراد إلى تحديات تفرضها أخلاقيات المهنة ليست متساوية وليست على درجة واحدة من التأثير على الأداء. فهناك من هو في الواجهة وعلى اتصال مباشر بالجمهور، هؤلاء يكونون في الواقع أكثر الناس عرضة للمشاكل ويتطلب دورهم تحكما مضاعفا في زمام أمور المهنة، وقد يتطلب ذلك أيضا تدريباً خاصاً يزودهم بمهارات لا يطلب توفيرها في الآخرين، إنهم عرضة في كل مرة لامتحان صعب كلما واجهوا الجمهور.

نضرب مثلاً على ذلك في رئيس البلدية الذي يواجه مشاكل المواطن اليومية ما صغر منها وما كبر، من وثيقة صعب إخراجها إلى ما يخص المشاريع الصناعية الضخمة في تراب البلدية. تفرض هذه الخصوصية شروطاً معينة بها يستطيع رئيس البلدية أداء المهمة على أكمل وجه لا تشغله المشاريع الكبيرة فيعرض عن الصغائر ولا يهرب إلى هذه فيهمل القضايا الهامة.

ونورد مثلاً عكس الأول يخص مسؤولين ليسوا بحكم مهنتهم في الواجهة ولا يتصلون بالجمهور في عملهم اليومي هم في مكاتبهم لا يصلها الجمهور، كالولاة والوزراء والمسؤولين السامين والمديرين العامين وأصحاب القرار. تطلب من هؤلاء مقاييس أخرى في أداء المهنة ما داموا بعيدين عن الحقيقة يطلون عليها من خلال الملفات ولا يلمسون الحقيقة إلا عرضاً. مع وجود صلة بين المثاليين فقد يتحمل الثاني في كثير من الحالات الأخطاء التي يقع فيها الأول وقد تتسبب إليه والعكس صحيح في المثاليين.

هـ - الضمير

قد يكون العرض السابق في مجمله قائماً ومثبطاً للعزائم على أنه يدعو للبحث عن مصدر الخلل ومن الممكن القول: إن جزءاً من الجواب يكمن في غياب الضمير في سلوكنا اليومي. نحاول ذكر بعض المقاييس قد تساعد المرء على معرفة مدى مطابقة سلوكه مع ما يرضى ضميره:

أولاً: عندما يشعر الإنسان في قرارة نفسه وينمو عنده إحساس بالميل نحو الآخرين والرغبة في إسعادهم أي إن سعادته تكمل بسعادة الآخرين.

ثانياً: عندما يشعر الإنسان بسيطرة ضميره على تصرفاته ويشعر بضوابط تنبعث من داخله تتحكم في قراراته وتحد من نزواته بصفة تلقائية وكأن وازعاً من الداخل ينظم حركاته وسكناته.

ثالثاً: عندما يشعر الإنسان غلبة الميول الدافع بقوة إلى فعل الخير مع شعور بالمسرة والغبطة تغمره عندما ينجز عملاً جميلاً.

رابعاً: عندما يشعر الإنسان بعقله يحكم عاطفته ويدفعه إلى الفضيلة ويعرضه عن الرذيلة.

خامساً: يعني هذا كسر قيد الغريزة وتحكيم العقل الذي يحفز الإنسان على عمل الخير والتحلي بالأخلاق الكريمة.

سادساً: إن هذه الخصال الجميلة هي في الواقع موجودة في قرارة كل شخص ويكمن الفارق بين الناس في درجة ترويضها والتحكم فيها وتتميتها.

سابعاً: إن من أصعب الأشياء وأنقلها على النفس الاعتراف بالذنب وتقبله على أنه يمكن أن يتحول ذلك إلى خير إذا صاحبه ندم وتعديل في السلوك واعتراف بالذنب وعدول عنه إلى تصرفات أخرى مستحسنة تحوله من شخص كانت تحكمه الأهواء وتسيره الغريزة إلى إنسان صالح يهوى الخير ويعمل على إسعاد الآخرين.

ثامناً: عندما يشعر الإنسان في قرارة نفسه بعدم الرضا وعدم القناعة بأفعاله في الخير مع الرغبة في المزيد وهو بذلك يراقب نفسه باستمرار ويقول هل من مزيد؟

تلك بعض الضوابط تصلح ميزانا لقياس مدى الميول نحو الآخرين والرغبة في إسعادهم وخدمتهم، منها ما هو موجود بالفطرة عند الإنسان ولكنه في حاجة إلى إزاحة الغشاة عنه والعمل على استرجاعه بأحكام السيطرة على العاطفة وتغليب جانب العقل وإرضاء الضمير، ومنها ما هو مكتسب من المحيط في الأسرة أو في المجتمع.

و - الآداب الموروثة

نتلقى بالسليقة جانباً لا يستهان به من رصيدنا الذي يوجه معاملتنا عن الوالدين والأقربين وعن كبار القوم والحكماء ونربطه أصلاً بالدين وقد نربطه أيضاً بالعادات وقد نعبر عن ذلك بالتقاليد الموروثة أبا عن جد وقد دخلت الآن عبارات جديدة فأصبحنا نسמע عن القيم والمثل والأعراف تعبر هذه العوامل مجتمعة عن مقاومة الجديد وتتحفظ منه وترتاب وتدعو إلى استعمال القيم السائدة من قبل، وبخاصة تلك التي تستلهم الدين الإسلامي وتجد فيه الجواب لكثير من المشاكل في آداب المعاملات والأخلاق " الدين المعاملة " " وإنك لعلی خلق عظیم " .

إن القرآن العظيم والسنة النبوية الشريفة مصدران لتلك التوجيهات والتعليمات والأوامر والنواهي التي تحت على العمل الصالح والرفق بالآخرين والإحسان في المعاملة والاقتصاد في القول والإكثار من الأعمال الصالحة، يقر هذا الدين الإسلامي وعلى الأصح كل الديانات السماوية الأخرى كما ورد وصفها في القرآن الكريم وتحولت بعض هذه التعليمات والآداب على اختلاف الأزمنة والأمكنة إلى ما يعرف اليوم بالعادات والتقاليد تتمسك بها الأسرة وتستلهمها في سن تشريعات وتتعهد بها على المستوى المحلي وهي الأعراف، تتفق على وضعها الجماعات عبر الأزمنة وتحتكم إليها في معاملتها

وتتوارثها الأجيال عن طوع وقناعة بفوائدها، غير قابلة للمراجعة في رأيها أو التراجع عنها. تبنّاها المجتمع وتمسك بها وحفظ تفاصيلها، وحافظ عليها. تفوق في رأيه القوانين الوضعية التي يسمح لنفسه بالدعوة إلى مراجعتها ولا يفعل ذلك مع العادات والتقاليد.

يوجد في هذه الآداب الموروثة ما يتصل بالخرافة ولكنها تحتوي على كثير من الخصال الحسنة التي تدعو إلى تهذيب النفس لتحسين السلوك واحترام الآخر ومعاملته بالحسنى. فصلت القول في هذه الدراسات التي تناولت فلسفة الأخلاق والديانات والمعاملات، يمكن أن تستلهمها التنظيمات الوضعية وتستأنس بها عند التفكير في وضع ضوابط تحكم المهنة وتقنها.

ز - همة النفس وسموها

ننتهي في عملية البحث عن حقيقة آداب المهنة إلى سر ذلك كله، ويتعلق الأمر بهمة الإنسان وعظمتها ونزعتها إلى الارتقاء عاليا، دلالتها كثيرة تبدو للعيان وقد تختفي أحيانا " يحسبهم الجاهل أغنياء من التعفف" نجد عند هذا النوع أصالة واعتزازا والتزاما بالمبادئ لا تؤثر فيها الأحداث مهما صعبت، رسمت لنفسها قواعد تلتزم بها في سلوكها ومصادر تربيتها ودينها وثقافتها والمبادئ العامة التي تحدد الخير وتميزه عن الشر، تؤمن بالفضيلة وتنبذ الرذيلة وتترفع عنها وتجد سعادتها ورضاها في عمل الخير ونشره وإرضاء الناس، وتعتبر ذلك سموا وترفعها يجنبها السقوط في الصغائر، ويسمو بها دائما إلى الفضيلة، تتمسك برأيها هذا وتحكمه في كل القضايا، تقبل ما يناسب ذلك، وتترك ما يخالفه وتبتعد عنه، إنها الأصالة في الرأي والنزاهة في العمل والثبات على المبدأ الصحيح.

7-الخلاصة

تعاني مهنة المكتبات والمعلومات من سوء التنظيم وغياب الحس المهني فقدت بسبب ذلك مكانتها في المجتمع. ذكر البحث بعض الأسباب واقترح الحلول التي ترفع من قيمتها إذا تضافرت الجهود وخلصت النية. وتلخص العناصر التالية مبررات ذلك:

*إن الطلب على الخدمات يتطور بسرعة فائقة يستدعي من المكتبي مجابهة ذلك.

*أصبح المتلقي للخدمات الشغل الشاغل لأصحاب القرار يعد رضاه تعبيرا جيدا عن نجاح خدمات المكتبات.

*العامل في قطاع المكتبات والمعلومات هو محور التفكير في أخلاقيات المهنة ومصدرا

للحلول الناتجة من الممارسة والتجربة.

*يتبنى المكتبي نفسه ويدافع من الحب لمهنته وإيمان بمهمته فكرة الإصلاح.

*يتولى صياغة قواعد العمل انطلاقاً من قناعاته وخبرته وبناء على ما يمليه الضمير المهني وحسب ما يبسط التعامل مع الناس، بأسلوب يحفظ كرامتهم ويدخل الطمأنينة في نفوسهم.

*إذلك كله يجب أن يتمتع المكتبي بشخصية متميزة يتصرف بحكمة وقناعة، يرفع من شأن المهنة ويحمي المستفيدين ويريحهم.

*إن الواجب المهني يضع المنفعة العامة في مرتبة عليا وينزلها المقام الأسفى وعلينا أن

نعطيها حقها وفقاً لهذا المقياس.

*تدعو المداخلة إلى اعتماد نص مكتوب يشترك في وضعه المهنيون في الوطن العربي يوفر الحد الأدنى من قواعد التعامل مع الجمهور يكون منطلقها من القيم والمبادئ التي تراعي متطلبات وخصوصيات وواقع المجتمع العربي.

*يتكفل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات باقتراح نص يعرض على المؤتمر القادم إن شاء الله.

8 - المراجع

- التكريتي، راجى عباس. السلوك المهني للأطباء. بيروت، دار الأندلس، 1991
- لانسو، غونيان ودلفين سكرون، ترجمة مصطفى هميلة. الوظيفة التربوية لأمناء المكتبات، المجلة العربية للمعلومات، مج 21 ع 1 (2000)، ص 119 - 125
- مقدم، سعيد. أخلاقيات الوظيفة العمومية: دراسة نظرية تطبيقية... الجزائر، دار الأمة، 1997
- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. دليل مرجعي للتطور المهني لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، تونس، 1998
- Ambrosselli, claire, le comité d'éthiques, Paris, Puf, 1990
- Duppy, jean pierre. Ethique et philosophie de l'action, Paris, Ellipses Marketing, 1999



- Gérard, Alain, 3 la bataille des éthiques, Toulouse, Eres, 1998
- Ignasse, gérard et le noir hugues. éthique et formation, Paris l'harmattan, 1998
- Le cointe michel et Rebinguet michel. Ethique et pratique de l'audit. Lyon, chronique sociale, 1994
- Le comte Jean Michel. Ethique et éducation, Dijon, CRDP de Bourgogne, 1996
- Line, Maurice. Le métier de bibliothécaire, un ensemble de pratiques confuses et discontinues, in BBF, T.43 n°2 1998, P 44 – 48
- Melina, Livio.la morale entre crise et renouveau, Namur (Belgique), culture et vérité, 1995
- Mercier Samuel. L'éthique dans les entreprises, Paris, la découverte, 1999
- Piper thomas, Mary gentile, Sharon daloz parks. Enseignez l'éthique?: La harvard business school relève le défi. Paris , nouveaux horizons, 1997