

## القياس والمعايير لنظرية المعرفة عند رانجا ناتان دراسة فلسفية

د. حسام الدين عوض الله أحمد القدال<sup>1</sup>  
أ.د. رضية آدم محمد<sup>2</sup>

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديث المعرفة في بيئتها ولأجلها من داخلها لتكون طرماً متجدداً في البيئة الرقمية، والتغيير ما أمكن من أحادية حقل الإنسانيات وجعله يتداخل مع العلوم الأخرى على مستويات عدة كمستوى التهجين، ومستوى التحوير الوراثي، وهدفت أيضاً إلى تغيير العقلية النمطية للعاملين في الحقل، والانطلاق بهم إلى مجالات الابتكار والخلق والإبداع لإشباع حاجات المستفيد؛ تم اتباع المنهج الوصفي الاستدلالي في هذه الدراسة؛ إن فلسفة تقسيم العلوم الأحادية ترجع إلى بدايات التصنيف المعرفي، وكل الفلاسفة يقسم حسب فلسفته، ولكن القرن الثامن عشر أخذ طابع الإجماع في تقسيم المعرفة الإنسانية وتقسيم العلوم أحادياً، ويمكننا القول بأن جميع خطط التصنيف الوثائقي آنذاك أخذ بذلك المنحى، أن الفكرة العامة وراء قوانين رانجا ناتان هي ذات الرؤية العالمية للمهنة، وأن المحصلة النهائية لكل عمليات المعلومات والمكتبات هي التوظيف والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وهذا يعني وضع استراتيجية واضحة لتحقيق هذا الهدف المحوري من زاوية المنظور الفكري والفلسفي للمعيارية وقياس الأداء من خلال قوانين رانجا ناتان الخمسة؛ إن الأمر ليس سهلاً كما يبدو للوهلة الأولى؛ فقوانين رانجا ناتان ليست مثل قوانين العلوم ثابتة لا تتغير ولا يمكننا تمثيلها رياضياً؛ لذا غاية ما نصله هو اتخاذها واعتمادها إرشادات وتعليمات قابلة للتغيير متى لزم الحال دون أن نمس جوهرها أو روحها العام.

<sup>1</sup> أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد- جامعة الخرطوم- كلية الآداب

<sup>2</sup> أستاذ دكتور علم المكتبات والمعلومات – جامعة الخرطوم – كلية الآداب

**تقديم :-**

رانجا ناتان هذا العبقرى الهندي هو من أسهم في إرساء قواعد جودة الأداء حيث تمرست داخل عطاءاته و قوانينه - على استحياء- كل مؤشرات المعايير التي نتحدث عنها اليوم على واجهات ورؤى مختلفة؛ في هذه الدراسة نريد أن نرفع الغطاء عنها صراحة، وفي ذلك رد للبضاعة إلى أهلها.

إنّ القراءة الجديدة تشير إلى أنّ تلك القوانين وإن كتبت في زمان محدد إلا أنّها تحمل بشائر اليوم والمستقبل معاً؛ وذلك هو الصمود لأبستمولوجيا المعرفة، وكما تندثر، كذلك تتجدد وتلبس عباة جديدة لأجل المواكبة والتحديث، نريد في هذه الدراسة تحديث المعرفة في بيئتها ولأجلها لتكون طرْحاً متجدداً في البيئة الرقمية.

**مشكلة الدراسة:-**

يكتسب القياس أهمية خاصة في مجالات الإدارة والجودة الشاملة على وجه الخصوص لارتباط القياس بموضوع آخر له أهمية في ذاته من جهة، وله أهمية بالنسبة لقياس أداء المجموعات أو الأفراد من جهة أخرى ألا هو موضوع المعايير Standards، وأتوماتيكياً يكون الربط بين التغيير والمعيارية الموحدة والتنميط ثلوثا يوطر أداء الأفراد على أسس منطقية وعلمية تخلق أرضية طيبة للتحسين والابتكار، وتلافي الأخطاء والنواقص؛ وتفتقد علوم المعلومات والمكتبات المعايير الموحدة التي تختص بالمجال في حين أنّ المهنة تحمل داخلها بذور المعايير المفقدة، لذا وجب البحث والتعمق في أدبيات المهنة من خلال فكريات التصنيف المعرفي .

**أهمية الدراسة :-**

هي محاولة لرفع القناع عن أشياء ثمينة في عصب المهنة لم ننتبه إليها في خضم وفرة المعلومات؛ والبيئة الرقمية التي أصبحت لنا هاجساً، ومن ثم رأينا أنّ قوانين رانجا بعد معالجتها بأسلوب خاص يمكن أن تكون المعايير لحقل المعلومات وغيرها من حقول المعرفة الإنسانية.

**أهداف الدراسة :-**

- تحديث المعرفة في المعرفة بيئتها ولأجلها ومن داخلها لتكون طرْحاً متجدداً في البيئة الرقمية.
- التغيير ما أمكن من أحادية حقل الإنسانيات وجعله يتداخل مع العلوم الأخرى على مستويات عديدة مستوى التهجين ومستوى التحوير الوراثي حيث كانت عامل إثراء في تداخلية ووحدة المعرفة.
- تغيير العقلية النمطية للعاملين في الحقل والوثوب بهم إلى مجالات الابتكار والخلق والإبداع لإشباع حاجات المستفيد.

**منهج الدراسة :-**

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستدلالي.

**الاستراتيجية الإدارية :**

كلمة استراتيجية مشتقة من الاصطلاح اليوناني STRATIGA، وتعني علم وفن قيادة الجيوش وتوجيهها . يعرفها BROWN .O.CONNOR: بأنها "تحديد و تقييم المسارات البديلة لتحقيق رسالة أو هدف محدود ثم اختيار البديل المناسب

وفى تعريف آخر هي " خطة متكاملة وشاملة تربط بين المزايا التنافسية للمنظمة، والتحديات البيئية التي تم تصميمها لتحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة من خلال تنفيذها للجديد بواسطة المنظمة".

في الاستراتيجية كما هو واضح رسالة، أهداف ثم إدارة بالإضافة إلى البعد الرابع الفني إلا وهو الدافعية "Motivation"

في هذه الحالة نحتاج لتغيير المفاهيم الراكدة بحزمة من السلوكيات الجديدة تشمل التعرف على مواقع السلطة \_ نظم الاتصال \_ تدفق المعلومات \_ هيكلية المنظمة \_ ثم المعايير السائدة لضبط الجودة إن وجدت لتقدير ما يلزمها من أصناف، أو لخلقها إن لم تكن موجودة.

**القوة الدافعة :-** مصادرها موجودة:

- الأسواق الحالية أو مجالات تسويق الخدمات في حالة المؤسسات الخدمية والمكتبات واحدة منها: الخدمات الحالية- المهارات المتوفرة و القوى العاملة- القيادة
- النظم و التقنيات - المهارات المطلوبة - التدريب.
- هذا هو مقياس نسبي للفجوة الإدارية الموجودة توطئة لاعتماد مشروعات الجودة الشاملة العلاجية.

إذن التغيير هو كلمة مفتاحيه في مجالات الجودة الشاملة وهو ليس هدف في ذاته ولكن لأنه يحمل في طياته المفهوم الجديد للجودة:-- الابتكار- جودة الخدمات لا الكم- رضا المستفيد وإشباع توقعاته إن أمكن- البحث والتطوير R&D- سوق العمل.

وسوق العمل لا بد من الوقوف عنده، لأنّ المهنة تمر الآن بانفتاح على العالم لم يسبق له مثيل، أصبح المهنيون في مجالات المعلومات والمقننات لا ينحصر عملهم في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث أكثر من نصف خريجي أقسام علوم المعلومات يعملون الآن بالشركات والبنوك و البيوتات التجارية وغيرها، وسوق العمل يعنى أيضاً أن نلبى حاجات Needs المستفيدين التقليديين وغير التقليديين.

إذن لا بد من فهم حقيقة السوق واقتصادياته وظواهره، ويكون الاعتماد الأساس في التنبؤ على الأساليب الأكثر استجابة للمستفيدين والسوق وتحولاته، وأن يتركز البحث على اكتشاف طرائق جديدة لتحديد حاجات المستفيدين من الخدمات، وكيف يمكن إشباعها بأعلى درجة من الفعالية وفي أقصر وقت ممكن.

### الجودة الشاملة

الجودة الشاملة في اختصار شديد هي مدخلنا لتطبيق العلمية التي تحدثنا عنها ويرى البعض فيها المعالجات المطلوبة لمرحلة الانتقال الجاد من إدارة المعلومات إلى إدارة المعارف على النحو الذي طرحنا، فما هي الجودة الشاملة؟ وما الذي يمكن أن تقدمه لنا من أهداف واستراتيجيات وحلول في العصر الإلكتروني كثير الإشكاليات، كثير التعقيدات، وكثير المطامح .

الجودة تعريفاً في مجالات الإدارة هي: القدرة على قيام الخدمة أو السلعة بإشباع طلبات وتوقعات المشترين -المستفيدين- المستهلكين، أو تحقق ما يزيد عنها.

وعند أخذ الجودة في الحسبان يجب مراعاة بعض المتغيرات Variables التي تؤثر مباشرة في معطيات الجودة:-

الجودة النوعية	الحجم " الكمية"
المسافات	الوقت
الربح	التكلفة
الفعالية	الكفاءة
التنافس <sup>3</sup>	الإنتاجية

كلمة الجودة تعني السمعة الطيبة لمؤسسة خدمية الشيء الذي يعزز مركزها التنافسي. والجودة العالية مطلوبة لأنها تتلافى العديد من الأخطاء قبل وقوعها من ثم التصدي لها - تسهم أيضاً في تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية

إذن الجودة بهذا الطرح هي القيام بخدمة ما مؤداها إشباع طلبات المستفيد أو تحقيق ما يزيد على مجرد الإشباع ... المهم هنا هو رضا المستفيد.

### رضا المستفيد يكون على المحاور التالية:-

- الأداء: وهو معلوم يتحقق بالترار المنظم الذي يفرضي إلى التعلم Learning بالتوجيه و الإرشاد، وفي ذلك اختزال للوقت والاستفادة منه في نشاط آخر .

- إشباع الرغبة أي التوافق مع رغبة المستفيد.

- الاعتمادية العالية التي تصل أحياناً إلى ما بعد الخدمة، أي الصيانة والإحلال ..... إلخ.

مع ذلك يجب أن نثبت هنا أنّ رضا المستفيد ليس بالشيء السهل الذي نصل إليه دون عناء؛ فهناك عدة شرائح للمستفيدين، كل شريحة لها رغباتها وتوقعاتها، وبالتالي مواصفاتها للجودة والشرائح هي:-

- المستفيد الذي يتوخى شيئاً بعينه، فهو يعرف ما يريد ولا يرضى دونه، وهنا لا تكون الجودة إلا بما يزيد على تحقيق الرضا أي الوثوب إلى منطقة التوقعات. Expectations.

- المستفيد الذي يعرف ما يريد ولكنه يكتفي بمرحلة الكفاية دون أن يحددها بمعيار جيد أو جيد جداً أو ممتاز، هذا المستفيد رضاه ميسور لأنّ الارتفاع قليلاً عن منطقة الكفاية تعنى الجودة.

<sup>3</sup> فريد راغب النجار ، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا ، (1997م) ، ص 126

- مستفيد لا يعرف حاجته بالتحديد، ويعرف أنه لا يعرف حاجته ويأتي إلى اختصاصي المعلومات ليساعده في تحديد وتأكيد الحاجة بالحوار هذا أيضا في يدنا أن نشكل له الجودة كما نشاء.

- المستفيد الذي لا يعرف حاجته، ولا يعرف أنه لا يعرف حاجته وهذا رضا معلق بين الأرض والسماء، رضاه تحكمه المصادفة .

#### رضا المستفيد:

يحدد Bourne رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية من خلال العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية المؤثرة، ويورد الآتي :

- الوقت الذي يستغرقه البحث عن المعلومات .
- عدد السقطات غير المجدية False Drops، التي يمكن أن تكون مقبولة لدى المستفيد .
- مفردات البحث التي يعتمد عليها المستفيد .
- نتائج البحث .

- إلى أي مدى يتفهم المستفيد ويتقن استخدام النظام المعمول به في المكتبة أو مركز المعلومات<sup>4</sup>

إذن نحن في خدمات المعلومات نركز على الشريحة الأولى، وهي شريحة (المستفيد الذي يتوخى شيئاً بعينه، فهو يعرف ما يريد ولا يرضى دونه) معياراً أعلى للجودة، والشرائح الأخرى يمكن أن تجد الرضا بشكل أو بآخر من خلال ذلك؛ إذن الجودة مطلوبة في كل المستويات ولكن على قياسات مختلفة.

#### التنافسية :

مع تقدم تقنية المعلومات من جهة والتحام العالم مع بعضه البعض في إطار العولمة أصبحت التنافسية واحدة من المؤشرات التي تعتمد على الجودة. فالمركز التنافسي لا يتحقق إلا بها متمثلاً في:-  
التتميط- المواصفات المعيارية النمطية – الإنتاجية - البحوث والتطوير الدائم.  
نتيجة لديناميكية هذه المؤشرات تحول مفهوم الجودة من الصفة الرقابية وتصحيح الأخطاء بعد وقوعها إلى نمط أكثر فعالية فحواه:-

- زيادة القيمة المضافة-تجنب الأخطاء- الكشف عن الأخطاء- القضاء على الأخطاء.  
تبع مفهوم الجودة مفهوم آخر ألا وهو تفتيش الجودة Quality Inspection ليعنى بالفحص، وفحوص الجودة تركز على :-

- 1/ عمليات القياس والاختبار.
  - 2/ المقارنة بالمواصفات القياسية.
- واليوم وصلنا إلى المفهوم الذائع الصيت والأشمل من ناحية المضامين؛ ذلك هو مفهوم ترتيب الجودة Qualities Assurance ومن أهم وظائفه:-  
-بحوث التسويق- التنمية-العرض والطلب-ظروف وبيئة العمل- التدريب والمواكبة.  
وكل ذلك مؤداه :-

- 1/ تحسين الأداء.
  - 2/ تخفيض التكلفة في الوقت والموارد.
  - 3/مكافحة والقضاء على السلبيات.
  - 4/ تحسين المركز التنافسي<sup>5</sup>
- لكي يتم ذلك ويصبح واقعاً ملموساً في خدماتنا المكتبية يجب الالتزام بفنيات وموجبات الجودة وتوكيد الجودة والتدريب والتأهيل في مجالات الجودة، وهذا يعني في حد ذاته :
- الالتزام بمعايير الجودة.

<sup>4</sup> السالم ، سالم محمد ؛ خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين , الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، 1412 هـ ، ص (1).

<sup>5</sup> السالم بتصرف المرجع السابق

- التطوير المستمر بتكوين فرق (Teams) ومجموعات لوضع الأسس للابتكار والتجويد، وحل المشكلات المتعلقة بالجودة.

### تحولات ضرورية:-

استلاف وتطبيق هذا المفهوم الإداري على خدمات المعلومات والمكتبات أمر مستحدث، ويتطلب منا القيام بأشياء تحويلية جديدة منهاجها يندرج تحت فلسفة التغيير ، وهي :

1- تغيير العقلية النمطية للعاملين في الحقل والانطلاق بهم إلى مجالات الابتكار والخلق والإبداع لإشباع حاجات المستفيد.

2- الانتقال من مرحلة الجودة النوعية إلى فلسفة الجودة الشاملة التي تنسحب على مؤسسة المعلومات بأسرها ابتداء من مصادرها وجمعها، ومعالجتها، واختزانها واسترجاعها وبثها، والعامل المشترك في كل ذلك هو رضا المستفيد، وتجنب الأخطاء والانتكاس.

3- الالتزام بالمعايير الموحدة والموصفات الجيدة ، فالمعلومات أصبحت الآن سلعة تباع وتشتري فلا بد أن نطبق عليها فلسفة الربط بين الجودة والإنتاجية تماماً كما تفعل الشركات والبنوك، ونطمح كثيراً أن تنال مؤسساتنا المعلوماتية شهادات الأيزو ISO لخدمات الجودة الشاملة .

كما أن الجودة قد تكون فنية أي التطابق بين المنتج و المواصفات ... وقد تكون غير فنية ونعنى بها هنا العلاقات الاجتماعية والنفسية وبيئة الخدمة.

وفي جميع الأحوال هناك عمليتان لا بد من الإيفاء بهما :

1- التشخيص (Diagnosis) : لا بد من مراجعة الخدمات الحالية وتحليلها لمعرفة نقاط الضعف لسد الفجوات<sup>6</sup> وتحديد البدائل.

2- التطبيق (Application): وضع سياسة لتطبيق البدائل، وفتح الباب أمام الاستزادة والابتكار .

### إعادة بناء المؤسسات (Reengineering):

هذا مفهوم حديث له علاقة وثيقة بالجودة فكلهما يعنيان بالمستفيد والمناشط، ولكن الفارق بينهما أن الجودة تأخذ الأمر الواقع وتحسنه أو تتجنب أخطاءه، ولكن فلسفة إعادة البناء تبدأ من الصفر بداية جديدة، وبإجراءات جديدة. هذه الفلسفة المتطرفة اقتضتها ظروف العولمة والتغيير الجذري في الخدمات والسلوكيات والتركيز الواضح على تقنيات المعلومات التي تتصف بـ:

- 1- المرونة لمقابلة متطلبات سوق العمل.
- 2- توافر القدرات التكنولوجية .
- 3- القدرة الفائقة على إرضاء المستفيد ويستخدم دعاة هذا المذهب كلمة إسعاد المستهلك (Delight the customer) من خلال :-

### - التغيير (Change) - المنافسة (Competition) - المستخدم End User

وغالباً ما تكون عملية بناء الأعمال هي إعادة التفكير في الأساس و إعادة التصميم الجذري للعمليات للتوصل إلى تحسينات درامية في مقاييس الأداء المعروفة:

- التكلفة - الجودة - الخدمة - السرعة.

### استراتيجية الجودة<sup>7</sup>:

- تشير هنا إلى بعض المفردات التي تكون جوهرية لوضع الاستراتيجية العلمية حتى يتم فيها التغيير :
- الأهداف .
  - العمليات والأداء "الإجراءات الفنية والخدمات"، القوى العاملة، تأهيلها وقياس مدى استعدادها واستجابتها لرياح التغيير، "الكفاءات" .
  - القيادة وكيف تستغل بوصفها أداة فعالة للتغيير .
  - البيئة .
  - حاجات المستفيد "Needs" .

<sup>6</sup> محمد صالح الحناوي ، إسماعيل السيد ، قضايا إدارية معاصرة ، إسكندرية ، (1999م) ، ص (162).

<sup>7</sup> - Copper, Richard ; A project – By project Approach to Quality A Practical Hand book for Individuals ;Teams & Organization 1998

## القياس والتنميط

قياس أداء المجموعات :

هذا الموضوع رغم أنه يبدو منفصلاً على حسب الوضعية التي جاءت بها ورقة المحاور، ولكنه في الواقع وثيق الصلة بموضوع الجودة الشاملة، وقيله إدارة المعلومات وإدارة المعرفة؛ لأنّ القياس في كلِّ هو الأساس ونقطة البداية التي تستخدم في تقييم وتقديم الحالة الراهنة لمؤسسة ما قبل الدخول في مشروعات الجودة وتحسين الأداء، وقبل أن توضع استراتيجية لإدارة المعلومات أو المعرفة .

يكتسب القياس أهمية خاصة في مجالات الإدارة والجودة الشاملة على وجه الخصوص لارتباط القياس بموضوع آخر له أهمية في ذاته من جهة، وله أهمية بالنسبة لقياس أداء المجموعات أو الأفراد من جهة أخرى ألا وهو موضوع المعايير Standards، وأتوماتيكياً يكون الربط بين التغيير والمعيارية الموحدة والتنميط كونه ثلوثاً يوطر أداء الأفراد على أسس منطقية- علمية تخلق أرضية طيبة للتحسين والابتكار، وتلافي الأخطاء والنواقص، لا بد من أن نتطرق إلى كل هذه الموضوعات في عجالة ونعلم تماماً بأنّ كل مفردة يمكن أن يفرد لها بحث قائم بذاته .

القياس واحد من الموضوعات التي اكتسبت أهمية قصوى اقتراناً بموضوع الجودة الشاملة، ويستمد قوته من وجود معايير موحدة تكون بمثابة الدليل أو المرشد، واضح أنّ الموضوعات في هذه الورقة تتداخل وتتربط بشكل عفوي ولكنه منطقي . فالقياس هو تقييم منظم للأداء يعتمد على معطيات منطقية - إذن لا بد من وجود معايير ينسب إليها أداء الفرد أو المجموعة، والنتيجة هي تغذية مرتدة لفعالية الأداء في فترة زمنية محددة في موقع من المواقع المحددة، والبعض يفضل في هذا السياق استخدام عبارة تقدير الكفاءة Efficiency Rating، وكذلك الباحثان أيضاً يفضلانها لأنّ بها تحليل وتقنين وقياس لمدى صلاحية المجموعات للقيام بأعباء المؤسسة وتطبيق أهدافها. القياس يدخل ضمناً تحت إدارة تنمية الموارد البشرية وله علاقة وثيقة بموضوع محاورنا الأساس ألا وهو الجودة والمعيارية، ومفهوم الجودة بالنسبة للمديرين والموظفين، ومهمتهم الرئيسية مساعدة تنظيمااتهم المختلفة لتصبح أكثر إنتاجية وتنافسية، لكن هذا طرح جديد جداً بالنسبة لإدارة تنمية الموارد البشرية التي مازالت تعمل بالأساليب التقليدية أي التركيز على العيوب بدلاً من العمل من البداية على التحسين والتجويد من أجل مطابقة المنتج لمتطلبات المستفيد .

المعايير التي تستخدم في الغالب الأعم تغطي جميع عمليات التقييم، مثل :

تقويم الاحتياجات - مقاييس أداء التعلم - مقاييس التعلم أثناء الخدمة.

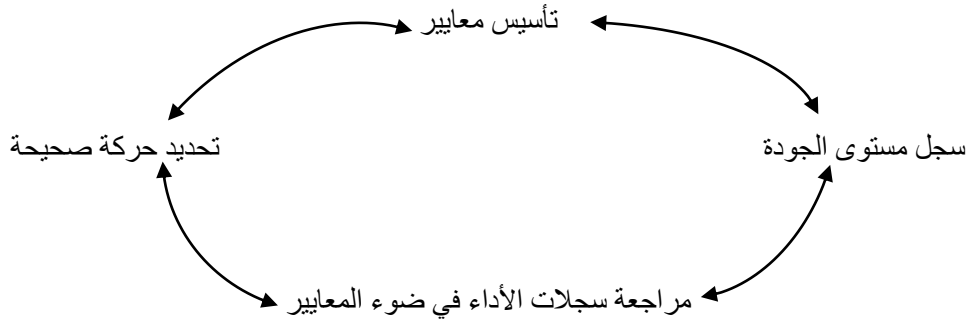
ولكن الجديد المطروح الآن على الساحة الإدارية أن تكون جميع المعايير ضمن خطة مدروسة للجودة الشاملة من أجل نيل رضا المستفيد .

تبدأ الخطة دائماً بالتعرف على نوع الخدمة والمستفيد منها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الواقعة والمحملة، وتحديد الجوانب المراد قياسها مع تأكيد خصائصها، ويأتي بعد ذلك تطبيق المعيار الموحد الذي يستند إليه القياس، ومن ثم وضع مواصفات للخدمة المراد تقديمها، ثم يتم القياس وتنم قياسات الإجراءات لنخرج في نهاية الأمر بالنتائج .

### أهداف القياس:

- 1- هو معين لمتخذي القرار لمعرفة مستوى أو مستويات الأداء بمؤسساتهم، واكتشاف نقاط القوة والضعف، حتى يخططوا لاستراتيجيات المستقبل .
  - 2- يعطي صورة حقيقية لقدرات العاملين ومدى إسهامهم في تحقيق الأهداف، وكفاءتهم وقدرتهم على الابتكار، وإدخال خدمات جديدة، أو تقويم ما هو موجود وترفيعه .
  - 3- يكون دليلاً و خارطة واقعية لسياسات التدريب .
- والقياس له دورة استرجاعية تولد في كل مرة معايير جديدة، أو تجود وتحسن الموجود أصلاً<sup>8</sup> . ويعتمد الإداريون على خطوات " وكي" الدائرة

<sup>8</sup> Dixon , Nancy ; Evaluation :A tool for Improving HRD Quality P 190  
ترجمه إلى العربية د.سامي علي الفرسى ص 415



### مؤشرات القياس :

هنالك ثلاثة مؤشرات أساسية تحدد نوعية القياس :

- 1- المدخلات ويكون قياسها كمي.
- 2- المخرجات .
- 3- العائد أو الناتج<sup>9</sup>.

والقياس هنا لا يكون كمياً فقط، ولكن يجب أن يكون نوعياً ... إذ يمكن قياس عدد الكتب المعارة، عدد الإحالات التي توفرت بالمكتبة... الخ ، ولكن لا بد أن يتوافر لنا القياس النوعي ألا وهو العائد الذي لا يمكن قياسه مادياً، ولكن تكون المعايير من المؤشرات له .

ولكن مهما اختلفت أساليب القياس هنالك ثلاثة مؤشرات للمعايير :

- |        |   |             |
|--------|---|-------------|
| الجودة | } | 1- التكلفة  |
|        |   | 2- الفعالية |
|        |   | 3- العائد   |

يرى لانكستر أن قوانين رانجا ناثن الخمسة تصلح أن تكون هي المعايير لقياس الأداء بالمكتبات :

- الكتاب للاستخدام - لكل قارئ كتاب - لكل كتاب قارئ .

- حافظ على وقت المستفيد - المكتبة كائن متطور<sup>10</sup> .

فيما يختص بالمكتبات ومراكز والمعلومات يدور القياس في جهات متعددة في أن واحد، تحدد هذه الجهات بالآتي :

1- المقتنيات .

2- الأداء الوظيفي .

3- الخدمات التنظيمية مثل: الفهرسة والتصنيف والإجراءات وخدمات المستفيد لذا أداء المجموعات لا بد أن يرتبط بهذه المحاور ولا يمكن أن يكون على فراغ .

يأخذ القياس طابعاً رسمياً أو غير رسمي يحدد دكتور العدلي طرقاً عديدة لإجراء القياس نقتبس منها ما يلي :

- طريقة ميزان القياس المتدرج مرتفع / منخفض - التساهل والتشديد .

- تسجيل الحوادث العامة - الاختبار الجبري .

تتعدد الأساليب ولكن دائماً تتأكد لنا حقيقة ثابتة أنّ معايير الجودة الشاملة هي الأصلح للتقويم والتقييم.

### المعايير الموحدة

واحدة من الموضوعات المتعلقة بالجودة الشاملة وتستحق أن ينالها اهتمام أكثر من الباحثين والمتخصصين في

وضع الاستراتيجيات العلمية وتجويد الأداء الإداري؛ وذلك للأسباب الآتية :

1. سعة الموضوع وتشعبه في عدة محاور.

<sup>9</sup> ناصر محمد العدلي، إدارة السلوك التنظيمي ، 1993م.

<sup>10</sup> Lancaster , F.W; If you want to evaluate your library 2ed 1993

ترجمة حسن عبد الرحمن الشيمي ، جمال الدين محمد الفرماوى

2. عدم اكتمالية المعايير في كل ما تقدم، وعدم الوصول إلى ما يسمى بالمعيارية الموحدة.

3. ارتباط الموضوع كما ذهبنا إليه بالجودة ومقياس الجودة كما نعلم ليس دائماً ميسوراً.

### المعايير الموحدة في المكتبات:-

تعرف المعايير بأنها : القياسات الملزمة التي تمكن الشخص أو المجموعة من الحكم على جودة وملاءمة وانضباط الأشياء ويكون بذلك قاعدة ثابتة تطبق على الحالات المماثلة من حيث الأوزان والكميات أو القيمة والجودة أو المستوى أو درجة أو درجات ذلك الشيء المحكوم عليه، وإذا أردنا تطبيق هذا المفهوم على المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، يمكن أن نتوصل إلى أن المعايير المكتبية أو التوثيقية هي الأسس والقواعد والإرشادات أو التعليمات التي عن طريقها يمكن قياس وتقويم خدمات المكتبة<sup>11</sup>

ومما تقدم نستخلص أن المعايير هي المحرك الأول للعمليات التطوير والتجويد والابتكار، ومؤداها في نهاية الأمر<sup>12</sup> :

- استبعاد الخلافات والتخلص من التنوع .

- الوصول بالإنتاج والخدمات إلى مستوى عال من الجودة.

- الاستخدام الأمثل للقوى العاملة .

- سهولة الرقابة والتفتيش.

- سهولة التدريب .

- إمكانية الإحلال أو تغيير الأثاث والأدوات والآلات.

وخلاصة فالمكتبات تحتاج إلى جملة من معايير تتوزع على جهات متعددة؛ نذكر منها على سبيل المثال:

- الإدارة / التمويل / الإحصاء.

- المقتنيات ومصادرها التقليدية "الوراقية وغير التقليدية" السمعية والبصرية.

- الإجراءات الخدمية / الإعارة / خدمات البث... الخ.

- المباني والتجهيزات .

- الأثاثات.

كل هذه تحتاج إلى مواصفات للجودة والتحسين، ولكل جهة من هذه الجهات معاييرها الخاصة الموحدة ولكن تعددية الواجهات تحد كثيراً من الوصول إلى تكوين هذه المعايير على النحو المطلوب؛ الموقف في مجالات المعلومات حالياً أحسن حالاً عن سواه وذلك بدخول الشركات التجارية التي أصبحت تلعب دوراً هاماً في تحديد معايير ومقاييس لضبط الجودة.<sup>13</sup>

**المنظور الفكري والفلسفي للمعيارية وقياس الأداء من خلال قوانين راجاناثان الخمس:**

العلم له جانبان :

● معرفة وإدراك منظم وعمق قائم على الدراسة والتجربة، وليس معرفة وإدراكاً سطحياً بدهياً.

● ينشأ العلم عن طريق الدراسة أو التجارب أو الملاحظة، ويحقق العلم أهدافاً ضرورية تتمثل في الوصف والتفسير والتنبؤ.

<sup>11</sup> محمد محمد الهادي الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات ، المكتبة الأكاديمية 1990

<sup>12</sup> المرجع نفسه ص 340

<sup>13</sup> رضية آدم محمد: المؤتمر الثالث عشر لاتحاد المكتبات العربية: إدارة المعارف في البيئة الالكترونية الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات بيروت نوفمبر 2002

البحث العلمي: هو محاولة لاكتشاف المعرفة والتنقيب عنها وتنميتها وفحصها وتحققها بدقة ونقد عميق ثم عرضها بشكل متكامل ولكي تسير في ركب الحضارة العلمية والمعارف البشرية وتسهم إسهاماً حياً وشاملاً؛ وهو أيضاً استعلام دراسي جدوى أو اختيار عن طريق التحري والتنقيب والتجريب بغرض اكتشاف حقائق جديدة أو تفسيرها أو مراجعة للنظريات والقوانين المتداولة والمقبولة في المجتمع في ضوء حقائق جديدة أو تطبيقات عملية لنظريات وقوانين مستحدثة أو معدلة. هذا هو مدخلنا للاجتهاد والاستحداث من قوانين رانجا المغلقة معايير مفتوحة المصدر وفي ذلك تمرين أكاديمي Academic exercise؛ نبدأ بالمقولة أن العالم متداخل في الأصل لم لا يكون التداخل أصيلاً في علوم العالم؟ ويمكننا القول بأن جميع خطط التصنيف الوثائقي آنذاك أخذ بذلك المنحى ونركز هنا بخطة ديوي العشرية تمثيلاً:

- 000 العموميات - 200 الديانات والفلسفة - 300 العلوم الاجتماعية  
- 400 اللغات - 500 العلوم البحتة - 600 العلوم التطبيقية - 700 الفنون  
- 800 الآداب - 900 جغرافيا والتاريخ

سرعان ما تغيرت الخارطة بفضل تقدم العلوم ومبادئها لعلوم ذات صلة لا تكتمل العلوم الأصولية إلا بها، هنا اهتزت الحقول المعرفية الثابتة: العلوم/العلوم الاجتماعية/العلوم الإنسانية وبدأ التداخل بينها ولعل حقل العلوم وتلاه حقل العلوم الاجتماعية إلى حد ما أكثر حراكاً من العلوم الإنسانية لما تميزت به العلوم من خصائص الحيدة وقابلية التعميم وخلوها من العنصر الإنساني.

والمفهوم العام والمحصلة النهائية من كل عمليات المعلومات والمكتبات يصب في عدة معايير لتطوير رؤية ورسالة للتميز:

- معيار الإتاحة والاستخدام ويعني: تحديد الخصوصيات داخل العموميات، تحديد معيار الزمان والمكان تحديد معايير الصلاحية والتطوير والتغيير؛ وكل ذلك وفق استراتيجية معلومة وتحتاج الاستراتيجية بدورها إلى معايير واضحة لضبطها. والاستراتيجية هي مرسوم مرصود يحدد مسار المؤسسة نحو الجودة والتميز حيث يحدد الرؤية الثابتة من خلال التخطيط وتحقيق نتائج تلبى الحاجة على المدى القصير والطويل.
- المعيار الثاني هو الالتزام نحو المتعاملين مع المؤسسة لأنهم عصب الجودة سواء كانوا من المستفيدين من الخدمات بنيل رضاهم أو القائمين عليها بالتمكين الوظيفي بالتدريب تنمية القدرات وإتاحة فرص التعلم والإنجاز والتقدير والتقييم العادل للأداء.
- المعيار الثالث هو المنتج أو النتائج المرجوة، ويشمل ذلك فيما يشمل جودة المنتج، تبسيط الأداء والإجراءات، جودة الأداء، الوقت، التكلفة، والجهد المبذول إلخ .
- المعيار الرابع هو الالتزام بالتطوير والتحسين ويعني الإبداع والابتكار، والتدريب والتأهيل والمشاركة إلخ.
- المعيار الخامس هو الامتداد والتواصل وخلق الشراكات الذكية مع المؤسسات المشابهة ذات الصلة لتحقيق المنافع المشتركة.

كل المعايير السائدة تدور في نفس الفلك ولا تخرج عن هذا الإطار الفلسفي.

في كلمات محددة المعايير هي:

- وضوح متطلبات الخدمة - سهولة إجراءات الخدمة - دقة الإنجاز
- سلامة الإنجاز - التكلفة المعقولة.

#### تطور العلوم وتداخلها :

عوداً على بدء، الفكرة الأساسية محور بحثنا هي أن الكثيرين , وعلى رأسهم علامة المكتبات لانكستر من<sup>14</sup> الكتاب قد فطنوا إلى عبقرية وقيمة قوانين رانجا الخمسة وحاولوا محاولات ناجحة لسبر غورها إلا أنهم على وجاهة ما كتبوا ظلوا حبيسي دائرة المعلومات، فالكتاب تغير مع البيئة والزمن ومراحل الانتقالات العديدة في الساحة المعلوماتية؛ فكان تارة كتاباً، وتارة وثيقة، وتارة أخرى مصدراً ومعلومة ومعرفة في مواضع أخرى وهكذا، والقارئ أيضاً أصابه ما أصاب الكتاب فتغير هو الآخر من قارئ إلى مستفيد إلى زبون الخ؛ كل هذه التغيرات لم تخرج بالقوانين من محاور المعلومات.

- الفكرة التي نطرحها الآن فيها جرأة وربما فيها إغراب؛ هي فكرة ذات خيارات متعددة تستند على فلسفة الحراك العلمي والحراك بابه مفتوح لا تحده حدود.<sup>15</sup>
- ومع مر الحقب استناداً إلى عطاءات العقل الإنساني الخلاق :
- يمكن أن تكون خارطة الحالية للعلوم مرتكزاً، ويظل التناول على ذمة الانفرادية كما يحدث الآن في كثير من العلوم.
  - يمكن – وقد حدث- أن تتناغم العلوم الإنسانية داخل الحقل الواحد بل العلم الواحد كما هو الحال في قوانين رانجا إذ ظل الحراك في حقل المعلومات المكتبات.
  - يمكن أن يكون الحراك حاداً فيخرج من الحقل أو العلم الواحد داخل الحقل إلى علوم أخرى في ذات الحقل فينقلب الموضوع البسيط مركباً مثال الاقتصاد والعلوم السياسية يصبحان عند التداخل الاقتصاد السياسي.
  - قد يكون الحراك أكثر حدةً من ذي قبل حين تتحرك العلوم نفسها من حقل معين باتجاه حقل آخر تتلاقح وتتحد معه فيكون الموضوع معقداً مثال الإحصاء والطب، نتاج التلاقح الإحصاء الطبي، علم النفس والتمريض.
  - الآن نطمح في أكثر من ذلك، نريد أن نرتقي بهذا الحراك العلمي إلى مراق أشد حدةً وأشد نفاذاً مستلهمين حقل العلوم البحتة الذي سبقنا وتجاوز حدود التهجين والتزريع والدراسات المتداخلة والمتعددة دون أن يرفضها ولكنه عمد إلى سياسة التعديل في وراثيات العلوم بأن يأخذ الأصول الجينية فقط ويهجرها لتتحد مع جينات من علوم متخيرة دون تحريك للعلوم نفسها ويخلق بذلك تكوينات جديدة "Genetically modified organism" GMO يحمل الخصائص والوراثيات في العلمين والحقلين ويكون ذلك تخليقاً والتخليق غير التزريع .
  - نعلم تماماً أن هناك عوائق وصعوبات تكتنف الموضوع لادب من الانتباه إليها من شأنها تكبيل التجربة وتحول دون الوصول إلى نتائج قطعية كما هو الحال في العلوم التطبيقية، يورد بعضها محمد الشبه: <sup>16</sup>
  - عدم تشابه الظاهرة الإنسانية مع الظاهرة الطبيعية؛ إذ إنها ظاهرة معقدة ومتعددة الأبعاد وفريدة من نوعها.
  - ينفذ الباحث في العلوم الإنسانية بالموضوع الذي يدرسه لأنه جزء منه، ويصعب عليه أن يدرسه بحياد ونزاهة وموضوعية.
  - قد يؤثر الباحث في الظاهرة الإنسانية فيغير من طبيعتها ويفهمها فما خاصاً مما يجعل النتائج تختلف من باحث آخر، ويجعل إمكانية التعميم متعذرة.
  - يتداخل الموضوع في العلوم الإنسانية مع الذات ويصعب الفصل بينهما، وهذا بخلاف العلوم الطبيعية التي يمكن فصل الذات عن الموضوع فيها.
  - مع كل ذلك يجب ألا يبتنينا ذلك عن المحاولة ورفع العوائق ما أمكن، حتمية توحد المعرفة تفرض علينا ابتداءً منهاجاً علمياً وسطياً يتناسب مع طبيعة العلوم الإنسانية خاصة ويؤهلها لمواكبة العلوم الأخرى في تشكيل خارطة العلوم الإنسانية الجديدة. ونحن نعلم أن ثمة تشابه بين أهم خصائص حقل العلوم الاجتماعية والإنسانية من حيث:
  - الوجود المكثف للعنصر البشري، فهو بذلك عرضة لمزالق الذاتية Subjectivity تماماً كالإنسانيات
  - ارتفاع درجة الوعي التي تمنع التعميم.

<sup>15</sup> رضية آدم محمد ، حسام الدين عوض الله احمد القدال. فلسفة التغيير والتثوير في علوم المعلومات والمكتبات: نموذج معياري. مجلة آداب. – ع26(يونيو2016).

<sup>16</sup> محمد الشبه: مسألة العلمية في العلوم الإنسانية متاح على الرابط التالي [www.AchneInfo](http://www.AchneInfo) تأريخ الإطلاع الثلاثاء20

مع ذلك فإنّ الباحثين في الحقل لا نقول إنهم يحملون بل يجتهدون في مدّ الجذور والجسور بين العلوم الاجتماعية والعلوم الطبيعية بإكسابها الموضوعية ما أمكن.

إنّ الفكرة التي تنتبها في هذه العجالة صعبة ولكن ليست عصية يمكن تلخيصها في الخطوات التالية:

### 1- التهجير:

أنّ تصدر هذه القوانين إلى فضاءات جديدة خارج دائرة المعلومات ليس على طريقة التداخل بين العلوم المألوفة لدينا. بل نريد، أن نأخذ من العلوم الأحادية بعض خصائصها "الجينات الوراثية" "DNA" بالطبع دون المساس بقيمتها أو أهمية الحقل الذي تنتمي إليه، نسافر بهذه الخصائص ونهجرها إلى أرض جديدة تكسبها صفة الإطلاق " Unlimited " كذلك نريد أن نطوع قوانين رانجا في حقل المكتبات لتصبح صالحة لقهر الحدود بكل أبعادها: الزمان والمكان والبيئة بأن:

- نصبغ عليها صفة الحيطة والتجريد.

- نأخذ خصائصها ونسافر بها ونهجرها من أرضية المعلومات والمكتبات إلى أرضية جديدة خصائصها منتقاة بعناية لتكون صالحة على امتداد العلوم الإنسانية والقوانين في اعتقادنا تحمل في جوفها هذا البذرة الطيبة أو :

2- الاستيراد نستورد لها خلايا جذعية من علوم أخرى:

- علمية تجريدية: العلوم البحتة

- أو قاعدة يمكن إسقاطها على خارطة المعرفة الإنسانية في قبول تام مثل الإدارة، وعلم النفس، والمعرفة إلخ؛ مع الاختلاط والتجانس تكتسب القوانين صفة التعميم Generalization.

هذا يعني في المقام الأول أن نحاول - ولنا أجر المحاولة على أقل تقدير- أن نلبسها تحديدا بعض صفات العلوم البحتة: "العلمية والتجريد" التي تفتقدها الآن، فهي مجرد تعليمات وإرشادات للعمل في دائرة مغلقة تحتاج إلى جرأة في التناول تبعد عنها طبقات الوعي إن شئت "Consciousness"، والوعي كما قال عنه دوركهيم عدو العلم.

لا نريد بهذه العمليات التدخل في قوانين رانجا بالتغيير كما فعل الآخرون، فلتبقى كما هي في مكانها في تاريخ المكتبات عطاءً ثابتاً مثل نظرياته العظيمة في أبستمولوجية المعرفة وخطته التصنيفية التي قلبت موازين التصنيف الوثائقي وغيرها؛ ولكن أردنا فقط أن نقول أن هذه القوانين بعد معالجتها تصلح أن تكون مؤشرات Guide lines لمعايير لحقل المعلومات وغيره . أخذاً بالإدارة من بداياتها التقليدية مروراً بمدارسها وانتهاءً بإدارة الجودة الشاملة. القوانين متى ما تم تحويلها باستقطاب جينات الفلسفات الإدارية والقياسات المعيارية على النسق المقترح تنتقل أنوماتيكيا من منصة التعليمات العامة في مجال محصور هو المكتبات، تنتقل إلى منصة جديدة هي منصة الرؤى الفلسفية الإدارية تحديداً الاستراتيجية الإدارية وتصبح كائناً محوّراً وراثياً GMO . هنا دعوة وفرصة صريحة لسن المعايير والقياسات تشمل: القيادة، الاستراتيجية، الأسواق الحالية أو مجالات تسويق الخدمات في حالة المؤسسات الخدمية و المكتبات واحدة منها، الخدمات الحالية. المهارات وغير ذلك . هنا تتقافز عشرات المظان التي يمكن أن تصلح لوضع المعايير: الرؤية والرسالة "القيادة والاستراتيجية" الاستخدام، الإتاحة والسرية والشفافية، الخصوصيات داخل العموميات، معيار الزمان والمكان والبيئة، التنوع، التطوير وخلافه.

أهم الجينات المستلفة التي اخترناها من دائرة الإدارة نحددها كالآتي:

- الاستراتيجية- القيادة-الموارد البشرية-المتعاملون-التحسين المستمر- ثقافة التغيير

### عبقرية رانجا ناثان في الاستقراء والاستنباط المعرفي:

هذا العبقري الهندي سبق عصره بألاف السنوات الضوئية، أعطى إشارات عميقة لمسار المهنة لم تجد من يغوص فيها ويستنبط منها ما خفي، الرجل صاحب مدرسة فكرية متقدمة لا ينافس في الفلسفة والتفرد المعرفي وفي العبقرية العظيمة التي لا تعرف الحدود إلا أسطورة التوثيق جيسي شييرا وهو الآخر مغبون العطاء.. رانجا في فكرياته يلامس العمق الأعظم ويدهم البعد الخفي في الأشياء دون تذييل وحاشية..

الآن حان الوقت لإعادة صياغة إسهامات رانجاناثان على نسق جديد وإعمال الفكر في خباياها بالشكل والمضمون الذي ينسب هرائية تثبت النص والمنطق بالزمان والمكان والبيئة، وعبثية الركود والجمود في الاستقراء والاستنباط فليس التسليم والاستسلام - دائما- لما هو كائن فضيلة يثاب عليها الصامتون؛ فالباب مفتوح للاجتهاد ..إسهامات رانجا -بعين الرضا- جليلة لمن يجيد قراءة ما بين السطور، فالسطور أحياناً تخفي أكثر مما تقصح ويظل العطاء السخي في طياتها.

إنّ الأمر ليس سهلاً كما يبدو للوهلة الأولى فقوانين رانجا ليست مثل قوانين العلوم Laws of Sciences ثابتة لا تتغير ولا يمكننا تمثيلها رياضياً بالمعادلات الحسابية كما هو الحال في العلوم البحتة مثل قانون الطفو، قانون الجاذبية، قوانين البيولوجية، نظريات فيثاغورث الرياضية الخ الشيء الذي يزيد الأمر صعوبة وتعقيداً، لذا غاية ما نصله هو اتخاذها

إرشادات وتعليمات يمكن أن ندخل عليها يدنا بالتحسين متى ما لزم الحال دون أن نمس جوهرها أو روحها العام وقد فعلها الكثيرون<sup>17</sup> قبلنا بسبب موازنات ومتغيرات المكان والزمان والبيئة فتغيرت الكلمات ولم يتأثر النص الحقيقي دلالة ومعنى. ليس هدفنا أن ننسج منظومة جديدة على غرار ما فعل الآخرون، ما نريد فعله هو :

- إنهاء حالة التدجين التي رسمها رانجا.
- تجاوز مرحلة التهجين التي رسمها غيره، وفي كلتا الحالتين السابقتين الهدف واحد هو الاستمرارية على الخط المألوف.
- هدفنا الحالي هو الوصول إلى منطقة جديدة يتغير فيها المألوف جينياً بتداخل عناصر وراثية " DNA " من كائنين مختلفين أو أكثر والنتيجة خلق كائن جديد يحمل جينات الكائنين دون أن نتدخل في معطيات وبقية خلايا الكائنات قيد التجربة .. هذه هي الطبقة الجديدة التي نريد أن نعمل فيها طبقة التحوير وراثياً وهو منشط علمي مألوف ومعمول به تطبيقياً في الحيوان والنبات في حقل العلوم البحتة والتطبيقية، فكثيراً ما نسمع عن الأغذية المحورة وراثياً Genetically Modified: القمح المحور وراثياً، القطن المحور وراثياً، الأرز المحور وراثياً والأخير هو الأرز الذهبي وقد تم تحويره بإضافة جينات زهرة الدافيدل فزادت إنتاجيته وارتفعت قيمته الغذائية وأضيفت للأرز جينات وخصائص وراثية غير مألوفة من قبل. ويبقى الأرز المألوف لدينا زهرة الدافيدل حيثما وجدنا سابقاً دون تغيير. التحوير وراثياً يضيف بعداً تناسلياً وخصائص جينية مستحدثة لكائنات طبيعية ما كان من الممكن تحقيقه من التكاثر التقليدي Traditional breeding .

#### الجينات الوراثية:

الجينات في ابتسار شديد هي العناصر الأساسية لمكونات-الخصائص- الأشياء الطبيعية والتي تتمحور في الأصل وتنداح تلقائياً من الأصل إلى الفرع بالوراثة، فالابن يرث جينات والديه، النبات والحيوان تورث أصولها فروعها؛ إذن العناصر الأساسية هي:

- خصائص الجنس " Genus "
- انتقالها إلى الفروع يوحد الفصائل حاملة الخواص الموروثة " Species "
- الخصائص " Properties " بعضها تعريفي أي يعرف الشيء ويميزه عن غيره بخاصة الفوارق "Differences"، مثال الإنسان حيوان عاقل، العقل يميز الإنسان عن سائر الحيوانات والفارق أن من لا يعقل ليس إنساناً، من بعض الخصائص يكون خصائص مشاركة لا يختص بها الكائن وحده بل يتشارك الخاصة مع غيره مثال: خاصة التبخر في الماء والغاز؛ البعض الآخر يكون خصائص مصادفة أي يكون موجوداً تارة في الشيء ولا يوجد تارة أخرى
- خصائص الفوارق وقد تحدثنا عنها.
- المهم هنا هذا عالم نسيج وحده يعرف في خارطة العلوم بالهندسة الوراثية Genetic Engineering ما يهمننا منه هو العناصر الوراثية التي تحفظ الأصول والسلالة .
- لمس أرسطو في مجال التصنيف المعرفي هذا الجانب في محاوره العشر ، فعل ذلك العديد من فلاسفة تصنيف المعرفة وأعملوا فكرهم فيها اختزالاً نذكر منهم كثر، كوتس ثم رانجا معتمدين على فلسفات علم المنطق الإغريقي .
- على يد رانجا كان الاختزال الأخير حيث أدرجة في فلسفة الربط اللاحق " PMEST " فأصبح الأمر جد سهل بالنسبة لقضيتنا قيد البحث وفيه إشارة للجينات وإن لم يسمها بالاسم تحديداً
- Personality أكثر العناصر او الجينات محسوسة في المادة "تعادل الجنس"
- Material المواد المستخدمة - Energy الطاقة المبدولة
- Space المكان - Time الزمان
- التركيز على "الجينات الثلاث الأولى" ونفسر القوانين في ضوءها
- ❖ الخدمة المكتبية هي الغاية من وجود المكتبات
- ❖ الأوعية والمصادر هي المواد المطلوبة لتحقيق الغاية
- ❖ الطاقة المبدولة وهي المعالجات الفنية والتقنية
- ❖ الموارد البشرية هم القائمون على الخدمة

- 17 Neelameghan, A] Library is growing organism- SR Ranganathan. DLIBCOM, 2,(8-9) (2007) 2-3  
 - Parekh H, Five laws of Library science: continuing foundations in an information society DLIBCOM,298-9) (2007) 7-9  
 - Dasgupta A Library and Ranganathan Five Laws IASLIC Bulletin,52 (54) (2007)

❖ **المستفيدون**

هذه هي الجينات التي نقصدها بالتحوير

**ما التحوير الوراثي: Genetic Modification GM**

استخدام أساليب التكنولوجيا الحيوية الحديثة Biotechnology لتغيير جينات الكائنات الحية في النبات والحيوان، والكائن المحور وراثياً GMO هو نبات أو حيوان أو أي كائن آخر تم تغييره باستخدام التحوير الوراثي، والتحوير الوراثي يغير جينات الكائنات بطريقة غير ممكنة عن طريق وسائل التكاثر التقليدية Traditional breeding techniques كما سبق الإيضاح.<sup>18</sup>

القوانين متى ما تم تحويلها باستقطاب جينات الفلسفات الإدارية والقياسات المعيارية على النسق المقترح تنتقل أوتوماتيكياً من منصة التعليمات العامة في مجال محصور هو المكتبات.

**التحليل البراجماتي للقوانين :**

الفكرة العامة وراء قوانين رانجا هي ذات الرؤية العالمية للمهنة أن المحصلة النهائية لكل عمليات المعلومات والمكتبات هي الإتاحة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وهذا يعني وضع استراتيجية واضحة لتحقيق هذا الهدف المحوري. من هذا المنظور نستطيع أن نقول أن الاستراتيجية هي البؤرة الارتكازية الأولى في حقل المعايير تدخل في صميم أطروحات الساحر الواسعة التي حوت فأوعت

❖ **Books are for use**

بدأنا بها لأنها الأجر والأقوى، لا نذهب بعيداً أن قلنا هذه العبارة على إيجازها تكاد تكون Blue print لمشروع سياسات عريضة وبقية القوانين تابع لها، تتضمن في تكثيف شديد معايير عديدة:

- الرؤية
- الرسالة
- القيادة العملية الرشيدة وتعني أن المكتبيين والمعلوماتيين حملة رسالة تنظيم المعرفة الإنسانية
- ثقافة تلبية حاجة المستفيد والتزيد عليها
- ثقافة الإدهاش؛ أن يجد المستفيد أكثر مما يتوقع
- التحسين المستمر
- رفع مستوى العاملين
- بناء فرق العمل
- الإبداع والابتكار
- الرؤية الاستراتيجية
- فن حل المشكلات إلخ
- القانون مساحة جامعة لكل صنوف المعايير إذا لم يشفعه رانجا بقانون آخر لكفاه.
- كل ذلك يتجلى في كلمة الاختيار: اختيار الموقع المناسب للمكتبة، اختيار الكادر المؤهل والاهتمام بالتدريب المستمر

❖ **Each reader his book**

هنا دعوة لمعرفة دقيقة لحاجات المستفيد وتلبيتها وحاجات المجتمع وتلبيتها للتأكد أن الأوعية والوسائط تصل لمن قصدوا بالخدمة؛ فيتحقق بذلك شعار المكتبة: أن المعلومة المفيدة هي التي تأتي في الوقت المناسب للشخص المناسب بالقدر المناسب وهذا بلغة الجودة هو معيار تجويد المنتج أو الخدمة والتركيز على العميل أو المستفيد، رضا المستفيد هو الغاية.

❖ **Each book its reader**

توفير الكتب وتجويد معالجتها، وتيسير وسائل الوصول إليها، المعنى هنا مرتبط بالقانون الثاني، لكن التركيز هنا على المنتج. يمكن استخلاص معايير التميز من هذا القانون ونجملها اختصاراً في:

- التركيز على النتائج
- التركيز على المتعاملين
- القيادة وثبات الهدف
- الإدارة بالعمليات والأرقام
- تطوير الموظفين ومشاركتهم

- التعلم المستمر والإبداع والتحسين
- بناء الشراكات
- الالتزام المجتمعي

### ❖ Save the time of the reader

يؤكد القانون هنا على القدرة و ضرورة تلبية حاجات المستفيد ويقترح صيانة المكتبة والمجموعات وحسن الاختيار، ويشير إلى قدرات العاملين في معالجة البيانات؛ ليجد المستفيد حاجته Maximum efficiency & minimum loss of time وهنا مكن لابتداع معايير تتماشى ومعطيات البيئة والزمان والمكان ومحاولة جادة للتجديد في أدوات ومهارات التخزين والاسترجاع، وإعادة النظر في التنظيم المعرفي، واستحداث وسائل فنية وتقنية تحتوي متغيرات البيئة الرقمية.

### ❖ The library is a growing organism

يشير القانون إلى واجهات عديدة: المقتنيات، الكوادر، الخدمات، بنائية المكتبة، التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية خاصة مستجدات البيئة الرقمية.

### معايير جديدة لمستجدات البيئة الرقمية

التغيير الدرامي في استخدام المكتبات وفي خدمات المعلومات نفسها نتيجة لدخول الآلة الساحة المعلوماتية إضافة لأدهاشات وسائل الاتصالات الحديثة والتقدم الملحوظ في عمليات ترأسل البيانات نتيجة للتزاوج بين حقل المعلومات والاتصال؛ هذا التغيير المتسارع ترك بصمات لا تخطئها عين على المكتبات عامة والمكتبات الأكاديمية والبحثية بصفة خاصة.

بسبب التقليدية والسلفائية التي كانت تدار بها تلك المكتبات قبل الصحوه التقنية.

هذه محطة غير مسبوقه تحتاج إلى إعادة النظر وإعادة صياغة أدوار المكتبة من جديد.. ترى هل نستمتع ونعي عبارة رانجا "المكتبة كائن نام" لننوافق على معايير جديدة لتقديم خدمات أفضل في البيئة الرقمية هذه واحده. الثانية هي محطة قهرية لا فرار منها ونأخذ بالمقولة لا يغير الله قوما حتى يغيروا ما بأنفسهم. طبيعي جداً أن تتغير مهارات المهنة بالإضافة والتعديل ومناداة علوم الطفرة علوم الساعة حتى تقوم الساعة: التقانة والاتصالات الحديثة، لا بد أن ينعكس ذلك على المهنة والمهنيين خاصة؛ قدرات ومهارات جديدة تنضم إلى مهارتنا في تنظيم المعارف الإنسانية... مرة أخرى يطل علينا رانجا بعبارة التاريخة "المكتبة كائن نام:" نريد هنا وبشدة معايير للتغيير نستلها من الفلسفة الإدارية هل تسعنا جينات الإدارة؟ هل تسعنا في سد الفجوة بل الفجوة المفتعلة لتلاقي وتلاقح العلوم حد الانصهار. منطق الأشياء يقول وينادي بالتوحد المعرفي طوعاً أو قسراً.

هذا المناخ التجريبي التجديدي في ماهيات معطيات البيئة الرقمية بكل زخمها، أدى إلى التفكير في طبقات Layers جديدة تعتمد فلسفات الواقع الافتراضي The Virtual Reality هذا الطرح الحديث الذي نسف دون شك ماديات الواقع وواقعيات المتوقع وحدود التقيد بالزمان والمكان التي أشرنا له، وبذلك ندخل عصراً جديداً في عالم الافتراض والمحاكاة Simulation (عصر اللامحدود)، عصر الموجود افتراضاً، غير موجود على أرض الواقع، معتمداً بكثافة على تقنيات المعلومات المتقدمة جداً "الأبعاد الثلاثية"... كل هذا وغيره لا بد وأن يغير خارطة العطاء والخدمات في حقل المعلومات.... فنحن على أعتاب واقع جديد ومكتبات ومراكز توثيق جديدة تحمل مسميات جديدة تضم ملفات خدمات جديدة، تتطلع إلى قياسات ومعايير جديدة، وإلى كفاءات وقيادات جديدة ولا ننسى أن نقول مطامح جديدة من بينها إدارة المعارف. المعايير تقبع في عصب هذه المتراحات.

### منطق الرادار:

بنظرة فاحصة سريعة في معيار الجودة الأوروبي ذي الشهرة العالمية للتشبيه والمقارنة نجد أن بنوده ومحتواه ترد كالاتي، ولا تختلف عن مضمون ما توصلنا إليه في دراستنا:

- الرؤية Vision - الاستراتيجية - القيادة - الموارد البشرية

- الإدارة بالعمليات والأرقام - الشراكات - التحسين المستمر

### المبادئ الأساسية للتمييز

✓ التركيز على النتائج Results

✓ المنهجية Approach

Deployment	التطبيق	✓
Assessment	التقييم	✓
<sup>19</sup> Review	المراجعة	✓

تكونت من الأحرف الأولى من مفردات المبادئ كلمة RADAR  
لم تخرج تفاصيل الرادار في قضية المعايير عن ذات المعايير التي استخلصناها من قوانين رانجا مفصلة تماماً على  
مفردات منظومة المعلومات والمكتبات على التخصيص وعلى العلوم الإنسانية على العموم.

#### خاتمة :

هذه دراسة فلسفية استكشافية منهجية، نرجو أن يتعهد بها الباحثون بالمتابعة والإضافة بمزيد من الاستقصاء  
لتغطية تحوير حقل الإنسانيات وجعله متماشياً بالقدر المتاح مع المد المعرفي في اتجاه التوحد، والانسجام والتناغم .

### المصادر والمراجع

- أحمد زايد. علم الاجتماع : النظريات الكلاسيكية والنقدية. - دار الكتب المصرية : القاهرة؛ 1986
- أحمد محمد الشيبه النعيمي. مسألة العلمية في العلوم الإنسانية متاح على الرابط التالي [WWW.Achnelinfo](http://WWW.Achnelinfo) تاريخ الاطلاع الثلاثاء 20/04/2014م
- رضية آدم محمد: المؤتمر الثالث عشر لاتحاد المكتبات العربي: إدارة المعارف في البيئة الالكترونية الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات بيروت- نوفمبر 2002م.
- رضية آدم محمد ،حسام الدين عوض الله احمد القدال. فلسفة التغيير والتثوير في علوم المعلومات والمكتبات: أنموذج معياري. مجلة آداب. - ع26(يونيو 2016).
- سالم محمد السالم. خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين - الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1412هـ ،
- فريد راغب النجار ، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا. - الإسكندرية : مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر ، 1997م
- محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد- قضايا إدارية معاصرة - الإسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، 2009م
- محمد محمد الهادي . الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. - القاهرة : المكتبة الأكاديمية؛ 1990م.
- ناصر محمد العدلي. إدارة السلوك التنظيمي - الرياض : العدلي؛ 1993م
- نبيل على. العقل العربي ومجتمع المعرفة: مظاهر الأزمة واقتراحات الحلول - وزارة الثقافة : الكويت؛ 2009م - (سلسلة عالم المعرفة؛ 369).
- Copper, Richard ; A project – By project Approach to Quality A Practical Hand book for Individuals ;Teams & Organization 1998
- Dasgupta A Library and Ranganathan Five Laws IASLIC Bulletin,52 (54) (2007)
- Dixon , Nancy ; Evaluation :A tool for Improving HRD Quality P 190
- Lancaster , F.W; If you want to evaluate your library 2ed 1993
- Neelameghan, A] Library is growing organism- SR Ranganathan. DLIBCOM, 2,(8-9) (2007) 2-3
- Parekh H, Five laws of Library science: continuing foundations in an information society DLIBCOM,298-9) (2007) 7-9

Sen B K<sup>1</sup> Ranganathan Five Laws: Annual of Libray and Informati