خدمات الحوار الإلكتروني المكتبي

أ. سليمان بن ابراهيم الرياعي
جامعة الإمام
محمد بن سعود الإسلامية
قسم علوم المكتبات والمعلومات

تهدف المكتبات سواء كانت عامة أو جامعية أو وطنية أو متخصصة إلى خدمة المجتمع الذي تقع فيه عن طريق الخدمات المعلوماتية التي تقدمها له من خلال الوسائل المتاحة للوصول إلى المستفيدين مهما اختلفت الإيمانيات و الأهداف وراء الحصول على هذه المعلومات. فمنذ بداية ظهور المكتبات مع بداية التدوين حتى عصر الإنترنت لم تقف المكتبات يوما واحدا عن تقديم خدماتها المجانية، ففي زمن الثورة الصناعية استخدمت المكتبات الأدوات التقنية لخدمة المستفيدين، و في عصر الثورة الممغنطة ظهرت المكتبات بالوسائل السمعية و البصرية و السي دي أو الأقراص المدمجة، و في عصر الإنترنت ظهرت المكتبات الإفتراضية و الرقمية، و في جميع هذه العصور كانت المكتبة تسعى دائما لخدمة مجتمعها بالوسائل المتاحة.

اليوم وفى عصر الإنترنت، بدأت كثير من المكتبات تقاتل من أجل التحول إلى مكتبات إلكترونية، وبدأ كثير من المتخصصين يصور المكتبات الإلكترونية أو الرقمية كما لو كانت هي سر نجاح المكتبات .

في البداية دعونا نوضح القصد من المكتبات الإلكترونية أو الرقمية ونسأل:

هل هي شكل من أشكال الخدمات المعلوماتية؟

أم نوع جديد من أنواع المكتبات ؟

في الحقيقة اختلف كثير من المتخصصين في ذلك، وكان السبب في ذلك عدم وضوح السبب الحقيقي وراء نشوء هذا النوع من المكتبات في أذهانهم.

المكتبة الإلكترونية أو كما يحلو للبعض تسميتها الرقمية :

(Digital Library, Electronic Library)

فكرتها واحدة وهو وجود المعلومات بشكل غير ملموس بذاته. فهل ما تقدمة المكتبات اليوم من خدمات معلوماتية الكترونية هو في حقيقته مكتبة الكترونية؟

أقول لا ليس على إطلاقها، فالسبب في الحقيقة إن التغيير الحاصل في هذه المكتبات هو فقط امتداد لخدمات المكتبات كما مر بنا سابقا. فالمكتبة الإلكترونية بطبيعتها الحقيقية لا يوجد لها مقر ملموس بذاته. و لا تنطلق من مكتبة و إنما تنطلق في الغالب من مراكز معلومات متخصصة أو جمعيات مهنية أو مؤسسات حكومية. فلنتجاوز هذا النقاش إلى موضوع مقالنا هذا.

في هذا العصر معظم المكتبات لديها مواقع على الإنترنت والتي من خلالها تبث العديد من أشكال الخدمات المعلوماتية الإلكترونية، وتعرض نماذج من أوعية المعلومات المختلفة كالأدلة و الخرائط و فهارسها الببليوجرافية و المواد السمعبصرية و الموسوعات و كذلك المواقع المختارة على الويب في مواضيع محددة؛ لكن ظهر لنا في السنتين الأخيرتين ما يطلق عليه (الشات مع المكتبيين) أو الحوار الإلكتروني مع العاملين في قسم الخدمات المرجعية في المكتبة

بداية ظهور هذا النوع من الخدمات كانت في المكتبات الجامعية نظرا لوجود فئة محدودة من المستفيدين يمكن خدمتهم و لظهور تقنيات التعليم عن بعد. تطورت هذه الخدمة و انتشرت حتى أصبحت تقدمها المكتبات العامة في الدول المتقدمة، ولتضمن بعضاً من هذه المكتبات العامة عدم اتساع الأمر عليها وبالتالي عدم قدرتها على تلبية حاجات طالبي هذه الخدمة فقد اشترط بعضها إدخال الرمز البريدي لمكان السكن حتى يتأكد المكتبيون أنك تقع في إطار المنطقة التي يخدمونها، و هناك من المكتبات العامة من لا يقيد الخدمة بفئة معينة فكل شخص في العالم قادر على الإستفادة من خدماتهم حتى أنك تجد مكتبة صغيرة في قرية من قرى كاليفورنيا لا تتجاوز مجموعتها الخمس و العشرين ألف عنوان و تجيب على مستفيد من إحدى قرى المملكة العربية السعودية من خلال الإنترنت .

يعتبر هذا النوع من الخدمات المرجعية عالي المواصفات و متقن جداً و يدل على الروح الخدمية العالية للمكتبيين في هذه الدول من أجل خدمة المستفيدين مهما تباعدت الثقافات و مهما اختلفت المعتقدات، وربما كان هذا هو السبب الحقيقي للتقدم التقني الذي تعيشه هذه الدول بينما نحن لازلنا نصنف ضمن دول العالم الثالث.

ربما لا يخفى على كثير من المطلعين على المواقع في الشبكة العنكبوتية مدى انتشار مواقع الحوار الإلكترونية حتى إنه يمكننا القول أن كثيراً من مستخدمي الإنترنت سبق لهم استخدام الحوار الإلكتروني، مما دفع المكتبات لاستغلال هذا التوجه لمساعدة المستفيدين و تزويدهم بالمعلومات مباشرة و في كل لحظة مجاناً .

ويجدر بنا هنا القول أن نشير إلى اختلاف طبيعة المعلومات المقدمة للمستفيدين من خلال الشات أو الحوار الإلكتروني من مكتبة لأخرى، فهناك من المكتبيين من يحيل المستفيد إلى مجموعات مكتبة معينة، و هناك من يقترح مجموعة من المصادر و الكتب، و هناك من يجيب إجابة مباشرة، و هناك من يقترح عدد من المواقع في الإنترنت و التي قد تخدم السائل .

كيف تجرب هذه الخدمة بنفسك؟

اذهب إلى أي محرك بحث ولعلنا نقول على سبيل المثال WWW.GOOGLE.COM وذلك لشهرته و قوته و اكتب إحدى العبارات التالية:

LIVE REFERENCE CHAT WITH LIBRARIAN ONLINE LIBRARIAN CHAT REFERENCE

سوف تجد العديد من المكتبات حول العالم تقدم هذه الخدمة و يمكنك السؤال عن أي معلومة تريدها و من خلال تجربتي لهذه الخدمة لم أجد مكتبة ترفض الرد على استفساراتي و في أحلك الظروف يحيلك المكتبي إلى مكتبات أخرى.

كيف تتم عملية خدمة الحوار الكترونية مع المكتبيين؟

عادة يقع في موقع المكتبة على الإنترنت رابط يؤدي بك إلى صفحة خاصة بالحوار الإلكتروني المكتبي، وعند الضغط عليه تظهر إشارة لدي المكتبي في المكتبة أن هناك من يريد الحوار معه، واعتماداً على عدد العاملين في قسم الخدمات المرجعية و عدد المستفيدين المتصلين في نفس الوقت تكون سرعة الإجابة على طلبك، بعد أن يلبي المكتبي الموكل بهذه المهمة طلبك للحوار تفتح أمامك شاشة الحوار والتي غالباً ما يبدأها المكتبي بمقدمة ترحيبية و السؤال عن حاجتك من المعلومات، عندها تقوم بكتابة السؤال الذي تبحث عن إجابة عنه، و بناء على طبيعة سؤالك فقط يطلب منك المكتبي الانتظار و قد يرد مباشرة عليك أو يحيلك إلى بعض المصادر الإلكترونية.

أما من حيث البرامج المستخدمة في هذه الخدمة فهناك العديد من البرامج التي عادة ما تستخدمها المكتبات لمثل هذه الخدمات، يقول ستيفن فرانكويغ في إحدى دراساته عن خدمات الحوار الإلكتروني المكتبية أن هناك ثلاثة مجموعات للبرامج الجاهزة تستخدم عادة في المكتبات اليوم وهي:

- CHAT
- WEB CONFERENCING
-WEB CONTACT CENTER SOFTWARE

ولكن بعض المكتبات ترى أحيانا أن تصمم نموذجا خاصا بها للحوار الإلكتروني يستطيع المستفيدون الوصول إليه في الساعات التي تحددها المكتبة مثل:

-ANEXA.COM
-CHATSPACE.COM
-YAHOO CLUBS

كما أن هناك مكتبات أخرى ترى استخدام بعض البرامج المجانية ولكن هذا النوع من البرامج أن يستلزم أن تكون منصبة في جهاز المستفيد حتى يستطيع أن يستفيد من هذه الخدمة مثل:

-AOL INSTANT MESSENGER
-ICQ
-NETSCAPE CHAT
-NETMEETING
-WOW (WEB OPERATOR'S WINDOW)

ولكن بعض المكتبيين يعيب على هذه البرامج عدم معرفة بعض المستفيدين لكيفية استخدامه كما أنها تحتاج أن تكون منصبة في جهاز المستفيد مما يجعل بعض المستفيدين غير قادر على الحصول على هذه الخدمة لعدم توفر البرنامج في جهاز الحاسب الآلي الخاص به أو الذي يستخدمه مما يدفع أغلب المكتبات لاستخدام الأنواع التي لا تتطلب تنصيب البرنامج في أجهزة المستفيدين و لا يطلب من المستفيد سوى الضغط على رابط طلب الخدمة، وبدأت كثير من الشركات التجارية تقدم خدماتها في مجال توفير البرامج الحوارية مجانا للمكتبات و لكنها تشترط الحصول على نسخة من الحوار الإلكتروني الذي جرى بين المكتبي و المستفيد مما يجعل أغلب المكتبين يتحرجون و يكونون مقيدين أكثر عند الإجابة على أسئلة المستفيدين، وتقوم هذه الشركات ببيع المعلومات إلى جهات أخرى مثل الناشرين و الشركات التجارية، لذلك تقدم الآن أكثر من ٢٠٠ مكتبة حول العالم خدمة الحوار الإلكتروني و قليل منها من قام بإنجاز برامج خاصة به أو اعتمد على البرامج التي تقدمها هذه الشركات التجارية.

نماذج لخدمة الحوار الإلكتروني المكتبي:

لعل الأمثلة كثيرة على المستوى العالمي و نبدأ على مستوى المكتبات الوطنية فنرى مكتبة الكونجرس الأمريكي التي تقدم خدمة الحوار الالكتروني المكتبي على مختلف التخصصات فهناك في الإقتصاد و الإنسانيات و التقنية وغيرها، وهي متوفرة على هذا الرابط

أما على مستوى المكتبات العامة فمن الأمثلة :مكتبة منتقمري العامة :
http://www.mont.lib.md.us/branchinfo/askalibrarian.asp
أما على مستوى المكتبات الجامعية فهناك جامعة واشنطون:
http://www.mont.lib.md.us/branchinfo/askalibrarian.asp
وكذلك بعض كليات المجتمع بدأت في تقديم مثل هذا النوع من الخدمات الالكترونية ومثل ذلك كلية ديفيد سون للمجتمع
http://www.davidson.cc.nc.us/lrc/Email.htm

واقع المكتبات العربية:

لازالت المكتبات العربية متأخرة في هذا المجال حتى أنني لم أجد مكتبة عربية حتى الآن تقدم هذه الخدمة وربما يعزي البعض ذلك إلى كون أغلب المكتبات العربية لا تملك مواقع على الإنترنت، ولكن الأمل دائما موجود في كبرى المكتبات السعودية التي تملك مواقع على الإنترنت مثل: مكتبة الملك فهد الوطنية و التي تملك اكبر طاقم مكتبي للخدمات المرجعية في السعودية و مكتبة الملك عبدالعزيز العامة ثم المكتبات الجامعية، فأقول لهم نحن في انتظاركم و المستفيدين مشتاقون إلى هذا النوع من الخدمات سواءً داخل المملكة أو خارجها. فهذه الخدمة لا تكلف المكتبة شيئاً يذكر مقابل الفائدة المرجوة من هذه الخدمات المرجعية خصوصا أن كبرى مكتباتنا تملك تجهيزات عالية المستوى وتستخدم نظما عالمية لضبط مجموعاتها وتملك مواقع على الإنترنت وأقساما للخدمات المرجعية .

ولمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة هناك عدد كبير من المقالات حول هذا الموضوع يمكن الرجوع إليها ولعلي اقترح

-An analytical survey of chat reference services by Stephen . Francoeur, ٢٠٠١
-Gest editorial: virtual reference, today and tomorrow by Karen Cccone, ٢٠٠١
-Vetual references at North Carolina state: the first one hundred days by joshus Boyer, ٢٠٠١