

خدمات المستفيدين
بين المجانية

وسياسات التسعير

حمد بن إبراهيم العمران
مدير إدارة مراكز مصادر التعلم والمكتبات المدرسية

تمهيد:

هل يجب أن يدفع المستفيد من المكتبة رسوماً مقابل خدماتها، والتي يقضي فيها موظفوها وقتاً وجهداً يكلف المكتبة مبالغ كبيرة؟

هل يجب أن يدفع المستفيد رسوماً لقاء استخدام قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة والمكلفة جداً؟

في الحقيقة هذا السؤال يكشف عن مقدار الخلاف وأوجه الاختلاف حول هذا الموضوع، وفي الحقيقة فقد تجاذب الخلاف حول هذه القضية فريقان:

• الفريق الأول يرى قبل كل شيء أننا يجب بداية أن نرجع إلى المفاهيم العامة والقواعد الأساسية للهدف من وجود

المكتبة، والتي يرون أن فرض هذه الرسوم سيحولها إلى مكتبة تجارية تخدم فئة معينة من الرواد القادرين على دفع هذه الرسوم وفي الوقت ذاته يحرم الفقراء منها، وهذا من شأنه أن يوسع الفجوة بين الطبقات الاجتماعية، ويفقد المكتبة ركيزة أساسية تقوم عليها وهي الوصول المتكافئ للمعلومات.

• أما الفريق الثاني فيرى أننا في عصر تغيرت فيه المفاهيم وأصبحت الخدمة

المجانية للمكتبات أمر يصعب استمراره في ظل التكاليف الاقتصادية الحالية لمثل هذه الخدمات، والتي تثقل كاهل المكتبات والتي يصعب معها الاستمرار في تقديم هذه الخدمات، وبالتالي يستحيل التوسع فيها وتطويرها وتحسينها.

عموماً عرضت الفئات المختلفة حول هذه القضية الأمر من جوانب متعددة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية، ولكنهم جميعاً وجدوا صعوبة كبيرة عند الدفاع عن وجهات نظرهم في الموافقة بين حاجاتهم وقتاعاتهم. وقبل أن نعرض وجهات نظرهم دعونا نرجع إلى الوراء قليلاً ونقوم بعرض شامل للقضية منذ بدايتها.

لمحة تاريخية:

مولت المكتبات العامة في أمريكا عن طريق الضرائب وذلك عندما افتتحت أول مكتبة عامة في نيويورك عام 1787، قبل ذلك الوقت كانت المكتبات العامة تمول من قبل مستخدميها، ولكن بداية التأسيس الحقيقي للمكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية كان في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، ففي عام 1852 أسست مكتبة بوسطن العامة وكانت البداية الحقيقية لحركة المكتبات العامة، ومع نهاية ذلك القرن كانت معظم المدن الأمريكية لديها على الأقل مكتبة عامة واحدة، وظهرت في تلك الفترة مناقشات حادة حول وجوب أن تكون المكتبات العامة ممولة من قبل الضرائب، وكان يحكم هذا النقاش دور المكتبة في الحياة المدنية.

في الحقيقة عرفت المكتبة العامة في الولايات المتحدة كمؤسسة تربوية، وكان مفهوم المكتبة العامة المجانية موازياً لمفهوم لتعليم العام المجاني (Public Library, Public School).

بشكل واضح، ولكن بعض المكتبات الحكومية فرضت رسوماً رمزية على بعض الخدمات وخصوصاً الاشتراكات والتصوير والاستنساخ، والبعض الآخر فرض رسوماً على العديد من الخدمات ولكنها تبقى رسوماً غير مربحة ويستحيل أن تعتمد عليها هذه المكتبات لتمويلها ذاتياً. وتستخدم العائدات عادة في توفير بعض المستلزمات الضرورية للمكتبة وفي البعض الآخر يقومون بتوريدها لصندوق الجهة الأم.

ما التكاليف التي تترتب على عملية تقديم الخدمة؟

ربما يسأل البعض ما هي التكاليف التي تتحملها المكتبات نظير تقديمها الخدمات للمستفيدين؟، في الحقيقة يمكن تقسيم هذه التكاليف التي تترتب على تقديم هذه الخدمات إلى نوعين:

- **تكاليف ثابتة:** وهي التكاليف التي تتحملها المكتبة في حال قدمت هذه الخدمات أم لم تقدمها، مثل المبنى، استهلاك الكتب، الرواتب للموظفين الثابتين، الأثاث والتجهيزات ... الخ
- **تكاليف متغيرة:** وهي التكاليف التي ترتبط بالخدمة ذاتها ولا تتكلفتها المكتبة إذا لم تقدم المكتبة الخدمة، وهي المرتبطة بالخدمات وتزيد كلما زاد تقديم هذه الخدمات، مثل الرواتب لمقدمي الخدمة، الاتصال بقواعد المعلومات، تكاليف التدريب، الاتصالات ... الخ

وجهات النظر حول فرض الرسوم على خدمات المستفيدين في المكتبات

كما مر بنا سابقاً فإن هناك خلاف كبير وجدلي حول فرض رسوم على الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين، وقد ساق كل فريق أدلته وبراهينه ليؤكد صحة وجهة نظره، ولعلنا هنا نستعرض وجهات النظر هذه.

المعارضون لسياسة فرض الرسوم على خدمات المستفيدين لا يرون فرض رسوم على خدمات المكتبة للأسباب التالية:

- لأن ذلك يناقض التقليد المعروف بمجانبة تقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبات.
- أن في هذا إجحاف بالمواطن في الدول التي يدفع المواطنون فيها ضرائب، حيث إنه يدفع الضرائب مرتين، فالمكتبات العامة في هذه الدول تمول من قبل الضرائب التي يدفعها المواطن، فكيف يدفع رسوم مقابل خدمة هو من مولها؟
- قبل فرض رسوم على أي خدمة يجب أن تطور هذه الخدمات حتى تكون مستحقة لتكون بمقابل، فالمعارضون لهذه الرسوم ينظرون إلى أن الخدمات في المكتبات وخصوصاً العامة لازالت بدائية ولا تملك المبرر الكافي لتحصيل هذه الرسوم.
- أن هناك تفرقة عنصرية ضد من لا يستطيع أن يدفع، فعن

وبذلك اعتبرت امتداداً لنظام التعليم العام فبالإضافة إلى تقديم المعلومات لأفراد المجتمع كان هناك دعم للتقدم الثقافي والأخلاقي فيه، فقد كانت مصدراً للتعليم الإضافي للطلاب، كما ساهمت في تطوير ثقافة المجتمع من عدة جهات مثل تعليم اللغة الإنجليزية والثقافة الأمريكية للمهاجرين الذين وصلوا إلى الولايات المتحدة في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين وبذلك اعتبرت المكتبة العامة خدمة مدنية ولم تواجه أي معارضة لتمويلها من قبل الضرائب في تلك الفترة.

وفي الحقيقة فإن معظم وجهات النظر التي تعارض وضع الرسوم تعتمد على القيم الأمريكية المتمثلة في المساواة والديمقراطية وفي حق الوصول إلى المعلومات لكل إنسان على الأرض الأمريكية، والغريب أن هذه المعارضة ظهرت بشكل كبير لدى المكتبيين، ولعل متابعة بسيطة لما كتب حول هذا الموضوع في مجلة المكتبة (Library Journal) الصادرة عن جمعية المكتبات الأمريكية (ALA). والتي كانت مسرحاً لنقاش طويل وحاد حول هذه القضية. يوضح أن هناك شبه تأكيد على أن تقدم المكتبات العامة خدماتها مجاناً وأن تقدم خدمات البحث في قواعد البيانات البيولوجرافية للمكتبات الأخرى مجاناً كذلك، ولعل هذا واضح الآن في المكتبات العامة الأمريكية حيث لازالت معظم المكتبات تقدم هذه الخدمات للمستفيدين مجاناً أو بشكل شبه مجاني.

أما في المملكة العربية السعودية فلم نمر بعد بهذه المرحلة

**قبل فرض رسوم على
أي خدمة يجب أن تطور
هذه الخدمات حتى
تكون مستحقة لتكون
بمقابل، فالمعارضون
لهذه الرسوم ينظرون
إلى أن الخدمات
في المكتبات وخصوصاً
العامة لازالت بدائية ولا
تملك المبرر الكافي
لتحصيل هذه الرسوم.**

- أن الرسوم ستسمح بتطوير وتحسين الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستخدمين.
- الناس لا تعارض دفع الرسوم على الخدمات التي يستفيدون منها حقيقة.
- الضعف والتناقض المتواصل في ميزانيات المكتبات، حتى أنها أصبحت الخيار الأول للترشيد في استهلاك الميزانيات.
- تساعد الرسوم في الحد من الاستخدام المفرط للخدمات.
- وجود رسوم سواء كانت حقيقة أو رمزية على الخدمات يجعل المستخدمين يحسون بمقدار وقيمة الخدمات والمعلومات التي يحصلون عليها.
- عدم وجود رسوم سيجعل هناك ضغطاً كبيراً على الخدمات، وبالتالي سيؤدي ذلك إلى ضعف الخدمة وبالتالي عدم توسيع نطاق الخدمات.
- تحديد أجور تكلفة الخدمات من أجل تحديد الرسم المناسب لها يجعل إدارة المكتبة في حال كانت التكلفة عالية تفكر في طرق بديلة لتقديم هذه الخدمة بكلفة أقل.
- الرسوم المترتبة على سوء استخدام الخدمات الحكومية يعادل الرسوم المحددة للخدمات.
- وجود رسوم على الخدمات يجعل المستخدمين يفكرون قبل طلب هذه الخدمات، بمعنى أنها ستعدل من تفكير المستخدمين، وسيقتصر طلب هذه الخدمات على ما هو ضروري بالنسبة للباحث.
- تمكين المكتبات من دعم مواردها وزيادة إيراداتها بما يساعدها على القيام بمهامها ومن ثم تحقيق أهدافها.
- تمكين الخدمة من الاستقلال بنفسها عن طريق التمويل الذاتي.
- تخفيف عبء التكلفة المباشرة عن كاهل الجهة الأم الراعية للمكتبة.
- عندما تكون الخدمة تجلب مالا فإن المكتبة ستسعى بشكل جدي لتسويق خدماتها على نطاق واسع مما يؤدي إلى زيادة عدد المستخدمين.

قانونية فرض الرسوم على الخدمات:

يعارض القانون في بريطانيا فرض رسوم على خدمات المكتبة، وينص على أنه لا يجوز لإدارة المكتبة فرض رسوم على خدمات المكتبة، وفي المقابل يكتف الغموض القانون في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد دعا مؤتمر البيت الأبيض حول خدمات المكتبات والمعلومات إلى حق المواطن في الوصول الكامل إلى المعلومات، كما أوصت جمعية المكتبات الأمريكية بذلك في مؤتمرها لعام 1977 ونصت التوصية على التالي: لئلا إن من الظلم أن يدفع المستخدمون من المكتبات العامة المدعومة أجوراً

يعارض القانون في بريطانيا فرض رسوم على خدمات المكتبة، وينص على أنه لا يجوز لإدارة المكتبة فرض رسوم على خدمات المكتبة، وفي المقابل يكتف الغموض القانون في الولايات المتحدة الأمريكية

- طريق فرض هذه الرسوم لن يكون بإمكان من لا يستطيع أن يدفع الحصول على المعلومات والخدمات.
- ستكون عملية تنمية المجموعات مركزة على تلبية حاجات من يستطيع أن يدفع فقط، والذي هو المستفيد من هذه الخدمات.
- المكتبات العامة مصلحة عامة مثل المدرسة.
- أنها تخالف الحق المكفول في وصول الجميع إلى المعلومات.
- أنها ستحقق فوائد وقتية وقربية ولكن بالمقابل ستعرض إلى خسائر على المدى البعيد.
- تناقص الإفادة من جانب من يعانون من ضائقة مالية.
- الحد من العلاقة الخاصة التي تربط بين المركز والمستفيد.
- المشكلات المتعلقة بالفواتير الخاصة بالخدمة.
- احتمال تحول المستخدمين للإفادة من خدمات أخرى تقدمها جهات غير المكتبات.
- التضحية باتفاقات التبادل مع المكتبات الأخرى، حيث يستحيل أن أقدم معلومات مجاناً مكتبة تباع هذه الخدمة.

بينما يرى المؤيدون لسياسة فرض الرسوم للأسباب التالية:

- أن من المنطق والعقل والثقافة التجارية هو تقديم الخدمات لمن يستطيع أن يدفع.
- أنه جرت العادة على أن يدفع الناس عند استخدام مرافق العامة مثل الطرق والجسور والمتاحف فلماذا لا ينطبق ذلك على المكتبات.

وبالتالي نجد أن هناك في السعودية مشكلة، فالرسوم المحصلة لن تعود لصالح الخدمة وتحسينها بل ستعود إلى خزينة الدولة، بينما في الولايات المتحدة الأمريكية فالنظام واضح جدا وصارم في هذه النقطة بالذات وينص على أنه يجب أن تصرف رسوم أي خدمة على تحسين وتطوير هذه الخدمة.

أنواع المؤسسات التي تقدم خدمات المعلومات:

ونظراً للاختلاف الحاد حول هذه القضية فقد ظهرت مؤسسات معلومات تجارية تنافس المكتبات وتعتمد على تقديم المعلومات كمصدر لتمويلها، وبالتالي فإنه يمكننا أن نقسم المؤسسات التي تعمل على تقديم المعلومات والخدمات للمستفيد إلى فئتين:

• مؤسسات المعلومات التابعة للقطاع العام: وهي المؤسسات التي ظلت لزم من طویل تقدم خدمات المعلومات مجاناً، ولذلك كان اتجاهها لتقاضي رسوم على بعض الخدمات مثار جدل كبير بين المؤيدين الذين يرون أن تكاليف مؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها قد أصبحت مرتفعة بشكل كبير، وقد تزامن هذا الارتفاع في التكاليف مع الضغوط الاقتصادية المتنامية على الميزانيات العامة، مما حتم على المكتبات أن تلجأ إلى فرض

ورسوماً مقابل خدمات المعلومات بما في ذلك الخدمات المقدمة باستخدام أحدث التقنيات (كما تنص قوانين بعض الولايات المحلية على عدم شرعية فرض رسوم، ومن ذلك القانون في كاليفورنيا الذي شدد على حرية الوصول المجاني إلى مصادر المعلومات في المكتبات.

في المملكة العربية السعودية المكتبات العامة تتبع عادة جهات حكومية. كانت سابقاً وزارة التربية والتعليم، وصدر قرار من مجلس الوزراء بنقلها إلى وزارة الثقافة والإعلام، ولكن تنفيذ هذا القرار بشكل كامل لازال مادة دسمة للخطابات المتبادلة بين الوزارتين. وفي أحيان قليلة جهات أهلية أو جمعيات خيرية، وعادة الجهات الحكومية تقدم خدماتها مجاناً وفي حال فرضت رسوم فإن هذه الرسوم يجب أن تعود إلى خزينة الدولة مباشرة ولا يجوز صرفها على الجهة التي حصلت عليها إلا في حالة وجود استثناء من قبل المقام السامي، فقد صدر الأمر السامي رقم 5733 في 1395/5/4 هـ بالموافقة على نظام جباية أموال الدولة والذي نص في فقرته الثالثة على التالي: (تجبي الضرائب والرسوم المقررة وبدلات الالتزام وذمم الموظفين والأفراد وجميع العائدات للدولة) وزارة المالية والاقتصاد، مطبوعة الحكومة الأمنية، 1393 هـ، ولم يصدر أي تعديل لهذه المادة.

هناك في السعودية مشكلة، فالرسوم المحصلة لن تعود لصالح الخدمة وتحسينها بل ستعود إلى خزينة الدولة، بينما في الولايات المتحدة الأمريكية فالنظام واضح جدًا وصارم في هذه النقطة بالذات وينص على أنه يجب أن تصرف رسوم أي خدمة على تحسين وتطوير هذه الخدمة.

لا تتوفر لغيرها.

- العالمية والتي لا تحدها حدود، فالمكتبات العامة تقيد أن يكون المستفيد ضمن نطاقها.
- السرعة في تنفيذ الطلبات.
- المجازفة بتحديد السعر مسبقا.
- الاهتمام الكامل بالطلب.

تسويق خدمات المستفيدين:

في حال فرضت رسوم على خدمات المستفيدين في المكتبات فإنه يتوقع من المؤسسات المعلوماتية التي تفرض هذه الرسوم أن تقوم بحملة تسويقية كبيرة من أجل إعلام المستفيدين بهذه الخدمات بما يحقق عائد ربحي يغطي التكاليف ويساعد المكتبة على الاستفادة من هذه الخدمات بما يطورها ويحسن من أدائها.

وهناك أساليب مختلفة من الممكن أن تتبعها المؤسسة من أجل تسويق هذه الخدمات ومنها: النشرات، الإعلانات، اللقاءات، الجمعيات المهنية، المؤتمرات، الدعاية، البيع الشخصي.

مشاكل واجهت ترسيم الخدمات:

- عملية ترسيم الخدمات لم تمر بطريق ممدد، فقد واجهت المؤسسات التي تبنتها مشاكل عديدة مثل:
- حقوق الملكية الفكرية، حيث إن الاستغلال المادي لمصادر المعلومات جعل أصحاب الحقوق الفكرية لهذه المصادر يطالبون بنصيبهم من هذه الرسوم، أو على الأقل بمقابل لكل عملية استخدام لمؤلفاتهم.
- سرية المعلومات حول من قدمت له الخدمة، فكثير ممن يدفع مقابل هذه الخدمات يرغب بأن لا يعرف أحد أي معلومة حول هذه العملية، كما يطلب بأن لا يستغل ما قدم له

رسوم على بعض أو كل الخدمات التي تقدمها للحد من هذه الاختناقات الاقتصادية والتكاليف المتزايدة للتشغيل وإدامة زخم العمل.

- مؤسسات المعلومات التجارية المستقلة (التابعة للقطاع الخاص): وهي المؤسسات التي يكون مصدرها الرئيسي للدخل تقديم خدمات المعلومات سواء أكان المالك فردا أو شركة. أما فيما يتعلق بخدمات المعلومات التجارية التي تقدمها مؤسسات المعلومات التابعة للقطاع الخاص، ومؤسسات المعلومات التجارية المستقلة، فليس هناك حدود لهذه الخدمات فقد تكون المؤسسة متخصصة في خدمة واحدة أو مجموعة محدودة من الخدمات، وقد تكون هذه الخدمات شاملة ومتعددة وفقا لإمكانياتها المادية والبشرية والتقنية.

وهنا نطرح سؤالاً...

لماذا ظهرت هذه المؤسسات التجارية؟

في واقع الأمر هناك عدة أسباب أدت إلى ظهور هذه المؤسسات التجارية، ومنها:

- تقديم الخدمة بكل يسر وسهولة، فهذه المؤسسات تقدم مجموعة واسعة من الخدمات وبأساليب تجارية تسهل على المستفيد الحصول على ما يريد.
- القدرة على ضبط التكاليف، فالمستفيد بعد أن يحدد حاجته تقدم له هذه المؤسسات التكلفة الحقيقية والدقيقة للخدمة.
- السرية: وهذه خاصية مميزة حيث تتميز هذه المؤسسات بأنها تحافظ على سرية المعلومة المطلوبة وسرية الطلب ذاته.
- تقديم المعلومة بالطريقة المناسبة للمستفيد وبما يحقق رغباته وتطلعاته.
- تجميع المعلومات يتم عبر شبكة واسعة من المصادر التي

المهنية وغير المهنية والانتقالات والمواد المنشورة. وغالبا ما يضاف إلى هذه الرسوم نسبة (ربح) معينة .

أخيراً يبقى السؤال ...

لو خيرت مكتبة بين فرض رسوم على خدماتها أو تخفيض الخدمة بشكل كبير أو إلغائها تماما، فماذا ستختار؟ أترك الجواب لك أخي القارئ.

ودفع مقابله مرة أخرى لشخص آخر.

- التبعات القانونية عن الخطأ في تقديم المعلومات.
- عدم العثور على المعلومات.
- عدم قناعة المستفيد بتكامل المعلومة أو رضاه عن الخدمة
- استخدام المكتبات العامة للحصول على المعلومات
- التنافس
- التطورات التقنية

الخدمات التي تقدمها المكتبات ويمكن فرض رسوم عليها:

ومن الخدمات التي يمكن فرض رسوم عليها التالي:

- اشتراكات العضوية: ويستلزم ذلك فرض رسم أساسي، وغالبا ما يكون رسما رمزيا يضمن للمشارك الحق في الإفادة من المرفق، وغالبا ما يكمل هذا الرسم للمشارك حداً أدنى من الخدمات، كإحدى النشرات الإخبارية الدورية أو إحدى النشرات الإحاطة الجارية مثلا، أو الحق في الاستفادة من والإمكانيات المرجعية للنظام. كذلك يمكن لهذا الرسم أن يعطي للمشارك الحق في الحصول على الخدمات المنشورة بسعر مخفض أو يتيح له الحصول على إجابات على عدد محدد من الاستفسارات، وعادة ما تكون رسوم الاشتراك بالنسبة للمستفيدين من خارج المؤسسة أعلى منها بالنسبة للأعضاء.
- الرسوم مقابل الوثائق: ويمكن لهذه الوثائق أن تشمل النشرات الدورية والمجلات المتخصصة، ونشرات الاستخلاص والتكشيف، وتقارير الموقف الراهن في بعض المجالات، والأعمال التجميعية، وتقارير المؤتمرات، والكتب أحادية الموضوع (Monographs)، وتقارير البحوث، وجداول البيانات، والورقيات، المصغرات الفيلمية، والبطاقات المثقبة، والأشرطة ... الخ.
- الرسوم مقابل الترجمات: ويمكن للمواد الداخلة في هذه الفئة أن تتراوح ما بين ما هو اقل من الصفحة الواحدة والكتب أحادية الموضوع المكونة من عدة مئات الصفحات .
- الرسوم مقابل استنساخ الوثائق: وتشمل هذه الفئة المصغرات الفيلمية والاستنساخ الحراري والتصوير الفوتوغرافي والبطاقات المثقبة والأشرطة.
- الرسوم مقابل الرد على الاستفسارات: ويتم إعداد جداول الرسوم وفقا للجهد المستفيد في الرد على هذه الاستفسارات، وعادة ما تكون رسوم الاستفسارات العاجلة أعلى من رسوم الاستفسارات العادية.
- رسوم الاشتراك في الندوات والحلقات الدراسية وبرامج التدريب: وعادة ما يتحمل المشاركون في هذه الأنشطة الرسوم التي تغطي تكاليف إعداد المادة الموضوعية، والقوى البشرية

المراجع العربية:

1. الميموني، محمد (1993). خدمات المعلومات المرسمة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
2. الوردى، زكي، المالكي، مجبل (2002). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
3. عبد الهادي، زين (2004). اقتصاديات خدمات المعلومات، القاهرة: ابيس كوم.

المراجع الأجنبية:

- Abelsnes, Kristine. Fees For Library Services
- Berry, John. (1977). Library Journal The Free Dilemma, March 15.
- Berry, John (1996) PLA Stacks The Deck For Fees. Library Journal. April 15.
- Bloomfield Township Wants City Patrons To Pay Same/ Delores Patterson. Social Responsibilities Discussion Group Paper
- Butterworth, Margaret. The Entrepreneurial Public Library: The Policy And Practice Of Fee-Based Services.
- Intner, Sheila , Schement, Jorge. (1987). Service The Ethic Of Free. Library Journal October 1.
- Jacso, Peter (2000). Finding Free Databases To Replace Fee-Based Information Services, Computers In Libraries, 10417915, Nov/Dec2000, Vol. 20, Issue 10
- Nielsen, Brian. Allocating Cost Thinking About Values: The Free Or Free Debate Revisited .
- Putting Principle Above "Research". Library Journal. June 15, 1988
- The Journal Of Academic Librarianship, Vol 15, N15 4, Pp211-