

خدمات المعلومات هي الأساس الذي قامت عليه المكتبات ومركز المعلومات، فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لأجله. وبناءً عليه حاولت عبر تاريخها الطويل تطوير خدماتها بما يتوافق واحتياجات مستفيديها. طوال ذلك التاريخ الحافل كانت المكتبات تركز على فكرة جمع أوعية المعرفة وحفظها وتنظيمها بشكل يكفل سرعة استرجاعها عند الحاجة إليها ومن ثم تقديمها إلى المستفيد. هذه العمليات والخدمات جميعاً كانت تتم بين جدران المكتبة، أي أنها مرتبطة جغرافياً بها، مما يستلزم حضور المستفيد شخصياً إلى المكتبة للحصول على الخدمة.

الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حالياً - وخصوصاً مع ظهور الانترنت - ستغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات، بل بالعمل المكتبي ككل. حيث تتيح الشبكات عامة والانترنت خاصة إمكانيات هائلة لم تكن متوفرة من قبل، لعل أهمها انعدام البعد الجغرافي. وهذا يقدم للمكتبات فرصة كبيرة لمد خدماتها خارج حدود جدرانها والتحول تدريجياً إلى الخدمة عن بعد. هذا المفهوم الجديد - الخدمة عن بعد - ينطوي على بعدين مهمين؛ الأول تحسين الخدمة وتسريعها، ويشمل - كما أسلفنا - وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس، إضافة إلى توفرها أربعاً وعشرين ساعة في اليوم وعدم تقيدها بدوام المكتبة. تصور المستفيد وهو يقوم بالبحث واسترجاع الوثائق التي يريدتها بنصوصها الكاملة ثم طباعتها، كل هذا وهو في بيته أو مكتبه لم يغادره. أما بالنسبة للسرعة فتتضح من اتصال المستفيد مباشرة بقواعد المعلومات والخدمات المكتبية الأخرى عبر الشبكة وبذلك يحصل على ما يريد بسرعة وكفاءة عالية. أما البعد الثاني فهو تخفيف الأعباء على المكتبة، وذلك أن تقديم هذه الخدمات لا يتطلب جهد من موظفي المكتبة، فالخدمة تقدم مباشرة من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى وجود وسيط. هذا البعد يغفل عنه الكثير رغم أهميته الكبيرة. يضاف إلى ذلك تعويد وتدريب المستفيدين على الاعتماد على أنفسهم في عملية البحث عن المعلومات دون الحاجة لأحد، وبذلك يكتسبون المهارات البحثية الضرورية.

وختاماً، نقول أن هناك حاجة ماسة لإعادة النظر في الفلسفة التقليدية لخدمات المعلومات، فلم يعد بمقدور المكتبات تجاهل إمكانيات تقنيات الحاسب والانترنت والدور الذي يمكن أن تلعبه في خدمات المعلومات.



د. علي بن شويش الشويش

جامعة الإمام

محمد بن سعود الإسلامية

قسم علوم المكتبات والمعلومات

Ali@alshowaish.com

