

تبادل الإعارة بين المكتبات / توصيل الوثائق ورضاء المستفيدين؛

استراتيجيات فى إعادة تصميم الخدمات(*)

تفريد أبو الحسن

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات جامعة حلوان

قام بإعداد هذا الكتاب مجموعة من المؤلفين على رأسهم «ويفر ميرز بات» أستاذ علم البليوجرافيا ورئيس قسم الخدمات بمكتبات جامعة أوكلاهوما وعضو جمعية المكتبات الأمريكية و«ستولت ويلير» أستاذ مساعد علم البليوجرافيا بجامعة أوكلاهوما «ويم فونج» رئيس قسم خدمات توصيل المعلومات بجامعة كولورادو.

يقع الكتاب فى عشرة فصول رئيسية: كل فصل من هذه الفصول بمثابة ورقة بحث تحليلية تقوم بتحليل نتائج الدراسة السابق ذكرها من خلال أوجه مختلفة للقضية التى يتم مناقشتها، فهناك أوراق بحث تركز اهتمامها حول قضايا تتعلق: بتبادل الإعارة بين المكتبات، خدمة توصيل الوثائق، مقارنة برامج إدارة تبادل الإعارة بين المكتبات، إعادة تصميم العمليات والخدمات المكتبية وذلك فى ظل الظروف الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية.

كما تشمل فصول الكتاب على مجموعة من الجداول والأشكال فضلاً عن أن الكتاب قد ذيل بمجموعة من الملاحق التفصيلية.

وفيما يلى استعراض لفصول الكتاب:

(١) الفصل الأول: وهذا الفصل بمثابة

تبادل الإعارات بين المكتبات شكل من أشكال التعاون المختلفة فيما بين المكتبات وبعضها البعض والتي تقع جميعها تحت ما يعرف بتقاسم الموارد "Resource Sharing". ويرجع الاتجاه نحو تقاسم الموارد بين المكتبات إلى الربع الأخير من القرن الحالى، ولعل أهم الدوافع نحو هذا الاتجاه هو السعى وراء توفير الوقت والجهد ومن ثم الأموال فضلاً عن تقديم خدمات عالية المستوى لتلبية احتياجات المستفيدين المتباينة. والاهتمام المتزايد فى الوقت الحاضر بتبادل الإعارة بين المكتبات ينبع أساساً من أن رضاء المستفيدين عن الخدمات المكتبية قد أصبح الشغل الشاغل للعديد من مديري الإدارات بالمكتبات، فنجاح المكتبات فى القيام بدورها على أكمل وجه لم يعد يقاس بحجم الموارد التى تمتلكها ولكن بقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين منها.

وفى ضوء ما سبق نجد أن الكتاب الذى نحن بصدده يتعرض لمناقشة قضية هامة وهى «مدى رضاء المستفيدين عن خدمات تبادل الإعارة بين المكتبات» وذلك من خلال دراسة تم إجراؤها على مستفيدى مجموعة من المكتبات البحثية التابعة «لاتحاد المكتبات البحثية لدول الغرب الأوسط العظمى» "GMRIC" وتم إجراء هذه الدراسة عام ١٩٩٥ م.

ter Library Loan/ Document Delivery and Customer Satisfaction: Strategies for redesigning services/ weav-
rs. Patl... [et al.]. N.Y: The Howorth press Inc, 1996.

الخاصة بالجدوى والمنفعة العائدة على المستفيدين من الخدمات ولقد دعمت النتائج النظرية المبنية على أن رضا المستفيدين مرتبط بشكل وثيق بتعدد وتضاعف مميزات وخصائص الخدمات المقدمة وتفاعل العاملين بالمكتبات مع المستفيدين بشكل إيجابي وليس مرتبطاً فقط بالبعد الزمني لتوصيل الوثائق.

(٤) الفصل الرابع: وهذا الفصل قام بدراسة حالة «المكتبتين بحثيتين في الولايات المتحدة الأمريكية» تابعتين «الاتحاد المكتبات البحثية لدول الغرب الأوسط العظمى» حيث تم مقارنة العمليات المكتبية في أقسام تبادل الإعارة فيما بين المكتبات في جامعة Arkansas وفي مكتبات جامعة ولاية Iowa ولقد ركزت الدراسة اهتمامها على معرفة إلى أي مدى اختلاف وتباين الإجراءات المكتبية وسياسات الخدمات التي تتم في أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات، ودورها وتأثيرها على رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

(٥) وجاء الفصل الخامس من الكتاب متناولاً تأثير الإجراءات والعمليات المستحدثة الناتجة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات على زيادة الإنتاجية وعلى تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك بمقارنة الإجراءات والعمليات التي تتم في أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات في عام ١٩٩٥ بتلك الإجراءات التي رصدتها دراسة أخرى أجريت عام ١٩٩٠ على أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات التابعة «الاتحاد المكتبات البحثية لدول الغرب الأوسط العظمى».

وهذا الفصل يمدنا بمعلومات وافية عن كافة الأنشطة التي تتم داخل أقسام تبادل الإعارة ومدى استعداد العاملين لاستخدام الطرق الحديثة في

بحث تمدنا بخلفية تاريخية عن تطور عمليات تبادل الإعارة بين المكتبات وذلك من خلال تتبع الزمنى لنشأة وتأسيس «الاتحاد المكتبات البحثية لدول الغرب الأوسط العظمى» واستعراض الأهداف الأساسية لاتفاقية تبادل الإعارة فيما بين المكتبات التابعة للاتحاد بالإضافة إلى دراسة تأثير هذه الاتفاقية على تكلفة الشحن، وسرعة توصيل الوثائق، وتوفير وقت العاملين ومن ثم زيادة الإنتاجية، وإرساء سياسات جديدة لتبادل الإعارة بين المكتبات.

(٢) الفصل الثاني: ولقد خصص هذا الفصل لتحليل نتائج الدراسة التي تم إجرائها على «مستفيدي اتحاد المكتبات البحثية لدول الغرب الأوسط العظمى» وذلك من خلال ورقة بحث تم من خلالها التعرف إلى أي مدى يقترن رضا المستفيدين عن خدمات تبادل الإعارة بين المكتبات بالبعد الزمني لتوصيل الوثائق وبسرعة التوصيل. وتحليل نتائج الدراسة تم التوصل إلى أن هناك علاقة وثيقة فيما بين رضا المستفيدين عن خدمات تبادل الإعارة بين المكتبات وبين البعد الزمني لتوصيل الوثائق وسرعة التوصيل حيث أكدت النتائج على أن أهم العناصر التي يمكن الاعتماد عليها في التعرف على مدى رضا المستفيدين هو مقدرة المكتبات على توفير الوثائق في الوقت وبالسرعة الكافية للمستفيدين.

(٣) الفصل الثالث: ولقد خصص لتحليل نتائج الدراسة السابق ذكرها ولكن من خلال زاوية أخرى هي «إلى أي مدى يقترن رضا المستفيدين من تبادل الإعارة بين المكتبات بالجدوى من تبادل الإعارة بين المكتبات» ولقد نتاج التحليلات على أهمية تدعيم الصورة

بعد ذلك يتم التعرف على الأهداف الأساسية من إنشاء النظام وتطبيقات هذا النظام، ومراحل تطويره، وتقييم كامل هذا البرنامج، والتعرض بالدراسة للأسباب التي أدت إلى انتشار هذا النظام وانتقاله من المكتبات الصغيرة والأكاديمية إلى المكتبات العامة الكبيرة.

(٩) أما الفصل التاسع: فقد تناول بالدراسة والبحث: إعادة تصميم خدمات وعمليات تبادل الإعارة بين المكتبات وذلك بتمكين المستفيدين من الحصول على كافة احتياجاتهم وتلبية طلباتهم من معلومات ووثائق وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية والتي بواسطتها أصبح المستفيد قادراً على الحصول على النصوص الكاملة للوثائق، والتعامل مع قواعد بيانات المكتبات التي يتم تبادل الإعارة فيما بينها مباشرة من خلال الأجهزة الشخصية للمستفيدين والوصول إلى فهارس المكتبات بسهولة ويسر ومن ثم تحديد الاحتياجات الأساسية كل ذلك تم التعرض له من خلال استعراض تطوير برامج احتياجات ومتطلبات المستفيدين من مكتبات جامعة ولاية Southern Illinois حيث أثبتت الدراسة أنه أصبح في مقدرة المستفيد تحويل الأسئلة الخاصة به إلى أسئلة إلكترونية من خلال نماذج استمارات تبادل الإعارة بين المكتبات ومن ثم تحويلها إلى النظام الخاص بالمكتبة ومن ثم حصول المستفيد على المواد التي يحتاجها بسهولة ويسر وتقديم خدمات ذات فاعلية أكبر.

(١٠) أما الفصل العاشر والأخير فيتناول بالبحث والدراسة: وجهات نظر مديري المكتبات إعادة التفكير في المكتبات والعمليات التي تتم أقسامها ومن ثم التفكير في إعادة تصميم وخدمات المكتبات بما يتواءم مع الظروف

العمليات التي يقومون بها وهذه الدراسات هامة في تقييم العمليات والإجراءات.

(٦) أما الفصل السادس: فهو عبارة عن ورقة بحث تمدنا بتحليلات مقارنة بين ثلاثة أنواع من برامج إدارة تبادل الإعارة بين المكتبات وهذه البرامج هي SAVIEI, PRS, AVISO حيث تم عرض كل برنامج من هذه البرامج الإدارية بالشرح والتحليل كل على حدة مع إعطاء تقييم كامل لهذه البرامج وإبراز المزايا والعيوب لكل برنامج فضلاً عن حدود البرامج وينتهي الفصل بمقارنة هذه البرامج مجتمعة.

(٧) الفصل السابع: وهذا الفصل يتناول بالدراسة والتحليل «مدى استعداد مستفيدي خدمات تبادل الإعارة بين المكتبات للدفع في مقابل الخدمات المقدمة لهم» وذلك من خلال تحليل نتائج إجابات المستفيدين من خلال عينة من الأسئلة التي تتطلب دفع وتسديد رسوم مقابل الخدمة فضلاً عن أن الفصل يتناول كذلك تكلفة الخدمات المقدمة من أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات ومثل هذه الدراسات التحليلية لها دورها في الخروج بأحسن السياسات التي تستطيع أن تلبى احتياجات المستفيدين وفي نفس الوقت تقوم بتغطية تكاليف تقديم الخدمة.

(٨) الفصل الثامن: وخصص هذا الفصل لدراسة وبحث النظام الإلكتروني لطلبات وأسئلة المستفيدين المعروف بـ Zap: التخطيط له، ومراحل تطويره، وتكيفه مع بيئة الشبكات العالمية.

حيث تم استعراض التخطيط لمشروع النظام الإلكتروني لطلبات المستفيدين الذي تم استخدامه في جامعة ولاية Colorado الذي يسمح للمستفيدين من أقسام تبادل الإعارة بين المكتبات من تقديم طلباتهم من خلال شبكة الإنترنت، ثم

وختاماً وفي نهاية هذا العرض تجدر الإشارة إلى أن أهمية هذا الكتاب تكمن في أنه يمد العديد من مديري المكتبات الأكاديمية ورؤساء الأقسام بها ومتخذي القرارات بدراسات تحليلية ومعلومات قيمة عن كل ما يتعلق بتبادل الإعارة بين المكتبات ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم والتي سيكون لها عظيم الأثر في استرشاد المكتبات الأكاديمية بها عند وضع وإرساء سياسات الخدمات وعند تصميم العمليات المكتبية فضلاً عن دورها في مساعدة المكتبات في وضع استراتيجيات مستحدثة لإعادة تصميم خدمات تبادل الإعارة الموجودة بالفعل بما يتواءم مع المتغيرات والتطورات السريعة معتمدة في ذلك على نظرية هامة هي «أنه لكي يتم تقديم خدمات تبادل الإعارة بين المكتبات عالية المستوى فإنه ينبغي أن يكون هناك مشاركة فعالة فيما بين مقدمي الخدمات والمستفيدين من تلك الخدمات»

التي تقابلها المكتبات نتيجة للظروف الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية وذلك من خلال استعراض تطبيقات الاتحاد الإقليمي للمكتبات الجامعية نحو إعادة تصميم الخدمات واختبار هذه التطبيقات كتقنية حديثة لحل المشكلات المستقبلية وذلك بهدف الخروج باستراتيجيات جديدة للخدمات المقدمة.

وينتهي الفصل بخاتمة تشير إلى أنه لكي يستطيع مديرو المكتبات ورؤساء الأقسام بها مجابهة التحديات المختلفة واتخاذ القرارات الجذرية من أجل حل المشكلات المختلفة فإنه ينبغي عليهم تغيير طريقة التفكير وتغيير المواقف التي يتم اتخاذها في المشكلات ومن ثم تغيير مبادئ وأسس تصميم العمليات والخدمات المكتبية، والتركيز على أهمية دور اتحادات المكتبات في حل المشكلات والتأكيد على أهمية المشاركة فيما بين المكتبات وبعضها البعض ومشاركة المستفيدين في إعادة تصميم الخدمات بما يتفق مع متطلباتهم.

