المكتبة العامة وشبكة الإنترنت :
هل من إمكانية للتعايش معاً؟! [1]

تأليف

بروفيسور : إلينور رودجر

رئيس مجلس المكتبات المدنية
بالولايات المتحدة الأمريكية

ترجمة

د/ عصام منصور

قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب – جامعة جنوب الوادى

فى عصر الإنترنت ، هل مازالت هناك حاجة إلى وجود مكتبات عامة ؟ .... سؤال يتساءله هؤلاء المعنيون بهذه النوعية من المكتبات ، ولو كانت هناك تلك الحاجة ، فما هو الدور الذى يمكن أن تقوم به تلك المكتبات فى القرن الحادى والعشرين . نحن نعتقد أنه إن أتت إجابات على مثل هذه التساؤلات ، فإنما تأتى فى المقام الأول من مستخدمى المكتبات أكثر من المكتبات نفسها .

دائما ما تعمل المكتبات العامة فى بيئات لا يمكنها التحكم فيها . هذا فى الوقت الذى نجد فيه الإنترنت يتغلب على هذه المشكلة مقدما حلول وخيارات غير تقليدية لتلك البيئات ، ولأنه فى نظرهم يظهر فى صورة المنافس للمكتبة ، يرى أمناء المكتبات العامة أن الإنترنت يمثل تهديدا لهم ، وإن كان يبدو هذا حقا ، إلا أنه يجب التأكيد على أن المكتبات العامة إنما وجدت لتحديد ماهية التفاوت الناشىء بين التعليم وبيئته الخارجية .

لكى نفهم ما الذى يمكن أن تقدمه شبكة الإنترنت فى التخطيط لمستقبل خدمات المكتبات العامة ، علينا بالتوجه إلى البيئة الخارجية لتلك المكتبات ، حيث سوق العمل وتنوع هؤلاء الباحثين عن المعلومات ، وذلك لدراسة سلوكياتهم وتوجهاتهم وآرائهم ، وهذا مما لا شك فيه يساعد فى معرفة وتحديد فجوات هذه البيئات وهذا السوق ، ومن ثم المساعدة فى التخطيط المناسب خدمات المكتبة المستقبلية .

لاشك أن الأعداد المتزايدة من هؤلاء المستخدمين لشبكة الإنترنت تستفيد من المصادر والخدمات التى تقدمها لهم هذه الشبكة فى حياتهم اليومية . ولكن يبدو للبعض أن هذه الخدمات تتنافس مباشرة مع تلك الخدمات المقدمة من قبل المكتبات ، ولكن مستخدمى هذه الشبكة وهذه المكتبات وحدهم فقط الذين يستطيعون أن يقارنوا بين أداء وخدمات كل منهما . هذه المقارنة

(1) Rodger, Eleanor Jo, "The Public Library and the Internet: Is Peaceful Coexistence Possible?'. American Libraries, May 2001, Vol. 32 Issue 5, p 58, 4 p.

تلعب دوراً عظيماً فى أداء وسلوك هؤلاء المستخدمين ، وتشكل بصورة كبيرة مستقبل المكتبة العامة .

فى عام ١٩٩٩م ، قدم المعهد الأمريكى لخدمات المتاحف والمكتبات منحة لجمع معلومات أولية عن السوق الحالى لخدمات المكتبات والإنترنت، وذلك من مستهلكى ومستفيدى تلك الخدمات أنفسهم . استخدم منهج المسح عن طريق استخدام التليفون وذلك من جميع الولايات المتحدة . أجرى هذا المسح التليفونى - الذى أجرى فى شهرى مارس وإبريل من عام ٢٠٠٠م - مجموعة من المحادثات التليفونية مع ٣٠٩٧ مستهلك ومستفيد لخدمات المكتبات العامة وشبكة الإنترنت ، وذلك للوقوف على معرفة طبيعة استخدام هؤلاء لتلك الخدمات[١] .

أظهرت نتيجة هذا المسح أنه من بين كل أربعة مستخدمين للإنترنت ، كان بينهم ثلاثة يستخدمون المكتبة ، وهذه رسالة ذات مغزى لا يمكن إغفالها. مفاد هذه الرسالة أن كثير من مستخدمى الإنترنت يستخدمون أيضاً المكتبة والعكس صحيح . ساعدت نتيجة هذا المسح أيضاً فى بزوغ عديد من القضايا التى ساعدت فى فهم تطور خدمات المكتبة العامة فى ظل النمو السريع والمتلاحق للإنترنت .

لإظهار العلاقة بين استخدام المكتبة العامة واستخدام الإنترنت ، هناك ثلاث تصورات (سيناريوهات) رئيسة تظهر بوضوح هذه العلاقة ، وهى كما يلى :

التصور (السيناريو) الأول : أن المكتبة العامة ستستمر فى التواجد ، ولكن يتطلب هذا الاستمرار تغيير فى الخدمات التى تقوم بها هذه المكتبة بصورة كبيرة . مثال لهذا السيناريو فى الولايات المتحدة الأمريكية ما نجده فى التأثير الذى أحدثه التليفزيون على الراديو ، فبعد أن كان التليفزيون فى خمسينات هذا القرن عبارة عن إشارات راديو مصحوبة بصور ، نجده قد أصبح أكثر من ذلك ، وذلك لتعدد التكنولوجيا القائم عليها وتنوعها من منوعات ودراما ... إلخ . هذا لا يعنى أبداً وفاة الراديو ، بل نجده قد استمر جنباً إلى جنب مع التليفزيون ، ولكن من خلال تغيير عميق فى برامجه وخدماته .

التصور (السيناريو) الثانى : أن شبكة الإنترنت تكمل المكتبة العامة ، وبذلك التكامل سوف يتعايش الاثنين معاً جنباً إلى جنب فى المستقبل ، مثال لهذا السيناريو فى الولايات المتحدة الأمريكية ما نجده فى العلاقة التكاملية فى صناعة السينما التجارية ، وصناعة السينما المنزلية (تليفزيون ، فيديو ، الأقراص الرقمية) .

التصور (السيناريو) الثالث : أن شبكة الإنترنت سوف تلغى الحاجة إلى المكتبة العامة التى بدورها سوف تنحدر ، وسيؤدى بها ذلك إلى عدم القدرة على التعايش مع شبكة الإنترنت . مثال لهذا السيناريو فى الولايات المتحدة ما نجده فى النصر الساحق الذى حققته السيارات على استخدام الدواب فى التنقل .

يبدو من خلال هذه التصورات أو السيناريوهات أن هناك تنافس بين المكتبة العامة وشبكة الإنترنت ، ولكن لا يمكننا التعامل مع هذا

(١) يمكن الإطلاع على الدراسة الكاملة من خلال موقع مجلس المكتبات المدنية : (www. urbanlibraries.org) .

التنافس أو التنبؤ به إلا بدراسته حتى نفهم كيف يتحرك ويسلك مستهلكو ومستفيدو كل من المكتبات والإنترنت . وفقاً للتصور الأول واستجابة للتغيير فى احتياجات سوق مستخدمى ومستهلكى المعلومات ، ترى هذه الدراسة أنه يتعين على المكتبة تحسين خدماتها .

الغرض من المسح

إن الغرض الرئيس لهذا المسح القومى هو خلق وتوفير معلومات أولية بشأن عدد هؤلاء البالغين المستخدمين لكل من المكتبة العامة وشبكة الإنترنت بدور هذه المعلومات الأولية المساعدة فى تحديد ووصف احتياجات هؤلاء المستخدمين من المعلومات والخدمات التى تقدمها كل من المكتبة والإنترنت . فبمجرد تحديد شريحة هؤلاء المستخدمين ، كان بمقدورنا الآتى :

* تحديد الأسباب الكامنة وراء استخدام كل من المكتبة العامة وشبكة الإنترنت .
* تحديد المعايير التى على أساسها يُتخذ القرار بشأن الاختيار بين المكتبة والإنترنت .
* المساعدة فى التعرف على كيفية تقويم أداء المكتبة والإنترنت ، وذلك بناء على استخدام هذه المعايير .

من أغراض هذا المسح أيضاً جمع معلومات بشأن شرائح مجتمع الدراسة ؛ فهناك شريحة من الأفراد تستخدم المكتبة ولديهم اتصال بالإنترنت ولكن لا تستخدمه ، وشريحة تستخدم المكتبة وليس لديها اتصال بالإنترنت ، وشريحة لا تستخدم المكتبة ولكن لديها اتصال بالإنترنت وتستخدمه ، وشريحة لا تستخدم المكتبة ولكن لديها اتصال بالإنترنت ولكن مع ذلك لا تستخدمه .

ومن الأغراض الرئيسة أيضاً توفير معلومات عن السوق الحالى لخدمات كل من المكتبة العامة وشبكة الإنترنت ، وهذا ما سوف نتعرف عليه بعد قليل .

السوق الحالى لخدمات المكتبة والإنترنت

أظهرت نتائج هذا المسح أن خصائص السوق الحالى لخدمات المكتبة والإنترنت (ربيع ٢٠٠٠م) ، كما يلى :

* ٦٦٪ من جميع المستجيبين كانوا يستخدمون المكتبة العامة .
* ٥٩٪ كانت لديهم وسيلة اتصال بالإنترنت .
* ٤٧٪ كانوا يملكون اتصال بشبكة الإنترنت من خلال منازلهم .
* ٥٣٪ كانوا بالفعل يستخدمون الإنترنت .

يوجد – كما هو موضح من هذا المسح – ارتباط وثيق بين استخدام شبكة الإنترنت والمكتبة العامة كمايلى :

* ٤٠٪ من جميع المستجيبين كانوا يستخدمون المكتبة والإنترنت .
* ٧٥٪ من مستخدمى الإنترنت كانوا أيضاً من مستخدمى المكتبة .
* ٦٠٪ من مستخدمى المكتبة كانوا من مستخدمى الإنترنت .

obeikandl.com

تأثير الإنترنت على استخدام المكتبة

بالنسبة لشريحة الأفراد الذين أفادو بأنهم يستخدمون كل من المكتبة والإنترنت ، أرادت هذه الدراسة معرفة هل لاستخدام شبكة الإنترنت مغزى فى تغيير الأغراض والسلوك التى من أجلها يستخدم هؤلاء الأفراد المكتبة أم لا . فى سبيل هذا ، سُئل مستخدمى المكتبة أن يعطوا أسباباً لاستخدامهم لها. بالنظر فى إجابات هؤلاء المستخدمين – لتحديد ما إذا كان مستخدمى المكتبة الذين لا يستخدمون الإنترنت – وجد أنه لا يوجد هناك أى دليل على أن استخدام الإنترنت قد غَير الأسباب التى من أجلها يستخدم هؤلاء المكتبة .

اثر استخدام الإنترنت على عدد مرات استخدام المكتبة

أرادت هذه الدراسة معرفة ما إذا كان استخدام الإنترنت يؤثر على عدد مرات استخدام الأفراد للمكتبة ، وُجد أنه لا يوجد هناك دليل على أن حداثة ومدة وعدد مرات استخدام الإنترنت قد أثرت فى الأسباب التى من أجلها تُستخدم المكتبة . ومع ذلك عندما سُئل كل من مستخدمى المكتبة والإنترنت أن يكشفوا عن عدد المرات المستقبلية لاستخدام المكتبة ، أفاد ٢,٥ ٪ منهم أنهم سوف يتوقفوا عن استخدام المكتبة .

اسباب استخدام المكتبة والإنترنت

أرادت هذه الدراسة أيضاً معرفة ما إذا كانت الأغراض المُستخدم من أجلها المكتبة هى نفسها الأغراض المُستخدم من أجلها الإنترنت ، أو أن هناك تفوقاً لأحدهما على الآخر . بعد تقديم سبعة عشر سبباً لاستخدام كل من المكتبة والإنترنت ، أفاد المستجيبون (عبر إجاباتهم على السبعة عشر سبباً) بوجود فروق واختلافات بين الاثنين عند استخدامهما لجمع المعلومات ، هذه الفروق والاختلافات كانت جدير بالملاحظة ، فلقد كان متوسط المستخدمين الذين يستخدمون أما المكتبة أو الإنترنت (١٠٪ من المستخدمين للمكتبة و (٢٠٪) من المستخدمين للإنترنت) كان مساوِ لمتوسط المستخدمين لكلاهما (٣٠٪) ، أيضاً من الجدير بالملاحظة أن متوسط مستخدمى الإنترنت فقط (٢٠٪) كانت أعظم مرتين من متوسط مستخدمى المكتبة فقط (١٠٪) .

فى مقدمة ما جعل المستخدمين للإنترنت يقدمون عليه أكثر من المكتبة ما يلى :

* تنوع المصادر التى تشجع على استخدامه .
* الأعمال التجارية .
* الخدمات والأنشطة المتعلقة بالبيئة والمجتمع .
* الخدمات المتعلقة بالحكومة والتوظيف .
* البحث عن المشروعات والاهتمامات الشخصية.
* قراءة الصحف والمجلات .
* مساعدة الأطفال فى اداء واجباتهم المدرسية .

بينما كان فى مقدمة ما جعل المستخدمين للمكتبة يقدمون عليها أكثر من الإنترنت ، ما يلى:

* الحصول على معلومات متعلقة بالتاريخ المحلى .
* الحصول على معلومات متعلقة بمعرفة النسب وشجرة العائلة .
* تلبية احتياجات الأطفال من القراءة .

لماذا يفاضل الناس بين المكتبة والإنترنت

اعتمادا على خصائص ومحتوى كل من المكتبة والإنترنت ، يقرر الأفراد أيهما يمكن استخدامه بكثره عن الآخر . لقد سئل مستخدمى المكتبة والإنترنت أن يقيموا خصائص كل منهما على حدة ، وعلى أساس هذا التقييم يتم تحديد المعايير اللازمة لعملية المفاضلة .

لقد كشف هذا التقييم عن وجود ستة عشر فرقاً جوهرياً ، منها عشرة أعطاها المستخدمين لشبكة الإنترنت كخصائص مميزة لها عن المكتبة ، التى أعطاها هؤلاء المستخدمين فقط ست خصائص تميزها عن الإنترنت .

هذه الفروق الهامة فى تحديد خصائص الإنترنت والمكتبة ، تساعد بلا شك بين أى من الاثنين يمكن أن يختار أو يفاضل المستخدم .

بالنسب للخصائص الست التى أعطاها هؤلاء المستخدمين للمكتبة ، كانت كمايلى :

* سهولة الاستخدام .
* التكلفة البسيطة .
* اتاحة عمل من النسخ الورقية (هذا عكس صعوبة الحصول على النسخ الإلكترونية الرقمية) .
* دقة المعلومات .
* المساعدة التى يتلقاها مستخدمى المكتبة من أمنائها وأخصائيها .
* حماية خصوصية المستخدم والمستفيد .

أما الخصائص العشر التى أعطاها هؤلاء المستخدمين للإنترنت ، كانت ما يلى :

* سهولة التواجد هناك .
* لا وجود لمشكلة الوقت .
* ساعات الاستخدام المتاحة .
* تنوع المصادر .
* التوقع بالعثور على أى شىء يمكن التفكير فيه .
* القدرة على تطويع الشكل المحفوظ فيه المعلومة .
* حداثة المعلومات .
* الاستمتاع والترفية .
* متعة التنقل بين الصفحات بصورة شيقة .
* القدرة على العمل منفرداً (عكس التواجد فى بيئة المكتبة المكتظة بالآخرين) .

استنتاجات للمكتبة العامة

كما وضح جلياً فى مقدمة هذه الدراسة أن استخدام الإنترنت أصبح يسير جنباً إلى جنب مع استخدام المكتبة . رغم أنه ليس هناك تنبؤات مستقبلية للتأكد من هذا التساير ، إلا أنه يمكن القول بأن الاثنين – وفقاً للتصور الأول السالف الذكر – يسيران معاً . قد يتحدد مستقبل الاثنين فازدياد الاختلافات فى تقديم خدماتهما للمستخدمين ، هذا مع قيمة ومتطلبات كل واحدة على حدة .

نحن نعى جيداً أن أى تأثير يمكن أن يقع على المكتبة ، إنما يأتى من هؤلاء المترددين عليها والمستفيدين من خدماتها . هذا التأثير يكمن فى السلوك المتبع من قبل هؤلاء المستخدمين .

كما أوضحت هذه الدراسة ، أن طبيعة

استخدام المكتبة والإنترنت من قبل المستخدمين لهما تستند بقوة على خصائص كل منهما .

لقد استحوذت الإنترنت -بخصائصها الشيقة- على نصيب الأسد من اهتمام المستخدمين لها . لقد جاء الوقت بالمكتبة العامة أن تتحرك بتقديم خدماتها هى الأخرى بصورة شيقة تتناسب مع عظمة هذه الخدمات . تلك الخدمات - كالإعارة وبرامج التعليم المقدمة للكبار والأطفال والندوات والحلقات .. إلخ ، يجب أن تُقدم على الإنترنت ، مثل هذا التحرك ما وجدناه فى السيناريو الأول عندما تخلى الراديو عن معظم برامج الدراما للتليفزيون واختار أن يركز أكثر على البرامج الكلامية والموسيقية ، وهذا لا يعنى أن تتنازل المكتبة عن تقديم خدماتها ، ولكن المشكلة أن المكتبة فى حاجة إلى استمرار تقديم هذه الخدمات بصورة مختلفة عن ذى قبل .

الإنترنت سوف تصبح أسهل وأكثر استخداماً وتناولاً من قِبل الجميع فى المدرسة والبيت والعمل ، ولكن علينا إلا نضع البيض كله فى سلة واحدة بالإهتمام بمصدر واحد دون الآخر . فالمكتبة والإنترنت فى حاجة إلى السير معاً لتلبية احتياجات مستخدميهما .

obeikandl.com