السنة: السابعة المجلد: 07 العدد: 02 ص ص: 741- 765
EISSN 2676-1645 ISSN 2543-375X

أخصائي المعلومات: بين المهارات التقنيَة وثقافة التواصل

The Information's experts: between technical skills and communication culture

آمنة المداني*، مخبر البحث في علم المعلومات،
المعهد العالي للتوثيق، جامعة منوبة، تونس
madani_emna@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/05/22 تاريخ القبول: 2022/06/16

ملخص:

تواجه المكتبات اليوم، باعتبارها مركز صناعة المعلومات، متغيرات تقنيّة معلوماتيّة، حيث يتوقع الكثيرون أن تعجّل التكنولوجيا بالتحوّل من الحديث عن المكتبة الرقمية Digital Library إلى التفكير في المكتبة الذكية Smart Library لقدرتها الفائقة على تقديم مزيد من الخدمات الذكية، ليصبح النفاذ الى المعلومات مباشرا دون الحاجة الى مساعدة.

لكنّ ما يثير القلق هنا هو مجرد التفكير في أنّ هذا النسق السريع نحو التحديث المستمر لآليات العمل بالمكتبات العموميّة العربيّة وبمراكز المعلومات، سوف يحجب من جانب آخر الفاعل البشري وهو أخصائي المعلومات. ممّا يدفعنا للتساؤل هل من الممكن، في ظل اكتساح تكنولوجيا المعلومات والتطورات التي حصلت بها في العقود الأخيرة، وتغير ملامح المستفيد العربي، أن يكون لأخصائي المعلومات دور يتجاوز المهام التقنيّة، ليتواصل بصفته وسيط معلوماتي بين المكتبة العصريّة والمستفيد الجديد ؟ يبدو أنّ الأمر قد تجاوز مسألة تحديث آليات العمل بالمكتبات، لنتساءل: ماذا بعد التحديث ؟

إذا تحدّ آخر وبشكل جديد سيرفعه أخصائي معلومات المستقبل، لاسترجاع تواجده في عالم متحول ينزع الى حجب الوساطة البشريّة، الأمر الذي يستدعي

* المؤلف المراسل

إعادة النظر في الأطر الجديدة والمعاصرة للمهنة، بإعادة إنتاج كفاءات عالية وملامح جديدة لأخصائي المعلومات.

لمعالجة هذا لإشكال سوف نعتمد منهج وصفي تحليلي نقدم من خلاله قراءة لهذا الواقع المتحول باستمرار والذي وضعنا بصفتنا مختصين أمام ضرورة التفكير في أساليب مبتكرة أو ما أطلق عليها بالمانجمنت في المكتبات من خلال إرساء منهج إبداعي يتحرر به المكتبي من قيود الجلوس وراء مكتبه ليثبت فاعليّته أمام مزاحمة قويّة كانت في الحقيقة منبع الوهم الرائج بإمكانيّة الاستغناء عن خدمات أخصائي المعلومات بالمكتبات العصرية.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العصريّة – أخصائي المكتبات العربي – الوساطة – مانجمنت المكتبات – التفكير التصميمي – تكنولوجيا المعلومات

Abstract:

Nowadays the libraries, as they are the centre of informations creation, are facing many challenges having to do with technical and informational evolution. Thus many observers are expecting that the technology will swiftly change from talking about digital libraries to thinking about smart libraries, for its ability to provide more intelligent services so that the access to the information would be directly and with no need to any help. However what can be embarrassing here is the fact of thinking that this rapid process towards continuous modernization such as working with Arabic public libraries and informations centre, will exclude the human contribution as he's the informational expert which lead us to wonder if this expert will have much more duties beyond technical tasks, so that he plays the bridge role between modern libraries and the new beneficial. In the shadow of these tremendous progress and developments which have occurred in the field during the last decades. But it seems that the issue has surpassed the libraries modernization so what's coming next?

It's going to be another new challenge for the future informations experts to regain their position in a changing world trying to eradicate human contributions, which have pushed us

to re-produce and train highly qualified experts in the informations field.
To end up with this problematic we will opt for an analytic and descriptive approach to introduce our vision for this changing reality which pushed us to think about new strategies called management in libraries based on creativity and emancipating the librarian from sitting behind his desk office, to prove his effectiveness next to this strong competitiveness and to evaporate the illusion that we can get rid of libraries experts in this modern era.

Keywords: Modern Libraries, Arab Information Specialist, Mediation, Libraries Management, Design Thinking, Information Technology.

مقدمة:

يجهد المتخصّصون في التجديد التكنولوجي بالمكتبات، في عصر المعلومات على تحليل ظاهرة المعلومات وبناء نماذج نظرية جديدة، واستخدام مفاهيم جديدة لفهم خصائص مجتمع المستقبل، وإلى فتح آفاق جديدة لأنشطة وخدمات المعلومات.

لكن رغم جديّة المساعي لمسابقة الزمن والتواجد في عالم الويب من أجل تقديم خدمات معلومات إضافية، إلاّ أن ذلك لا يستجيب لرهانات وتحديات وانتظارات المجتمع العربي المعاصر من أصحاب مهن المعلومات لإستقطاب القراء والمستفيدين من خدمات المكتبات. حيث أنّ هذه التطورات التكنولوجيّة قد جعلت المكتبات العربيّة، بما هي فضاءات لدمقرطة الثقافة، تواجه رهانات جديدة، ولعلّ الأمر الأكثر قلقا هنا يتمحور في علاقة هذه المؤسسات بالقارئ العربي، الذي مازال إلى اليوم يشكو من البيئة غير المرحبة بالمكتبات*، ما

* نستحضر في هذا السياق من مناولتنا لعلاقة المكتبة بالقارئ حادثة شديدة الدلالة وقعت في إحدى المدن الأميركية، بحسب قول د. سمير حمادنة في ندوة حول المكتبات العامة ضمن فعاليات مهرجان القرين، من 10 الى 28 جانفي 2017، حيث أجبرت إحدى المكتبات العامة على دفع تعويض كبير لمتشرد منع من دخول المكتبة. وما نفهمه من خلال إصدار الحكم والعقوبة الماليّة، أمر بالغ الدلالة بإعتبار أنّ المكتبة العامة هي من ناحية حق للمواطنين جميعا بلا أدنى تمييز طبقي أو مادي أو عرقي أو ديني أو ثقافي، ومن ناحية أخرى هي آليّة من آليات الارتقاء.

تسبب في حالة عزوف متواصلة عن ارتيادها. ولعلّ الأمر الأشدّ خطورة أن تكون المكتبات أماكن مجهولة لدى عدد كبير من المواطنين خاصة مع انتشار شبكة الانترنات ومواقع التواصل، مما جعل نسبة القرّاء مرشحة للنقصان.

هذا المأزق، قد فتح الباب على مصراعيه أمام قراءة جيدة للواقع المتغير وإعادة النظر في علاقة المكتبة العصريّة بالمجتمع العربي وفي علاقتها أيضا بالثقافة والشفافيّة في توفير المعلومة واكتساب المعرفة، من خلال التفكير في الإشكال الرئيسي المرتبط أساسا بكيفيّة التوفيق بين التجديد والعصرنة الماديّة لمختلف حلقات السلسلة التوثيقيّة من ناحية والتجديد والعصرنة المعنويّة لتوثيق العلاقة الإجتماعيّة بالمستفيد من ناحية اخرى.

يجعلنا التفكير في هذا الإشكال العام نطرح جملة من التساؤلات :

أين بلغ بنا المسار التكنولوجي السريع ؟ ماذا حمل معه من تأثيرات على المهنة وعلى المهنيين؟

كيف يمكن أن يتفاعل أصحاب مهن المعلومات مع هذه البيئة المعلوماتيّة الجديدة ؟ أو أيّ مصير لأخصائي المعلومات وسط بيئة جديدة قادرة على "إقصاءه"؟

1. المكتبات في عالم متحرّك:

يعود تاريخ التحولات التكنولوجية التي شهدتها مراكز التوثيق والمكتبات إلى السنوات 1950 مع انطلاق التجارب الأولى للمعالجة الآليّة للمعلومات، وقد إنعكس ذلك إيجابا بتحسين صورة مهنة المكتبات في المجتمع.

بعد حقبة زمنية من الاستخدام المكثف لعمليات الحوسبة في المكتبات، كانت بداية القرن الحادي والعشرين إيذاناً ببزوغ اهتمام غير مسبوق بقضايا الإعلام الاجتماعي، والتقنيات المستقلة. ولم يقف الأمر عند هذا الحد فقد لاح في الأفق تحديات جديدة تواجهها المكتبات يوماً بعد يوم. حيث تغير شكل الوثيقة لتظهر الوثيقة غير المتجانسة Heterogeneous القادرة على التعايش مع عدة أشكال من التسجيلات، مع إمكانية عرضها في أنماط مختلفة، والوثيقة الهجينة Hybrid والتي يقع عبرها إدماج عدة عناصر من وسائط

مختلفة، والوثيقة المتحولة القابلة للفصل بين المحتوى والوعاء، وتغيير مكان المعلومات المتحصل عليها من مصادر رقمية مختلفة وتحويلها من وعاء إلى آخر ومن حاسوب إلى آخر. فأصبحنا بالتالي نتحدث عن المجموعات الرقمية، وظهور الشبكات، ومكتبات دون جدران ومحركات البحث والمستودعات الإلكترونية (قدوره، 2017).

هذا العالم المتحرك الذي تتواجد في إطاره المكتبات والمتمثل في عدم استقرار النظم الإلكترونية وعدم استمرارية الأشكال وديمومة الأوعية الرقمية وصعوبات الحفظ، قد دفع بها الى تغيير أدوات العمل (Salaun, 2007, 13-23) بأدوات عمل وأساليب وتطبيقات معلوماتية جديدة لتجهيز المعلومات الرقمية. فبرزت الحاجة إلى مواصفات ومعايير موحدة وإلى تطوير أدوات جديدة لمعالجة المعلومات وخزنها، وتحيين قواعد البيانات والفهارس الالكترونية، والوصول السريع للمعلومات، ثمّ إعادة توثيقها ومعالجتها حتى يتمكن المستفيد من إعادة تبويب المحتويات الذهنية حسب تأويلاته واستخداماته (Zaklad, 2012). أو بمعنى آخر إعادة بناء الوثائق الرقمية التي نشأت في بيئة الويب، بإستخدام الميتاداتا لبناء الوثائق غير الثابتة في شكلها.

بمرور الوقت أصبحت التقنيات الحديثة أكثر ملائمة لخدمات المكتبات، وداعمة للتنمية المستمرة، الأمر الذي دفع بالمكتبات لتهيئة ما تقدمه بما يساير المتطلبات المتغيرة والاحتياجات غير المحدودة للمستفيدين.

في هذا الإطار، ظهرت أحد المفاهيم الجديدة وهي بمثابة ثورة المعلومات الرابعة وقد أطلق عليها بتقنية أنترنات الأشياء (Internet of Things (I0T*.

* يذكر محمد ابراهيم حسن صبحي في دراسة تحت عنوان "توظيف انترنت الأشياء في المكتبات: نظرة عامة على الآفاق المحتملة للتطبيق" والمنشورة في **المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات**، عدد 26، 2017، أنّ مفهوم أنترنات الأشياء قد وقع اعتماده كمصطلح بشكل رسمي أثناء انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات بتونس عام 2005، بما هي إمتداد وتوسع لشبكات الإتصالات، ...، وقد ظهرت فكرة أنترنات الأشياء للمرة الأولى في معهد ماساشوستس للتقنية في أمريكا سنة 1999م، استخدمته مكتبة سنغافورة الوطنية سنة 2002 نظاماً لإدارة المكتبة يعتمد على تقنية RFID، ثم تبعتها المكتبات الوطنية الأمريكية، والألمانية، والهولندية، والبريطانيةّ" ... ويعرّف قطاع التوحيد القياسي للاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات For Unity International

ومن المحتمل أن تمثل هذه التقنية خلال السنوات القادمة تحدياً كبيراً للمكتبات ولأخصائي المعلومات، حيث سنتجاوز مع تقنية أنترنات الأشياء، الحديث عن المكتبة الرقمية Digital Library الى المكتبة الذكية Smart Library (Kumar, 2016). وسيؤدي استخدام الأجهزة والخدمات والإنترنت بهذه النوعية الجديدة من المكتبات إلى تغييرات نوعية في التفاعل بين اختصاصي المعلومات والمستخدم، مما سيتيح اكتساب تأثيرات جديدة لتحسين الخدمات والتي أصبحت توصف بالخدمات الذكية (Baryshev, Ruslan , 2015) وتتمثل مظاهر الذكاء في تكنولوجيا مباني المكتبات الذكية (مصلح، 2019) في :

التحكم بالإضاءة الداخلية والخارجية عبر استشعار الحركة، أي أنه بمجرد المرور داخل ممرات المكتبة فإن الأضواء ستشتغل تلقائيًا.

التحكم في مستوى درجة الحرارة، تدفئة وتبريد من داخل وخارج المكتبة.

تأمين نظام أمني متطور لحماية ومراقبة المكتبة بشكل مستمر ومباشر سواء من داخل المكتبة عبر شاشات ثابتة كالتلفاز أو متحركة كجهاز الجوال، كما يمكن ضبط جهاز الإنذار مع كاميرات المراقبة لإصدار تحذير معين في حالة حدوث اختراق للمكتبة .

التحكم الآلي في مداخل المكتبة، لتفتح تلقائيا لأشخاص معينة أو أن تغلق بشكل آلي في توقيت معين، مع وجود نظام أمان في حالة وجود أطفال أوأشياء أخرى.

ربط الستائر الكهربائية بمنظومة المكتبة لتفتح وتغلق في وقت معين .

Telecommunication (IUT) (رقم Y T-ITU. أنترنات الأشياء بأنها: "بنية تحتية عالمية لمجتمع المعلومات، تتيح تقديم خدمات متقدمة عن طريق التوصيل البيني لأشياء (مادية وافتراضية) تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القابلة للتشغيل البيني سواء ما هو قائم منها أو ما هو قيد التطوير، ومن خلال استثمار إمكانيات تحديد الهوية، ونقل البيانات ومعالجتها وتحقيق الترابط فيما بينها، تستخدم انترنت الأشياء استخداماً كاملاً لإتاحة الخدمات لجميع التطبيقات، مع ضمان الحفاظ على الخصوصية المطلوبة، ويمكن النظر لأنترنات الأشياء من منظور واسع بإعتبارها رؤية تنطوي على آثار تكنولوجية واجتماعية" (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2012).

التحكم بالصوت والصورة داخل المكتبة عبر أنظمة التوزيع الفائق Audio et Video Matrix والتي تتيح التحكم في أجهزة الاستقبال وتشغيل الحواسيب وأجهزة ألعاب الفيديو وجهاز التحكم في كاميرات المراقبة.

التحكم الآلي بحركة المصاعد والسلالم، وكذلك برمجة الكراسي المتحركة داخل المكتبة لتتبع حركة المستفيد، وعودة الكراسي لأماكنها المحددة بعد الاستخدام تلقائيا.

التحكم في تحديد المكان المناسب للوثيقة على الرفوف المفتوحة حتى لا يتم وضع الكتب في أماكن أخرى غير التي صنفت ضمنها، وتوفير الجو المناسب للكتاب بتعديل أنظمة الطقس.

2. مستقبل المكتبات في زمن تقنيات أنترنات الأشياء:

أشار مركز مستقبل المكتبات التابع للجمعية الأمريكية للمكتبات ALA'S Center For The Future Of Libraries إلى سرعة الوتيرة التي ستنمو بها تقنية أنترنات الأشياء، ويؤكّد أنه بحلول 2025 سيتراوح حجم الأشياء المتشابكة ما بين 25 مليار و50 مليار كياناً متصلاً بشبكة الأنترنات ، وأن هذه الطفرة سوف تكون هي الأبرز والأقوى تأثيراً في مستقبل مهنة المكتبات (ALA, 2015)، وذلك لمزاياها المتعددة في تبسيط إجراءات العمل بالمكتبة وتفاصيله من تجميع، ووصف، وتحليل لمصادر المعلومات، وتوظيف تقنية المباني الذكية، والإختزان المنضبط للمصادر والذي يسمح بالإدارة السليمة لعمليّة الجرد، وتصويب وإعادة مصادر المعلومات إلى مواضعها الصحيحة.

من جانب آخر تسهّل هذه التقنية على الأخصائيين والمستفيدين في نفس الوقت عناء مهام تحديد مواقع "الكيانات المادية" داخل المكتبة، والإبحار داخل ثنايا المصادر الافتراضية والوصول إلى المصادر على الخط، أو بث المعلومات والتعليقات عن مصادر ذات الصلة بإهتمامات المستفيد من خلال الإتصال بمواقع أخرى مثل أمازون Amazon، ليتمكن المستفيد من الحصول

على معلومات تفصيلية عن مصدر المعلومات قبل استعارته من خلال خدمات الرد على الإستفسارات .

كما تدعم أنترنات الأشياء، عمليات ما وراء خدمات المعلومات، كتتبع الأعمال المستعارة، وتحديد غرامات التأخير وتسديدها على الخط المباشر والعمل على تنظيم رحلات الإرشاد الذاتي، وإضفاء مزيد من الجاذبية على معارض المقتنيات النادرة والخاصة، وتقديم خيارات الدمج الإلكتروني، وفحص صلاحية الأجهزة (صبحي، 2017).

وتتمثل تقنيات أنترنات الأشياء المستغلة في المكتبة الذكية في :

استخدام تقنية أي بيكون I–Beacon لمتابعة أنشطة المكتبة وتسمح هذه التقنية بـ : تأمين خدمات الإعارة وكل ما له صلة بها، مثل الإشعارات بمواعيد إرجاع الكتب أو تجديد الاستعارة، والكتب المحجوزة، ويقوم المستفيد باستلام هذه الإشعارات بمجرد المرور أمام مدخل المكتبة أو مدخل قسم الإعارة . تسمح كذلك تقنية أي بيكون وبمجرد مرور المستفيد أمام رف معين أن يتلقى إشعارا حول الأوعية الموجود على الرف، والاستفادة أيضا بعرض الإصدارات الحديثة الواردة للمكتبة.

كما تمكن التقنية من إفادة المستفيدين حول الأحداث المختلفة التي تقام داخل المكتبة مثل الأنشطة أو ورش العمل أو الفصول الدراسية أو العروض بناءً على اهتماماتهم. إضافة إلى قدرتها على بعث إشعارات حول المناطق المجاورة بالمكتبة وتحديد المواقع في الأماكن المغلقة. كما تسمح بتتبع حركات الزوار، وتوجه تنقلاتهم بالمكتبة عبر خارطة، وتقدم الأجوبة اللازمة على جميع الأسئلة وقياس عدد الزائرين، وما يتصفحونه، وأجزاء المكتبة التي كانت أكثر ازدحامًا في أي جزء من اليوم، ثمّ ترسل هذه المعلومات لاسلكيًا لموظفي المكتبة من أجل المتابعة (محمد، 2016) .

وتتجاوز تقنية I–Beacon بخدماتها ما يمكن أن يقدّم بالمكتبات، فترصد مزاج للمستفيد، وتساهم في منع مشاعر الضجر أوالتبرم التي قد تتملكه لغياب أو نقص التسهيلات أو المصادر المطلوبة أو عدم وجود شغور بقاعات البحث والقراءة، وذلك عبر إرسال اشعارات إستباقيّة، وإمدادهم

بالمعلومات المطلوبة، وقد تتجاوز قدراتها الى حد إمكانيّة إستخدام أساور القمصان كبديل للبطاقات المكتبية (Pujar and Satynarayana), 2015.

- استخدام تقنية الواقع المعزز لجمهور المستفيدين وتتمثل خدماته في إعداد جولات افتراضية داخل المكتبة بحيث تعطي المستفيدين معلومات حول كل ركن، وتساعده بقراءة كعوب الكتب والحصول على أرقام الاستدعاء الخاصة بكل كتاب أومجموعة كاملة من على الرف، والحصول على معلومات إضافية حول الكتب مثل السعر أو الملخص أو دور النشر المختلفة في نشر وتوزيع الكتاب ... إضافة إلى أنها تساعده في القراءة من نصوص الكتاب أو أغلفة الكتاب الأمامية و / أو الخلفية أو الاستشهادات المرجعية، وتوجه بحثه عن الكتب من على الرف، واستكشاف خطأ ترفيفه إن وجد والإشارة إلى مكانه الصحيح. وتسمح بإستخدام رمز الاستجابة السريعة Quick Response Codes في تقديم خدمة الإحاطة الجارية : أي أن يقع إحاطة المستفيدين بكل الكتب الواردة بالمكتبة، أو ما يمكن إضافته على الرفوف بحيث تمكن من قراءة المعلومات حول الكتاب أو إتاحة البيانات الببليوجرافية الخاصة بالوعاء.

وتوظف تقنية الواقع المعزز (محمد، 2018)، في تطبيق Blue Beam التي تعتبر بمثابة مرشد افتراضي للمستفيد، وتعتمد بدورها على تقنية أي بيكون I-Beacon (Sarmah,2015). وتستخدمها ما يقارب ثلاثين مكتبة عامة في الولايات المتحدة الأمريكية (Swedberg,2014).

تقنيات Capira : تستخدم هذه التقنية فيما يزيد عن مائة مكتبة في الولايات المتحدة وتسمح بإمكانيّة التنافس في إستخدام أنترنات الأشياء في المكتبات من أجل تحقيق التكامل بين تطبيقات الأجهزة المتنقلة ونظم المكتبات المستخدمة بشكل يتلاءم مع الاحتياجات الفردية الخاصة بكل مكتبة، ومن ثمّ يستطيع المستفيدون استلام الإشعارات عن حالة حسابهم الشخصي، وإحاطتهم بالأحداث والأنشطة المكتبية، والبحث من خلال

الفهرس، أو استلام إشعارات شخصية أو سياقية من المكتبيين، والتي ترتبط بإهتماماتهم الآنية (Swedberg,2014).

- استخدام أنظمة التعرف على ترددات الراديو RFID – Radio Frequency Identification في خدمات الإعارة الذاتية : وتعتبر هذه التقنية تردد لاسلكي Radio Frequency Identification . ويعتبر مصطلح عام للتقنيات التي تستخدم الموجات اللاسلكية للتعرف الأوتوماتيكي على الكيانات والأوعية الفردية. توجد عدة طرق لتعريف الكيانات باستخدام الترددات ولكن الأكثر شيوعا هو تخزين رقم مسلسل يعرف المنتج، بالإضافة أحيانا إلى معلومات أخرى تسجل على شريحة أو رقاقة دقيقة ملحقة بهوائي (معوض، 2016). وقد بدأت بعض المكتبات العربيّة في العمل بنظم التعرف على ترددات الراديو RFID* من أجل تطوير آليات العمل، حيث تمكّن هذه التقنية المستفيد من استعادة المواد التى يرغب فيها دون الحاجة للرجوع إلى أخصائي المعلومات في مواقع الإعارة في المكتبة.

3. أخصائي المعلومات في محيط العصرنة والواب

يذكر ولفريد لانكستر في كتابه " Libraries and the future"، حول التوقعات المستقبلية لنخبة من الكتاب والعلماء، والذين أجمعوا تقريبا على أنه يمكن النظر إلى التطورات التقنية وغيرها من التغيرات التي تحدث في العالم من حولنا إما باعتبارها تحديا للمكتبات وإما باعتبارها فرصة نادرة لمهنة المكتبات لكي تدعم قيمتها وتؤكد أهميتها للمجتمع أكثر مما كانت عليه في السابق (السنباني، 2010)

* وظفت تكنولوجيا RFID فى خدمات الاعارة الذاتية بالجامعة الامريكية بالقاهرة ...كما طبقت فى جميع المكتبات العامة في دبي، ... وحول معطيات المشروع ونتائجه يقول محمد حسام الدين، المدير الاقليمي للنظم العربية المتطورة : "يأتي هذا المشروع ليطوع أفضل التقنيات المتاحة في مجال إدارة الأوعية التي تعرف باسم تقنية البث الإذاعي أو RFID لتسهيل أعمال رواد المكتبات والعاملين بها، لما توفره من إمكانية إتاحة العديد من الخدمات للمستفيدين عبر اجهزة مخصصة تتعرف على المستفيد وتقوم بتسهيل عمليات استعارة الأوعية ، إضافة إلى أعمال الجرد بشكل آلي مما يتيح للمكتبين التفرغ لخدمة رواد المكتبات، كما توفر هذه التقنية انسيابية ومرونة عالية في إدارة المواد المكتبية من خلال بوابات أمنية تسهل حركة الرواد من وإلى المكتبة مع الحفاظ على أمن المجموعات.
http://professionallibrarian.blogspot.com/2009/05/rfid.html

ولعلّ مثل هذه التوقعات هي التي تجعلنا نراجع أنفسنا، كأن بأنّ المفهوم التقليدي لمهنة أخصائي المعلومات ينئ به عن كونه منتج للمعلومات، حيث يقتصر دوره فقط على إنجاز ما لا يستطيع المستفيد إنجازه مثل اكتشاف المصادر التي وقع معالجتها وحفظها ولا يستطيع القارئ الوصول إليها بمفرده، ليعمل على إتاحتها، أو أن يكون مجرّد مرافق للمستفيد لمساعدته في تعميق الخطوط العريضة لبحثه ولتنظيم هذه المصادر والمعلومات (Simonnot, 2012, p200).

بعبارة أخرى هذا الأخصائي هو مجرّد واسطة يعمل على تهيئة سبل الاتصال والنفاذ الى المعلومات فيسهل ماجاء لأجله المستفيد، ويقدم القيمة المضافة بتوفير المعلومات عن المعلومات (Meyriat,1983). لكن في الحقيقة، يبدو أنّ هذه الوساطة قد أخذت أشكال أخرى، وهو ما أكّد عليه Chourrot Olivier إذ يشير إلى أنّ الوساطة هي مفهوم له بعد عام وشامل، وبعد خاص يحكمه العرف والقانون (Chourrot Olivier, 2007)، وقد تناولته من منظور علوم المعلومات والإتصال مجموعة من المقاربات لمنظرين مثل Bernard Lamizet، Yves Jeanneret، حيث أضيف إلى دور الوسيط مهمّة تدريب الباحث على كيفيّة استرجاع المعلومات وتيسير الوصول للمعلومات (Liquète, 2012). ويعملون كمنظمين بشكل متخفي غير ظاهر للاتصال ويعالجون الشكل والمحتوى أي المعلومة (Mucchielli, Alex, 1995).

لكن ما يثير القلق أنه في ظلّ الإنتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات وظهور قضايا مجتمع المعرفة وما خلفته من فجوات، رافقتها حملات للوصول الحر للمعلومات، أصبحت أنترنات الأشياء بما هي تقنية المستقبل، كما لها إيجابيات ونقاط قوّة، لها أيضا سلبيات وتهديدات تمثلت في منافسة من أطراف أخرى مثل مهندسي الحاسوب والمختصين في الاتصالات، أوخريجي الإدارة ...، هذه الأطراف قد تكون في بعض التصورات قادرة على تغيير أو تعويض أخصائي المعلومات، لقدرتهم على المشاركة بأفكارهم وأساليبهم الجديدة، في ممارسة مهنته، لإتاحة المعلومات للمستفيد بأيسر السبل.

هذا الأمر في الواقع يعتبر دقّا لناقوس الخطر، لأننا هنا نستشعر تهديد لفقدان الخصوصية المهنيّة، الناتجة عن سيطرة التجهيزات المادية من ناحية وتدخل إختصاصات وظيفيّة أخرى تحلّ محل المهني.

ونفس هذه الأخطار والتهديدات المرتبطة بالتجديد التكنولوجي، هي ما تدفعنا اليوم للتفكير في مصير أخصائي المعلومات ورفع الرهانات من أجل التموقع داخل هذه المنظومة المتحركة والمتطورة بإستمرار.

يستدعي منا هذا الأمر إعادة التفكير في إختصاص علم المكتبات والدور الجديد لأخصائي المكتبات بمنطقتنا العربيّة، وإعادة النظر في المفاهيم، بل وبناء مفاهيم جديدة، تتأقلم مع العالم الرقمي وخصوصيات مجتمعنا الفكريّة والإقتصاديّة والثقافيّة، حيث أنّ شكل الوساطة لأخصائي المعلومات قد شهدت تحوير جذريا، وأصبحنا اليوم نتحدث عن وساطة رقميّة جديدة بالمكتبات بإعتبارها لا تقتصر فقط على كونها عملية اتصال، فهي أداة إضافية وتكميلية لإنتاج المحتوى، وبثه لأكبر عدد ممكن من المستفيدين.

فالوساطة الرقمية إذا ليست أمرا منعزل عن الوساطات الأخرى التي يقوم بها أخصائي المعلومات بل ترتبط بالفضاء والجمهور والمجموعات والكفاءات والأدوات وطرق التنظيم، حيث تتكرر أشكالها ليتدخل أخصائي المعلومات مرّة أخرى من أجل إدارة الموارد الرقمية و تنميتها، بالإضافة إلى البحث عن الموارد المتاحة مجانا على الأنترنات ووضع الروابط الفائقة لها، لتمكين المستفيد من استرجاع المعلومات الرقميّة بشكل مستقل (قدورة، 2017) و(دموش و عبد الإلاه ، 2016).

كما أنه قد يصعب على القارئ على سبيل المثال محاورة محرك البحث لتحديد حاجياته ولتقييم المواد الرقمية المسترجعة، خاصة وأننا إنتقلنا من الحديث عن البث الإنتقائي للمعلومات الى الحديث على اليقظة المعلوماتيّة (المداني، 2016) .

إضافة الى ذلك، تفرض الصعوبات التي يطرحها إستعمال المحركات قصد استرجاع المعلومات على شبكة الانترنات نفسها، نظرا لعدم انسجام الواجهات وعدم تجانس المحتويات الرقمية على الشبكة بسبب اختلاف اللغات

والأشكال (قدورة، 2017، ص 119) . مما قد يضع المستفيد أمام ضرورة الاستعانة بأصحاب المهنة لتذليل بعض الصعوبات، وتدريبهم مرّة أخرى على تجاوز ما يطلق عليه بالأميّة المعلوماتيّة، وإكسابهم ثقافة معلومات (المداني، 2016) تمكنهم من التحكم في المعلومة عند الوصول إليها لإسترجاعها وتقييمها وإنتقاءها ثم خزنها وتنظيمها واستخدامها (Horton, 2008, p71).

وهذا ما يفسّر ما جاء في إعلان الاسكندرية في نوفمبر من سنة 2005 أن التحكم في المعلومات يأتي في قلب عملية التعلّم مدى الحياة، بإعتبارها حق من حقوق الإنسان الأساسية في عالم الرقمنة الذي يخول الإندماج لجميع الشعوب البحث عن المعلومات وتقييمها واستخدامها وانتاجها لأغراض شخصية واجتماعية ومهنية وتربوية.

إن ما يجوز قوله، أنّ وهم الإستقلال عن خدمات أخصائي المعلومات، يعتبر محدود. حيث أننا لا ننفي أنّ العديد من العثرات مازالت قد تواجه الباحث، وما يلاحظ أنه رغم التسهيلات التكنولوجيّة، فإنّ جمهور لا بأس به من المستفيدين لا يزالون يلجئون لأخصائي المعلومات لإستشارته وطلب مرافقته، لتقييم المصادر وتدقيق حاجياته إلى المعلومات . وهذا يدل على أنّ الإستفادة من خبرة أصحاب المهنة لأجل الحصول على موارد رقمية ملائمة ودقيقة مازالت متأكّدة، لأنّ حياد التكنولوجيا وجمودها يجعلها غير قادرة على الاستيعاب التفاعلي مع ما هو بشري (Simonnot, 2012, p203).

4. واقع المكتبات وضرورة إعادة إنتاج الوساطة

إنّ ما أتينا على ذكره في العنصر السابق، أنّ الإعتماد فقط على التكنولوجيا من أجل الوصول الى المعرفة مباشرة، هو تصور مخادع ومغلوط، حيث أنّ قدرة الإنسان على التفاعل والتواصل بما توفره التكنولوجيا من سهولة الإتصال ويسر الوصول إلى كل شيء، لا يغني عن تدخل الوسيط البشري المباشر للتوجيه والمساعدة ونذكر في هذا الصدد ما خلصت إليه دراسة قدمتها شبكة OCLC Online Computer Library Center في سنة 2006،

أنّ الطالب يفضل مساعدة أخصائي المعلومات، بدرجة أولى قبل توجهه الى الخدمات التي توفرها الشبكات، كما أثبتت بعض الدراسات انّ المكتبيون ومحركات البحث قد نالوا نفس المرتبة من رضى المستفيد حول مستوى الأداء. (قدورة، 2017، ص121).

من جانب آخر يعتبر هذا الأمر رهان من أجل الاعتراف بكون المتخصص في علم المكتبات والمعلومات يمثل فئة مهنية حقيقية، زمن تحدي تكنولوجيات قادرة على تقديم الخدمات المعلوماتيّة، بالمكتبة العصريّة، ليعمل على اكتشاف المعرفة والتزود بها، وعلى تنمية المجموعات وتحديثها وتقييمها وتنظيمها وتصنيفها وتبويبها وخزنها وتأمينها ثمّ استرجاعها واستخدامها (رزوقي، 2003، ص286).

هذا الأمر الذي يستدعي منا مراجعة تدفعنا لتجديد مهاراتنا ليكون الوسيط بملامحه الجديدة قادر على مجابهة جميع التحديات التي تفرضها علينا مهنة المعلومات حاضرا ومستقبلا (هي، 2015، ص142)، من أجل إعادة الإعتبار لمهن المعلومات العصريّة وللوسيط العصري بالمكتبات.

فأيّ واقع أثارنا ودفعنا لنعرّج على التفكير من جديد في مسألة إعادة الإعتبار لمهن المعلومات العصريّة وللوسيط العصري بالمكتبات ؟

إنّ تناول موضوع "أخصائي المعلومات بين المهارات التقنيّة وثقافة التواصل" بشكله العام يجعلنا بعيدين نوعا ما عن واقع المكتبات العربيّة عامة والتونسيّة خاصة، ولعلّ التفكير في مسألة إعادة الاعتبار أو مجرّد القول فيها، تدفعنا للوعي بأن هنالك إشكال آخر يهدد المكتبات ويجعل من دور المهنيين في تراجع، لنستشعر بالتالي أن التجديد لا يقف فقط على الدفع نحو المهارات التكنولوجيّة !

ولنقف على هذا الأمر، فإنّ إلقاء نظرة على واقع مكتباتنا التونسية سوف يجعلنا نقف على الوجه الآخر للمهارات، لنكشف عن أسباب أخرى تدعونا لردّ الإعتبار الى مكتباتنا رغم سياسات الدعم التقني والتكنولوجي .

يعود تاريخ المكتبات بتونس الى ثلاثة قرون منقضية، حيث شهدت الأراضي التونسيّة حركة واسعة في إنتشار المكتبات أغلبها بمدينة تونس

وضواحيها كمكتبة مسجد بيت الباشا في باردو والمكتبة الخلدونية 1901، والمكتبة العامة بتونس والتي تحولت الى المكتبة الوطنية 1885، ومكتبة التلميذ الزيتوني المركزية 1942. ثمّ اتسعت شبكة المكتبات العموميّة وتنوعت وتضاعفت لتشمل كامل ولايات الجمهورية تحت إشراف وزارة الثقافة.

ولعلّ الهدف من وراء إنجاز شبكة المكتبات العمومية حسب إقرار القمّة العالمية 1 بجنيف 2003، والقمة العالمية 2 بتونس 2005 ، هو في الأصل إستجابة للمعايير والتصريحات الدولية لليونسكو والإفلا، من أجل خلق مؤسسات للمطالعة العمومية، أو إعادة تنظيمها قصد تدعيم السياسات الوطنية للمعلومات، الثقافة، التكنولوجيا، بإعتبار ذلك طريقا نحو مجتمع المعلومات.

سوف نقتصر في مثالنا على المكتبات العمومية في تونس والتي تصنف إلى:

مكتبات جهوية : وهي مكتبات كائنة بمراكز الولايات تؤمن الخدمات العادية للمكتبات العمومية إضافة إلى الإشراف الفني على الشبكة الجهوية للمكتبات المحلية بالولاية وتعد حاليا 24 مكتبة.

مكتبات محلية: هي مكتبات كائنة بالمناطق البلدية أو في ضواحي المدن الكبرى تؤمن خدمات المطالعة على عين المكان و الإعارة الخارجية لمختلف الشرائح العمرية وتعد 317 مكتبة.

مكتبات متنقلة : وهي عبارة على حافلات مهيأة لتأمين خدمات الإعارة للمستفيدين في الأرياف والتجمعات النائية، و تعد هذه المكتبات بـ31 وحدة تغطي1736 تجمعا سكنيا.

ويضم مجموع هذه المكتبات أكثر من 7 ملايين كتابا عربيا وغير عربي أي بنسبة كتاب لكل 1،55ساكنا، من بينها 56% كتب أدبية و خاصة قصص، و7% كتب علمية وتقنية و 37% كتب في العلوم الاجتماعية والإنسانية. أمّا رصيد المكتبات المتنقلة فيقدّر بـ 583.752 كتابا ومجموعات من الدوريات.

وفي ضوء انتشار تكنولوجيا المعلومات تحولت عديد المكتبات من وحدات تقليدية إلى مكتبات الكترونية، تأمن الوصول الحر للمعلومات.

وبشكل عام ورغم الانتشار الشبكي الهام للمكتبات العامة الموزعة على الصعيد الوطني ورغم الإنتعاشة التي شهدها القطاع والتي تبلوت في توفير وتخصيص فضاءات للقراءة والأنشطة المتعددة، وعلى الرغم من أهميّة الميزانيات المخصصة لها، إلا أننا نتساءل : هل تمكنت هذه المكتبات العموميّة من تحقيق الأهداف المسطرة لها منذ انطلاقتها ؟

في الحقيقة لا نستطيع الى حدّ اليوم، رغم أهميّة السعي لتعصير نمط العمل بالمكتبات العموميّة، حتى ترتقي إلى مستوى التحولات التي شهدها القطاع في العالم، خاصة وأننا نشهد اليوم نسق تصاعدي في مهام المكتبات، لما تختص به من مسؤوليّة اجتماعية، الإقرار بفاعليّة هذه المؤسسات نظرا لما نشهده من عزوف على الإقبال.

قد يعود هذا العزوف والتقصير الى عوامل اقتصادية وسياسيّة واجتماعية ونفسيّة وثقافيّة وتعليميّة وتكنولوجيّة خاصة بالقارئ نفسه (صالح، 2012)، لكن نصيب من المسؤوليّة يعود إلى غياب مخطط وسياسة واضحة لدى القائمين على المكتبات، ونقص في الوعي بحساسيّة دورهم الإجتماعي والتعليمي والفكري، وغياب الجانب الحسي للمكتبي، بمعنى عدم قدرته على الإتصال مع روّاد المكتبة من شيوخ، وشباب، وأطفال مختلفي المستوى والإحتياج والمزاج، للكشف عن احتياجات قد يكون القارئ غير قادر على توضيحها.

هذا الأمر الذي يستوجب كفاءة ذات قدرات علميّة وثقافيّة ونفسيّة متميّزة وأخلاق مهنيّة راقية، تحترم مفهوم الواجب المهني، حيث لايتجاوز دور أخصائي المعلومات المسؤول على مكتبته في مفهومه التقليدي، حدود سعييه لتوفير الوثيقة ومعالجتها وإتاحتها، ولعله يرى أحيانا أنّ مجرّد توفير فضاء به معلومات هو أقصى مجهود يقدمه، متخلّ عن كل مبادرة إبداع وخلق. وربما هذا ما يضع المكتبات اليوم، أمام صعوبات توسيع قاعدتها من القراء، وما يجعل من الأخصائي المسؤول يواجه صعوبات ترتبط بكيفية تسيير وتدبير هذه المؤسسات العموميّة لتطوير الخدمات وإحياء المؤسسة من خلال الأنشطة والبرامج.

ولتجاوز هذا المأزق يبدو أنّ التفكير في تبني منهج جديد لتصميم الخدمات، والأنشطة بالمكتبات، إعتمادا على أساليب وطرق جديدة لتسييرها، قد يتيح الفرصة للإبداع والتفاعل داخل هذه الفضاءات، ولعلّ التكوين الذي يتلقاه المكتبي أمرا أساسيا ليصبح قادرا على مسايرة كل التحديات التي قد تواجهه خاصة أننا نمارس مهنة ترتكز على جانب التقني وآخر ثقافي إبداعي.

ويستوجب ذلك التفكير في إدخال طرق عمل جديدة بالمكتبات تهدف إلى تطوير الخدمات والأنشطة والبرامج وكذلك إلى تغيير الذهنيات على مستوى القيادة في شخص مدير المؤسسة بصفته المسؤول الأول الملزم بتبني الحلول والأفكار والنماذج وكذلك على مستوى ممارسات المهنيين بالتحرر من الجلوس خلف المكاتب، إلى وسيط يتقرب من المستخدمين ويحتك بهم لمعرفة إحتياجاتهم من ناحية وأن يكونوا فاعلين إجتماعيين من ناحية أخرى.

5. المانجمنت بالمكتبات : من التخصص والكفاءة التقنيّة إلى المؤهلات والقدرات الإجتماعيّة

في دراسة للسنباني (2010)، كان قد ذكر أنّ بنيمان Penniman أكّد على ضرورة أن تكون المكتبات إيجابية وأن تحرص على إيصال المعلومات التي لا يمكن اختزانها، ويؤكد أيضا على ضرورة تقييم المكتبات على أساس ما تقدمه من خدمات وليس على أساس ما تقتنيه من مصادر معلومات.

وأنه على أخصائي استرجاع المعلومات أن يركز الجهود والطاقات على المشاركة في أعمال البحث التي تضمن للمكتبات أن تصبح هي نظم الإمداد بالمعلومات، تلك النظم التي تحتاجها مكتبات المستقبل. وأن تتوفر للمهنة المهارات القيادية اللازمة لجعل المهنة نظما للإمداد لا غنى عنها، كما يرى بنيمان أيضا بأن المكتبات الآن في خطر نظرا لافتقادها القيادة الحقيقية، وهو بهذا يركز على العنصر البشري القيادي بشكل أساسي لتطوير مكتبات المستقبل" (السنباني، 2010).

إنّ ما أورده بنيمان حول مسألة القيادة ، يجعلنا نعيد التفكير في مسألة المهارات : هل يكفي امتلاك التقنيات حتى نقرّ بنجاح المكتبة ؟ وإذا كان ذلك صحيح، فلماذا إذا مكتباتنا اليوم تشكو عزوفا عن ارتيادها؟

يبدو أن الأمر أعمق من أن نجهّز المكتبات بأحدث التكنولوجيات وأن نتمكن من تقنيات وأدوات العمل ! في هذا الصدد ترى هيام حايك (2016) أنّ نيل أخصائي المعلومات على الدرجات المهنية أمرا غير كافٍ، كما كان من ذي قبل، ويعود ذلك إلى التغييرات التي طرأت على طبيعة طلبات المستفيدين ومن هنا أصبح الأمر يتعلق بشخصية موهوبة لأخصائي المعلومات وأن يكون متعدد لأبعاد في مجالات العمل الفنيو الإداري، وكذلك في تقديم الخدمات وأن يتحلى بالخصائص القيادية. ولهذا فإن إدراج دروس تتمحور حول مهارات الإدارة والقيادة أصبح أمرا ملحّا.

المكتبات مؤسسات خدماتيّة يكون فيها المستفيد على تواصل إفتراضي أو ملموس بالمهني، هذا التواصل يجعل للنجاح بعدين أساسيين يمكن تصنيفهما إلى تقني تكنولوجي ووجداني إجتماعي، وشموليّة بعدي المهارات، هي ما سنطلق عليها لفظ "المانجمنت" وهي عبارة إنجليزيّة أوسع وأشمل من الترجمة الفرنسيّة " Gestion" أو العربيّة "تصرّفّ".

يرتكز البعد الأوّل، تقني تكنولوجي: على ما يدرّس وما يلقّن من مهارات تقنيّة وتكنولوجيّة، تتماشى مع مايستجد من طلبات السوق المتطوّرة، والتي وضعت أخصائي المكتبات والمعلومات، أمام إلزاميّة الانتقال والتمكن من مؤهلات تقنية في المكتبات مثل استراتيجية وترويج الإدارة والتفاعل مع تقنيات المعلومات وإدارة الانترانت ...

هذا الإنتقال يستوجب من أخصائي المعلومات معرفة لاستخدامات الحاسوب وفهم لبنية الشبكات. وللتعود على هذه التغيرات يجب عليه البحث في ما بعد الحدود الحالية، وهذا الأمر يتطلب منه مقدارا كبيرا من التحضير والتجهيز وطريقة جديدة في التفكير، واكتساب مهارات أكاديمية ولغوية حتى يستطيع التعامل مع مختلف أوعية المعلومات متعددة اللغات. إضافة إلى مهارات فنية

وتقنية وأيضا مستقبلية حتى يكون ذو بعد نظر في المجال ويقدم مقترحاته بناء على استشرافه للمستقبل.

كما يلقى على عاتقه مسؤوليّة امتلاك معرفة عميقة بمصادر المعلومات والقدرة على تقييم الاحتياجات، والتحسين المستمر لخدمات المعلومات وإدارتها وتصميمها، بصفته استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم وتدريبهم على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية وتحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين والعمل على إنشاء ملفات بحث وجعلها بين أيدي الباحثين والدارسين وكذلك البحث في مصادر غير معروفة للمستفيد وتقديم نتائج البحث.

أمّا البعد الثاني، فيرتكز أساسا على إنجاح المهام إعتمادا على بناء العلاقات الإيجابيّة مع المحيط لمواجهة حالات العزوف والبعد عن الكتاب، وهو ما أطلقنا عليه الوجداني الإجتماعي والقائم أساسا على التجربة وعلى حدّ قول Jean-Pierre Leac، "ماتت التكنولوجيا، لتحيا التجربة" «Technology is dead, long live the experience ».

في هذا الإطار أكّد ستيفن دبنر (2014) في قمّة جمعية المكتبات الأمريكية، على ضرورة قيام أمناء المكتبات بإعادة تدريب العقل من أجل التمكن من التفكير الخلاق الذي يخولهم لإيجاد حلول بأساليب جديدة لما يمكن أن يعترضهم من إشكاليات. ويذكر في كتابه "كيف تفكر بشكل استثنائي" ومن باب حثهم على التحلي بالإيجابيّة، أن تكون إجاباتهم إذا إستعصت الأمور بالقول "لا أعرف، لكنني سأحاول معرفة الأمر" (حايك، 2016).

ولهذا فإننا نفهمّ بأن مهام المكتبة لم تعد تقتصر على عمل المكتبي خلف مكتبه، بل أصبح لابد من البحث في كل الوسائل لتحسين الخدمة من أجل إرضاء واستقطاب الجمهور المتنوع، والعمل على تطوير وتنمية المجتمع، وهذا يستوجب البحث والتجديد انطلاقا من الفهم الحقيقي لإحتياجات المستفيدين الحقيقيين والمحتملين على حد السواء.

وفي هذا السياق تناول العديد من المختصين كيفية تطبيق أحد الأساليب والمقاربات المبتكرة حديثا في المانجمنت Management والدافعة نحو الإضافة والإبداع في المكتبات، وهو مامثّل فرصة المكتبة لتنطلق في مباشرة الفعل، بتحديد فئة معينة من الرواد تبتكر لأجلها الخدمات الجديدة وتخلق لها فضاء للعمل الجماعي.

هذا الأسلوب أو هذه المقاربة هي ما أطلق عليها بمنهج " التفكير التصميمي"* بما هو بما هو منهجية تقوم على ابتكار الحلول اعتمادا على الإنسان لكون العنصر الفاعل، عبر اتباع خمس خطوات:تتمثّل في : الملاحظة، التصور، النمذجة، الإختبار، التنفيذ. (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2017)

ويذكر أسامة دموش (2017)، في دراسة له أن مبدأ التفكير التصميمي والذي كانت بداية توظيفه في المكتبات خلال سنة 2003، هو شكل من أشكال الدفع للبحث أو التفكير في طرق جديدة تعزز العمل انطلاقا من الفهم الحقيقي لاحتياجات المستفيدين، حتى تندمج المكتبات داخل المجتمع، وتبتكر الحلول بتشريك تصورات المترددين على المكتبة أو غير المترددين، والفاعلين الإجتماعيين وأصحاب المواهب والإبتكارات (دموش، 2017).

وبعبارة أخرى، يتم توظيف التفكير الجماعي لذوي كفاءات متعددة من أجل "مكتبة المستقبل " بتحويل الفكرة إلى تصميم عملي، وذلك عبر توظيف ردود أفعال المستخدمين (Mathieu, & Hillen, 2016, p.18).

* نشر Peter Rowe سنة 1987 كتابا بعنوان « Design thinking » ، يشرح فيه خطوات عمل هذا المنهج.
ويعرّف Jean-Pierre Leac التفكير التصميمي فيقول :
" Design Thinking is quite simply the term used to designate all the methods and tools that help, when faced with a problem or an innovation project, to apply the same approach as that which a designer would have. It is an approach to innovation and its management which is a synthesis between analytical thinking and intuitive thinking. It relies heavily on a process of co-creativity involving feedback from the end user. These methods were developed in the 1980s by Rolf Faste on the basis of the work of Robert McKim"

أصبحت المؤسسات العمومية تلجأ في إدارة المشاريع اليومية لمنهج "التفكير التصميمي" لارتباطه بالجانب الإبداعي بأسسه الثلاثة وهي : الرغبة وإمكانية التنفيذ والقدرة على الاستمرار وليس بالأهداف المحددة مسبقا (دموش، 2017). كما أنّ المهارات الأساسية التي يتطلّبها تحقيق هذا الأمر، تستوجب التعاطف مع الناس الذين يشعرون بهذه الحاجات، والابداع في طرح الأفكار والحلول، مع التحلي بالعقلانية في اختيار وبناء الأفكار الأكثر فعّالية وقابلية للاستمرار (Carolyn Chandler2014 ,).

لم تستثنى المكتبات عن هذا النظام، حيث انخرطت العديد منها وخاضت* التجربة من خلال التعاون مع شركة IDEO التي والتي بعثها David Kelly سنة 1991، وارتكز في نشاطها على ثلاثة مفاهيم أساسية شكلت شعارا لدى العاملين بها : التقاسم، الديناميكية، الاستجواب. واهتمت شركة IDEO بتدريب المكتبيين في مجال "التفكير التصميمي"، ونشرت على إثر ذلك دليل "Design thinking for library" (IDEO, 2015, p.17) والذي يهدف الى تطوير : أساليب تصميم الأنظمة على الاندماج المتعدد لخدمات المكتبات لتكون أكثر فاعلية، والتحكم وحسن استغلال الفضاءات بشكل يساعد على التركيز والعمل براحة، والمعرفة

* بعثت المكتبة العمومية بشيكاغو مشروع يخص فئات الشباب من أجل تطوير الأنشطة وتشجيع المطالعة، وقد اعتمدت على تنظيم لقاءات بين مكتبيين وعائلات لتوضيح خطوات عمل المشروع، وانتهى اللقاء بإنشاء مختبر للإبداع الفني للمراهقين. واعتمدت المنهج التصميمي لتنظيم فضاءاتها وخلق خدمات جديدة و ابتكرت طرق جديدة لتقديم العروض. كما كوّنت مكتبة Arhus بالدانمارك مجموعات عمل مجهزة بأدوات (أقلام ملونة، غراء، عجين...)، لإنجاز المشاريع الإبداعية. وقد أكد Rolf Hapel مدير المطالعة العمومية بالمدينة على أن المشروع نتجت عنه فائدتين هما: أخذ طلبات المستفيدين بإعتبارهم أفراد ناشطين، وليس كونهم فقط مستهلكين سلبيين ، على محمل الجد من أجل إنشاء خدمات جديدة ذات جودة. (Beudon, 2015) . تبنت أيضا المكتبة العمومية بـ Rennes في جوان 2013 مشروع Biblio Remix، بمشاركة مكتبيين، وقراء، ومصممين، ومهندسين، ومستخدمين وغير مستخدمين للمكتبة ، حيث عقدت اجتماعات لتحفيز الإبداع والابتكار المشترك لخدمات المكتبات، قدم خلالها المشاركون الأسئلة، والمشاكل المتعلقة بالمكتبة، مع تقديم اقتراحات ومشاريع تهدف لصناعة مكتبة " مثالية " تجسّد على الواقع (دموش، أوسامة، 2017).

بكيفية تسيير الخدمات والبرامج، مثل تدريب الكبار على كيفية استخدام التكنولوجيا (دموش، 2017) .

ويفترض منهج "التفكير التصميمي" حسب ما أقرته الدراسات العمل على الإجابة عن سؤال : "كيف يمكن أن... ؟ How could we ? والسؤال على بساطته، إلّا أنه يسمح بتبني عقلية موجهة نحو ابتكار حلول ملموسة لمشكل ما، من خلال التركيز على الاطلاع على احتياجات رواد المكتبة، وذلك عبر جملة من الطرق والأساليب مثل الملاحظة والمراقبة والتحدث مع أفراد المجتمع، والاستماع لآراء القرّاء، والتموقع أحيانا في مكان القارئ، لبناء أفكار قد تكون مخرجات لإختيار الحلول الأقرب والأصلح لمشكل ما.

الخاتمة

رغم ما يذهب إليه البعض من أنّ الأنترنات بالمكتبات سوف تحدث طفرة غير مسبوقة في قطاع الاتصالات والمعلومات ورغم المبادرات الطموحة التي تسعى للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستغلالها بالمكتبات لمسايرة الاتجاهات العالمية وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، إلاّ أنّ واقعا آخر قد يصطدم به هذا القطاع.

حيث تتأكد الحاجة اليوم وبفعل استراتيجية عولمة المعلومات وانتشار تكنولوجيا، التفكير الجاد في قطاع المكتبات العصريّة، وفي مسألة المهارات الجديدة من أجل تصميم "الطرق السيارة " للتواصل، أكثر من أي وقت مضى، بمراجعة الإطار المفاهيمي لهذا المجال، حتى يتسنى فهم دور ووظائف المكتبة والمكتبيين في خضم التحولات الراهنة. وذلك اعتبارا أنّ المكتبة ليست مكانا للبحث عن مصادر المعرفة فحسب، بل أيضا فضاء لتكوين المواطن ولمرافقته ولإقامة علاقات ودّية معه، مما يضفي قيمة مضافة لخدمات المعلومات ويسمح لإخصائي المعلومات بتسويق نشاطاته والحصول على مرئيات أفضل.

ولذلك فإنّ المراهنة اليوم لا تقتصر فقط على التعصير المادي والتكنولوجي للمكتبات وإنما كذلك على بتحمل المسؤوليّة الاجتماعية والتي تستوجب من أخصائي المعلومات الاستعداد وتحديث الذهنيّة بخلق وسطاء جدد بملامح وكفاءات جديدة يأخذون مسألة مهارات التواصل كإحدى الركائز للنجاح

المهني. الأمر الذي يفترض منا مراجعة المناهج والتكوين في علوم المكتبات والمعلومات بشكل يعالج ما طفا من إشكاليات التدبير والتسيير، وكيفية التعامل مع الأرصدة، وكذلك تكوين موجه نحو كيفيّة تأسيس علاقة مع المستفيد ترتكز على التشريك والعمل الجماعي لتفعيل المكتبة في بيئته.

قائمة المراجع:

الإتحاد الدولي للاتصالات (2012). البنية التحتية العالمية للمعلومات وملامح بروتوكول الأنترنات وشبكات الجيل التالي، نظرة عامة على أنترنات الأشياء. توصية رقم ITU-T Y.2060. تم الإسترجاع من الرابط. http://handle.itu.int/11.1002/1000/11559.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2017). التفكير التصميمي : دليل لنمذجة واختبار حلول أهداف التنمية المستدامة. تم الإسترجاع من الرابط.
file:///C:/Users/acer/Downloads/guide%2520ar%252023-10-18%2520pages.pdf.

تواجد تكنولوجيا الـRFID في المكتبات. (2009). تم الإسترجاع من الرابط.
http://professionallibrarian.blogspot.com/2009/05/rfid.html.

حايك، هيام. (2016). السيادة في بيئة المكتبات بين الدرجة العلميّة والإستعداد. تم الإسترجاع من الرابط./http://blog.naseej.com.

حايك، هيام (جوان، 2014). المكتبات من الآن فصاعدا: تخيل مستقبل المكتبات. تم الإسترجاع من الرابط.http://blog.naseej.com .

دموش، أوسامة و عبد الإلاه عبد القادر. (2016). الوساطة في المكتبات العموميّة في الجزائر: السياق الإجتماعي-الثقافي والرهان المهني، مجلة إشارة، عدد7.

دموش، أوسامة و عبد الإلاه عبد القادر. (2017). المنهج "التفكير التصميمي" في المكتبات : فرص التطبيق في المكتبات العموميّة الجزائريّة. المجلة المغاربيّة للتوثيق والمعلومات، عدد26.

رزوقي، نعيمة حسن جبر. (2003). رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية، المعارف والكفاءات والجودة. تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

السنباني، محمد أحمد وعليوي، محمد عوده. (2010). مهنة المكتبات : التحديات واتجاهات المستقبل في الوطن العربي : دراسة استشرافية، Cybrarians journals. العدد 22. تم الإسترجاع من الرابط.
http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=448:-1-&catid=158:2009-05-20-09-59-42&Itemid=63 .

شاندلير، كارولين. (2014). هل التفكير التصميمي طريقا نحو الإبتكار ؟. تم الإسترجاع من الرابط./https://www.wamda.com/ar/2014/11.

صالح، أمل. (2012). أسباب العزوف على القراءة. في الندوة السنوية حول أدب الأطفال: الواقع والمأمول، مكتبة بلدية نابلس

صبحي، محمد ابراهيم حسن. (2017). توظيف انترنت الأشياء في المكتبات: نظرة عامة على الآفاق المحتملة للتطبيق. في المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات، عدد 26.

قدورة، وحيد. (2017). إتاحة المعلومات الرقمية :بين الوساطة والتخلص من الوساطة. المجلة المغاربيّة للتوثيق والمعلومات، عدد 26

محمد، إيمان. (2018). تأثيرات تقنية الواقع المعزز فى مجال المكتبات والمعلومات. مجلة التسجيلة عدد 37

محمد، إيمان.(2016). "ماهو iBeacon ؟ " المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مجلد 3، عدد 4

المداني، آمنة. (2016). الثقافة المعلوماتيّة في مجتمع العلومات العربي، أعمال المؤتمر السابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات، الأقصر14-16 نوفمبر. تم الإسترجاع من الرابط. https://fr.scribd.com/document/365455464 .

مصلح، وسام. (2019). إنترنت الأشياء : الطريق إلى المكتبات الذكية، في مؤتمر المكتبات المكتبات المتخصصة الخامس والعشرون. تم الإسترجاع من الرابط. . https://www.academia.edu/.

معوض، محمد عبد الحميد. (2016). تقنية RFID فى المكتبات. تم الإسترجاع من الرابط. http://www.newtechnology.eb2a.com/2016/ .

هي، ديني. (2015). سمات اختصاصي المعلومات الناجح في القرن الحادي والعشرين. ترجمة نعيمة جبر ، عبد المجيد بوعزة. الدوحة، جمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي.

واقع المكتبات في تونس و دورها في التنمية الثقافية. (2010). تم االسترجاع من الرابط. https://www.turess.com/tap/120124.

ALA. (2015). Internet of Things. ALA. Retrieved from. www.ala.org/transforminglibraries/future/trends/IoT .

Atzori, L., Iera, A. and Morabito, G. (2010). The Internet of things: a survey. Computer Networks. 54 (15). 2787-2805. Retrieved from. https://cs.uwaterloo.ca/~brecht/courses/854-Emerging-2014/readings/iot/iot-urvey.pdf .

Baryshev, Ruslan. (August 2015). A. Electronic Library: Genesis, Trends : From Electronic Library to Smart Library. Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences 6, Retrieved from. https://pdfs.semanticscholar.org/3d9b/f74344be731bd155080acde0c3609415571a.pdf, (22-12-2019).

Beudon, Nicolas. (2015). Comment introduire le design thinking en bibliothèque. Récupéré de. https://nicolas-beudon.com/2015/03/20/design-thinking-2/

Chourrot, Olivier,(2007). Le bibliothécaire est-il un médiateur ?. Bulletin des bibliothèques de France, n° 6. Récupéré de. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001.

Horton, Forest Woody. (2008). Introduction à la maîtrise de l'information. Paris : Unesco.

IDEO. (2015). Design Thinking for Libraries. Retrieved from. https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/files/news/libraries-toolkit_2015.pdf .

Jeanneret Yves. (1995). La médiologie de Régis Debray. Communication et langages.N°104.p.4. Récupéré de. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_03361500_1995_num_104_1_2583.

Kumar, S. (2016). Application of Internet of Things (IOT) technology in library management & services. International Journal of Scientific & Innovative Research Studies, 4 (2), 1-8.

Lamizet, Bernard. (1999). La médiation culturelle. Paris : L'Harmattan.

Leac, Jean-Pierre. Qu'est-ce-que le design thinking ?. Récupéré de. . https://www.lescahiersdelinnovation.com/qu-est-ce-que-le-design-thinking/.

Liquète, Vincent (et al.). (2012). Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? . Développer la médiation documentaire numérique, sous dir. Xavier Galaup. Villeurbanne:ENSSIB. http://mediationdoc.enssib.fr .

Mathieu F., & Hillen V. (2016). Le design thinking par la pratique : de la rencontre avec l'utilisateur à la commercialisation d'un produit innovant pour les seniors. Paris : Eyrolles.

Meyriat, Jean. (1983). De la science de l'information aux métiers de l'information in Schéma et schématisation. n°19, 65-74

Mucchielli, Alex. (1995). Les mécanismes de la médiation dans les groupes et les organisations . Introduction aux sciences de l'information et de la communication. Paris : Ed. d'organisations

Pujar, S. M. & Satynarayana, K.V. (2015). Internet of things and libraries. Annals of Library & information Studies, 62 (3), 186-190.

Salaun, Jean Michel. (2007). La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information. Etudes de communication : langages, information, médiation, n°30, 13-23

Sarmah, S. (2015). The Internet of Things plan to make libraries and museums awesome : are cultural institutions the environment I Beacon has been waiting for?. Retrieved from. www.fastcompany.com/3040451/elasticity/the-internet-of-things-plan-to-make-libraries-andmuseums-awesomer .

Simonnot, Brigitte.(2012). L'accès à l'information en ligne : moteurs, dispositifs et médiations. Paris : Lavoisier

Swedberg, C. (2014). Libraries check out Bluetooth Beacons. Retrieved from. www.rfidjournal.com/articles/view?12521/.

Vermesan, O. and et al. (2011). Internet of things: strategic research roadmap. Vermesan, O. and Friess, P. (Eds), Internet of Things: Global Technological and Societal Trends, River Publishers, Aalborg. 9-52. Retrieved from. www.researchgate.net/profile/Patrick_Guillemin/publication/267566519_Internet_of_Things_Strategic_Research_Roadmap/links/5486d44e0cf289302e2c3ed0.pdf .

Wolton, Dominique. (2000). Internet et après ?. Paris : Flammarion

Xia, F., and et al. (2012). Internet of things. International Journal of Communication Systems. 25 (9). Retrieved from. www.homeworkmarket.com/sites/default/files/q5/04/07/danainfo.acppwiszgmk2n0u279qu76contentserver.pdf .

Zaklad, M. (2012). Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées . Skare, R. A document (re)turn, cité par Liquette, Vincent (et al.). Faut-il reconsidérer a médiation documentaire ? . Développer la médiation documentaire numérique, sous dir. Xavier Galaup.- Villeurbanne : ENSSIB. http://mediationdoc.enssib.fr .