## كلمة العدد

### مستقبل المكتبات والحاجة إلى إعادة تعريف تجربة المكتبة

تعالت الأصوات في الآونة الأخيرة مطالبة بضرورة تطوير آليات عمل المكتبات ومؤسسات المعلومات وخدماتها في ظل المتغيرات التقنية الناشئة والمزعزعة، وما قدمته تلك التقنيات من فرص وتحديات، وفي ضوء سلوكيات معلوماتية متغيرة ومدعومة بمهارات وخبرات تجعل من الصعوبة بمكان الحفاظ على استدامة رضا المستفيدين لفترات زمنية طويلة، خاصة في سياق التنافس الشديد مع المنصات الرقمية التي تقدم خدمات معلوماتية ومعرفية قد تتفوق في كثير من الأحيان تَفَوّقًا كبيرًا على ما يمكن أن تقدمه المكتبات.

لقد حاول الكثيرون من الخبراء والمتخصصين استقراء أحوال المكتبات، واستشراف مستقبلها، سواء من خلال الدراسات العلمية، أو استطلاعات الرأي، أو رسم السيناريوهات المتوقعة. تلك المحاولات ليست وليدة اللحظة، بل هي سلسلة من المحاولات المستمرة التي تتسارع أو تتراجع بحسب قوة المتغيرات والتحديات التي تواجهها المكتبات على فترات زمنية ممتدة منذ نشأتها.

ومن بين تلك المحاولات المسح الذي أُجري بالشراكة بين مجلس OCLC العالمي وفرق البحث وأبحاث السوق في OCLC[1]، في الفترة من يناير حتى مارس 2023، وشارك فيه 1,627 مشاركًا من 77 دولة أو إقليم: 55% من 18 دولة في الأمريكتين، و39% من 43 دولة أو إقليم في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، و6% من 16 دولة في آسيا والمحيط الهادي؛ وذلك بهدف استكشاف

1 L. S., Cantrell, J., Gallagher, P., Langa, L. A., & Rodriques, C. (2023). (rep.). Redefining the library experience: Findings from the 2023 OCLC Global Council Survey. OCLC Global Council.

موضوعات مثل المشاركة المجتمعية والتعاون والبرامج المبتكرة التي تُلبّي الاحتياجات والتوقعات المتطورة باستمرار لمستفيدي المكتبات. من منطلق أنه يمكن لنتائج هذا المسح أن تقدم استبصارًا أو رؤية ثاقبة لقادة المكتبات والعاملين بها حول الطرق التي يتوقع أن تؤدي إلى إحداث تغيير في تجربة المكتبات library experience على النحو الذي يزيد من المشاركة والتأثيرات الإيجابية.

ويشير مصطلح "تجربة المكتبة" في سياق هذا الوثيقة إلى التجربة والتفاعلات الشاملة التي يخوضها مستخدمو المكتبة عند التواصل مع خدمات المكتبة، وأماكنها، ومقتنياتها، وموظفيها. غيرَ أنه بشكل عام يمكن أن تشمل تجربة المكتبة بعض العناصر التي نسُوقها للتمثيل، لا الحصر، وهي:

- **المساحات:** تصميم المساحات المادية وتوظيفها، مثل مناطق القراءة والمساحات المخصصة للعمل الجماعي والمناقشات والتعلم القائم على المشاريع، والمساحات المرنة المدعومة بالتقنيات اللازمة لاستيعاب الأنشطة المختلفة، وكيفية تنظيم هذه المساحات لتلبية احتياجات المستفيدين والأنشطة المختلفة بالمكتبة.
- **الخدمات الرقمية/الافتراضية:** الحضور الإلكتروني للمكتبة على الإنترنت، ومقتنياتها الرقمية، والخدمات الافتراضية عن بُعد، وكيفية تعزيز تلك العناصر الرقمية تكاملها مع التجربة المادية الحضورية in-person.
- **المقتنيات:** عمق وتنوع مقتنيات المكتبة التقليدية والرقمية، وسهولة الوصول إليها، وكيفية تنظيم تلك المصادر وتمثيلها، وتيسير استكشافها من قِبل المستفيدين.
- **البرامج والمشاركات:** البرامج والفعاليات التعليمية والثقافية والمجتمعية التي تستضيفها المكتبة، والطرق التي تشارك بها في الأنشطة استجابة لاحتياجات الجمهور المستهدف.
- **خبرات الموظفين:** مهارات الموظفين ومعارفهم، وكيفية توظيفها في خدمة المستفيدين والتفاعل معهم، سواء كان ذلك حضوريًّا أو عن بُعد.

على الرغم من أن تلك الدراسة الاستقصائية جمعت بيانات حول مجموعة واسعة من الموضوعات، فإننا سوف نشير إلى عدد من النتائج تُعَدُّ ذات أهمية خاصة فيما يتعلق بقضية تغيير تجارب المكتبات:

- ستلعب المكتبات دورًا متزايدًا بوصفها مُزوِّدةً للمساحات space providers
- سيكون هناك طلب متزايد على مصادر الوصول الحر في المكتبات الأكاديمية.
- سيزداد الطلب على الوصول المفتوح في المكتبات الأكاديمية.
- ستزداد المشاركة في المصادر من خلال اتحادات المكتبات وتكتلاتها.
- من الراجح أن تشهد المكتبات العامة مزيدًا من الشراكات مع المنظمات غير الربحية والهيئات الحكومية.
- يَتوقّع أخصائيو المكتبات الأكاديمية زيادة الشراكات مع الاتحادات والمكتبات الأخرى.
- قد يشهد العاملون بالمكتبات خيارات عمل أكثر مرونة.
- من المتوقع زيادة الحاجة إلى تحليلات البيانات.

هذه النتائج مرتبطة بثلاثة جوانب محددة من تجربة المكتبات، وهي: ماهية المصادر والخدمات التي تقدمها المكتبات لمستفيديها، وكيفية تفاعل المكتبات مع مجتمعاتها، وتعاون بعضها مع بعضها الآخر من ناحية، ومع الشركاء الخارجيين من ناحية أخرى، وتجربة العاملين أنفسهم في المكتبات.

فمن خلال السؤال حول التغيير المتوقع في مصادر المكتبات وخدماتها، خلال العشر سنوات القادمة؛ أفاد 59% من المستجيبين أنه من المتوقع زيادة في المساحات المادية المصممة للاجتماعات والتعاون والعمل الجماعي، خاصة في المكتبات الأكاديمية. تلك المساحات التي لا يُشترط أن تكون مُزَوَّدة بأحدث التقنيات، ولكنها يجب أن تكون مساحات مرنة بحيث تُمَكِّن المستفيدين من استخدام تقنياتهم الخاصة، وأدواتهم، وتُيَسِّر المناقشات والتفاعل فيما بينهم.

من ناحية أخرى، سوف يظل العلم المفتوح محور تركيز المكتبات الأكاديمية في المستقبل القريب؛ حيث توقع 55-67% من المستجيبين في المكتبات الأكاديمية زيادة في الخدمات عبر الإنترنت، والخدمات الحضورية المباشرة، مع التركيز على الدعم التقني لمبادرات العلم المفتوح

والوصول الحر. وفي هذا السياق سوف تتزايد الحاجة إلى البنى التحتية والتكامل مع مكاتب إدارة البحوث والوصول إلى الأقسام العلمية.

أما فيما يتعلق بمشاركة المكتبات وتعاون بعضها مع بعضها الآخر ومع الشركاء الخارجيين؛ فقد توقع غالبية المستجيبين زيادة في تشارك المصادر (59%) والشراء التعاوني (49%) من خلال التكتلات والاتحادات. كما توقع 48% من المستجيبين في المكتبات العامة مزيد من الشراكات مع المنظمات غير الربحية، و47% مع الوكالات الحكومية؛ 44% مع الجامعات والكليات المحلية، 43% مع التكتلات وغيرها من جماعات المكتبات. في حين جاء التعاون والشراكة مع الاتحادات والتكتلات وغيرها من جماعات المكتبات في الصدارة (59%) بالنسبة للمستجيبين من المكتبات الأكاديمية.

وبالنسبة لتجربة العمل بالمكتبة فقد توقع 44% من المشاركين توفير خيارات عمل أكثر مرونة، مع زيادة في الطلب على خدمات الرعاية الصحية النفسية لموظفي المكتبات. حيث إنه من المتوقع أن تتوافر إمكانية العمل عن بعد خلال العشر سنوات القادمة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة. إن الحاجة إلى بيئة عمل مرنة أمر طبيعي في ضوء التحديات والاضطرابات التي خلَّفتها جائحة كوفيد-19 والتي لا تزال تتردد أصداؤها.

في سياق آخر تَوقَّع المشاركون من المكتبات الأكاديمية والعامة زيادة في استخدام تحليل البيانات وتقنيات تحليل المجموعات من قبل العاملين بالمكتبات، بحيث يُتَوقَّع التركيز في المكتبات الأكاديمية على تقنيات إدارة البيانات وصيانتها، والتصوير المرئي للبيانات وتحليل المجموعات، بحيث يكون التركيز في المكتبات العامة على استخدم التقنيات لأغراض التسويق والاتصال وإدارة الفعاليات.

وقد أُختتم التقرير بسؤال المشاركين حول الوصف الذي يرغبون في أن تتصف به مكتباتهم خلال العشر سنوات القادمة، وقد احتل موضع الصدارة؛ "مصدر موثوق للمعلومات" بنسبة 37%، يليه "مساحات مرنة" بنسبة 31%، ثم "مركز للتجمع" بنسبة 22%.

على الرغم من أن لكل مكتبة خصوصيتها وطبيعتها، إضافة إلى خصوصية ثقافة المجتمعات التي تخدمها، فإنّه يُوجد قدر كبير من التشابك والتشابه بين الكثير من المكتبات، في الأقل ذات النوع الواحد (أكاديمية، عامة، متخصصة.. إلخ). و يظل هناك عِدّة تساؤلات مطروحة، وهي: كيف تتعامل المكتبات العربية مع المتغيرات والتحديات المحيطة بها؟ وإلى أي مدى نجحت تلك المكتبات في التعاطي مع هذه التحدّيّات؟ وهل يوجد سيناريوهات عربية يمكن أن تسترشد بها تلك المكتبات في تطوير سياستها واستراتيجياتها لتحقيق الرؤى المستقبلية؟ وما هو الدور المنوط بالجمعيات والاتحادات العلمية والمهنية العربية في هذا الشأن؟ تلك التساؤلات وغيرها تحتاج إلى إجراء مزيد من الدراسات وتشكيل فرق عمل، وتبني منهجيات دراسات المستقبل لاستشراف مستقبل المكتبات في العالم العربي، ولا يمكن بأي حال من الأحوال الاعتماد على الجهود الفردية فقط في هذا الصدد، فلا بد من أن يتصدر العمل المؤسسي والمستدام لتولى تلك المهمة.

رئيس التحرير
أ.د. عماد عيسى