مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية
ISSN 2170-0370/E-ISSN 8127-2710
المجلد13- العدد1 / 2022،ص ص110- 128

الإبداع في قطاع المكتبات: المقاربة وتطوير الخدمات والنشاطات

Creativity in the library sector: Approach and development of services and activities

جمال شعبان *

جامعة العربي التبسي (الجزائر)، Djamel.chabane@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/26؛ تاريخ القبول: 2021/08/31؛ تاريخ النشر: 2022/01/30

الملخص

الهدف: إبراز أهمية ودور ومهام ومجالات الإبداع في قطاع المكتبات. فالمكتبات في حاجة ماسة إلى الإبداع في خدماتها من أجل مواكبة العصر. وقد بات الإبداع مقومًا أساسيًا للمكتبات الحديثة حتى تضطلع بأدوارها وتقوم بمهام جديدة، إجبارًا وليس خيارًا. وهذا، لن يكون ألا بمورد بشري مبدع، يملك الأفكار والمهارات التي تسمح له بحل مشكلاتها ورفع تحدياتها. وتطوير خدمات جديدة، تضمن استمرار المكتبات وجودة أدائها والمحافظة على مستعمليها. المنهجية: استخدمنا المنهج الوصفي المعتمد على البحث الوثائقي، سعيًا إلى توطين الابداع في قطاع المكتبات. النتائج: محاولة تغيير الصورة النمطية الساكنة السائدة في مكتباتنا بصورة حيوية فاعلة وتحديد مستلزمات ممارسة الإبداع، كأداة وآلية حديثة تساعد المكتبات على تخطي صعوباتها وتطوير خدماتها تكيفًا مع عصرها.

الكلمات المفتاحية: مكتبة، خدمة مكتبية، نشاط مكتبي، إبداع، إبداع مكتبي، ...

Abstract

Objective: To highlight the importance, role, tasks and areas of creativity in the library sector. Libraries are in dire need of creativity in their services in order to keep pace with the times. Creativity has become an essential ingredient for modern libraries to undertake new roles and tasks, it's forcing not an option. This will only be with a creative human resource, who has ideas and skills that allow him to solve problems, raise challenges, and develop new services that ensure the continuity of libraries, the quality of their performance, and the preservation of their users. Method**:** We used the descriptive approach based on documentary research, seeking to localize creativity in the library sector.
Results: an attempt to change the static stereotype in our libraries in that vital and effective way, and determining the requirements for practicing creativity.

Keywords: library, library service, library activity, creativity, Librarian creativity, ...

***جمال شعبان.**

مقدمة:

يعيش مُحَافِظُو المكتبات على وقع هاجسين كبيرين دائمين، أَحَدُهُمَا فَرْطُ مُلَاحَقَة ما يصدرُ من معلوماتِ وإنتاجٍ فكريٍ، حيثُ النَّشْرُ الْمُطَّرِدُ والمتوسعُ بِصِيغَتَيْه التقليدية والمعاصرةَ، وما يترتبُ عنه من صعوبة في الاختيار والإلمام بالمطلوب من مصادر المعلومات. وَثَانِيَهُمَا قِلَّةُ الْمَوَارِدُ الْمَالِيَّةُ، حيث ضُعْفُ الميزانيات ومخصصاتٍ التمويل لتأمين الاقتناءَات والاشتراكات، وما يترتب عنه من اِخْتِلَالَاتِ جَمَّةٍ، نتائجها ضعف الخِدْمَاتِ وانحصار النشاطات وانْصِرَافِ القُرَّاءِ عنها. ولَيْتَ الأمرَ توقف عند هذين الهاجسين وكفى، وإنما أَخَذَت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نَصِيبها في تَعْقِيدِ مَهَمّةَ المكتباتِ، حيث غَيَّرَت تكنولوجيا المعلومات جذريًا في أساليب وآليات معالجة واسترجاع المعلومات ومصادرها بمختلف أشكالها ووسائطها. كما فرضت تكنولوجيا الاتصال بدورها على المكتباتِ الربطَ البَيْنِّي والاتصال عبر شبكات داخلية وخارجية وعبر الإنترنت، الأمر الذي دَفَعَ بالمكتبات إلى العمل على الانتفاع بالمزايا الفنية والاقتصادية الكبيرة للشبكات، في ربح الوقت واقتصاد الكلفة والأمن وتشارك المحتويات وتأمين مجموعاتها الرقمية.

لذا يُعَدُّ الإبداعُ أحد المقاربات الحديثة التي تعتمدها المنظمات الحديثة من أجل مواجهة التعقيدات والتكيف مع أوضاعها ومسايرة تطورات العصر، وبات لها بمثابة آليةً للتسيير والتطوير، والأمل الكبير في خلاصها والذود على مَكَانَتِها وأسهُمِها في السوق والمحافظة على عملائها؛ في زمن الجودة الشاملة والمنافسة الشديدة وتسارع الابتكارات وتراكم التكنولوجيات وتقادم المعرفة.

وحتى تتمكن المكتبات من الإبداع يتطلب منها أن تتخَلَّص من التفكير الاعتيادي والروتين والأنماط التقليدية في السلوك والتنظيم وتوزيع الوظائف والمهام، والاستغلال الأمثل للتكنولوجيات المتاحة. كذلك، تدفعها عنوة الهواجس والمشكلات التي تواجهها في تطوير خِدْمَاتِهَا لجمهورها إلى اعتماد آلية الإبداع حتى تستمر في تطوير خدماتها وابتكار الجديد منها واحتواء المستحدث من حولها لتبقى وفيةً لمبادئِها ولاحتياجات مستعمليها؛ وفق ما

يتوفر لها من موارد مالية ومادية وتكنولوجية. فالإبداع من العوامل الأساسية للتطوير، والأدوات الهامة لتنمية المكتبات وتطوير خدماتها وتعزيز قدراتها على التكيف مع بيئتها المتغيرة. لذلك، تتجه مكتبات هذا العصر نحو العمل بآلية الإبداع وتوفير متطلبات تحقيقه.

والإبداع في بيئات العمل المكتبية المعاصرة لا يتوقف فقط على العنصر البشري الماهر المتمرس القادر على ابتكار الأفكار والقيم الجديدة التي تُفرزُ خدمات ونشاطات جديدة تتميز بالجدة والأصالة، وإنما يتطلب مستلزمات وظروف محفزة للإبداع وتطوير خدماتها ونشاطاتها. ومن ضمنها المورد التكنولوجي، الذي بات وُجُودُه واستغلاله بالمكتبات المعاصرة فارقة فاصلة يتوقف عليها نجاح أو فشل هذه المكتبات في التحول والتطوير الذي تعيشه مجتمعات الألفية الثالثة. مثل البرمجيات الوثائقية، نظم ومستودعات وقواعد البيانات مفتوحة المصدر، الأرشفة الحرة، تشاركية المصادر، تطبيقات الهواتف واللوحات الذكية، وشبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها... مما يرفع من كفاءة العاملين ويُطوّر مهاراتهم الشخصية واستثمار طاقتهم الإبداعية في تحليل وخلق حلول جريئة للمشاكل التي تواجههم، وإنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار وتنفيذها. أيضا يتطلب الإبداع بالمكتبات إشراف هيئات إدارية تتسم بالمرونة والاحترافية، تَمْنَحُ الصلاحيات وتَزيح العوائقَ وتذلل الصعوبات، تبحث وتتبنى الأفكار الجديدة والمفيدة، وتطلقُ العنان للإبداعي الفردي والجماعي للعاملين بها وتُحَفِزَهم على صناعة أفكار تَتَجَلَّى في تقديم خدمات جديدة ذات جودة عالية.

إشكالية الموضوع: يُعتَبَرُ ضُعْفُ الميزانيات وقِلَّةُ مخصصاتٍ التمويل والموارد المادية الكافية المتلازمة التي تُثَبِّطُ المكتبات وتُعِيقُهَا في أداءها لأدوارها ووظائفها وتقديم خدماتها وأنشطتها وتنمية مستعمليها. ولتغطية هذا العجز الدائم تبحث بالضرورة بأي طريقة أو وسيلة تساعدها في استمراريتها والمحافظة على أدوارها ووظائفها وتطوُّرها. ومما زاد الطين بلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تُفْرَضُ عُنوةً مُخرجاتها الجديدة على مجتمعات المعمورة وسَّعَت أكثر في الفجوة القائمة أصلاً بين القارئ والمكتبة، وبين القارئ والمطالعة عامة؛ الأمر

الذي أضاف إلى المكتبات تحديات جديدة، في ظل أعباء اقتصادية وبيئات اجتماعية وثقافية قديمة مختلفة تحكم المجتمعات عامة.

وللتخلص من أي هذه الهواجس الدائمة، قد تجد المكتبات في الإبداع الآلية والمخرج الذي يساعدها في حل مشكلاته والتخلص من محنها. فبفضل الإبداع يمكن للمكتبات أن تَبتَكِر وتَستَحدِث طرقًا جديدةً أو تُطَوِّرَ القديم منها، بما يتماشى مع البيئة الرقمية التي قوامها شبكة الإنترنت والهواتف الذكية، والنظم والتطبيقات الرقمية. فالثابت في الإبداع، أنه إذا ما توفرت المتطلبات والوسائل والبيئة المناسبة والحوافز الكافية، وأعطيت الفرصة للعنصر البشري المبدع، حتما ستصل المكتبات على غرار منظمات الاعمال إلى تطوير خدماتها، والمحافظة على مستعمليها وزيادة أعدادهم خاصة في بيئة رقمية طغت عليها استخدامات الهواتف والألواح الذكية والشبكات الاجتماعية الافتراضية.

ولهذا وجب على المكتبة الحديثة أن تكون أكثر إبداعًا وابتكارًا، وأن تتعامل مع تعقيدات الاتصال العلمي وتكنولوجيات المعلومات، بنجاح حتى يستمر وجودها وتحافظ على أهدافها وتزيد من جودة وكمية خدماتها. وأن على مسؤولين عليها تهيئة الظروف وتوفير الشروط المطلوبة لإظهار الإبداع فيها وتجسيده، وعلى العاملين بها أن يكونوا مبدعين. فهل حقا مكتباتنا في حاجة إلى الإبداع؟ وأي من الخدمات والأنشطة التي يمكن أن تبدع فيها هذه المرافق؟

أهمية الموضوع: أهمية الإبداع في المكتبات من أهمية الإبداع نفسه وأهمية المبدعين أنفسهم. فأهمية الإبداع في حياة الأفراد والمؤسسات والمجتمعات والدول أهمية استثنائية لارتباطه بالتطوير والتمكين التكنولوجي والصناعي. وهو أحد المعايير الهامة لقياس تقدم الدول ورُقيها، وهو مصدر لتحقيق القيمة المضافة والثروة، وعامل مهم في دفع عجلة التنمية والاقتصادية والاجتماعية، والأكثر من ذلك، الإبداع من أهم الوظائف الاقتصادية في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية المؤدية إلى الاختراع والتطوير، اللذين بدورهما يؤديان إلى رفع قدرات المنافسة في مؤسسات الاعمال، حيث أن إنتاج مُنْتَجات جديدة أو تحسين المُنْتَجَات

الحالية أو تطوير عمليات الإنتاج كلها ترتكز على قاعدة علمية معرفية تكنولوجية، سواء كان الهدف تخفيض التكاليف أو تحسين الجودة أو تنويع المُنْتَج أو إضافة مزايا أخرى للمُنْتَجات الحالية. لقد أصبح الإبداع بشتى صوره ومجالاته مَحَطّ رعاية خاصة وميزة تنافسية بالغة الأهمية خصوصا في ظل التحولات السريعة والمتلاحقة التي فرضتها ظاهرة العولمة وما رافقها من انفجار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعولمة الأسواق، وأصبح نجاح المكتبات على غرار مؤسسات الأعمال مرهونًا بما تملكه من أفكار جديدة وقدرتها على تجسيدها على أرض الواقع في شكل خدمات ونشاطات بجودة وأداء عاليين يرضي شغف المستعملين وحاجاتهم.

منهجية الموضوع: المنهج الأقرب لمعالجة ظاهرة الإبداع في المكتبات هو المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لوصف المقاربة وفهمها على النحو الأفضل والدقيق، ولأن المهمة الجوهرية للوصف هي البحث في الأوصاف الدقيقة، فقد استعنَّا بالبحث الوثائقي ومراجعة أدب الموضوع المستقر علميًا حول مفهوم وظاهرة الإبداع، واستحضار المفاهيم المتعلقة بالمكتبات وعلومها، وبناء على خلفية المتخصص ومن التجارب الماثلة في الموضوع، نستعرض ما يلي:

I- ماهية الإبداع :

I.1- مفهوم الإبداع :

يختلف مفهوم الإبداع من ميدان إلى آخر، وقد كتب فيه متخصصون كثر في الاقتصاد والاجتماع والتربية والأدب والنفس وغيرها من العلوم والفنون. لكنها تُجمِعُ، في كونه: "تطبيق لأفكارٍ جديدةٍ أو حلولٍ مبتكرةٍ مفيدةٍ تؤدي إلى تحسينِ المُنْتَجِ (الخدمة/النشاط) أو في طريقة الإنتاج (طريقة وشكل ونوع تقديم الخدمة/النشاط) أو في التنظيم والتسويق بكيفية تهدف إلى إحداث أثر إيجابي وناجح على أَدَاءِ ومُنْتَجِ ونشاطِ الفرد أو المنظمة؛ (بن نذير و منصوري، 2009) على أن تتصف هذه الأفكار ومخرجاتها بالحداثة والأصالة والمرونة والقيمة الاجتماعية الملموسة. وبصيغة أخرى، الإبداع: **نشاط ذهني راق**

متميز يترتب عليه "خلق قيمة أو إنتاج فكرة جديدة مفيدة سواء كانت تتعلق بإنتاج سلعة أو خدمة، أو تتعلق بالوسائل وإجراءات العمل، أو تتعلق بالإستراتيجيات والسياسات والبرامج التنظيمية، من قبل أفراد يعملون معا في نظام اجتماعي معقد". (Woodman, Sawyer, & Griffin, 1993,April)

I.2- المزيج الإبداعي :

من التعاريف الكثيرة المصاغة لمفهوم وظاهرة الإبداع، يمكن أن نستشف للإبداع مزيجًا من أربعة محاور هامة أو عناصر رئيسية، هي:

1. **الشخص** المبدع بخصائصه الشخصية والمعرفية، وهو مصدر ومنبع الإبداع؛
2. **العملية** الإبداعية ومراحلها وارتباطها بحل المشكلات وأنماط التفكير ومعالجة المعلومات، وما يتعلق بها من نشاطات ذهنية معرفية ونفسية مركبة؛
3. **الناتج** الإبداعي ما ويتصف به من جدة، أصالة، ملاءمة، وقيمة؛
4. **المناخ** أو الموقف الذي يقع فيه الإبداع، وما يرتبط به تفاعل للفرد أو المجموعة، لإطلاق وإنتاج المُنْتَج الإبداعي.

ومنهم من يعبر عن هذا المزيج باختصار (4P) أي: الشخص (Person)، العملية (Process)، المُنْتَج (Product)، والإقناع (Persuasion or Press) بأصالة المُنْتَج. (آل عامر، 2009)

I.3- الإبداع والمصطلحات ذات العلاقة :

تتعلق بالإبداع عدة مصطلحات ومفاهيم، منها: التخيل، الذكاء، الموهبة، الابتكار والاختراع، الاكتشاف، البحث والتطوير، التحسين، والتجديد والتغيير، ولكل منها هامش للتقاطع وآخر للاختلاف عن الإبداع.

II - الإبداع في مجال المكتبات :

ينص القانون الخامس **لرانغاناثان** (Ranganathan) لعلم المكتبات على أن **المكتبة كائن حي متنامي** (Ranganathan, 1963)، تنمو تتطور في كل زمان

ومكان، وأن ماضي المهنة المكتبية غني بالإبداع والابتكار؛ ومن الأمثلة: الفهرس البطاقي الذي أجاب بشكل إبداعي عن سؤال **كيف يمكن للمرء توفير الحد الأقصى من الوصول مع الحد الأدنى من نقاط الوصول؟ وسمحت تسجيلات مارك** (MARC) بمشاركة فهرسة مصادر المعلومات وفهارسها عبر شبكات المعلومات والإنترنت. فالحكمة تنظر إلى الإبداع والابتكار في المكتبات لا يعني انتهاك التقاليد والخروج عن الطبيعة والهدف وإنما هو اعتناق المستقبل. ولهذا نحاول في هذا المقال رسم هذه العلاقة بين الإبداع وخدمات المكتبات ونشاطاتها.

وقد شهدت المكتبات منذ غابر الأزمان تطورات مهمة، لم يلق لها بال كإبداعات عظيمة لها تأثيرها اللاحق الدائم الأبدي، فعلى سبيل المثال في عام 1815، عرض **توماس جيفرسون** (Thomas Jefferson) (1743-1826) مكتبته الخاصة على مكتبة الكونغرس لتحل محل الكتب التي أحرقها البريطانيون، فهذا الفعل على بساطته، كان عملاً مبدعًا له أثره حتى يومنا هذا على سياسة أعظم مكتبة وطنية معاصرة، مكتبة الكونجرس. أيضا، عرض **ميلفين ديوي** (Melvil Dewey) مخططه لتصنيف المعرفة في عام 1876، وإنشاء مكتبات كارنيغي (Carnegie Libraries) كمكتبات عامة في عام 1879، وتطوير كود الفهرسة والفهارس اللاحقة على الإنترنت هي كلها إبداعات في مجال المكتبات. وغيرها كثير على مر العصور، مثل تطوير الخدمات المرجعية وقواعد البيانات عبر الإنترنت ونظام الأتمتة المختلط.

II.1- مفهوم الإبداع المكتبي :

الإبداع المكتبي، هو: تطبيق لأفكار وطرق وأساليب وتقنيات وإجراءات وتطبيقات وأدوات جديدة في خدمات ونشاطات المكتبة غير مألوفة، لم يسبق لها وجود من قبل، أو إجراء تحسينات وتطويرات على المألوف منها، الموجود سابقًا، بما يُحَسِّنُ ويُطَوِّرُ في الأداء العام للمكتبة وخدماتها ونشاطاتها؛ على أن تحقق هذه المنتجات المنفعة والقبول العام من طرف المسؤولين والعاملين والمستعملين من المكتبة.

ومفهوم الإبداع المكتبي لا يبتعد ولا يختلف كثيرا عن مفهوم الإبداع عامة، ولا عن المفاهيم المعتمدة في الميادين والتخصصات الأخرى التي تأخذه بمزيجه ذي العناصر الأربعة، وهي: **الإنسان المبدع** وهو المكتبي والوثائقي، و**العملية الإبداعية** وتشمل السلوك والإجراء والنشاط والسياسة والعملية المكتبية/الوثائقية، و**الناتج الإبداعي** ويشمل الأداة والتقنية والتطبيق والخدمة المكتبية/الوثائقية، و**المناخ الإبداعي** ويشمل كل عنصر يمثل سندا لوجستيا وعاملاً سياقيًا وقيمًا للعمل المكتبي من موقع وبناية وأجهزة وعتاد وبرمجيات ونظم وتنظيم وإدارة وتسيير وقيم ومجتمع وبيئة.

والإبداع المكتبي هو أيضا" النَاتِجِ أو الأسلوب الجديد في الخدمة المكتبية أو النشاط المكتبي، وكذا التغيير في جميع مكونات هذا النَاتِجِ أو كيفية تصميمه مصداقًا لتعريف منظِّرِ الإبداع الأول النمساوي الاقتصادي **جوزيف شومبيتر** (Joseph Schumpeter)، الذي حدد خمسة أوجه أو أشكال للإبداع، هي:(Lachmann, 1993)

- **إنتاج مُنْتَج جديد:** خدمة، أداة بحث واسترجاع، طريقة، تقنية، نظام، قاعدة بيانات؛
- **إدماج طريقة جديدة في الإنتاج أو التسويق:** للمُنْتَج المكتبي؛
- **استعمال مصدر جديد للمواد الأولية:** المواد الأولية وهي المعلومات ومصادر المعلومات؛ ...
- **فتح وغزو سوق جديدة:** توسيع الخدمة والنشاط المكتبي؛
- **تحقيق تنظيم جديد للصناعة:** الصناعة المكتبية كل ما من شأنه تلبية حاجة أو رغبة المستعملين وثائقية ثقافية، علمية، تعليمية، ترفيهية، اجتماعية، ... لها صلة بِدَورِ المكتبات عامة.

على ألا يُخْتَزَلُ الإبداع المكتبي أو يتوقف فقط على الخدمات والأدوات والنشطات المكتبية الملموسة التي يتلقاها المستعمل ويُعْرِبُ عن موقفه منها، وإنما يشمل أيضًا العمليات والإجراءات الفنية والتنظيمية والسياسة والإستراتيجية والتوليفات والتقنيات والتطبيقات

الإلكترونية الرقمية كالبرمجيات وقواعد البيانات والنظم، المستحدثة منها والمحسنة أو المطَوَّرَة، على أن تتسم هذه المُنْتَجات جميعها بقابلية التطبيق والتنفيذ العملي وأن تحمل طابع الجدة والأصالة والقيمة والملائمة والفائدة والمنفعة للمكتبة وللمكتبيين وللمستعملين، ولها علاقة بوظيفة المكتبي التي تؤثر على أدائه وأعماله؛ في تنمية وتطوير وجودة وتفوق المكتبة وتحسين أدائها.

الإبداع المكتبي قد يكون جزءًا أو قطاعًا رئيسيًا من مجال واسع من الإبداع في علوم المكتبات والمعلومات يُعْنَى "بتجميع أو تركيب أو تجسيد الأفكار أو المعلومات التي قد تبدو متنافرة، للخروج بخدمة أو مُنْتَج يساهم في حل مشكلة قائمة، أو يطرح حلاً جديدًا" في جو من الانفتاح والاتصال ومشاركة المحيط الاجتماعي الأوسع هذه الأفكار والأشياء الجديدة وتجربتها بطرق جديدة إن كانت مألوفة من قبل. فللمكتبات دائمًا القدرة على تكون مصدرًا للأنشطة الإبداعية وتطويرها.

وإذا كان من مقاصد الإبداع المكتبي التفكير في صورة ونموذج أجود مكتبة وأجود خدمة أو نشاط في المستقبل، قد تَحُدُّهُ أو تَعُوقُهُ تقليديًا البنايةَ والمساحةَ أو الفضاء وغيره من الموارد المادية المالية، فإنه في البيئة الرقمية الافتراضية تتلاشى هذه العوائق والحدود فَاسِحةً المجَالَ بلا قيود للخيالِ والفكرِ المكتبي. فيلتقي في الفضاء الرقمي والافتراضي اللامتناهي الحدود كل الأفراد مهما كان عددهم وفئاتهم وشرائحهم الاجتماعية ومستوياتهم الفكرية، ليتشاركوا الأفكار والمعلومات والمحتويات والأشياء والإنجازات والمبدعة وكل ما من شأنه أن يفيد الجميع في شتى مناحي الحياة: التعليمية، الأدبية، البحثية، الثقافية، الاجتماعية والاقتصادية وغيرها؛ كل ذلك في رحاب المكتبة والمكتبيين المبدعين.

II.2- الإبداع في الخدمات والنشاطات المكتبية :

أولاً، الخدمة المكتبية كما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، هي: "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات. وهي بمفردها تشتمل على مدى واسع وسلسلة

عريضة من الخدمات مثل: الخدمات العامة، وخدمات المعلومات، خدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة طبقا لأهدافها" (شرف الدين، 1984).

وهي تعني أي عمل أو إجراء أو نشاط أو برنامج تنجزه وتنفذه المكتبة أو يَسْتَشْرِفُه المكتبي والعاملين بها – بحكم الدور والوظيفة والمهام – لمُقَابَلَةِ طلب يتقدم به المستعملون (الفعليون والمحتملون) أو رغبة يُبدُونها أو حَاجةً يسعون إلى تلبيتها، كالحاجة إلى المعرفة والمعلومات والتعليم والتوعية والتثقيف والترفيه وكل ما من شأنه أن يعود عليهم بالنفع والفائدة ويؤدي مؤداه ومبتغاه. أي أن تصلهم هذه الخدمة بكل يسر وسهولة وفاعلية في ضوء زمرة من مبادئ الممارسة السليمة ومعايير الجودة في هذه الخدمات.

ثانيًا، الإبداع في الخدمة المكتبية، هو أن تقدم المكتبة خدمات جديدة غير تقليدية وغير مسبوقة، تتكامل مع باقي خدماتها، لتُرضِي المستعمِلين الحاليين، وتجذب مستعمِلين مستقبليين. (الجاكي، 2019، سبتمبر9-11). أي أن نأتي بالأفكار والمقومات والآليات والطرائق والأساليب التي تُظْهِرُ هذه الخدمة في حُلَّةٍ مبتكرةٍ جديدةٍ أو مغايرة عن تلك المألوفة من هذه الخدمات. فالإبداع في الخدمة المكتبية، هو أن يقدم المكتبي خدمات الوثائق والمعلومات وأدوات الاسترجاع والأنشطة المرتبطة بتعليم وتثقيف وتوعية وإعلام وتكوين وتدريب المستعملين، ... بطريقة جديدة مبتدعة أو مبتكرة لم تكن مألوفة من قبل. وكَمْ هو واسع مجال الإبداع في الخدمات المكتبية، فهو يرتبط من جهة بمحور التحسين والجودة والفعالية وكفاءة المكتبة والمكتبيين، وهي عوامل لا سقف لها في المكتبات الحديثة وفق مبادئ التقييس أو التعيير، ومن جهة ثانية يرتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ما فَتِئَتْ تتدفق مخرجاتها وتتنوع وباستمرار، الأمران اللّذان تركا الباب واسعًا للإبداع في بيئة المكتبات والمعلومات.

وعمليًا، فكره الإبداع في الخدمة المكتبية تُمْلِيَها المشاكل والصعوبات التي تنشأ في المكتبة بين الحين والآخر بشكل دائم، مما يستوجب على المسؤولين والمكتبيين العمل على تحديد وتشخيص هذه المشاكل بشكل دقيق، وتحليلها إلى جزئيات تسمح بابتكار الحلول

الجريئة لها في ضوء الامكانيات المتاحة، التي أصبحت كموروث عصري. فتكنولوجيا المعلومات والاتصال مكنتنا من العديد من المتطلبات والعناصر والحلول لا تقتصر على فئة أو جانب بعينه. فالمشكل الذي يطرحه موقع أو بناية المكتبة أو المكان الذي تنطلق منه خدماتها، هي مشكله عويصة تتطلب تقليديًا تكلفة مالية كبيرة لتصميم أو إنشاء أو تحوير مبنى المكتبة، مهما كانت الوفورات المالية المتوفرة. فالتكلفة المرتفعة ستستنفذ كل الموارد المالية وميزانيات المكتبة، القليلة أصلا. من هذا المنطلق تصبح تكنولوجيات المعلومات والاتصال بدائل ومكونات للبدائل وحلولا للمشاكل، والإبداع في الخدمة المكتبية، وأن يتحول عمل المكتبة من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية.

II.3- دوافع الإبداع في الخدمات والنشاطات المكتبية :

الإبداع ضروري لبقاء أي منظمة، واعتمادها له مرتبط ببعض المتغيرات التي يجب معرفتها حتى يمكن السيطرة عليها، والعمل بالإبداع والتشجيع عليه ودعمه عند العاملين. والإبداع عند المكتبيين تحديدا لا يحدث صدفة وإنما يحتاج إلى توافر العوامل السياقية المناسبة والقيم الجيدة، حيث يقوم مديرو المكتبات بالقياسات المطلوبة لتهيئة الجو المناسب لإظهار الإبداع بين المكتبيين. وأن يدعم الجو التنظيمي للمكتبة هذا الإبداع. (Biranvand, Soheili, & Khasseh, 2015)

ومن أجل خلق الابداع في خدمات المكتبات، هناك العديد من **العوامل** المساعدة مثل:

1. **الميزانية** (Budget): تعد الميزانية أحد العوامل الفعالة في تنفيذ البرامج المبتكرة في المكتبات. على الرغم من أن هذا العامل غير كافٍ وحده، إلا أنه أحد العوامل المهمة في هذا الصدد.
2. **الموارد البشرية** (Human resources): يعد وجود موارد بشرية ديناميكية إبداعية ومتخصصة في شؤون المكتبات أحد شروط أداء الابتكار في المكتبات.

3. **الروح المعنوية التنافسية** (Competitive morale): يمكن استخدام المواهب والقدرات الموجودة في الموارد البشرية الموجودة وخلق منافسة مع الجهات المماثلة الأخرى كعامل لزيادة الابتكار في المكتبات.
4. **نظام التعليم** (Education system): يلعب نظام التعليم دورًا مهمًا في تثقيف الناس بالمعنويات الإبداعية والبحثية، وهؤلاء الأشخاص أثناء دخولهم المجتمع هم مستخدمين فعليين للمكتبات
5. **وضع السياسات** (Policy making): يجب أن تعتمد المكتبات على السياسات الكلية للمجتمع كجزء من النظام التنظيمي فيما يتعلق بالابتكارات التي تم إنشاؤها. أيضا، يجب أن يكون لدى مديري المكتبات خطط وأهداف داخلية للتعامل مع التغيرات المبتكرة الأخرى في المجتمع.
6. **بنى تحتية تواصلية** (Communicative infrastructures): من سمات كل نشاط مبتكر طبيعته الجديدة. وهكذا، عندما يتوقع الابتكار أن لديه الشروط المطلوبة لاستخدام تقنيات التحديث في المكتبة.

ومما يمكن أن نضيفه أيضا من دوافع الإبداع في الخدمة المكتبية:

7. **المسؤولية الاجتماعية للمكتبة:** نظرا لمبدأ الكينونة الاجتماعية والعلاقات المتداخلة والمتبادلة ما بين المكتبة وباقي المؤسسات والمنظمات المحلية، الأمر الذي يجبرها على أن تكون أكثر وعيا ومرونة، وتعمل على زيادة إسهامها في دعم وتحسين ظروف المجتمع ككل وتنمية شرائحه.
8. **التغيرات في عناصر البيئة التنافسية وتزايد المستجدات التكنولوجية** الأمر الذي أوجب على المكتبة التحديث والتجديد وضرورة مواكبة التغيرات والتحديات الرقمية وإيجاد وتطوير حلول وأفكار وأراء جديدة تمكنها من النمو والديمومة.

II.4- مصادر الإبداع في الخدمات والنشاطات المكتبية :

بالنسبة للمكتبة وخدماتها تتمثل مصادر الإبداع فيما يلي:

1. للإبداع في **الخدمة** المكتبية **مصدرين هامين** هما:

– **تغير احتياجات المستعملين**: الذين هم الطرف الأول في إلهام المكتبة بأفكار جديدة حول مصادر المعلومات وأشكالها ووسائطها وأحجامها، وما يتعلق بالمستعملين من رغبة وتغير الاحتياجات والأذواق والإدراكات والأمزجة وتفضيلاتهم للمعرفة الجديدة، وهم بدورهم أيضًا شرائح وفئات تخضع لتغييرات ديموغرافية كبيرة.

– **التطور التكنولوجي**: وتحكم هذا التطور في الوقت الراهن ثلاث ظواهر قوية حاولت أن تقود تغييرات عميقة في ميدان ثقافة وأعمال الأفراد والمجتمعات، هي:

أ. **الوسائط المتعددة**: التي حطمت الحواجز بين وسائط المعلومات والاتصال والإعلام المختلفة،

ب. **تكنولوجيا الاتصال** وتطبيقات الهاتف النقال: التي حررت الأفراد من قيود التواجد في مكان معين للاتصال والنفاذ إلى المعلومات واستغلالها واستعمالها،

ج. **الانترنت**: التي غيرت حالات وظروف وشروط التبادل بين الأفراد وسهلت النفاذ إلى المعلومات والاطلاع على المعرفة. وغيرت في بيئة النشر وتسويق المعلومات.

– فمن خلال تشخيص المكتبة لهذه التكنولوجيات في هذه البيئة الإلكترونية الرقمية الراهنة حتما ستبزغ وتوقد في ذهن المكتبيين الأفكار الابداعية والتفكير في حدوث غير المتوقع والتعارض واحتياجات المكتبة وعملياتها وخدماتها.

2. **الوعي المعرفي واليقظة التكنولوجية**: هذان الجانبان يمثلان إحدى مصادر الإبداع المكتبي. ويتمثل الوعي المعرفي واليقظة التكنولوجية في مراقبة المكتبة لسوق النشر والمفرزات التكنولوجية.

3. **المكتبيون المبدعون**: فالأفكار الابداعية في المكتبة مصدرها الأساس المكتبي المتخصص المتكون جيدا، وعلى المكتبة أن توفر له جميع المتطلبات المادية والمعنوية اللازمة ليتمكن من الابداع في الخدمة،

4. **الاستشارة والتدريب في المراكز المتخصصة:** أيضا يمكن للمكتبة الحصول على الأفكار الابداعية من جهات عدة متخصصة في التدريب والاستشارة والتطوير المكتبي.

5. **المحاكاة والمشاركة والتعاون مع المكتبات ومنظمات الأخرى:** لتكون المكتبة أكثر قدرة على الإبداع عليها محاكاة النماذج الناجحة الدولية أو المحلية. وطرق أبواب الشراكة والتعاون والاستفادة من الأفكار الابداعية في المكتبات لتطوير علاقات جديدة مع جماهيرها وجمع معارف جديدة حول مجموعاتها، وإنشاء منصات جديدة للممارسة المبتكرة.

6. **اقتناء التكنولوجيات المتطورة:** وتشمل اللبنات الأساسية للتكنولوجيا من أجهزة الحاسوب، والمنفذ عبر الإنترنت وشبكة الاتصالات وشبكة Wi-Fi، الكتب الإلكترونية (eBooks)، الكتب الصوتية الرقمية (digital audio books)، المجلات الإلكترونية (e-magazines)، قواعد بيانات (databases) وما في حكمها من مستودعات وكيانات رقمية، مبادرات البيانات المفتوحة والمكتبات الرقمية.

7. **البحث والتطوير:** الإبداع في الخدمة المكتبية لا يحدث بالصدفة وإنما يحتاج إلى بحث وتطوير ضمن العوامل السياقية المناسبة، حيث بفضلهما يزيد منسوب ومخزون المكتبة من المعرفة المتعلقة بالمكتبة والمستعملين والمجتمع والبيئة والتكنولوجيات وكل ما يتعلق بالمكتبة، واستخدام هذا المخزون لإيجاد تطبيقات جديدة. بالاعتماد طبعا، على سلاسل من البحث المنظم والهادف عن مواقع التغيير والتحول الجديد وتحليل الفرص التي قد تكشف عنها تلك التغييرات في المجالات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية.

8. **فعاليات التنشيط والمشاركة** الأخرى المرتبطة بزيادة المعرفة وبدور وأداء المكتبة.

II.5- متطلبات الإبداع في الخدمات والنشاطات المكتبية :

متطلبات الإبداع في هذه الخدمات والنشطات، التي تسمح للمكتبة أن تمارس دورها في زيادة مشاركة المواطنين في مبادرات المجتمع الذكي، حددها جماعة من الباحثين يرأسهم **شانون ميرساند** (Shannon Mersand)، بالبنى التحتية، المورد التكنولوجي، شراكة أصحاب المصلحة. (Mersand & al., 2018, May 30-June 1)

نوضحها فيما يلي:

1. **البنية التحتية** (Infrastructure): وتضم المبنى أو الهيكل والتواجد الرقمي على شكل موقع ويب وفهرس للوصول العام. مساحات مادية في المبنى لأغراض محددة أو مرنة، وخدمات مرجعية افتراضية والمجموعات المودعة، واللوحات الإلكترونية (book mobiles)، مساحات لأستوديوهات الإبداع الرقمي ومساحات للمواطنين لإنشاء وسائط جديدة، ومساحات للشركات ورجال الأعمال. تذهب المكتبة إلى ما هو أبعد من الهواتف المحمولة الأساسية للكتب، لتقديم مجموعة من الخدمات مثل مراكز العمل المتنقلة ومراكز التكنولوجيا المتنقلة وحافلات وقت القصص. تتيح خدمات التواصل عبر الهاتف المحمول للمكتبات تلبية احتياجات مجموعة واسعة من المواطنين في الأماكن والأوقات التي تناسبهم.

2. **المورد التكنولوجي** (Technology): ويشمل أجهزة الحاسوب، والمنفذ عبر شبكة Wi-Fi خلال ساعات العمل المفتوحة، فصول محو الأمية التكنولوجية الأساسية، والوصول إلى الموارد الإلكترونية في شكل كتب إلكترونية (eBooks)، وكتب صوتية رقمية (digital audio books) ومجلات (magazines) وقواعد بيانات (databases)، كما يشمل عنصر التكنولوجيا توفير شبكة (Wi-Fi) خارج المكتبة أو خارج ساعات العمل، نقطة اتصال (Wi-Fi)، برامج الإقراض التكنولوجي (technology lending programs)، ورش التكنولوجيات المتقدِّمَةُ. وتشمل أيضًا، دورات التكنولوجية المتاحة للتنزيل، والشباب الذين يعملون كمستشارين لكبار السن ومبادرات البيانات المفتوحة، المكتبة الرقمية.

3. **شراكة أصحاب المصلحة** (Stakeholder partnerships): من المستوى المحلي إلى مستوى الحكومي، ومرورا بالمنظمات المجتمعية والثقافية الأخرى، وصولا للشركات والرعاة الأفراد، تقوم المكتبة بإنشاء شراكات تسمح لها بتقديم برامج وخدمات جديدة من خلال توفير التمويل والموارد الأخرى. وعلى مستوى هذا العنصر، تُجري المكتبة مسوحات

وتطلب مدخلات من أعضاء المجتمع بشأن المواد، والبرامج وخطط الخدمات. ينطوي هذا العنصر على طلب المساهمة في تجديدات البناء، والسعي للحصول على تمويل من الشركات المحلية وإشراك الرعاة في إنشاء موارد وبرامج جديدة. أيضا تتضمن إنشاء شراكات إستراتيجية محددة تعود بالفائدة على البلدية والمكتبة والمواطنين، مثل شراكات البيانات المفتوحة والمشاركة في جهود التخطيط المجتمعي.

II.6- مجالات الإبداع في الخدمات والنشاطات المكتبية :

لطالما ارتبطت المكتبة بالمدينة المتواجدة فيها، فهي جزء من بنيتها التحتية. وأن ما تقوم به المكتبة من دور هام يصب في تطوير هذه المدينة وأهلها ومؤسساتها وإدارتها، وفق المتغيرات والعوامل التي تحكم البيئة المحيطة بها ببعديها المحلي والعالمي. ولأن المجتمعات المعاصرة مجتمعات معرفة، تكنولوجية رقمية ذكية، يكون لزامًا على المكتبة أن تتكيف مع المستحدثات والمتغيرات دونما الحياد عن أهدافها وغاياتها الأساسية الثابتة، وهي تنمية الشعب والمستعملين.

ولهذا يمكن للمكتبة النموذجية الإبداع والابتكار في اتجاهين أو محورين أساسيين:

1. **الاتجاه الأول**: اتجاه المعلومات وما يتصل بها من إبداع في الخدمات الرقمية وتوفير المصادر الرقمية، لاسيما الخدمات المرجعية المختلفة، والتواصل مع العملاء والمواطنين والفاعلين عبر الشبكات الاجتماعية ووسائل الإعلام الرقمية؛ وكل ما من شانه دعم المواطنين والشركات والإدارات في مدنها ومناطقها،
2. **الاتجاه الثاني**: توفير مساحات وفضاءات مادية وافتراضية للاجتماع والتعلم والعمل والنشاط والترفيه، فضلاً عن أقسام الأطفال وذوي الاحتجاجات الخاصة والمسنين في مبنى يعد معلمًا في المدينة هندسيًا وجماليًا وسياحيًا بامتياز.

وأبعد ما يمكن أن تحققه المكتبة، هو أن توفير **الاندماج الاجتماعي** (community consolidation) وتنشيطه بالقدر الذي يعزز الهوية المحلية المتماسكة، وتشرك في أنشطتها المستعملين وغيرهم من المواطنين المحليين. فالمكتبات،

مؤسسات لا يمكن الالتفاف حولها وإنكار دورها الكبير، فهي البنية التحتية الاجتماعية الإبداعية لمدينة المعلومات التي تقع فيها.

ومن أمثلة ما يمكن للمكتبة أن تُبدعه وتبتكره من خدمات/نشاطات، نضيف:

- المعالم المعمارية الجذابة في منطقتها.
- توفير موارد إلكترونية مجانية لعملائها: كتب إلكترونية، مجلات إلكترونية وقواعد بيانات ببليوغرافية، ...
- تقديم خدمات مرجعية رقمية، بشكل رئيسي عبر البريد الإلكتروني ونماذج الويب،
- التواجد في وسائل التواصل الاجتماعي حيث تهيمن مشاركاتها على مثل (Facebook) و(Twitter)، ...
- توفير مساحات الأطفال، وتوفر غرفًا للتعلم والالتقاء، وبدرجة أقل، أماكن عمل معيارية.
- توفر خدمة الواي فاي (Wi-Fi) داخل مبانيها.
- العمل بتقنية تحديد الهوية بموجات الراديو (Radio-frequency Identification) المعروفة باختصار (RFID)، لتأمين معلومات كافية عن المنخرطين أو السيارات أو المنتجات.

أيضا ومن المجالات الحديثة التي تنتظر من المكتبات الإبداع فيها، نضيف:

- البيانات **الضخمة** (big data)،
- **البيانات** المفتوحة (open data) المتاحة لكل المواطنين،
- **إنترنت الأشياء** (Internet of things) فأغلب الأشياء مرتبطة بالإنترنت مثل: السيارة، الهاتف، الطبيب، التعليم، تطوير الخدمات، ...
- **الشبكات الاجتماعية** (Social networking) مثل: الفيسبوك، التويتر اليوتيوب، الواتساب، ... وما يتعلق بها من استخدامات في تعليم بالفيديو،

التصويت في حل المشكلات، تجميع أفكار، التغذية الراجعة لحل مشكلات ما، التواصل الفعال للحكومات مع المواطنين، ...

- توسيع مجموعات المكتبة عبر الاتصال مع مكتبات أخرى والمشاركة في مصادر وموارد المعلومات.

III- الخلاصة :

في نهاية هذا المقال، أقول إن إرساء ثقافة الإبداع والابتكار بمكتباتنا وتطوير خدماتها ونشاطاتها يتوقف على أربعة قضايا رئيسية هي:

1. تطوير أنماط تنظيمية أقل هرمية،
2. تشجيع التواصل بين الوظائف وبين الزملاء من المكتبات المختلفة،
3. ترك هامش المشاركة لجميع العاملين في اقتراح المشاريع الجديدة أو أفكار الخدمة للمستعملين، وتكوينهم الجيد،
4. تطويع واستغلال كل مستحدث في تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

المراجع:

1. أل عامر، حنان بنت سالم.(2009). نظرية الحل الإبداعي للمشكلات تريز (TRIZ). عمان: دار ديبونو للنشر والتوزيع.
2. بن نذير، نصر الدين ومنصوري، الزين.(2009، أفريل27-29). الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال.[بحث مقدم]. ملتقى إدارة منظمات الأعمال:التحديات العالمية المعاصرة. عمان، الأردن.
3. الجاكي، مجدي عبد الجواد. (2019، سبتمبر9-11). الابتكار الاجتماعي بالمكتبات العربية: المكتبات العامة المصرية نموذجاً. [بحث مقدم]. مؤتمر الابتكار واتجاهات التجديد في المكتبات. المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
https://www.researchgate.net/publication/335611994_alabtkar_alajtmay_balmktbat_alrbyt_almktbat_alamt_almsryt_nmwdhjaa
4. دراكر، بيتر. (1988). التجديد والمقاولة: ممارسات ومبادئ. عمان: مركز الكتب الأردني.
5. الشربيني، زكريا وصادق، يسرية. (2002). أطفال عند القمة الموهبة والتفوق العقلي والإبداع. القاهرة: دار الفكر العربي.
6. شرف الدين، عبد التواب. (1984). المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر.

7. علي محمد، وائل رفعت. (2014). نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
8. عيسى، حسن أحمد. (2010). سيكولوجية الإبداع بين النظرية والتطبيق. عمان: دارالفكر ناشرون وموزعون.
9. معاجم. (د.ت). التجديد.
https://www.maajim.com/dictionary/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF
10. نجم، نجم عبود. (2003). إدارة الابتكار:المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة. عمان: دار وائل للنشر.
11. Biranvand, A., Soheili, F., & Khasseh, A. A. (2015). Creativity of Librarians in Public Libraries: Case Study of Public Libraries of Fars Province (Iran). **Library Philosophy and Practice (e-journal)**. from http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1308?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F1308&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages.
12. Collins. (n.d.). **Creativity**. from collins: https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/creativity
13. Lachmann, J. (1993). **le financement des stratégies de l'innovation**. paris: Economica.
14. Mersand, S., & al. (2018). The Role of Public Libraries in Smart, Inclusive, and Connected Communities: Current and Best Practices. **dg.o '18: 19th Annual International Conference on Digital Government Research Delft The Netherlands May 30-June 1.** New York: Association for Computing Machinery. doi:doi/10.1145/3209281.3209403
15. Ranganathan, S. R. (1963). **The five laws of library science**. New York: Asia Publishing House: Asia Publishing House.
16. Woodman, R., Sawyer, J., & Griffin, R. (1993, Appril). Toward a Theory of Organizational Creativity. **Academy of Management Review**. 18(2), 293-321. Retrieved 08 02, 2020. From https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.5465%2FAMR.1993.3997517