



# مجلة المعلوماتية

تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

أواز حكمت محمد علي  
ماجستير معلومات ومكتبات  
العراق - المعهد التقني دهوك  
awaz\_hikmat@yahoo.com

تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

يمكن القول أن أول من استخدم اسلوب تسويق خدمات المكتبات والمعلومات هي المكتبات الأمريكية التي استفادت كثيراً من نظريات وعلوم التسويق وخصوصاً تلك المستخدمة أو الموجهة نحو المؤسسات العامة التي لا تهدف إلى الربح مثل المؤسسات الاجتماعية والتي تعد المكتبات واحدة منها.

وعلى الرغم من إن خدمات المكتبات المختلفة كانت تقدم مجاناً للمستفيدين وهو الأمر الذي لا تزال تقوم به المكتبات في الدول النامية. فقد استطاعت المكتبات الأمريكية من خلال البرامج والأنشطة التسويقية المبرمجة وخاصة خلال فترة العجز في ميزانيتها، الحصول على تأييد معنوي من المستفيدين مما مكّنها أيضاً من تعويض النقص من المستفيدين ثم على تأييدهم ودعمهم المادي، علماً بأن تقاضي أجراً مقابل الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات كان أمراً يرفضه العاملين في المكتبات وجمهور المستفيدين. (1)

وقد حدث نوع من سوء الفهم أو الخلط بين مفهوم التسويق ومفهوم البيع في بداية الأمر عند المكتبيين وأخصائي المعلومات والعاملين في المكتبات ومركز المعلومات المختلفة، مما أدى إلى نوع من المعارضة من طرفهم لعمليات وبرامج وأنشطة تسويق الخدمات المكتبية والمعلوماتية. (2)

وقد وضعت عدة تعاريف لمفهوم التسويق والنشاط التسويقي اثر تزايد الاهتمام بهذا المجال فيشير (فيليب كوتلر) عرّفه على انه "التسويق، هو التحليل، والتخطيط، والتنفيذ، والسيطرة على برامج مصاغة بعناية لتسبب تبادلاً طوعياً للقيم مع الأسواق المستهدفة لغرض الوصول إلى أهداف المؤسسة وتعتمد بقوّة على تصميم عروض المؤسسة من ناحية واحتياجات ورغبات السوق باستخدام تسعيرة فعالة للاتصال، والتوزيع لغرض التبليغ والتحث وخدمة السوق"

بينما عرّفه (م. ج. بيكر) التسويق بأنه "عملية تبادل بين الأفراد والمنظمات التي تشترك في المنافع المتبادلة والإشباع المتبادل لأطراف عملية التبادل" (3)

ويظهر من ذلك إن التسويق هو ليس عملية تقديم خدمة فحسب، وإنما هو نشاط إداري أساسى لقطاع العام والخاص من المؤسسات. واستراتيجية التسويق يجب أن تطور اعتماداً على أهداف المؤسسة. ومع بداية الرابع الأخير من القرن العشرين بدأت مؤسسات تجارية ذات علاقة بتسويق وبيع المعلومات والخدمات المتعلقة بها بالظهور وخصوصاً في الولايات المتحدة وأوروبا. وكان هدفها بالدرجة الأولى هو تحقيق الربح المادي

من خلال التعامل مع المعلومات تصنيعاً وإنتاجاً وتجارة.

وعندما بدأت فكرة تسويق خدمات المكتبات والمعلومات بمقابل مادي أو الحصول على رسوم مقابل بعض الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات (غير الربحية) في أذهان بعض المكتبيين واحتياطي المعلومات الذين رأوا في عملية التسويق دعماً لميزانية المكتبة ودعماً لخدماتها في زمن انكماش ميزانيتها، فتعرضت هذه الفكرة لعدة صعوبات في البداية أهمها:

- المستوى المتدني نسبياً للمعرفة في مجال متطلبات ورغبات واحتياجات المستفيدين.
- البيئة غير التسويقية التي تستخدم فيها خدمات المكتبات والمعلومات.
- صعوبة تقدير القيمة التي تساهم بها منتجات وخدمات المعلومات في التنمية والتقدم والبحوث العلمية.(4)

المفهوم التسويقي في خدمات المكتبات والمعلومات

إن تطبيق المفهوم التسويقي في مجال الخدمات المكتبية له أهمية كبيرة في تحديد احتياجات المستفيدين وتحديد الخدمات التي تتشعب هذه الحاجات بشكل مرضٍ وفعال، مما يؤدي إلى كسب رضاهُم وثقتهُم. ولتوسيع المقصود بالمفهوم التسويقي في مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية لابد من تحديد الخصائص المميزة للخدمات والتي تميزها عن المنتجات السلعية وهي على النحو التالي:

- 1- الخدمات شيء غير ملموس وهذا يعني عدم قدرة الجمهور على تذوق الخدمة أو رؤيتها أو لمسها قبل الحصول عليها. كما هو الحال في المنتجات السلعية.
  - 2- في مجال الخدمات غالباً ما يعتمد جمهور المستفيدين على مقدم الخدمة وذلك أثناء الاستفادة من الخدمة، وهذا يعني أنه لا يمكن الاستفادة من الخدمة بدون مشاركة مقدم هذه الخدمة، على سبيل المثال لا يستفاد كثيراً من الخدمة المرجعية دون مشاركة أمين المراجع في تقديمها.
  - 3- تقدم الخدمة أولاً ثم تؤتي ثمارها، وتستهلك بعد ذلك عكس المنتجات السلعية التي تنتج أولاً ثم تباع ثم تستهلك.
  - 4- الخدمات لا ترد مرة أخرى بعكس المنتجات السلعية التي يمكن ردّها بعد شرائها.
  - 5- تتلاشى الخدمات بعد تقديمها عادةً.
  - 6- الطلب على الخدمات يتميز بالموسمية أو حسب الفصول أو الأسابيع أو الأيام أو الساعات، كما هو الحال في خدمات الإعارة مثلاً التي يزداد الطلب عليها في فترة الامتحانات وأيام الخميس (قبل العطلة).(5) فمن خلال تبني المكتبات ومراكز المعلومات للمفهوم التسويقي فإنها سوف تحصل على المزايا التالية: أولاً: تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة وتقديمها بأساليب تضفي طابع السرعة والسهولة والبساطة في الإجراءات المتبعة.
- ثانياً: الاتجاه نحو تحسين الأداء أو تطوير الكفاءة في أساليب إنجاز أهداف المكتبات ومراكز المعلومات. وبالتالي قيامها بتنسيق أنشطتها التسويقية بالشكل الذي يمكنها من تحقيق أهدافها، ويمكن أن تتخذ مجموعة من الإجراءات والقرارات لتحقيق ذلك: مثل إعادة تدريب الموظفين وتطوير أساليب التقييم.
- ثالثاً: إن قيام المكتبات ومراكز المعلومات بتقديم خدماتها بالشكل المناسب يجعلها تحوز على رضى جمهور المستفيدين والمؤسسات ألام التي تتبعها.(6)

- أهمية التسويق لخدمات المكتبات ومراكز المعلومات

يعتمد نمو المكتبة ومركز المعلومات واستمراريتها بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدماتها وإضافة خدمات جديدة إلى قائمة الخدمات التي تقدمها، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال التعرف على حاجات المستفيدين الذين يمثلون سوق العمل بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات، لتحقيق ذلك فإن كما كيرا من البحث والدراسات والنفقات يجب أن تضخ في اتجاه تحقيق هذا الهدف وهو تطوير الأداء ومعرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين والعمل على إشباعها.

وتتبع أهمية التسويق أيضاً من كونه النافذة التي تطل إدارة المكتبة أو مركز المعلومات على البيئة الخارجية المحيطة من عوامل أو متغيرات مؤثرة في نشاطها مثل تغير الأذواق، وحجم الطلب المتوقع على المعلومات ومصادرها وخدماتها المختلفة، فنشاط التسويق ومن خلال مراقبته ومتابعته لحركة العوامل البيئية المختلفة يوفر المعلومات أو التغذية العكسية التي تبني على أساسها الرادارات والأقسام الأخرى في المكتبة أو مركز المعلومات خططها وقراراتها.

ويلعب تسويق المعلومات وخدماتها دوراً مهماً في رفع مستوى معيشة المستفيدين ورفاهيتهم وثقافتهم وذلك من خلال تسهيل عملية تدفق المعلومات إليهم بقصد إشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية.  
ولتسويق خدمات المعلومات عدة منافع:

أ- المنفعة الشكلية: تعني تصميم وإنتاج منتجات معلوماتية بالجودة والمواصفات المطلوبة وبالشكل المناسب لأذواق المستفيدين ورغباتهم وحاجاتهم.

ب- المنفعة المكانية: تعني نقل المعلومات أو الأفكار أو الخدمات من المكتبة أو مركز المعلومات إلى أماكن وجود المستفيدين.

ت- المنفعة الزمانية: وهي تمثل المدة بين البحث عن وثيقة معينة مثلاً وعدم العثور عليها على الرفوف وبين البحث عنها في المكتبات الأخرى أو قوائم الناشرين والبليوغرافيات المختلفة والحصول عليها في النهاية وبالتالي توفير وقت المستفيد من المكتبة ومدى نجاح المكتبة المتخصصة في ذلك.

ث- منفعة حيازة الوثيقة (ملكية المكتبة للوثيقة واستعارتها بالنسبة للمستفيد)

إن وضع الوثيقة على الرف يمثل عملية امتلاك المكتبة للوثيقة وبالتالي إتاحتها أمام المستفيد من المكتبة ووجودها في المكتبة يمثل غير مباشر عملية امتلاك أو حيازة المستفيد لوثيقة لأنه يمكن استعارتها أو الإطلاع عليها وقتما يشاء. (7)

يجب على كل مكتبة أو مركز معلومات إن تبذل جهوداً واضحة في التعرف على حاجات المستفيدين من خلال مايلي: (8)

- 1- التعرف على المستفيد أو مجتمع المستفيدين.
- 2- تحديد حاجات المستفيدين والتعرف على نمط تغيير هذه الحاجات.
- 3- ترتيب الخدمات والمنتجات حسب أفضليتها بالنسبة للزبائن.
- 4- تعريف مقومات الخدمة الجيدة كميزات للمنافسة.
- 5- تقديم وجهة نظر المستخدمين للخدمات والمنتجات.
- 6- تقديم الخدمات والمنتجات الموعود بها.
- 7- التكيف مع التغييرات إذا كان ضرورياً.

ماذا يمكن أن نسوق في مجال المعلومات؟<sup>(9)</sup>

المعلومات كمخرجات محو سبة او غير محو سبة هي منتج اوسلعة يتم إنتاجها ويمكن توزيعها وبيعها يمكن أن يتم تسويق المعلومات بشكلين أساسين هما:

أولاً: تسويق مصادر المعلومات التي تنتجها.

ثانياً: تسويق خدمات المعلومات.

وبشكل عام يمكن تسويق مايلي في مجال المعلومات:

**1- مصادر المعلومات المختلفة ومن أهمها:**

أ- المصادر المطبوعة كالكتب والدوريات وغيرها.

ب- المصادر (غير المطبوعة) كالمواد السمعية والبصرية والمصادر الفيلمية.

ت- المصادر الالكترونية مثل اسطوانة الليزر(CD-ROM) وقواعد البيانات وشبكات المعلومات.

**2- خدمات المكتبات والمعلومات**

من أمثلة الخدمات والسلع (المنتجات) المكتبية والمعلوماتية التي يمكن تسويقها في المكتبات ومراكز المعلومات ذكر منها:

#### الخدمات السلع المعلوماتية

- خدمة الاحاطة الجارية - نشرات الاحاطة الجارية

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات - نشرات البث الانتقائي للمعلومات

- الأعلام عن البحوث المنشورة حديثاً - الإعلام عن المؤتمرات، الندوات، وورشات العمل.

- خدمات التكشيف - الكشافات

- خدمات الاستخلاص - المستخلصات

- خدمات تجارية وصناعية - معلومات تجارية وصناعية، إحصائيات، براءات الاختراع... الخ

- خدمات استرجاع المعلومات التقليدية - قوائم ببليوغرافية، بحوث راجعة، بحوث والمحو سبة جارية، إجابات عن أسئلة مرجعية.

- خدمات الاستنساخ والتصوير

#### مؤسسات تسويق المعلومات Dialog نموذجاً

انتشرت خلال الربع الأخير من القرن العشرين وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا ممؤسسات المعلومات التجارية التي تقوم بتسويق قواعد البيانات وتوفير خدمات المعلومات للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم من المعلومات التي تتطلبها أعمالهم الوظيفية والعلمية والبحثية، وقد أدى ظهور مصطلح (تجارة المعلومات) في سوق المال والاقتصاد إلى ظهور مفاهيم جديدة في مجال المعلومات

مثل تسويق المعلومات وافتراضيات المعلومات وغيرها، ونتج عن ذلك تدفق رؤوس الأموال على هذا المجال الحيوي وإنشاء مؤسسات تجارية ضخمة في مجال تسويق المعلومات، كما أدى ذلك إلى نوع من التنافس بين تلك المؤسسات التسويقية رغبة منها في الاستحواذ على أكبر قاعدة ممكنة من فئات المستفيدين الذين يحتاجون

خدماتها. فتعد مؤسسة Dialog واحدة من أشهر وأكبر النظم العاملة في مجال خدمات المعلومات، وقد أنشئت الخدمة عام 1972 وتقدم حالياً من خلال الاسم التجاري (Knight Ridder) وتضم ملفاتها حوالي 1000 قاعدة بيانات تغطي معظم المجالات المعرفية حوالي 20 موضوعاً رئيساً، وتقدم ((Dialog)) خدماتها عن طريق الخط المباشر (Online) الذي الحق به مؤخراً قواعد معلومات (Data Star Service) الأوربية والتي تضم أكثر من 300 قاعدة بيانات مختلفة كما تقدم خدمة (CD-ROM) كخدمة موازية لخدمات الاتصال بالخط المباشر. (10)

#### المصادر

- 1- هشام عباس. تسويق خدمات المكتبات العامة. في: عالم الكتب، ع6، مج13، 1992 . ص63
- 2- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي. تسويق المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2004. ص82
- 3- محمود صالح إسماعيل. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. في: آداب الرافدين، ع31، 401-400. ص 1998
- Joyce,A .Marketing Library Services.in:College and Research Libraries, V41,No -4  
p328.4,1980
- 5- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي. مصدر سابق. ص 87-88
- 6- همشري، عمر. الادارة الحديثة للمكتبات ومرافق المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2001. ص 96
- 7- زين عبد الهادي، إجلال بهجت. تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. في: الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع1، مج1، 1994. ص 92-96
- 8- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي. مصدر سابق. 101-103
- 9- Doyle,Peter . Marketing Management and Strategy.- new york:prentic hall,1994.p 14-11
- 10- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي. مصدر سابق. ص 108 - 109

أتبى هذا المقال من مجلة المعلوماتية  
<http://informatics.gov.sa>

عنوان الرابط لهذا المقال هو :

<http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=220>