

المحاضرة الثالثة

وظائف قسم المراجع ومؤهلات ابناء المراجع ومهاراتهم

وظائف قسم المراجع واعماله:

يعد قسم المراجع في المكتبة من الاقسام الرئيسية التي لا يمكن ان يستغنى عنها جميع انواع المكتبات . وفي المكتبات الضخمة لا بد من وجود قسم (المراجع) او (المعلومات) ويعمل فيه عدد من الموظفين يتراسهم امين المراجع ويسعون لتنظيم هذه المواد المرجعية واستخدامها الاستخدام الامثل لغرض تقديم خدمات تسهل مهمة المستفيدين والاجابة على استفساراتهم . وفي المكتبات المتوسطة الحجم عادة مايخصص موظف واحد تعهد اليه مسؤولية هذا القسم اما في المكتبات الصغيرة فيقوم امين المكتبة بهذه المهمة فضلا عن مسؤولياته الاخرى .

ويشير وليم كاتز (Katz) الى ان قسم خدمات الكبار والمراجع لجمعية المكتبات الامريكية قد وضع دليلا منهجيا حدد فيه الواجبات والوظائف الاساسية التي يقدمها العاملون الذين يسهمون في تقديم الخدمات المرجعية والمعلوماتية وهي :

١ - الخدمات Services : وتتمثل بتقديم اقصى انتاج او خدمة لما يبحث عنه المستفيد ، فضلا عن تقديم الاجابات الصحيحة والمحكمة لاسئلة واستفسارات المستفيدين مهما كانت طبيعة ونوعية وتعقيدات هذه الاسئلة .

٢ - المصادر Resources: ينبغي على المكتبة تسهيل عملية الوصول الى اكثر المصادر المرجعية الجارية المتوافرة لغرض التأكد من اكتمال الاجابات ودقتها وتلبية مختلف الاحتياجات .

٣ - سهولة الوصول (Access): الى المعلومات من خلال قيام المكتبة بتنظيم خدمات المعلومات وفقا لخطة محكمة تاخذ بالحسبان الوصول السريع والاتاحة السهلة لمصادر المعلومات ، كما ينبغي للمكتبة ان تصمم نقاط خدمة لتلبية احتياجات مختلف فئات المستفيدين .

٤ - الموظفون Personnel: تتطلب الخدمة المرجعية توفر مجموعة من الموظفين المؤهلين القادرين على استخدام مختلف مصادر المعلومات واساليب خزن واسترجاع المعلومات وامتلاك مهارات مميزة للاتصال وبناء علاقات قوية مع المستفيد ين .

٥ - الاخلاق Ethics : وتفرض هذه العملية على جميع موظفي المكتبة وتقديم خدمات متساوية للجميع دون تمييز لفئة معينة او طبقة .

٦ - التقويم Evaluation : وتشمل هذه العملية النظر في الجوانب الاخرى المختلفة لتقويم كتب المراجع والخدمة المرجعية ومنها :

أ - الجهات المسؤولة عن اعداد العمل : وتشمل مؤهلات وسمعة وشهرة المؤلفين والناشرين والمحررين والقائمين بالاشراف على العمل .

ب - المجال : ويتضمن الغرض من اعداد المراجع ، التغطية ، الحداثة ، وجود بيبليوغرافيات .

ت-المعالجة : وتتضمن الدقة Accuracy اي صحة واكتمال الحقائق وكذلك الموضوعية (Objectivity) والابتعاد عن التحيز ومدى التوازن في معالجة الموضوعات المختلفة والاسلوب الذي كتب به المراجع (هل هو للاطفال ، للكبار لطلبة الجامعات واعضاء هيئة التدريس الخ .

ث-الترتيب : هل الترتيب هجائي مصنف ، تاريخي ، جغرافي ، احصائي ؟ فضلا عن اهمية وجود الكشافات والاحالات .

ج-الشكل او الجانب المادي : ويتضمن نوع الورق ، التجليد ، الطباعة ، الاخراج الفني ، الصور ، الخرائط والمميزات الاخرى Special Features التي يتميز بها الكتاب المرجعي عن سواه .

اما توماس كالفن (Galvin) فيحدد الوظائف التالية لقسم المراجع :

- ١ - بحث النتاج الفكري وجمع الببليوغرافيات في مختلف الموضوعات المراد البحث عنها
- ٢ - اعداد الكشافات والملفات الخاصة
- ٣ - عمل الادلة والمساعدة في تعليم استخدام المكتبة ومجموعاتها .
- ٤ - الاعارة المتبادلة مع المكتبات
- ٥ - الاستخلاص
- ٦ - الترجمة
- ٧ - البث الانتقائي للمعلومات (SDI)
- ٨ - خدمات التحرير والنشر .

تصنيف الاسئلة المرجعية :

يمكن تصنيف الاسئلة المرجعية بالاتي :

١-الاسئلة الارشادية او التوجيهية (Directional Question):

ومن امثلتها اين الكشاف ؟ متى تغلق المكتبة ؟ اين مكان الهاتف ؟ اين اجد الرسائل الجامعية ؟ والاجابة على هذا النوع من الاسئلة لا يستغرق وقتا طويلا وتشكل هذه الاسئلة نسبة تتراوح بين (٣٠-٥٠ %) وتختلف من مكتبة الى اخرى .

١ - الاسئلة المرجعية السريعة او الجاهزة (Ready Reference Questions):

ومن الامثلة على هذا النوع من الاسئلة كم تبلغ مساحة العراق ؟ كم يبلغ عدد سكان الوطن العربي ؟ كم يبلغ طول نهر الامازون ؟ ولا يحتاج هذا النوع من الاسئلة الى عملية بحث طويلة للعثور على الجواب . اذ تساعد كتب الموسوعات والكشافات والادلة والتقويم في تقديم الاجابة على هذه الاسئلة وعادتا ما يحتاج موظف المراجع الى دقيقة او دقيقتين للاجابة ويمكن الاجابة على (٩٠%) من هذه الاسئلة بسهولة الا ان (٥-١٠%) منها ياخذ ساعات من البحث لعدم توافر المرجع المناسب .

٢ - اسئلة البحث المحدد (Specific search Questions) :

ومن الامثلة على هذا النوع هل لديكم معلومات عن تاريخ القنبلة الذرية ؟ هل استطيع ان احصل على معلومات حول الطاقة الشمسية ؟ ومعظم هذه الاسئلة تدعى بالاسئلة الببليوغرافية لان السائل يوجه الى الادوات الببليوغرافية المساعدة كالفهرس البطاقي والكشافات والببليوغرافيات فضلا عن الموسوعات وكتب المراجع الاخرى ويعتمد الوقت المستغرق في تقديم الاجابة على ماهو متوافر في المكتبة من مجموعات مرجعية فضلا عن كفاءة امين المراجع وقدرته على تقديم المساعدة في الحصول على الاجابة .

٣ - الاسئلة البحثية (Resarch Questions) :

وتحتاج هذه الاسئلة الى عملية بحث للاجابة عليها وتاخذ وقتا اطول وعادتا مايكون الشخص الذي يتقدم بهذه الاسئلة من اعضاء الهيئة التدريسية او عالماً او اي باحث يرغب في الحصول على المعلومات المهمة والمفيدة في اتخاذ قرار معين او حل مشكلة معينة وللاجابة على هذا النوع من الاسئلة تكون المكتبة بكامل مقتنياتها في خدمة الباحث وقد يلجا موظف المراجع الى الاستعانة ببعض المصادر الخارجية للمساعدة في اجراء البحث وتقديم المساعدة .