

جامعة القاهرة
كلية الآداب
قسم المكتبات والوثائق والمعلومات

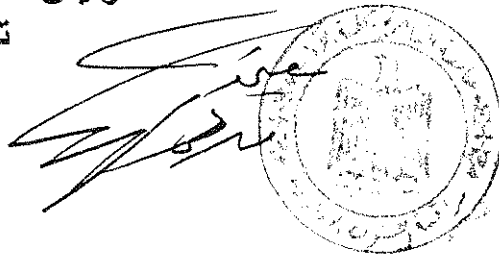
سعادة الدكتور /حسن عواد السريحي
الأستاذ المشارك بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد...

نفيدكم بأن بحثكم الموسوم "قسم المراجع بمكتبة الملك عبد العزيز: دراسة
حالة" والمقدم بالمؤتمر المقام في القاهرة من ٢-٤ أكتوبر ٢٠٠١ بعنوان "
خمسون عاما على تخصص المكتبات والمعلومات والوثائق في مصر: تحديات
الواقع وآفاق المستقبل" قد تم تحكيمه وقبوله في المؤتمر.

ولكم تحياتي
مقرر عام المؤتمر
د.د/مصطفى أبو شعيشع

رئيس قسم المكتبات والوثائق والمعلومات
تحريرا في ٣/١٠/٢٠٠١



قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز : دراسة حالة The Reference Department at KAAU: A Case Study

د. حسن بن عواد السريحي
أستاذ مشارك بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة
alsereihy@yahoo.com

المستخلص

تعتبر أقسام المراجع من الأقسام الرئيسية في المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية بوجه يهيم الدراسة الحالية. وهذه الأقسام بما تحويه من مصادر وتقنيات وتجهيزات واختصاصين يستفيد منها كافة أفراد الرواد من داخل وخارج المكتبة ولذلك لا بد لها وأن تتفاعل مع احتياجاتهم وتواصل تطوير قدراتها دائماً. والدراسة الحالية تتناول قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بجدة بالبحث والتقييم اعتماداً على متغيرات محددة وهي ميزانية القسم وموظفيه وتجهيزاته وحادثة مصادره والتنظيم المتبع والخدمات المقدمة واستخدام التقنية الحديثة وصلاحيات الموقع ومساحته. وقد استخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة كمنهج لجمع البيانات ودراسة القسم وتقييمه. ولعل أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يعكس ضعفاً في دعم القسم ومحتوياته وتجهيزاته. فمصادر المعلومات المرجعية في معظمها غير حديثة والمساحة المتاحة للقسم غير كافية إضافة إلى سوء التأثيث والتجهيز وتعرض المكان للضوضاء الدائمة. وتأمل الدراسة في توفير دعم لميزانية المكتبة وقسم المراجع بشكل خاص لسد الفجوات في محتوياته إضافة إلى تجهيزه وربطه بشبكة الانترنت وشبكة الأقراص المليزرة التي تملكها المكتبة.

١ - مقدمة:

تقوم المكتبات الجامعية في أنحاء العالم المختلفة ببناء أقسامها المختلفة والخاصة بالإجراءات الفنية والإدارية أو خدمات المستفيدين بغرض خدمة أهدافها وأهداف المؤسسة الأكاديمية التي تتبعها. فدعم العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحيط بالجامعة هو أبرز ما تقدمه هذه المكتبات عبر أقسامها المختلفة. ويعتبر قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحد الأقسام ذات الصلة بالمستفيدين وتقديم الخدمات الإرشادية والمعلوماتية لهم. بل إن اختصاصي المراجع في هذه المكتبات هو فرد ذا تأهيل مهني متخصص وعلاقات إنسانية متميزة تمكنه من التفاعل مع المستفيدين وإجراء المقابلات معهم ومحاولة إرشادهم أو توفير احتياجاتهم. وقد أوضح ريتشارد بوب Bopp أن الصورة الخاصة باختصاصي المراجع يمكن رسمها في مستويات تبدأ أولها بأن هذا الاختصاصي هو الرابط بين المستفيد الذي يبحث عن المعلومات وبين مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية وهو ما يتطلب على الأقل معرفة بمجاميع متنوعة من المصادر والأدوات المرجعية في موضوعات متنوعة إضافة لمهارات إتصال تساعد على التأكد من حاجات المستفيدين وربطه بها^(١).

بل إن التطورات المتلاحقة في مجال تقنية المعلومات وخاصة في مجال الشبكات وعلى رأسها الإنترنت وتطور قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية أضافت أبعاداً جديدة لمهام قسم المراجع واختصاص المراجع الذي بدأ يستخدم شبكة الإنترنت للحصول على المعلومات والتواصل مع المستفيدين وتقديم الإرشاد والتوجيه. وقد أوضحت جولين ايزيل Ezzell أنه قبل أكثر من ثلاثين عاماً تقريباً فإن عملية الخدمة المرجعية الإعتيادية تتألف من تحديد المعلومات التي يريد المستفيد ثم تحديد المصدر المطبوع الذي يلبي هذه الاحتياجات وإرشاد المستفيد إلى كيفية استخدام المصدر إذا دعت الحاجة لذلك ، في حين تطورت أشكال مصادر المعلومات إلى المصغرات والأشكال الممغنطة والمليزرة والإلكترونية عموماً مما دعا إلى تطوير المؤهلات المطلوبة في إختصاصي المراجع لتناسب مع هذا التطور حتى وصلت إلى المعرفة بصيغ النشر على الإنترنت وتطوير أو صيانة المواقع والتعامل مع الإنترنت والمصادر الإلكترونية كمؤهلات تضاف إلى تلك الأساسية مثل الشهادة المهنية والخبرة^(٢).

هذه التطورات تعني أن أشكال مصادر المعلومات قد تنوعت وأصبحنا نرى الشكل الإلكتروني المحسوس على الأقراص المليزرة مثلاً أو غير المحسوس عبر شبكة الإنترنت وقواعد المعلومات عن بعد. كما أنها تعني أن اختصاصي المراجع أصبح يتعامل مع أشكال متعددة من المصادر ومستويات متنوعة من المستفيدين وخاصة في المكتبات الجامعية التي يرتادها طالب المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والإداريين والذين يختلفون في مستوياتهم والمصادر التي يحتاجونها واللغات التي يستخدمونها. وجامعة الملك عبد العزيز ومكتبتها لا تخرج عن هذا الإطار كونها مكتبة جامعية تتعامل مع كافة هذه الفئات وبها قسم للمراجع يقدم خدماته المتخصصة عن طريق موظفيه وبأساليب متنوعة.

٢- مشكلة الدراسة:

من خلال عمل الباحث في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة الملك عبد العزيز وارتياحه المكتبة المركزية بشكل دائم لأسباب تعليمية وبحثية متنوعة لاحظ تغيرات وإضافات أو تعديلات في موقع قسم المراجع وذلك بتوسعة وحدة شبكة قواعد الأقراص المليزرة ومعمل الإنترنت على حساب المساحة المخصصة لقسم المراجع. كما لاحظ الباحث أن بعض المصادر المرجعية التي يحتاجها هو وغيره من الباحثين في الأقسام العلمية الأخرى في الجامعة ، بحسب مرثيات أكثر من عشرة من الزملاء ، تفتقد للحدثة المطلوبة أو أنها غير موجودة في القسم أساساً. هذه الملاحظات الأولية دفعت الباحث إلى طرح موضوع تقييم قسم المراجع في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية وذلك عبر استخدام متغيرات محددة تتبعها الباحث ولجمع المعلومات حولها. وهذه المتغيرات هي موقع القسم ومساحته ، الأثاث والتجهيزات ، الميزانية المخصصة ، حداثة المصادر ، التنظيم المتبع ، الخدمات المقدمة ، التقنيات المستخدمة ، والعاملين في القسم.

ومن خلال هذه المتغيرات يمكن طرح مشكلة الدراسة الحالية في صيغة مختصرة

ومباشرة في السؤال البحثي الآتي:

- ما هو تقييم قسم المراجع بمكتبة الملك عبد العزيز المركزية بجدة من حيث حداثة المصادر وتنظيمها وتجهيزاته والخدمات التي يقدمها والتقنيات التي يستخدمها والمساحة التي يشغلها والعاملين فيه؟.

٣- أسئلة الدراسة:

لجمع المعلومات المناسبة لحل مشكلة الدراسة ، فإن الباحث يطرح الأسئلة الآتية:

أ - ما هو التنظيم والتبعية الإدارية لقسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة ومستوى التأهيل المهني والخبرة العملية للعاملين فيه؟

ب- ما هي الميزانية المخصصة لتطور المصادر المرجعية وتميئتها في قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، وعلاقة ذلك بحداثة هذه المصادر؟

ج - ما هي التجهيزات الخاصة بالأثاث والتقنيات المستخدمة والمساحة المتوفرة لقسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة وعلاقة ذلك بالخدمات المقدمة؟

د - ما هي الخدمات المقدمة في قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة؟

٤ - أهمية الدراسة:

أن الملاحظات التي أبداها الباحث من خلال تعامله مع قسم المراجع في المكتبة مجال الدراسة وملاحظات بعض العاملين الآخرين في الجامعة نفسها تجعل من القيام بدراسة علمية منهجية لهذا القسم وإمكاناته هو أمر ضروري للوقوف على حاله وطرح التوصيات التي تدعمه. ولعل دراسة أقسام المراجع في أي مكتبة أكاديمية هو من الأمور ذات الأهمية الكبرى وذلك لمكانة هذا القسم في المكتبة الأكاديمية حيث يعتبر الواجهة الأولى بجانب دسك الإعارة لأي زائر لمكتبة جامعية. فهذا القسم وخصوصياته وطبيعة الخدمات التي يقدمها والتي تتفاوت بين المعلوماتية والإرشادية والتعليمية وملاحقته للتطورات المتلاحقة في التخصص تجعل من أمر تطويره بشكل دائم من الضروريات الملحة.

٥ - أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل عام إلى المساهمة في الإنتاج الفكري المكتوب حول موضوع الخدمة المرجعية في المكتبات الأكاديمية السعودية وإثراءه بدراسة تقوم على تقييم

حالة واحدة في إحدى أكبر المؤسسات التعليمية السعودية. من جهة أخرى تهدف الدراسة الحالية إلى:

أ - الكشف عن بنية قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة وتجهيزاته وحدثاته ومصادره والعاملين فيه ومستوى خبراتهم.

ب- الكشف عن الخدمات المقدمة والسياسات المتبعة.

ج - الكشف عن تنظيم القسم وتبعيته الإدارية والميزانية التي يحصل عليها.

د - اقتراح بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في رفع مستوى الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.

٦ - منهج وإجراءات الدراسة:

تقوم الدراسة الحالية في منهجها الخاص بجمع المعلومات اللازمة لمناقشة وحل مشكلاتها على أسلوب دراسة الحالة Case Study Approach وهو الأكثر ملائمة لهذه الدراسة نظراً لكون قسم المراجع في المكتبة مجال الدراسة يشكل حالة واحدة تتم دراستها من جوانب عدة.

ولعل مراجعة الإنتاج الفكري العربي والإنجليزي المنشور في الشكل المطبوع أو الإلكتروني يشكل مصدراً مهماً للمعلومات وذلك عبر مراجعة تجارب سابقة أو دراسات تطبيقية أو نظرية ذات علاقة بالدراسة الحالية.

أما إجراءات الدراسة وأداة جمع البيانات فقد اعتمدت على الزيارات المتكررة للقسم وتقييم محتوياته وقياسها بالملاحظة المباشرة والتعامل الفعلي معها. أما فيما يخص الجوانب الإدارية فقد تمت مقابلة مدير إدارة المكتبة والعاملين في قسم المراجع وتم طرح كافة الأسئلة ذات العلاقة واستخلاص النتائج منها ومتابعة المعلومات الناقصة.

٧ - حدود الدراسة:

للدراسة الحالية حدوداً مكانية واضحة تتعلق بقسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة في المملكة العربية السعودية. أما الحدود الموضوعية فتتناول الخدمة

المرجعية وأقسام المراجع في حين نجد أن الحدود الزمنية تتعلق بوقت جمع البيانات وإجراءات الدراسة وهو بداية الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ١٤٢٢هـ.

٨ - مصطلحات الدراسة:

لعل أهم مصطلحين يتم تداولهما في هذه الدراسة هما مصطلح الخدمة المرجعية وقسم المراجع. ولتأكيد المعنى المقصود بهذين المصطلحين فإن الدراسة تطرح لهما التعريفين الإجرائيين الآتيين:

أ - قسم المراجع Reference Department:

هو المكان المخصص لتقديم الخدمة المرجعية ويتكون من مساحة مخصصة لإحتواء المصادر المرجعية كالفواميس والأدلة والموسوعات والكتب السنوية وغيرها ذات الصفات المرجعية وبأشكالها المطبوعة والفلمية والإلكترونية. ويوجد في القسم مكان أو أكثر واضح ومخصص لأمين المراجع يطلق عليه دسك المراجع ومجهز بما يلزم من التقنيات وبعض المصادر الجاهزة للرد على الإستفسارات والخدمات السريعة.

ب- الخدمة المرجعية Reference Services:

- ما هي الخدمة المرجعية؟

يتفق الجميع على أن الخدمة المرجعية في المكتبات هي جزء من منظومة الخدمة المكتبية والتي تشمل على خدمات الإعارة والإرشاد والتوجيه والخدمات المرجعية وغيرها الكثير. ولكن عند استعراض بعض المصادر المختلفة التي تناولت مصطلح الخدمة المرجعية نجد أن أحد المعاجم المشهورة في التخصص يعرف الخدمات المرجعية Reference Servies على أنها العملية التي تنطوي على استخراج الحقائق البسيطة التي يطلبها الباحث وأنها مرادفة لخدمة المعلومات^(٣).

في حين نجد أن جاسم جرجيس يرى أن مفهوم الخدمة المرجعية يتعدى عملية الإجابة على الأسئلة والاستفسارات لتشمل الوظائف والأعمال والخطوات المتعلقة بالإجابة على الاستفسارات واختيار المصادر المرجعية وإعدادها وتنظيمها والأدوات البليوجرافية المختلفة

كالكشافات وغيرها إضافة لتدريب الكوادر وتأهيلهم لتقديم الخدمة أو تدريب وتعليم المستفيدين وإرشادهم^(٤).

وهذه الرؤية لمفهوم الخدمة المرجعية اتفق فيها جاسم جرجيس وخالد العنزي والذي عرفها بأنها نشاط يقوم به اختصاصيو المراجع لمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات وإجابات على الأسئلة التي يطرحونها ، وهنا هو يقسم الخدمة المرجعية إلى خدمة مباشرة وتتعلق بالإستقبال والرد على الأسئلة وتقديم الإرشاد والتوجيه ، وخدمة غير مباشرة وتتمثل في الإشراف على قسم المراجع واختيار المناسب للمكتبة والأدوات ذات العلاقة^(٥).

أما محمد فتحى عبد الهادي فيبين أن الخدمة المرجعية تشمل التعريف بمكان مصدر من المصادر أو معلومة من المعلومات في مصدر محدد ، فهي تدل إلى المادة وهو الإرشاد أو تستخرج المعلومة^(٦). وفصل عامر القنديلجي هذه المهام الخاصة بالخدمة المرجعية والتي تتم في قسم المراجع حين بدأها بالإرشاد والتوجيه ثم التعليم فتهيئة المواد وتنظيمها والعمل مع المستفيدين وإلى إعداد البليوجرافيات والأدوات المساعدة وأخيراً تقييم المواد المرجعية وإتاحتها دائماً^(٧). وفي هذا الإطار يتوافق حشمت قاسم مع القنديلجي حيث يرى أن الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات تنقسم إلى أربع مصادر وهي الرد على الاستفسارات ، وتدريب المستفيدين ، وإعداد البليوجرافيات ، والنشر ، وهو يرى في نفس الوقت أن الخدمات المرجعية والإرشادية هي كل يقدمه ويبذله العاملون في المكتبات بقصد الإفادة الكاملة من المصادر أينما وجدت^(٨). وأخيراً نعرض لرأي سالم السالم والذي أورد في دراسته عن الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة تعريفين أولهما للخدمات المرجعية والآخر لخدمات الإرشاد حيث يبين أن المقصود بمصطلح الخدمات المرجعية هو النشاطات والإجراءات المتبعة في المكتبة بقصد الرد على أسئلة المستفيدين وبذلك يشمل إعداد المواد وتنظيمها بقصد توفير وإنجاح الخدمة ، في حين يرى أن الخدمات الإرشادية هي توجيه ومساعدة المستفيدين وتدريبهم وتعليمهم استخدام الأدوات المختلفة المساعدة كاللوحات الإرشادية وغيرها^(٩).

أما المصطلح نفسه وظهور الخدمة فإن جالفين Galvin وهو عميد سابق لمدرسة المكتبات والمعلومات في بتسبرج أوضح أن الخدمات المرجعية في المكتبات الأمريكية بدأت في الربع الأخير من القرن التاسع عشر حيث قدم صمويل جرين Green بحثاً في أول مؤتمر للمكتبات الأمريكية بعنوان "العلاقات الشخصية بين القراء والمكتبات" أو بمعنى أصح المكتبيين ، وفي دراسته قدم أول إشارة لأهمية الخدمات المرجعية في المكتبات^(١٠). أما ملفيل ديوي Dewey فقدم عام ١٨٨٤ أول إشارة إلى ضرورة وجود أمناء مراجع متفرغين لتقديم الخدمة المرجعية ، في حين نبّه إلى ضرورة وجود اختصاصيين موضوعين في المكتبات بعد ذلك في عام ١٩٠١.^(١١)

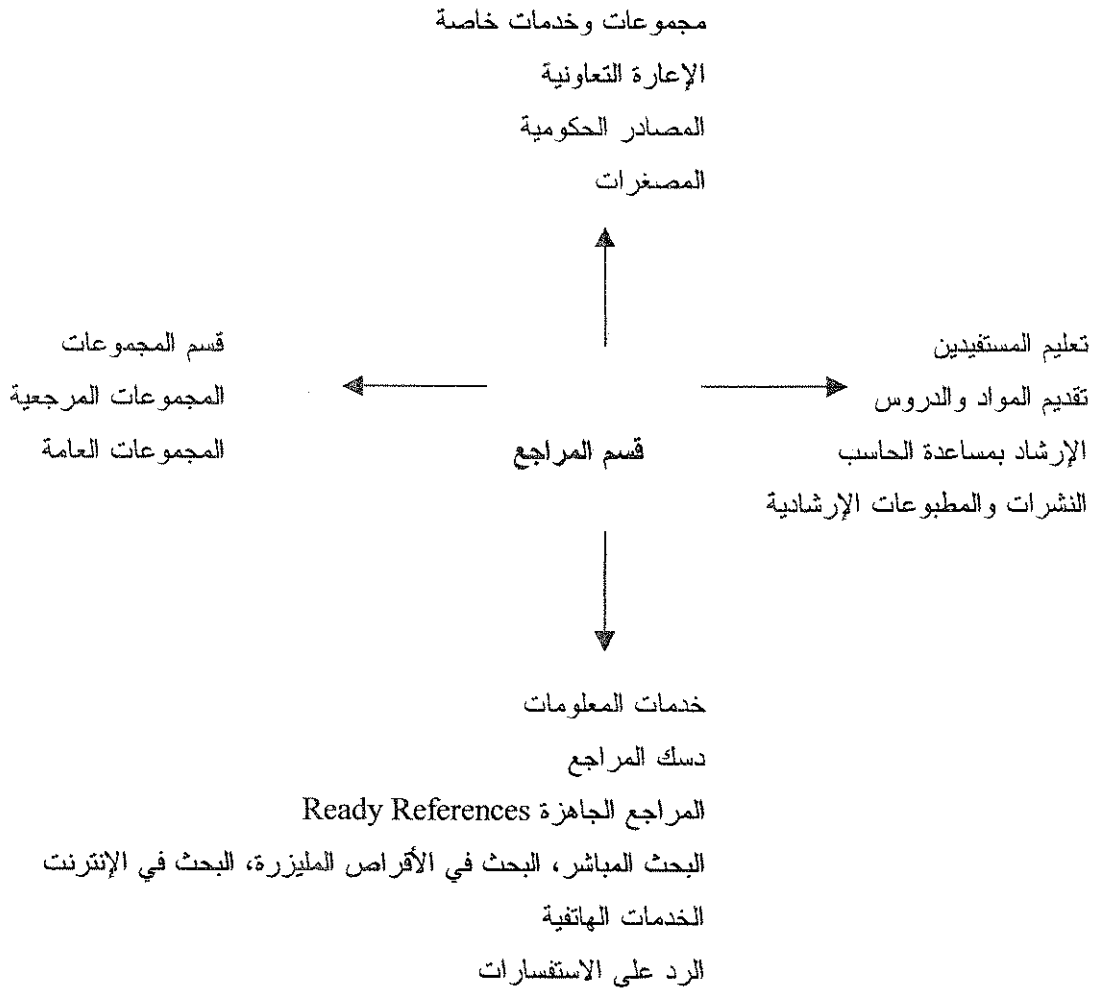
وإذا كانت هذه هي البدايات المهنية الحقيقية قبل حوالي قرن وربع القرن ، فإن الحال قد تطور وتسارع خلال العقود الأخيرة والتي أثر فيها اختراع الحاسب الآلي وبالأخص الشخصي قبل حوالي خمسين عاماً ثم ظهور نظم الإتصال المباشر وغير المباشر في نهاية الستينات وبداية السبعينات وحتى ظهور تقنيات التصوير المتنوعة في الخمسينيات ونظم وتقنيات التخزين المتنوعة من أفلام مصغرة ثم أشرطة وأقراص ممغنطة وأخيراً المليزرة من الأقراص المدمجة CD-ROM أقراص الدي في دي DVD.

و يقصد بالخدمة المرجعية في هذه الدراسة كافة أشكال الخدمات المقدمة في قسم المراجع والتي تتدرج من الرد على الاستفسارات والأسئلة وإلى تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه والتعليم والتدريب وحتى تقديم الخدمات المعلوماتية المتخصصة وإعداد الإجابات وإرسالها للمستخدمين إلكترونياً أو عبر أي وسيط. أما مستويات تقديم الخدمة في كل مكتبة فيتم ذلك بناءً على سياسة الخدمة المتبعة في تلك المكتبة.

٩ - مهام قسم المراجع:

يقوم قسم المراجع في المكتبة الجامعية عادة بمهام وخدمات متنوعة أجملتها جوزفين كبي Kibbee في أربع نقاط أساسية أوضحت بأنها تمثل المهام التقليدية لقسم المراجع نوردها هنا في الشكل^{١٢}

المهام التقليدية لقسم المراجع



وما يهم الدراسة الحالية هو أن الشكل السابق يؤكد على مهام لقسم المراجع تتعلق بخدمات خاصة كالإعارة التعاونية أو خدمات إرشاد وتعليم المستخدمين إضافة لقيامه بتقديم خدمات معلومات متنوعة تبدأ بالرد على الاستفسارات وتقديم المعلومات وحتى البحث في القواعد والشبكات الإلكترونية والتواصل مع المستخدمين. وإضافة لذلك فإن المشاركة في أعمال التزويد لمجموعات المكتبة المتنوعة وتقييمها والاستفادة منها في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات هي أيضا من المهام التي يكون لقسم المراجع دور أساسي فيها.

١٠ - رحلة سريعة مع الإنتاج الفكري:

تناول الألب المتخصص موضوع المراجع والخدمة المرجعية بالبحث والدراسة في شتى الجوانب ذات العلاقة بالخدمة والتقييم والمصادر والتقنيات المستخدمة حتى وصل إلي

تأثير الإنترنت وتصميم المواقع على هذه الشبكة وعلى الدور الذي يقوم به قسم المراجع واختصاصي المراجع أنفسهم وطبيعة العلاقة المتطورة بين المستخدمين والاختصاصيين.

والدراسة الحالية ومن خلال مراجعتها للإنتاج الفكري العربي والأجنبي خاصة في فترة التسعينات وما بعد ترى وجود بعض الدراسات العربية ذات العلاقة مثل دراسة سالم السالم حول الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض^(١٣). ودراسة إيمان فاضل السامرائي النظرية حول الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية^(١٤). أما أكثر الدراسات العربية علاقة بالدراسة الحالية من الناحية الجغرافية والموضوعية فكانت دراسة كل من فؤاد محمد كامل حسن الخاصة بدراسة مجموعات المراجع وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ودراسة سوزان شمس الخاصة بالخدمات المرجعية في المكتبات الأكاديمية للطالبات في مدينتي مكة المكرمة وجدة.^(١٥)

فدراسة فؤاد كامل حسن المتميزة بمنهجها وتناولها للموضوع هي الدراسة الأكثر التصاقاً بالدراسة الحالية نظراً لتناولها نفس الموضوع وتقييم نفس القسم، بل وتزيد في ذلك بأنها تناولت آراء الرواد والاجراءات الفنية المتبعة وهي التي لم تتغير منذ ذلك الوقت حيث بقيت مركزية كما هي. فدراسة فؤاد كامل قامت بتناول المجموعات المرجعية نفسها وقيمتها اعتماداً على أداتين معروفتين ونتيجة الاستبيان الذي يوضح استخدام الرواد لها وهو ما يبين ضعفاً في جانب المراجع العربية بشكل يفوق الأجنبية مما دعا الباحث الى التوصية بالتحديث الدوري للمصادر ومتابعة ترتيبها وترفيفها بشكل سليم إضافة الى تقييم هذه المصادر واستبعاد القديم منها دائماً وهو الشيء الذي يتضح عدم حدوثه من الدراسة الحالية. كما تناولت دراسة فؤاد كامل الاجراءات الفنية وبالأخص التزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والتجميع وهي اجراءات كانت مركزية واستمرت حتى هذا اليوم ولم يطرأ عليها تغيير ولذلك فتوصيات دراسة كامل وتناولها له يظل مهماً رغم مرور الوقت الطويل على ذلك.

الجانب الأخير الذي تناولته دراسة فؤاد كامل يتعلق بالخدمة المرجعية والتي تحسنت بوجود أخصائي مراجع ومرشد قراء عام ١٤٠٤ هـ، بل ان توصيات دراسة فؤاد كامل التي تناولت البعد المتطور لدور الأخصائي واهتمامه بالتطورات التقنية والشبكات بلغت النظر الى

عدم استفادة ادارة المكتبة من نتائج هذه الدراسة وهو ما يتضح من نتائج الدراسة الحالية التي بينت تغيب اختصاصي المراجع عن مصادر المعلومات الالكترونية وعدم ربطهم بها. إن دراسة فؤاد كامل تعكس منهجا متميزا وخبرة مهنية عملية، نتيجة لعمل الباحث نفسه في المكتبة نفسها، جعلتها من أميز الدراسات العلمية في موضوعها. ومع هذا كله فإن قسم المراجع في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بجدة مر بتغيرات لمست موقع القسم وميزانيته وضعف عمليات التزويد أو توقفها والمساحة المخصصة له إضافة للتطورات التي حدثت في العالم وفي المملكة العربية السعودية وفي المكتبة نفسها والتي يأتي دخول الانترنت وخدمة البحث في قواعد الأقرص المليزررة والتطورات التقنية في مقدمتها. هذه التغيرات التي حدثت في منتصف التسعينات غيرت من الواقع الذي درسه فؤاد كامل الى الواقع الذي تتناوله الدراسة الحالية والذي يجعل من ذلك ضرورة ملحة.

أما دراسة سوزان شمس فقد هدفت إلى التعرف على الوضع القائم في المكتبات الأكاديمية للطالبات في مدينتي مكة المكرمة وجدة في محاولة لتحديد أسباب ضعف الخدمات المرجعية. وعبر استخدامها للمنهج المسحي قامت الباحثة بتقييم الخدمات المرجعية والمجموعات العامة والمجموعات المرجعية وتنظيمها واختصاصي المراجع. وقد كانت المكتبات التي قامت الباحثة بدراستها هي المكتبات الخاصة بالطالبات في جامعتي الملك عبد العزيز وأم القرى ومكتبتي كلية التربية للبنات في جدة ومكة المكرمة وهو ما يعني أنها قد أخذت جانبا يلمس المكتبات في جامعة الملك عبد العزيز لم تتطرق له الدراسة الحالية ولكنه يظل ذا علاقة كبيرة.

وقد تبين في دراسة شمس ضعف الخدمات والمجموعات المرجعية وغياب السياسات المكتوبة والميزانيات المستقلة وغياب التوازن الموضوعي لهذه المجموعات المرجعية. ومن المؤكد أن أكثر الدراسات العربية علاقة بالدراسة الحالية هي دراستي فؤاد كامل وشمس ولذلك تم عرضها.

كما أن دراسة جنان محمد عباس^(١٦) وجمعة عبيدي^(١٧) قد تناولتا أقسام المراجع والخدمات المرجعية في كل من المكتبات المركزية للجامعات العراقية بالنسبة لدراسة جنان

عباس ودراسة حالة لقسم المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كمثال للمكتبات الجامعية التونسية في دراسة عبيدي. والدراستان الأخيرتان تمثلان أهم الدراسات الغير سعودية وذات ارتباط بالدراسة الحالية. ولعل الدراسات العربية التي تمت الإشارة لها هنا والتي صدرت في فترة التسعينات حيث لم يتم العودة بالبحث إلى ما قبل فترة التسعينات الا في حالة دراسة فؤاد كامل المهمة جدا تمثل أبرز النماذج ذات العلاقة.

أما الدراسات الأجنبية فتعتبر الأكثر تنوعاً في كمها وتغطياتها من الدراسات العربية. وهذا ما يتضح من خلال استخدام أدوات البحث البيولوجرافي المطبوعة والإلكترونية ومراجعة الإنتاج الفكري المتوفر عبر شبكة الإنترنت. ومن خلال هذا التنوع في الدراسات الأجنبية ، والذي يفوق مقابله العربي بشكل كبير جداً ، فإن الدراسة الحالية سنتناول في مراجعتها السريعة هذه نماذج من هذا الإنتاج تبرز بعض أشكال هذا التنوع في التغطية. ولعله من الملفت للانتباه أن أكثر الدراسات الحديثة تناولت التطورات التقنية المتلاحقة وتأثيرها على الخدمة المرجعية.

ففي يولييه من العام ٢٠٠١ نشرت كارول تينوبير Tenopir نشرت تقريراً عن دراستها حول خدمات المراجع الافتراضية أو الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية الأمريكية^(١٨). فقد قامت بتوجيه مجموعة من الأسئلة لإختصاصي المراجع في سبعين مكتبة أمريكية ووجدت أن هناك تطوراً في شكل المصادر المرجعية المستخدمة وطرق التواصل مع المستفيدين خلال الثلاث سنوات الأخيرة. كما وجدت أن عشرين مكتبة من المكتبات التي شاركت في دراستها (٢٩%) توفر مصادر مرجعية إلكترونية بالكامل يمكن البحث فيها من أي مكان في العالم عبر الشبكة العالمية للإنترنت وهي ما أطلق عليها المراجع الافتراضية ذات الوقت الحقيقي أي أنه يمكن البحث فيها مباشرة. مؤشر آخر مهم هو أن مجموعة كبيرة من المكتبات المشاركة أشارت إلى انخفاض في العدد الإجمالي للأسئلة المرجعية الموجهة لإختصاصي المراجع في الديسك الخاص به وارتفاع في أعداد المستفيدين الذين يستخدمون المكتبة ومصادرهما دون الوصول لها بأجسامهم وإنما إلكترونياً.

هذه المؤشرات الأخيرة التي توضح استخدام التقنية الحديثة عبر البريد الإلكتروني والربط الشبكي والمصادر الإلكترونية وتوفير الإرشاد المباشر عبر الإنترنت وغيرها تؤكد على أن أقسام المراجع في المكتبات الأكاديمية تشهد تطوراً جاداً ومتسارعاً. و من المؤكد أن هذا التطور وصل إلى المصادر المرجعية العربية أيضاً كما يتضح من المصادر المتوفرة عبر الإنترنت. وهذا يعني أن دعم أقسام المراجع في المكتبات العربية يحتاج إلى المتابعة والتأكد من السير بخطى متوازنة تتلائم مع الاحتياجات الحقيقية لرواد المكتبات والتطورات التي يمكن إدخالها على هذه المكتبات لضمان خدمات أفضل وبأوقات أسرع.

وفي نفس الإطار ناقشت لوري مون Mon الخدمة المرجعية الرقمية للمؤسسات الفيدرالية الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية مما يضمن توفر خدمات مرجعية على مدار أيام الأسبوع ولأربعة وعشرين ساعة يومياً^(١٩).

وفي نفس هذا الإتجاه أيضاً كانت دراسة كل من كاترين روز Ross وكريستي نيلسن Nilsen حول آثار الإنترنت على المراجع والخدمة المرجعية^(٢٠). ففي دراستهما هذه حاولتا التعرف إن كانت المكتبات الجامعية والعامّة الأمريكية تقدم خدمات مرجعية مقبولة في عقد التسعينات ، وفي حال وجود خدمات غير مقبولة فهل يمكن التعرف على التصرفات المرفوضة من الاختصاصيين والتي يمكن وصفها بالمعيقة للتطور. كما بحثت الدراسة عن المدى الذي تستخدم فيه المصادر الإلكترونية والإنترنت على وجه الخصوص للإجابة على الأسئلة المرجعية ، وكيف أثر توفر هذه المصادر الإلكترونية في خبرة المستفيد واستخدماته. وفي كل ما سبق ركز البحث ، الذي يمثل مرحلة في سلسلة مراحل مشروع بحثي واسع ، على الخدمات داخل المكتبات نفسها وليس الإتصال عن بعد بالمكتبة أو موقعها الإلكتروني. واستخدام الإنترنت كمصدر للإجابة على الأسئلة المرجعية كان في عام ١٩٩٨ أيضاً محور دراسة زمالات Zumalt و باسيزنيك Pasicznyuk التي قامت بمحاولة التعرف على إمكانية إجابة المصادر المتاحة على شبكة الإنترنت مجاناً على حوالي ٢٠٩ سؤال تتردد على أفواه المستفيدين الفعليين^(٢١).

وقد وجدت هذه الدراسة أن معدل النجاح في حل الاسئلة وصل إلى درجة ٦١,٧% مما دفعهم للتوصية بضرورة تمكين الإنترنت لتكون مصدراً متاحاً بشكل دائم للإجابة على هذه الاسئلة المرجعية.

جانب آخر من الدراسات ذات العلاقة تناول موضوع التقييم وخاصة تقييم أولئك الذين يعملون في قسم المراجع. ومن هذه الدراسات نجد أن الدراسة التي قامت بها ايليانا نورلين Norlin والتي تمحورت حول تقييم العمل في ديسك المراجع في جامعة اريزونا^(٢٢). وقد كان التقييم باستخدام ثلاث خطوات وباستخدام الاسئلة المسحية والملاحظة الغير مباشرة وباستخدام قائمة ملاحظة وأخيراً مجموعة متابعة ومناقشة تتناول نتائج المجموعتين السابقتين وكل ذلك باستخدام طلاب الجامعة المستخدمين لمكتبها. ولعل أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هو ضرورة إهتمام اختصاصي المراجع بالبشاشة والترحيب بالسائلين لكسبهم ، إضافة لإهتمامهم بتزويد المستفيدين بالمعلومات المطلوبة دون زيادة أو إغراق.

دراسة أخرى مهمة تناولت مصادر المعلومات الرقمية التي تقدمها المكتبات الأكاديمية من خلال صفحات الإنترنت أو الويب الخاصة بها وهي تلك التي قام بها جوزيف جينز Janes باختبار الصفحات الخاصة بمائة وخمسين مكتبة^(٢٣). ومن هذه المكتبات التي تم اختيارها من بين ٩٣١ مؤسسة أكاديمية أمريكية ، وجد الباحث أن ١٤٦ مكتبة (٩٧,٣%) تملك صفحات ويب خاصة بها ومنها ٦٧ مكتبة (٤٤,٧%) لديها خدمات مراجع رقمية. والمعيار في الاختيار والاختبار هو أنه إذا لم يتمكن فريق البحث المدرب من الوصول لأي مراجع إلكترونية خلال خمس دقائق من البحث فإنهم يتركونه وذلك على فرض أنهم متمرسون وأفضل من المستخدمين العاديين. وإضافة لهذا بحثت الدراسة عن مجموعة من العلاقات والعوائق والفوائد ذات الصلة.

في دراسة تتعلق بتقييم دسك المراجع والخدمات المقدمة من خلاله في مكتبة جامعة بريجهام يونج وذلك لتحديد مستوى الخدمة المرجعية وكفائتها ، وكفاءة برامج التدريب ، كانت تلك التي قام بها كل من كريستينسن Christensen وبتلر Buttler وهول Hall^(٢٤) وقد تبين للدراسة أربع مواقع ضعف واضحة في العلاقة بين الجهات التي تقدم الخدمات وطبيعة

الإجابات المقدمة والتي لا تقابل الاحتياجات الفعلية بشكل تام إلا بنسبة ٣٦% ، إضافة لضعف برامج التدريب والإرشاد. ولعل قيام هذه الدراسة بتقييم أحد أقسام المراجع في المكتبات الجامعية هو ما دعى الدراسة الحالية لضمها لهذه المراجعة السريعة مع العلم أنه توجد غيرها في السبعينات والثمانينات أيضاً.

١١ - قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز:

أ/١١ : تمهيد:

في هذا الجزء من الدراسة يتم عرض التقييم الخاص بمحتويات القسم وتجهيزاته والخدمات المقدمة والبيئة التي يعيش فيها القسم من جهات عدة. ومن المهم هنا إلى أنه يوجد في جامعة الملك عبد العزيز حوالي اثنتا عشرة كلية علمية تقدم برامج متنوعة في مراحل الدراسة الجامعية الأولى بشكل أساسي وبرامج دراسات عليا. كما توجد بعض العمادات المستقلة والمراكز والإدارات التي يقدم بعضها برامج تدريبية وتعليمية لخدمة المجتمع وأفراده والتي قد تستمر من أسابيع إلى سنة أو أكثر. وإضافة لكل ذلك فهناك برامج إنتساب على مستوى البكالوريوس في كليتي الآداب والاقتصاد والإدارة مما يجعل إجمالي العدد التقديري لمن يحق لهم استخدام مكتبات الجامعة والذين لهم ارتباط بجامعة الملك عبد العزيز كطلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو إداريين أو عاملين فيها من الجنسين يصل إلى الأربعين ألف مستخدم مرشح. وهذا الرقم لا يعني أن هؤلاء مستخدمون فعلياً وإنما مؤشر لمن يحق لهم الاستخدام ويضاف لهم المستخدمون من سكان منطقة الجامعة أو المدينة نفسها والذين يلجؤون لمكتبة الجامعة لتلبية حاجاتهم المعلوماتية. ومن الملاحظ أن أعداد طلاب وطالبات جامعة الملك عبد العزيز في إزدياد مستمر خلال السنوات الفائتة وذلك نتيجة للطفرة التعليمية التي تعيشها المملكة العربية السعودية وزيادة أعداد خريجي المرحلة الثانوية بشكل عام.

وفي الجزء القادم من الدراسة يتم عرض تحليل الملاحظات والمعلومات التي تم جمعها من خلال زيارة الباحث للمكتبة والقسم بشكل أساسي ولقائه بالعاملين في القسم إضافة

للقاء مدير إدارة المكتبة. وسيتم عرض النتائج في نقاط محددة وذلك بغرض الإيضاح والسهولة والسلامة المنهجية.

١١/ب: الموقع والمساحة:

يقع قسم المراجع في الجزء الشمالي من الطابق الأرضي مباشرة على يسار الداخل إلى المكتبة من بابها الرئيسي ويعتبر مرئياً للداخل لمبنى المكتبة بكل سهولة وهي ما يحسب كنقطة إيجابية لصالح الموقع. وفي المقابل له على الجانب الجنوبي يقع ديسك الإعارة ويفصل بينهما ممر واسع والدرج المؤدي للطابق الثاني من المبنى والمصعد إضافة إلى وجود النهايات الطرفية الخاصة بالفهرس المباشر. ولعل عدم وجود حاجز أو فاصل بين الممر وقسم الإعارة والبوابة الرئيسية وبين قسم المراجع يعتبر نقطة سلبية بخصوص الموقع وذلك لتأثير الإزعاج والضوضاء التي تحدث على الموجودين في قسم المراجع. وهذا الأمر يلاحظه كل زائر لمبنى المكتبة إضافة لشكاوى العاملين في القسم من ذلك. ولعل عمل حاجز زجاجي يفصل قسم المراجع عن المدخل الرئيسي وقسم المراجع ويمنع الضوضاء التي قد تحدث سيحل مشكلة أساسية تخص الموقع.

أما مساحة القسم وتقديم الخدمة فقد تأثرت المساحة كثيراً وبشكل سلبي في المكان عندما تم وضع معمل الإنترنت داخل قاعة المراجع ولتكن قريبة من شبكة قواعد المعلومات المليزرة. وقد تأثرت مساحة الموقع بحيث تم تضيق المساحات المخصصة للمناضد والقراءات الفردية وتم الدفع بديسك المراجع إلى طرف القسم القريب من مدخل المكتبة. كما أنه لا توجد أي مساحة ممكنة للتوسع أو الإضافات وهو ما دفع بالإعلاميين إلى التخلص من بعض المواد المرجعية القديمة جداً مثل كشافات ومستخلصات كالأعداد القديمة من Chemical Abstracts ووضعها في الأتوار العليا للعودة لها عند الضرورة. وسيتضح من خلال عرض تأثيث القسم وتجهيزاته أن المساحة لا تفي بإحتياجات القسم الحالية وأصبحت تضيق بمواده ومرتابيه.

١١/ج : التأسيس والتجهيزات:

يتكون قسم المراجع من ستة عشر دولا ب أرفف ذات وجهين للمراجع العربية ومثلها للمراجع الأجنبية. كما يوجد في القسم ثمان مناضد (طاوولات) وعدد ستة عشر مكتب قراءة خاصة مزودة Study Carrels إضافة لعدد إثنين من دواليب الأطالس Atlas Stand وعدد واحد دولا ب عرض Display Stand ويوجد في القسم عدد واحد دولا ب للقواميس Dictionary Stand غير مستخدم والتي عادة ما يكون في قسم المراجع أحدها للإستخدام السريع والفعال وليس كحاجز يفصل بين المواقع أو الأثاث.

أما عدد المقاعد المتوفرة في القسم فقد بلغت خمسين مقعداً من النوع الصلب الغير ملائم للجلوس الطويل والتي لا تتفق مع معايير الصحة والسلامة. وقد وجد الباحث أن الكثير من هذه المقاعد (١٥ منها) بقيت بين الأرفف لأيام ولم يتم إعادة ترتيبها وهو ما يعني أن قراءة الرفوف وإعادة الترفيف وتنظيم القسم يمر بمرحلة فيها شيء البطء وعدم المتابعة.

وإضافة لهذا فإن نظام الإعلانات Signing System المستخدم في القسم يؤدي وظيفته بشكل جيد إلى حد كبير ويعتبر مريحاً وواضحاً بإستثناء علامات تخص الفهرس موجودة فوق دسك المراجع دون أي معنى لها وتركت من التغييرات التي حصلت دون تعديل. ومن جانب آخر فإن القسم مزود بجهاز هاتف داخلي للإتصالات ونهاية طرفية واحدة متصلة بنظام المكتبة الآلي والذي لا يتعدى كونه فهرساً مباشراً لمحتويات المكتبة. وفي هذا الخصوص يعيب على القسم عدم وجود إتصال بشبكة الإنترنت أو شبكة قواعد الأقراص المليزرة وذلك لتمكين اختصاصي المراجع من استخدامها من ديسك المراجع لتقديم الخدمات كما هو المعمول به عالمياً ويتمشى مع معايير الخدمة المتميزة. وهذا النقص في التأسيس والتجهيز يساهم بشكل كبير في ضعف الإقبال الجماهيري وضعف امكانات العاملين في الإجابة على الاستفسارات. ولعل ضيق المساحة وإزدحام الأثاث القليل المتوفر يعطي إنطباعاً غير مريح ولا يشجع على البقاء طويلاً في القسم.

١١/د : الموظفون والارتباط الإداري للقسم:

يرتبط قسم المراجع بمدير خدمات المستفيدين من الناحية الإدارية. ويقع مكتب مدير خدمات المستفيدين قريباً من قسم المراجع وقسم الإعارة ويمكنه الإشراف المباشر على القسمين في حال الرغبة في المتابعة.

أما موظفي القسم فيعمل في قسم المراجع اثنين من المتخصصين في المكتبات والمعلومات والذين يملكون خبرات متفاوتة وتعتبر جيدة في العموم بحيث تتجاوز الخبرة العشر سنوات لكل منهما. فأحد العاملين يملك خبرة عمل حوالي ٢٤ سنة منها أربع سنوات في قسم المراجع و ١٧ سنة عمل في المكتبة ، أما المتخصص الآخر فيملك خبرة عمل في المكتبة حوالي ١٤ سنة وستين في قسم المراجع. ويهم الدراسة الحالية أنه في حال تواجد الموظفين في القسم يكون تقديم الخدمة متوفرأ بشكل جيد ، ولكن الباحث لاحظ عدم تواجد الموظفين في القسم مع بعضهما دائماً ، بل أنه لا يوجد أحد في القسم في بعض الحالات المتفرقة وهو ما يعني عدم توفر الخدمة المرجعية حتى ولو في حالات نادرة التي قد يتم انشغال الموظفين بأعمال أخرى كمرافقة الوفود أو الإهمال.

وفي سؤال طرحه الباحث حول التعليم المستمر والتطوير المهني للعاملين في القسم والدورات أو البرامج التي انخرطوا فيها لتطوير مستوياتهم المهنية فكانت الإجابة بعدم وجود مثل هذه البرامج التي تهتم بالتطوير المهني للعاملين في القسم. هذا الغياب لمثل هذه البرامج يساهم في ضعف مستويات العاملين وعدم متابعتهم للجديد أو دفعهم وتشجيعهم للتطوير والتطور.

١١/هـ: الخدمات المرجعية المقدمة:

بداية لا توجد لقسم المراجع سياسة خدمات مكتوبة وإنما تعتمد على مجموعة الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبات الأكاديمية عموماً. وهذه الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك عبد العزيز عبر قسم المراجع فيها تترج بين المعلومات والرد على الاستفسارات والإجابة على الأسئلة المرجعية السريعة الموجهة وحتى الإرشاد والتوجيه إلى أماكن المعلومات ، كما تقدم المكتبة خدمات الإرشاد الأكاديمي في بداية كل فصل دراسي أو إرشاد المستفيدين الجدد عند الحاجة ووجود الوقت الكافي لدى العاملين لذلك.

أما الخدمات الأكثر تخصصاً فيتولى قسم المراجع القيام بأعمال الإعارة التعاونية مع المكتبات والجهات التي ترتبط معها الجامعة باتفاقات. ولا توجد ممارسة فعلية لخدمات مثل الإحاطة الجارية أو البث الإنتقائي للمعلومات ، والترجمة إلا في حدود السؤال السريع ، وإعداد الأدوات الببليوجرافية. ولهذا يمكن التأكيد على أن قسم المراجع يقوم بتقديم الخدمات المرجعية الأساسية ولكنه يعاني من ضعف الإمكانيات المتاحة كالمصادر الحديثة والربط الشبكي وإتاحة فرص التدريب والتطوير. حتى خدمات التصوير والاستساخ متاحة بشكل أساسي عبر الجهات التي تقدم الخدمة في المكتبة وهناك آلة تصوير خاصة في المكتب الخاص بموظفي القسم ولا تحتمل الأعباء الكثيرة وإنما يتم استخدامها لأغراض القسم. ولذلك يمكن الخلوص إلى أن مقومات التميز غير متوفرة في القسم ولذلك يتعاطى العاملون مع الوضع الراهن بنفس المستوى ويحاولون بقدر امكانياتهم التعامل والتفاعل مع المستخدمين واحتياجاتهم.

١١/ و : المصادر المرجعية وحدائتها:

في محاولة من الباحث للتعرف على محتويات قسم المراجع من المصادر وحدائتها فقد قام البحث بحصر شامل لكافة المصادر المرجعية وتواريخ نشر آخر الطباعات التي تملكها المكتبة ومقارنة ذلك مع الإصدارات التي تلت الطباعات التي تملكها المكتبة وذلك بمتابعة إصدارات عينة عشوائية مما تملكه المكتبة. ويجدر هنا تبيان أن شبكة قواعد المعلومات الخاصة بالأقراص المليزرية والتي تمتلك مجموعة متميزة من الأدوات الببليوجرافية الشهيرة والحديثة والمفيدة مرجعياً هي قريبة من قسم المراجع في قسم خاص بها ولا تتبع القسم إدارياً أو حتى خدماتياً.

وبعد متابعة قوائم المصادر وتواريخ نشرها ومتابعة الإصدارات الحديثة لكثير من المصادر التي توقفت المكتبة عن التزود بها وسؤال القائمين على الشؤون الإدارية والمالية والخدماتية ، فإن الباحث يخلص إلى مجموعة من النقاط التي تشكل خصائص المصادر المرجعية للمكتبة وعوامل الضعف التي أصابتها. وهذه النقاط يمكن إجمالها في الآتي:

□ هناك ضعف عام في المصادر المرجعية التي يمكن أن تخدم مؤسسة تعليمية بهذا الحجم تقدم برامج متنوعة وكليات متنوعة الإتجاهات والتخصصات وهو ما يتضح من غياب عناوين مهمة عن هذه المصادر.

□ هناك ضعف واضح في حداثة المصادر حيث وجد الباحث أن أكثر المصادر المرجعية وخاصة تلك التي تصدر سنوياً قد توقفت في منتصف التسعينات الميلادية. فالحصر الخاص بالمصادر وتواريخ نشرها أوضح أن المصادر الحديثة تقل لدرجة الندرة. وهذا الضعف المخيف في التزود في المصادر الحديثة مرده إلى ضعف الميزانية الخاصة بالمكتبة عموماً والتي تقارب المليون وثمانمائة ألف ريال سعودي خلال الأعوام الفائتة وكان يتم تخصيص معظمها (١٢٠٠٠٠٠٠ ريال) لقواعد المعلومات المليزرية واستمرار الاشتراكات فيها ، إضافة إلى ما يقارب (٤٠٠٠٠٠٠ ريال) للأمور التشغيلية والاحتياجات أو المستلزمات اليومية للمكتبة من أدوات ومستلزمات مكاتب ، ومبلغ (٢٠٠٠٠٠٠ ريال) لتجديد الاشتراكات في بعض الدوريات والنشرات و الجمعيات التي ترتبط بها المكتبة. هذا الضعف في الميزانية والمبالغة في الاهتمام بشبكة الأقراص المليزرية سبب توفراً شبه كامل لأعمال التزويد في أرجاء المكتبة وخاصة في قسم المراجع والدوريات منذ عام ١٩٩٤م وحتى قبل عامين حين وصل دعم مالي عبر منحة مالية قدمتها حرم خادم الحرمين الشريفين للمكتبات في الجامعة. وقد بلغت هذه المنحة حوالي ٤٠٠٠٠٠٠٠ ريال تم صرفها على مكتبات الجامعة كلها ومن ذلك المكتبة المركزية ومكتبة الطالبات والمكتبات الفرعية كلها. ومن خلال معرض الكتاب الدولي في القاهرة بشكل أساسي تم التركيز على تغطية الضعف في الكتب العربية وتم تخصيص حوالي ١٥% من المنحة للمواد المرجعية الحديثة. هذا الدعم والجزء البسيط الذي تم تخصيصه للمراجع وخاصة العربية كان كما يقول الغربيون قليل جداً وصل متأخراً حيث تم الضعف والتفتيت ببيئة المصادر المرجعية ومتابعتها التاريخية. والمستفيد يجد نفسه مضطراً لترك القسم والبحث عن جهة أخرى عند البحث عن احصاءات حديثة وذلك لأن ما يجده قد أصبح من

الماضي البعيد الغير صالح للإستخدام ومن جهة نظر الباحث أن هذا يشكل أكبر المشاكل التي يعاني منها القسم.

□ هناك ضعف واضح في المصادر الجاهزة Ready References التي يستعين بها المتخصصون في دسك المراجع وعدم تنظيم واضح للموجود. فمن يقترب من دسك المراجع يلحظ كثرة أعداد الملف الصحفي الصادر من تهامة وكأنه أفضل المصادر التي يحتاجها المتخصصون. كما يلحظ المتابع غياب أكثر المصادر المهمة من كتب سنوية وقواميس وأدلة يحتاجها المتخصصون للإجابات السريعة. ولعل ضعف الميزانية وعدم حداثة المصادر كانا وراء هذا الضعف في بيئة العمل المرجعي.

١٢ - النتائج:

توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج الآتية:

□ هناك إتجاه قوي في الدراسات الأجنبية نحو إيضاح الدور الذي تلعبه التقنية الحديثة وبالأخص الإنترنت والمصادر الرقمية في دعم العمل المرجعي وتوفيره وخاصة في بيئة المكتبات الأكاديمية.

□ هناك ضعف واضح في المجموعات المرجعية باللغتين العربية والإنجليزية ويتضح ذلك في عدم وجود مجموعة من المصادر المرجعية المهمة للقسم نفسه والأقسام العلمية في الجامعة ، وأيضا من خلال إنتهاء صلاحية بعض المصادر الزمنية أو توفر طبعات حديثة لم تقم المكتبة بتوفيرها للمجموعة الأكبر من المصادر الموجدة وخاصة تلك التي تصدر سنوياً.

□ هناك عدم توازن في الاهتمام بخدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز حيث تقوم المكتبة بالاهتمام بقواعد المعلومات المليزرة بشكل ملفت للإنتباه على الرغم من أن الدراسات التي تمت لمعرفة اتجاهات المستخدمين للخدمة ، ومنها ما قام به الباحث ، تشير إلى أنها ليست موجهة للشريحة الكبرى من منسوبي الجامعة وهذا توجيه خاطيء للميزانية قد يكون القصد منه الدعاية والإعلام لشكل المكتبة أكثر من تقديم الخدمات حسب الحاجة كما يلحظ الباحث ويتوقع.

□ تتمتع مكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بوجود شبكة أفراس مليزة متميزة وقسم خاص بها يتمتع بكافة المعايير المهنية الجيدة من المساحة المتاحة والأثاث المتوفر والتجهيزات اللازمة إضافة لوجود الاختصاصيين بشكل متواصل. وفي مقارنة أعداد الجمهور المستهدف من هذه الخدمة المتاحة بشكل واضح باللغة الإنجليزية مع المتاح من ميزانية وتجهيزات ومساحة واختصاصيين لقسم المراجع يتضح عدم التوازن في الاهتمامات وسيرها في طريق عكس الاحتياجات بحسب شرائح المستفيدين التي يشكل فيها طلاب وطالبات مرحلة البكالوريوس أهم وأكبر شريحة.

□ يوجد في المكتبة معمل إنترنت يحتوي على عشرين طرفية متاحة وموجهة لإستخدام منسوبي الجامعة كنقاط ربط بالإنترنت وليست لخدمات المعلومات والمراجع بالتحديد وهو ما يمكن أن نشاهد أكثرية المستفيدين يقومون بأعمال كالبريد الخاص وحلقات أو منتديات الحوار والنقاش والمتابعات العامة وهو شيء جيد ، ولكن ما يهم الدراسة الحالية هو غياب الإنترنت عن الخدمة المرجعية وتوفير الإرشاد والتوجيه في ذلك الإتجاه وهو ما يفسره عدم تخصيص نهاية لديسك المراجع والعاملين فيه حتى اللحظة على الرغم من وجودها في كثير من المكاتب الإدارية داخل عمادة شؤون المكتبات وفي أماكن أقل إهتماماً بهذه الأداة المرجعية المهمة.

□ لا توجد سياسة خدمات مرجعية أو سياسة عمل مكتوبة في قسم المراجع يمكن أن تقود القسم وتحدد المهام وسبل أدائها.

□ يعمل إثنان من المتخصصين في شؤون المكتبات والمعلومات ويمتلكان خبرات جيدة في العموم تتجاوز الأربعة عشر سنة في العمل المهني المتخصص لكليهما مع التفاوت في الخبرة في العمل المرجعي ولكنها أقل من خمس سنوات لكليهما. ولعل ضعف الاهتمام الإداري بالقسم من خلال المؤشرات الواضحة بتقليص مساحة القسم وعدم دعمه بمصادر المعلومات الجديدة أو توفير الدورات التدريبية للعاملين في القسم سيزيد من هذا الضعف.

□ يعتبر التأنيث والتجهيز الخاص بقسم المراجع سيئاً ولا يتماشى مع المعايير المهنية من حيث العدد أو النوعية الغير ملائمة لصحة وسلامة المستخدم والتوزيع السيء لها وقلة

عددها. فاستخدام الأثاث كحواجز أو لتقسيم منطقة من المناطق هو أمر لا يتفق مع أهداف الخدمة المهنية الجيدة.

- لا توجد ميزانية محددة لقسم المراجع ، بل توقف التزود بالمصادر مع عام ١٩٩٤ وحتى السنتين الأخيرتين اللتين شهدنا عودة ضعيفة وغير مشجعة لأعمال التزويد في قسم المراجع وخاصة للمجموعات العربية حيث أنها منحة خاصة وغير دائمة.
- يؤثر فتح قسم المراجع على مدخل المكتبة وقسم الإعارة سلباً على مستوى الهدوء وأدى ذلك إلى وصول الضوضاء لهذه المنطقة الأكثر طلباً للهدوء.

١٣ - التوصيات:

من خلال الدراسة الحالية يمكن الخلوص إلى النتائج الآتية:

- أ - ترى الدراسة الحالية أنه يمكن لمكتبة جامعة الملك عبد العزيز استبدال خدمات قواعد الأقراص المليزرة باشتراك عام مباشر عبر شبكة الانترنت لأعضاء الجامعة في قواعد معلومات أكثر شمولية ولنصوص كاملة من أمثال تلك التي توفرها هيئات مثل جيل Gale أو OCLC أو إيسكو EBSCO وهو ما سيزيد من فعالية الخدمة. ويحتاج هذا الاقتراح الى شرح مفصل ودراسة لتحديد القواعد الأنسب ولكنه يظل خياراً جيداً يجب على المكتبة طرقة ولهذا تم ايراده هنا.
- ب- هناك ضرورة ملحة لتزويد دسك المراجع بنهاية طرفية أو أكثر تربط اختصاصي المراجع بالإنترنت وشبكة قواعد الأقراص المليزرة أو قسم قواعد المعلومات وذلك حتى يمكنهم استخدامها للرد على الاستفسارات وإجراء البحوث.
- ج - من الضروري زيادة الميزانية المخصصة لمكتبات الجامعة ودعمها بشكل استثنائي سريعاً لأغراض التزود بالمصادر التي تغطي الفجوات الزمنية التي نتجت عن توقف عمليات التزويد. ومن الضروري التركيز على تنمية المواد المرجعية خاصة وأنها تلامس احتياجات كافة فئات المستفيدين من المكتبة وبالأخص شريحة الطلاب في مرحلة البكالوريوس وهي الفئة الأكثر عدداً وبشكل واضح ومفهوم في الجامعة.

د - إعادة تنظيم قسم المراجع في المكتبة مجال الدراسة بحيث يتم نقل معمل الإنترنت إلى جهة أخرى في المكتبة وخاصة للأدوار العليا منها ذات المساحات الغير مستخدمة وذلك لطبيعة عمله التدريبي كمعمل والإبقاء على طرفيتين على الأقل للخدمات المرجعية ملحقة بقسم قواعد المعلومات المليزرة والذي أخذ مساحة واسعة على حساب قسم المراجع.

هـ - هناك ضرورة لإعادة الحاجز الزجاجي المانع للضوضاء بين قسم المراجع ودسك الإعارة والممر الرئيسي في مدخل المكتبة المكتظ دائماً.

و - توجد هناك ضرورة ملحة لتفعيل دور الصفحة الخاصة بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز على شبكة الانترنت لتخدم أغراضها، وبشكل يهتم الدراسة الحالية، يقدم خدمات المراجع ومن ذلك الارشاد الالكتروني والاد على الاستفسارات مباشرة وعرض الكثير من المصادر المتاحة عبر الانترنت مجاناً في هذه الصفحة. وهذا التفعيل يأتي في طور الدعم الشامل للقسم وللمكتبة بغرض اصلاح حاله وتطوير خدماته.

ز - لا بد من صياغة وتبني سياسة خدمات وآلية عمل في قسم المراجع لتقود حركة العمل في ذلك القسم وطبيعة الخدمات المقدمة.

ح - لا بد من دعم وتشجيع العاملين في المكتبة عموماً وفي قسم المراجع بوجه خاص وذلك عن طريق توفير برامج التطوير المهني والتعليم المستمر لهم.

١٤ - المصادر:

^(١)Bopp, Richard E., "History and Varieties of reference Services," In: Reference and Information Services: An Introduction, Edited by: Richard E. Bopp and Linda C. Smith. 2 nd ed., Englewood Col: Libraries Unlimited, 1995.- (Library Science Text Series). - p.3.

^(٢)Ezzell, Joline R., "It was the most Uncertain of times: academic refernce Librarianship at the end of the twenith century," North Carolina Libraries, 56, 3 (Fall 1998).- pp. 96 - 97.

^(٣) الشامي ، أحمد محمد ؛ سيد حسب الله - المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي. - الرياض: دار المريخ ، ١٤٠٨ - ص ٩٤٩.

^(٤) جرجيس ، حاسم محمد. - "خدمات المراجع والمعلومات في المكتبات المتخصصة ومراكز التوثيق". الجملة العربية للمعلومات ، مج ٦ ، ٢٤ ، (١٩٨٥) - ص ١٦١.

- (٥) العززي ، خالد. - "المراجع References" - الترية. - ص٧ ، ع٢١ ، (أبريل ١٩٩٧). - ص ١٤٠ .
- (٦) عبد الهادي ، محمد فتحي. - "وظائف المكتبة الجامعية" - مكتبة الجامعة. - مج ٣ ، ع ١٤ ، (أكتوبر ١٩٧٣). - ص ٦ - ٩ .
- (٧) القنديلجي ، عامر إبراهيم (وآخرون). - الكتب والمكتبات: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. - بغداد: مكتبة غريب ، ١٣٩٩ . - ص ٢٣٥ .
- (٨) قاسم ، حشمت. - مدخل لدراسة المكتبات والمعلومات. - القاهرة: مكتبة غريب ، ١٩٩٥ . - ص ١٧٦ .
- (٩) السالم ، سالم محمد. الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض: دراسة تقييمية. - الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ١٤١٥ [١٩٩٤]. - ص ٢٤ .

(١٠) Galvin, Thomas J., Encyclopedia of Library & Information Science.- New York: Marcel Dekker Inc., 1978.- Vol.25, pp. 210 – 225.

(١١) Wilkinson, Billy R., "Services for Users," In: ALA World Encyclopdia of Library and Information Services.- Shirley L. Aaro ... [et. Al], Robert Wedgworth (ed.).- 2nd ed.- Chicago ALA, 1981.- pp. 4 – 8.

١٣. السالم ، سالم محمد. مرجع سابق. - ص ٤٠٥ .
١٤. السامرائي ، إيمان فاضل. "الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية: خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. ص ص ٢٠٦ - ٢٣٤ ، في الندوة العلمية الثالثة عن مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. - عمان ، ١٩٩٥ .
١٥. حسن، فؤاد محمد كامل. المراجع كمصادر معلومات أساسية : مع دراسة تطبيقية لمجموعاتها وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز المركزية بجدة (رسالة ماجستير). - جدة: جامعة الملك عبدالعزيز ، ١٤٠٦ [١٩٨٦]. - ص ٣٦٣ .
- شمس ، سوزان أحمد. الخدمات المرجعية في المكتبات الأكاديمية للطالبات في مدينتي مكة المكرمة وجدة (رسالة ماجستير). - جدة: جامعة الملك عبد العزيز ، ١٩٩٣ . - ص ٢٤٨ .
١٦. عباس ، حنان محمد. تقوم الخدمات المرجعية في المكتبات المركزية للجامعات العراقية: دراسة تحليلية مقارنة (رسالة ماجستير). - بغداد: الجامعة المستنصرية ، ١٩٩٥ . - ص ٢١٦ .
١٧. عبيدي ، جمعة. البحث والباحثون: قسم المراجع بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (أطروحة ختم الدروس الجامعية). - تونس: المعهد الأعلى للتوثيق ، ١٩٩١ . - ص ٨١ .
١٨. Tenopir, Carol. "Virtual reference services in a real world," Library Journal, 128, 12 (July 2001).- pp. 38 – 48.
See also: Tenopir Carol and Lisa A. Ennis, "Reference Services in the new millennium" Online, 25,4 (July – Aug. 2001).- pp.40 – 45.
١٩. Mon, Lori, "Digital reference service," Government Information Quarterly, 17,3 (2000). Pp. 309 – 318.
٢٠. Ross, Catherine S., and Kirsti S. Nilsen, "Has the Internet changed anything in reference? The library visit study, phase 2," Reference & User services Quarterly, 40, 20 (Winter 2000).- pp. 147 – 155.
٢١. Zumalt, Joseph R. and Robert W. Pasicznyuk, "The Internet and Reference services: A Real – World test of Internet Utilit" Reference & User Services Quarterly, 38, 2 (1998).- pp. 165 – 172.
٢٢. Elaina, Norlin, "Reference evaluation: a three step a pproach surveys, unobtrusive observations, and focus group," College & Research libraries, 61, 6 (Nov. 2000).- pp. 546 – 553.
٢٣. Janes, Joseph. "Digital reference services in academic libraries," Reference & User services Quarterly 39, 2 (Winter 1999).- 145 – 150.