قِسْمُ المَرَاجِع في المكتبات العَامّة

قسم المراجع في المكتبات العامة من الأقسام الأكثر أهمية، لما يلعبه من دور فعال في خدمة الباحثين، وهو بالتالي ينعكس بدوره على المجتمع، وعلى الرغم من وجود المكتبات المتخصصة في المؤسسات والدوائر، إلا أنها لا تفي بكل ما يحتاجه المتخصصون في مجال البحث العلمي بشكل عام.

من هنا، فقد ركزت إدارة المكتبات العامة، على حشد أكبر عدد ممكن من المراجع، بمختلف أنواعها، من القواميس المتعددة اللغات، والمخطوطات، والأطالس، وأمهات الكتب، والمصادر، والمراجع العامة والمتخصصة، كي تفي بحاجة الباحثين في مختلف ميادين الحياة، حيث يتعين على القارىء أو الباحث وهو في غمرة قراءته أو بحثه الحصول على المعلومات مركزة ومنسقة توفيراً للوقت، وتسهيلاً للمتابعة، فهو مثلاً، قد يبحث عن تحديد معنى كلمة أثناء مطالعته فيستعين بمعجم لغوي، أو قد يرغب في الاطلاع على خلاصة موضوع معين، فيسترشد بمادة في موسوعة، أو يحاول ضبط اسم علم، أو تاريخ، أو معرفة ترجمة أديب، فيستشير معجماً للأعلام، أو أنه يريد تحديد موضوع على خارطة فيستعين بأطلس مصور.

إن هذا النوع من المصنفات التي نسقت وكثفت المعلومات فيها ليرجع إليها الباحث بين آونة وأخرى تسمى في مصطلح علم المكتبات «كتب المراجع»، وهي الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة عادة لتقرأ من أولها إلى آخرها ككيان فكري عام مترابط، ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارىء بشأن معلومة أو معلومات معينة.

فدليل الهاتف مثلاً، كتاب مرجعي، لأنه لم يوضع ليقرأ من أوله إلى آخره ولكنه وضع لكي يلجأ إليه مستخدمه ليحصل على رقم هاتف معين.

والقاموس اللغوي كتاب مرجعي، لأنه وضع أيضاً ليستشار أو ليرجع إليه في تحديد معنى كلمة معينة، وطريقة نطقها، أو للتعرف على الاستخدام الصحيح أو على مشتقاتها.

الكتاب المرجعي، كيان فكري لا ترتبط وحداته بعضها ببعض، بحيث إذا سقط بعضها نقض وجود الوحدات الأخرى، ولكنه ارتباط متحرر نسبياً، كل وحدة فيه تستطيع أن تؤدي وظيفتها في شبه استقلال عن الباقيات.

انواع كتب المراجع:

١ـ دوائر المعارف (الموسوعات).
٢ـ المعاجم بأنواعها العامة ـ المتخصصة.
٣ـ القوائم الببليوغرافية.
٤ـ كتب التراجم (السير).
٥ـ الدوريات (العربية والأجنبية).
٦ـ الكتب السنوية (التقاويم).
٧ـ الأدلة.
٨ـ المعاجم الجغرافية.
٩ـ الأطالس.
١٠ـ المصادر الإحصائية.

*** الصفات العامة للمراجع:**

أ: التنظيم:

وهو أهم الصفات التي تتميز بها كتب المراجع، ويكون عادة على أساس

خطة معينة تسهل الحصول على المعلومات بسرعة ودقة، وأن تكون مرتبة على أساس هجائي كالقواميس ودوائر المعارف وكتب التراجم، أو على أساس موضوعي كالببليوغرافيات، وبعض الموسوعات، أو على شكل جداول إحصائية، أو قد يكون التنظيم على أساس تاريخي مثل كتب الحوادث والسير والحوليات، أو جغرافي كما في كتب البلدان والأطالس والخرائط.

ب: **التركيز:**

تمتاز المراجع بأن معالجتها للموضوعات مركزة، ولذلك تكثر من استعمال المختصرات، وضغط العبارات في المواد والمعلومات التي ترد في المرجع بصورة روتينية متكررة.

جـ: **الشمول:**

كتب المراجع تكون شاملة نسبياً من حيث المدى الذي تغطيه.

*** أهمية المراجع في المكتبة العامة:**

إن المراجع هي تلك الكتب التي تقدم لنا المعرفة الإنسانية في صور وأشكال تختلف باختلاف طبيعة كل منها. فبينما تحاول دوائر المعارف أن تعالج موضوعاتها من أبعاد مختلفة، نجد المعاجم تقتصر على الناحية اللغوية في معظم الأحيان، وبينما تأخذ كتب الطبقات والتراجم البعد الزمني، نجد الأطالس والمعاجم الجغرافية تأخذ البعد المكاني.

وكتب التراجم العامة هي حجر الزاوية في كل مكتبة عامة، حيث يخصص بها قسماً ضخماً للمراجع في مختلف نواحي المعرفة.

وليست المعلومات المباشرة هي كل ما تقدمه تلك المراجع إلى الباحثين فإن بعضها يحاول بالاضافة إلى ذلك، أن يأخذ بيد الباحث ليدله على مصادر

البحث التي يجد فيها المزيد من المعلومات والحقائق، ومن هنا كانت البيانات الببليوغرافية التي تقدمها دوائر المعارف وما في حكمها من المراجع العامة، هي الضوء الكاشف الذي يفتح أمام الباحث آفاق البحث والتفكير.

وليست قيمة هذه المراجع بالنسبة للبحث العلمي بأقل منها بالنسبة للباحثين، فهي تعرض لجهود الإنسان الخلافة المبدعة في مختلف مجالات البحث العلمي والأدبي والفني، وترينا مواقع أقدام السابقين في كل مجال من تلك المجالات، إلى أين انتهى بهم المطاف من سعيهم وراء الحقيقة والكشف العلمي، ومن ثم فهي تكشف لنا نواحي القصور، ومواطن الثغرات التي تتطلب مزيد من البحث والتنقيب، وهي نافذة نطل منها على كل متطور وجديد.

فقيمة المراجع العامة بالنسبة للأبحاث العلمية والأدبية تتلخص في أنها تعرض أحدث ما انتهت إليه هذه الأبحاث، وهي صورة قد تكون مفصلة ولكنها دقيقة على كل حال، لأن الذين يقدمونها أعلام الباحثين المتخصصين كل في مجال اختصاصه.

وقد تقدم تلك المراجع خطوة أخرى، فتقيم ما تم إنجازه في هذا الميدان أو ذلك من ميادين المعرفة الإنسانية.

وعملية التقييم هذه، تلقي على الصورة أضواء كاشفة، تجلو لنا أبرز سماتها وملامحها، وترشد الباحثين إلى الطريق الذي يمكن أن يسلكوه في بحثهم عن الحقيقة، أو على أقل تقدير تريهم من أين يجب أن يبدؤوا.

*** قسم المراجع في المكتبة العامة وخدماته:**

مما لا شك فيه أن رسالة قسم المراجع في المكتبات العامة في أساسها هي خدمة الباحثين، وهي تأتي عن طريقين.

الأول: توجيههم وإرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها ما يريدون من فائدة علمية.

الثاني: مساعدتهم في الحصول على تلك المراجع في أقصر وقت وبأيسر وسيلة ممكنة.

وفيما يلي عرض موجز لخدمة المراجع والمعلومات في المكتبة العامة:

أ ـ مفهومها:

يقصد بخدمة المراجع تقديم المعلومات المتصلة بموضوع ما، كتقديم كتاب أو مجلة أو أي مادة أخرى من مواد المعرفة التي تقتنيها المكتبة أو مركز المعلومات يحددها المتعلم بوضوح.

ب ـ مستلزمات أخصائي المراجع:

١ـ أن يكون أخصائي المراجع ملماً بالموضوعات التي يهتم بها جمهور المستفيدين من المكتبة العامة إلماماً عاماً يساعده على فهم الاستفسارات وفهم محتويات المراجع.

٢ـ الإلمام بالطرق والإجراءات الفنية التي تقوم عليها خدمة المراجع والمعلومات.

٣ـ الإلمام بالمراجع والمصادر المختلفة، والقدرة على استخدامها، والإلمام بمواد المعرفة الأخرى في المكتبة.

٤ـ ألا يتظاهر بالمعرفة وهو لا يعرف، ولا يقف مكتوف الأيدي أمام سؤال ما على اعتبار أنه لا دراية له بالموضوع.

٥ـ الخبرة التي يستطيع أخصائي المعلومات من خلالها الحصول على الموهبة الطبيعية التي تقوده عبر المسالك التي تؤدي إلى المعلومات.

*** أنواع الأسئلة المرجعية:**

يمكن تقسيم الأسئلة المرجعية والاستفسارات وفقاً لطبيعة المعلومات المطلوبة إلى ما يلي:

١- أسئلة نسبية تتعلق بحقائق محددة، وقد تستغرق الإجابة عليها ثوان أو دقائق قليلة.

٢- أسئلة وقضايا مركبة تتطلب الإجابة عليها الرجوع إلى عدد من المراجع ومواد المعرفة الأخرى المتصلة بالموضوع، وقد يتطلب الأمر إعداد قائمة ببليوغرافية بهذه المواد.

*** مصادر الإجابة على الأسئلة المرجعية:**

يقوم أخصائي المراجع عند تقديم الإجابة باستعراض المصادر المحتملة، لمعرفة مكانها أولاً، وتلعب المراجع المختلفة التي سبق شرحها دوراً أساسياً في الرد على الاستفسارات، إلا أن مواد المعرفة الأخرى في المكتبة تلعب دوراً هي الأخرى، ولهذا نقول وبصفة عامة: إن مصادر المكتبة جميعا بكتبها ودورياتها ومراجعها الخ تستخدم في الإجابة على الاسئلة المرجعية.

*** إجراءات الخدمة المرجعية:**

١- تلقي الأسئلة:

تأتي الأسئلة من المستعلم أو المستعير بعدة طرق أهمها:

أ - الزيارة الشخصية.

ب - عن طريق البريد.

جـ - بواسطة التليفون.

٢ـ تحليل السؤال وتوضيحه :

تعتبر القدرة على إدراك ما يريده المستعلم فعلاً، من أهم أجزاء العلم الإعلامي وأكثرها صعوبة في اكتسابها، وربما كان من المفروض أن يوضح المستعلم سؤاله بدقة كاملة، إلا أن فشل المستعلم أحياناً في ذلك لا يعفي أخصائي المراجع من مهمته بقراءة ما يقصده المستعلم، فيدرك بوعي نوع الإجابة التي سوف تساعد المستعلم أكثر من غيرها، وهنا لا بد من وضع الاعتبارات التالية موضع الاهتمام :

أ ـ من هو المستعلم؟
ب ـ ما مستوى معرفته بموضوع السؤال؟
جـ ـ هل توحي مصطلحات السؤال أو معلومات المستعلم أنه يريد كل المعلومات، أم أنه يحتاج إلى كتاب أو بحث معين أو معلومة بعينها؟
د ـ هل هو مهتم بالموضوع عموماً أم بجانب منه؟
هـ ـ ما مدى قدرته على قراءة لغات أخرى غير لغته؟
و ـ ما هو الحد الزمني المطلوب للمعلومات؟
ي ـ ما شكل الإجابة التي يريدها؟

٣ـ البحث عن الإجابة :

يبدأ أخصائي المراجع في البحث عن المعلومات مسترشداً بإجراءاته الفنية، وفهمه للمداخل الأساسية للبحث، وبمعرفته الأساسية حول السؤال، وقد يجيب على السؤال من المكتبة، أو باستشارة مصادر خارجية.

٤ـ تقديم الإجابة :

وهنا لا بد من تحديد مصدر الإجابة بالاستشارة السليمة للمراجع التي

استُشيرت، وإذا كانت الإجابة ببليوغرافية فيجب تحديد مجالها من جميع الجوانب.

وقد تتضمن الإجابة تقديم بعض المواد على سبيل الإعارة، لذلك لا بد من إرسالها بأفضل الطرق، ومن الأفضل عدم ترك المستعلم أكثر من أسبوع دون إخباره.

٥ـ تسجيل الإجابة:

من الواجب تسجيل المعلومات المقدمة للإجابة على سؤال ما، وذلك للاستفادة منها في مناسبات تالية، ويمكن أن يتم ذلك باستعمال سجلات تُحفظ في قسم المراجع لهذا الغرض، بالإضافة إلى تدوين الأسئلة نفسها لأغراض الرد عليها في المستقبل.

obeikandl.com