تجربة مكتبة جامعة بيرزيت في مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية ٠

اعداد

عفاف حرب
مديرة دائرة الخدمات المكتبية العامة

ديانا صايج
رئيسة قسم الفهرسة والتصنيف

جامعة بيرزيت
مكتبة يوسف أحمد الغانم
فلسطين ×

هذه الدراسة مقدمة الى المؤتمر الثامن للمعلومات المنعقد

بتاريخ ١٩- ١٩٨٩/١٢/٢١ في جامعة المستنصريه / بغداد ٠

Digitized by Birzeit University Library

محتويات الدراسة

١. لمحة تاريخية عن جامعة بيرزيت.

٢. مكتبة جامعة بيرزيت.

٣. حوسبة المكتبة.

٤. مساق مهارات مكتبية.

٥. الخدمات المرجعية.

٦. تطوير الخدمة المكتبية.

٧. مشاكل وعقبات.

٨. اقتراحات وتوصيات.

Digitized by Birzeit University Library

١ ٠ لمحة تاريخية عن جامعة بيرزيت

جامعة بيرزيت مؤسسة عربية فلسطينية تأسست عام ١٩٢٤ كمدرسة صغيرة كان هدفها الرئيسي تأمين أبسط وسائل التعليم للطلبة من مدينة بيرزيت والقرى المجاورة ٠ وقد أصبحت عام ١٩٣٢ مدرسة ثانوية كاملة عرفت باسم مدرسة بيرزيت العليا ٠ في عام ١٩٤٢ تحول اسم المدرسة الى كلية بيرزيت ٠ ثم أضيف للكلية عام ١٩٥٣ الصف الجامعي الاول بفرعيه العلمي والادبي وتبعه الصف الجامعي الثاني عام ١٩٦١ ٠ وهكذا أصبحت الكلية تؤهل الطلبة للانتقال مباشرة الى الصف الجامعي الثالث في كثير من الجامعات في الوطن العربي وخارجه ٠

بادرت الكلية في العام ١٩٦١ الى الغاء الصفوف الابتدائية والثانوية بصورة تدريجية الى ان تم الغاء اخر صف ثانوي في نهاية العام الدراسي ١٩٦٦/١٩٦٧ واقتصر التعليم حينذاك على الصفين الجامعيين الاول والثاني اي ما يعرف بالمرحلة الجامعية المتوسطة ٠

أضيف الصف الجامعي الثالث عام ١٩٧٤/١٩٧٥ وفي العام ١٩٧٥/١٩٧٦ أضيف الصف الجامعي الرابع وأصبحت جامعة بيرزيت اول جامعة عربية في فلسطين. في نيسان ١٩٧٦ انضمت جامعة بيرزيت الى اتحاد الجامعات العربية كما اصبحت عضوا في اتحاد الجامعات العالمي عام ١٩٧٧ ٠

تضم الجامعة اربع كليات هي: كلية الاداب، كلية التجارة والاقتصاد، كلية العلوم وكلية الهندسة ٠ تقدم هذه الكليات برامج دراسية تمنح درجة البكالوريوس في التخصصات المختلفة ٠ كما تضم بالاضافة الى المرافق الأكاديمية مكتبة من أكبر المكتبات الفلسطينية، اذ توفر الخدمات المكتبية لطلبة الجامعة وأساتذتها وموظفيها والمجتمع المحلي أيضا. وقد بلغ عدد الطلبة في جامعة بيرزيت عام ١٩٨٨/١٩٨٩ حوالي ألفين وستمائة وخمسين طالبا وطالبة.

تعرضت جامعة بيرزيت الى عدة اغلاقات منذ بدء الاحتلال الاسرائيلي للضفة الغربية وقطاع غزه عام ١٩٦٧ ٠ وقد بلغ عددها حتى الان خمسة عشر اغلاقا. في ١٩٨٩/١/١٩ - اي خلال الاشهر الاولى منذ بدء الانتفاضة الفلسطينية - تم فرض الاغلاق الأخير على الجامعة الذي لا يزال مستمرا حتى الآن بموجب أوامر عسكرية مختلفة يتم تمديدها شهريا ٠

٢ ٠ مكتبة جامعة بيرزيت

مكتبة "يوسف احمد الغانم" هي المكتبة الرئيسية في الجامعة وقد تم انشاؤها قبل بضعة اعوام بفضل تبرع كريم من شركة الغانم في الكويت. وتبلغ مساحة المبنى حوالي ٤٠٠ مترا مربعا.

تحتوي المكتبة على حوالي تسعين الف مجلد باللغتين العربية والانكليزية، وتشترك في نحو ستماية وخمسين دورية عربية وعالمية منها اثنتان وثلاثين دورية على الميكروفيلم والميكروفيش ٠ وتسير المكتبة على نظام فهرسة وتصنيف مكتبة الكونغرس ٠ وقد اعتمدت منظمة اليونسكو منذ عام ١٩٧٩ مكتبة جامعة بيرزيت مركزا لايداع جميع منشوراتها ٠

Digitized by Birzeit University Library

تقدم مكتبة جامعة بيرزيت خدمات متعددة لكل من الطلبة والاساتذة والموظفين على الصعيدين الفني (TECHNICAL)والعام (PUBLIC) وستعتني هذه الدراسة بالخدمات المكتبية التالية التي كان للمكتبة دور فعال ومهم في تطويرها خلال الفترة الماضية وهي:

١) حوسبة المكتبة .

٢) مساق مهارات مكتبية .

٣) الخدمات المرجعية .

تقدم هذه الخدمات في دائرتين هما: أ) دائرة الخدمات الفنية . ب) دائرة الخدمات المكتبية العامة .

أ) دائرة الخدمات الفنية: تشمل قسمي التزويد، الفهرسة والتصنيف .

(١) قسم التزويد: يتولى قسم التزويد عملية شراء الكتب التي تحتاجها المكتبة لخدمة اهدافها . وتتم عملية التزويد باحدى ثلاث طرق هي الشراء، والاهداء والتبادل . وتشرف لجنة متخصصة من المكتبيين المؤهلين على تطوير مقتنيات المكتبة، مهمتها وضع أسس واضحة وصحيحة لعملية اقتناء المجموعات المكتبية وتطويرها بشكل دائم.

(٢) قسم الفهرسة والتصنيف: يعمل هذا القسم على المعالجة الفنية لجميع مقتنيات المكتبة وتجهيزها لاستخدام الرواد . كما يعمل على متابعة عملية تجليد الكتب.

ب) دائرة الخدمات المكتبية العامة: وتشمل قسمي الاعارة، المراجع والدوريات .

(١) قسم الاعارة: يشرف هذا القسم على اعارة مقتنيات المكتبة المختلفة وتأمين استخدامها من قبل جمهورها بشكل يلبي حاجاتهم المعلوماتية مع المحافظة عليها من التلف والسرقة . كما يقدم خدمات عديدة تتمثل في:

درج الاعارة
رف الحجز
خدمات التصوير
خدمات سمعية وبصرية

(٢) قسم المراجع والدوريات: يعمل هذا القسم على الاشتراك في الدوريات والمصادرالمرجعية التي تتناسب واهداف الجامعة بمختلف تخصصاتها العلمية والادبية . كما ويشرف على:

أ) متابعة وتسجيل الدوريات الجارية
ب) متابعة الاعداد الناقصة
ج) متابعة عملية تجليد الدوريات المكتملة والحفاظ عليها من التلف والضياع .
د) مراقبة وتنظيم الفهرس البطاقي للدوريات (CARDEX)
هـ) متابعة كافة الامور الادارية والمالية المتعلقة بالقسم .

Digitized by Birzeit University Library

اما اهم ما يقوم به هذا القسم فهو تقديم الخدمات المرجعية للرواد التي سيتم الحديث عنها بالتفصيل في باب اخر من هذه الدراسة .

٣ . حوسبة المكتبة

كان لجامعة بيرزيت تجارب متعددة في حوسبة مكتبتها منذ عام ١٩٨٢، فقد تم استخدام عدة انظمة لحوسبة المكتبة الا انها لم تف بالحاجة المطلوبة . وفيما يلي عرض لأهم المراحل التي مرت بها حوسبة المكتبة والمشاكل التي واجهتها والاسباب التي ادت الى تغيير هذه البرامج اكثر من مره . ومن الجدير بالذكر أن مركز الحاسب الالكتروني في جامعة بيرزيت يستخدم حاليا جهازا من نوع "هيوليت باكرد ٤٢/٣٠٠٠" (HP3000/42)

أ) المرحلة الاولى: ١٩٨٣- ١٩٨٥ مرحلة ملفات "كسام".

في هذه المرحلة تم استخدام برنامج يعتمد على ملفات من نوع "كسام" قد تبين بعد استخدامه وادخال ١٦ ألف كتاب أن هذا البرنامج لم يستطع تلبية حاجات المكتبة وذلك لعدة أسباب:-

١. لم يوفر الامكانيات اللازمة اذ أن سعة وحجم التخزين بسبب تركيبة ملفاته لا يمكنها استيعاب كافة المعلومات التي تزداد بشكل مطرد.

٢ . لا يقدم الامكانيات لحل المشكلات الفنية المتعلقة بأقسام المكتبة المختلفة مثل: التزويد، والفهرسة، والاعارة، والدوريات ...الـــخ . بالاضافة الى استرجاع المعلومات فقد كانت مكونات النظام تتمثل فقط في الادخال والتعديل .

٣ . لم تكن للنظام امكانية طباعة بطاقات بالمعلومات المخزنة.

٤ . عدم مقدرة النظام على حل مشكلة المحارف العربية .

ب) المرحلة الثانية: ١٩٨٦ - ١٩٨٧ مرحلة قاعدة البيانات.

وهي مرحلة تغيير النظام وتركيبة ملفاته من "كسام" الى قاعدة البيانات وذلك بسبب ما تقدمه من تسهيلات متطورة عن سابقتها . فاختار مركز الحاسب الالكتروني قاعدة البيانات IMAGE/3000والمتوفرة لديه في حينه لخدمة اغراض المكتبة المتعددة . وتم نقل معلومات الستة عشر الف كتاب من النظام القديم الى النظام الجديد عن طريق كتابة برنامج خاص . وفي هذه الاثناء ايضا طلب المركز من المكتبة ادخال رقم الكتاب الدولي (ISBN) أو رقم الكتاب في مكتبة الكونغرس (LIBRARY OF CONGRESS CARD NUMBER) (للكتب التي لم يتوفر فيها رقم الكتاب الدولي ISBN) وارسالها على شريط ممغنط الـــى مكتبـــة الكونغـــرس من اجل الحصول على بيانات الكتب كاملة وفي هذا توفير للوقت والجهد اللازمين لادخالها . لقد تضمنت هذه الارقام معظم الكتب الاجنبية في المكتبة التي تبلغ حوالي اثنين وستين الف كتاب . وقد تم تطوير جزء كبير من هذا النظام ليشمل برامج الادخال والتعديل لاقسام المكتبة المختلفة من تزويد، وفهرسة، واعارة، ودوريات . . . الخ . وتمكن النظام من حل المشكلة الاساسية وهي مشكلة حجم وسعة التخزين لكنه لم يحل المشاكل الفنية والمتمثلة بالنقاط التالية:-

Digitized by Birzeit University Library

١ . عدم قدرة النظام على تعريف الحقول ذات الأطوال المتغيرة(VARIABLE FIELD LENGTH) وبالتالي تحديد اطوال ثابتة لجميع الحقول قد لا تكفي احيانا، ففي حالة وجود اسم لمؤلف مثلا يتعدى طوله الطول المحدد، يضطر مدخل البيانات الى عمل بعض الاختصارات على الاسم حتى لا يتجاوز الطول المحدد له . اضافة الى ذلك فان النظام كان يقوم بحجز الاطوال المحددة للحقول كاملة حتى في حالة عدم استعمالها .

٢ . عدم قدرة النظام على تعريف الحقل المتكرر (REPEATABLE FIELD) مثل رؤوس الموضوعات والمؤلفين .

٣ . عدم القدرة على الاسترجاع السريع باستخدام كلمة واحدة فقط من الحقل والاضطرار الى طباعة كافة المعلومات للمدخل السريع .

٤ . عدم مقدرة البرامج العربية المطورة محليا على حل مشكلة الطباعة باللغة العربية التي هي احدى مشاكل هذا النظام .

ج) المرحلة الثالثة: ١٩٨٧ - الوقت الحاضر. مرحلة نظام "مينيزيس".

ان عدم وجود حلول للمشاكل الفنية المتعلقة بالنظامين السابقين ادى الى البحث عن البدائل . ففي نهاية عام ١٩٨٧ تم التعرف على نظام مينيزيس (MINISIS) وبعد الاطلاع عليه عن قرب وحضور دورة تدريبيه على هذا النظام، تبنى مركز الحاسب الالكتروني بالتعاون مع المكتبة نظام "مينزيس" لما يقدمه من تسهيلات وامكانيات تفي باحتياجات المكتبة الببليوغرافية والادارية وحل كافة المشاكل الفنية وغير الفنية التي كانت تواجه مكتبة جامعة بيرزيت . ومن امكانيات هذا النظام ما يلي:-

١ . القدرة على تعريف الحقل المتكرر فهو يعطي امكانية تكرار الحقل الواحد حتى ٨٠٠ مرة .

٢ . القدرة على تعريف الحقول ذات الاطوال المتغيرة دون حجز الاجزاء غير المستغلة من الاطوال المحددة .

٣ . القدرة على تعريف الحقل المتفرع (SUBFIELDED FIELD) حيث يوفر امكانية البحث في فروع الحقل نفسه .

٤ . القدرة على الاسترجاع السريع باستخدام كلمة أو واصفة (DESCRIPTOR) أو حقل كامل .

٥ . القدرة على التعامل مع ثماني لغات منها العربية والتي حلت احدى المشاكل الهامة والتي عانت منها الانظمة السابقة .

٦ . امكانية الحصول على بطاقات مطبوعة بالمعلومات المخزنة .

٧ . لدى هذا النظام امكانيات عديدة للتطوير في مجال التوثيق والبث الانتقائي للمعلومات (SDI) والاتصالات وغيرها .

في هذه المرحلة قام مركز الحاسب الالكتروني بالتعاون مع المكتبة بنقل المعلومات، التي كانت قد حصلت عليها الجامعة من مكتبة الكونغرس والتي تحتوي على معلومات كاملة لحوالي اثنين وثلاثين ألف كتاب من أصل اثنين وستين ألفا، على نظام مينيزيس بما يتناسب مع احتياجات المكتبة الفنية والادارية.

Digitized by Birzeit University Library

تقوم المكتبة الان بتدقيق هذه المعلومات ومقارنتها مع مجموعات المكتبة من كتب مصنفة وغير مصنفة وادخال معلومات الكتب العربية والاجنبية التي لم تصل معلوماتها من مكتبة الكونغرس .

وقد لاحظ العاملون في المكتبة ان عملية التدقيق هذه تحتاج الى وقت وجهد كبيرين والى طاقم خاص يقوم بهذه العملية، خاصة ان هناك اختلافا في ارقام التصنيف ورؤوس الموضوعات لبعض الكتب، وفي احيان اخرى كان هناك اختلاف في اماكن النشر، دور النشر وسنة نشر الكتاب مما يستدعي تعديل هذه المعلومات على قاعدة البيانات لتتلاءم والمعلومات الواردة على البطاقات في الفهرس البطاقي الخاص بمكتبتنا وبالعكس . هذا بالنسبة للكتب المصنفة، اما بالنسبة للكتب غير المصنفة والموجودة في اقسام المكتبة المختلفة (التزويد، التصنيف ومخزن الكتب) فان عملية التدقيق تتم بمقارنة المعلومات الواردة من مكتبة الكونغرس مع الكتاب نفسه ومن ثم الحصول على بطاقات مطبوعة بالمعلومات المخزنة بعد اجراء التعديلات المناسبة ان وجدت . ومن الجدير بالذكر انه لو توفرت لدينا امكانية الحصول على مينيزيس من قبل لتمكنا من تفادي اضاعة الوقت والجهد المبذولين في عملية المقارنة والتدقيق ولادخلت بيانات الكتب المتوفرة لدينا دون وقوع اي اختلاف .

تؤكد تجربه مكتبة جامعة بيرزيت على ان حوسبة اية مكتبة تتطلب تعاونا كاملا ووثيقا بين المبرمجين العاملين في قسم الحاسب الالكتروني والمكتبيين المؤهلين لانهم اقرب الى الواقع العملي للمكتبة وأكثر ادراكا لاحتياجاتهم. كما انه من الضروري ان يكون هناك استيعاب وتفهم تام لاحتياجات المكتبة من قبل مركز الحاسب الالكتروني وذلك من اجل رفع مستوى وكفاءة العمل. هذا ما اثبته فعلا نظام مينيزيس في حل معظم المشاكل الفنية لانه اعد خصيصا للمكتبات ومن قبل خبراء في التوثيق والبرمجة . كما اثبتت التجربة انه من الافضل ان يكون مصمم قاعدة البيانات موظفا مؤهلا من المكتبة لديه خلفية في البرمجة ليتمكن من المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم الاعتماد الكلي على مركز الحاسب الالكتروني في اختيار الانظمة والبرامج المتعلقة بالمكتبة.

٤ . مساق مهارات مكتبية

ظهرت حاجة ملحة الى تعليم الطلبة كيفية استخدام مكتبة الجامعة لان كثيرا منهم لا يجيدون استخدامها بالشكل الصحيح، فمعظمهم يتأخرون في انجاز ابحاثهم وتسليمها في مواعيدها المحددة نتيجة جهلهم في كيفية الحصول على المعلومات من مصادر المعرفة المختلفة المتوفرة في المكتبة . وبما ان هدف المكتبة الجامعية الرئيس هو تشجيع الاقبال عليها والاستفادة مما تحويه من معلومات والاستفادة كذلك من خبرة المكتبيين المؤهلين في مجال المعرفة، فقد ارتأت المكتبة ان هناك ضرورة لايجاد وسائل وطرق معينه تهدف الى تطوير الاستخدام التربوي للمكتبة . فاقترح تدريس مساق خاص يسمى "مهارات مكتبية" ويدرسه طلاب السنة الجامعية الاولى بساعة معتمدة واحدة ويعتبر من متطلبات الحصول على الدرجة العلمية .

بدأ تدريس هذا المساق عام ١٩٧٥ وكان منذ ذلك الوقت يركز على الجانب النظري البحت، اذ كان على الطلبة حضور المحاضرات وتقديم ثلاثة امتحانات على مدار الفصل في المادة المقررة، في هذه المرحلة لم يتم التركيز على الجانب العملي الا قليلا .

Digitized by Birzeit University Library

واثناء التدريس تبين لمدرسي المساق ان هذا الاسلوب لم يستوف اهداف الاستخدام التربوي المتعارف عليه للمكتبة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

١ . تعريف الطالب بالمكتبة مصدرا أوليا للمعلومات .
٢ . تعريف الطالب بالمكتبي المؤهل مصدرا للمعلومات يمكن الرجوع اليه طلبا للمساعدة .
٣ . تعريف الطالب بمصادر المعرفة المختلفة الموجودة في المكتبة وخارجها .
٤ . تمكين الطالب من استخدام مصادر المعرفة استخداما صحيحا بما في ذلك القدرة على وضع استراتيجية البحث .

بناء على هذه الاهداف فقد تقرر اجراء تعديل على طبيعة تدريس المساق بحيث يتضمن:-

أولا: جولة استطلاعية في المكتبة.
ثانيا: محاضرات نظرية يليها تطبيق عملي يمكن الطلبة من التعرف الى مصادر المعرفة المختلفة وطرق استخدامها تمشيا مع خطوات كتابة البحث .
ثالثا: خطوات كتابة البحث ويتضمن اختيار الموضوع وتحديده . . . وحتى كتابة القائمة الببليوغرافية وذلك تبعا لخطة التدريس والتي تتلخص في النقاط التالية:-

١ . تعريف الطالب من خلال المحاضرات والمناقشات على الطرق المستخدمة في تحديد وتفريع الموضوع العام.

٢ . تعريف الطالب على دائرة المعارف مصدرا رئيسيا وأوليا يساعده في تفريع الموضوع العام وكذلك معرفة العلاقة بين فروع الموضوع الواحد .

٣ . يطلب من الطالب موضوع فرعي ليكون موضوع بحثه .

٤ . تعريف الطالب على المصادر المرجعية المتخصصة ذات العلاقة بموضوع البحث، من موسوعات ومعاجم متخصصة . . . الخ .

٥ . تعريف الطالب بفهارس الدوريات والمستخلصات والفهرس البطاقي المتوفرة في المكتبة والتي تساعده عند اختيار الكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع البحث .

٦ . تعريف الطالب باسلوب كتابة خطة البحث.

٧ . تعليم الطالب كيفية كتابة قائمة ببليوغرافية بالمصادر التي تم اختيارها لغرض البحث وفقا للاصول الببليوغرافية الصحيحة .

لقد اثبتت هذه الطريقة في التدريس نجاحا ملموسا اكثر من سابقتها ولكننا نعتقد أن مسؤولية كبيرة تقع على اساتذة الجامعة في كافة كلياتها للعمل على تشجيع اقبال الطلبة المستمر على المكتبة والاستفادة من مراجعها ومصادرها المختلفة لانها تساعدهم في دراستهم وكتابة ابحاثهم .

Digitized by Birzeit University Library

هذا ونقترح اضافة فصل عن استخدام الحاسوب بشكل عام ونظام مينيزيس بشكل خاص بهدف تعريف الطلاب بالنظام وطرق الاستفادة منه . كما نطمح الى جعل المساق اكثر تخصصا بحيث يتم توزيع الطلبة في مجموعات حسب تخصصاتهم المختلفة ويكون التركيز على تعريف الطلبة الى مصادر المعرفة العامة والمتخصصة كل مجموعة حسب اختصاصها .

٥ . الخدمات المرجعية

كانت المكتبة مستودعا للكتب والمراجع وغيرها من مصادر المعرفة، وكانت مهمة المكتبي هي المحافظة على هذه المصادر فقط . ثم اصبح للمكتبة والعاملين فيها في الوقت الحالي دور هام في تلبية احتياجات الرواد والاجابة على استفساراتهم وتعريفهم بمصادر المعرفة وكيفية استخدامها، من اجل تسهيل عملية الدراسة والبحث، واصبح من الاهمية بمكان ان يشرف على هذه العملية فئة متخصصة من المكتبيين تكون مهامها على النحو التالي:-

١ . فهم وتحليل استفسارات الباحثين من الطلاب وغيرهم والتمكن من الاجابة عليها اجابة ترضيهم وتلبي حاجاتهم .

٢ . تعريف الرواد بمصادر المعرفة اللازمة واماكن تواجدها .

٣ . مساعدة الرواد على استخدام المكتبة استخداما صحيحا بما في ذلك الفهرس البطاقي ، والفهارس، والمستخلصات، والببليوغرافات والحاسوب .

٤ . مساعدة الرواد في وضع استراتيجية بحث صحيحة لتسهيل عملية الوصول الى المعلومات المطلوبة بالدقة والسرعة الممكنتين.

ولتحقيق هذه المهام ارتأت مكتبة جامعة بيرزيت انشاء قسم خاص بالخدمات المرجعية يوفر خدمة افضل للرواد . علما بأن المكتبة كانت تهتم باقتناء المراجع المختلفة الا ان هذه إلخدمة اقتصرت حتى عام ١٩٨٥ على الاجابة على الاستفسارات البسيطة فقط التي كان يقوم بادائها اي موظف في المكتبة . ويوجع السبب في عدم توفر هذه الخدمة الى ضيق المكان انذاك والى قلة عدد المكتبيين المؤهلين .

وبالفعل تم انشاء الخدمة المرجعية بعد الانتقال الى مبنى الجامعة الجديد عام ١٩٨٥ حيث توفر المكان الملائم وكذلك تم تعيين موظفين مؤهلين للاشراف عليها . وتبين من خلال الدراسات الاحصائية التي قام بها الموظفون والموضحة في الجدوليين رقم (١) و (٢) ان وجود مثل هذه الخدمة قد فعل دور المكتبة وزاد من الاقبال عليها .

تناولت الدراسات الاحصائية المذكورة أدناه خلال شهر شباط عام ١٩٨٧ نوعين من الاسئلة هي الاسئلة المباشرة وغير المباشرة .

(أ) الاسئلة المباشرة (DIRECTIONAL/READY REFERENCE) :

هي الاسئلة المحددة المتعلقة بكتاب أو وثيقة أو فيلم أو فهرس معين ... الخ التي لا تتعدى الاجابة عليها اكثر من دقيقة واحدة .

Digitized by Birzeit University Library

(ب) الاسئلة غير المباشرة (SPECIFIC SEARCH/ RESEARCH) :

هي الاسئلة التي تتطلب تحليلا من قبل موظف الخدمة المرجعية وبالتالي وضع استراتيجية بحث بناء على حوار بين الموظف والمستفيد . تحتاج الاجابة على هذه الاسئلة الى وقت يتراوح بين دقيقتين حتى الساعة وأحيانا اكثر حسب طبيعة السؤال والمعلومات المطلوبة .

طبيعة الاسئلة	عدد الاسئلة
اسئلة مباشرة	١٠٠٥
اسئلة غير مباشرة	٦٢٣
المجموع الكلي	١٦٢٨

جدول رقم (١)

يبين الجدول رقم (١) المجموع الكلي للمراجعين خلال شهر شباط ١٩٨٧ (تم اختيار هذا الشهر لأنه يعتبر شهرا عاديا من حيث الاقبال على المكتبة واستخدامها) ويتضح لنا ان عدد الاسئلة المباشرة اكثر من غير المباشرة ويعتقد ان السبب في ذلك يعود الى عدم قدرة الرواد على استخدام المكتبة بالشكل الصحيح اذ يلتحق معظم الطلبة بالجامعة دون ان تكون لديهم اية فكرة عن المكتبة وطرق الاستفادة منها . فجميع المدارس الخاصة منها والحكومية لا توجد فيها مكتبات وان وجدت فهي بسيطة في مصادرها ناهيك عن اسلوب التدريس والمنهاج في معظم المدارس الذي لا يعمل على تنمية قدرات البحث عند الطلبة .

	كلية الاداب	كلية التجاره	كلية الهندسه	كلية العلوم	المجموع استاذ	موظف زائر	المجموع الكلي
عدد الاسئلة	٣١٥	١٥٥	٦٦	٦٠	٥٩٣	٤	٢٥	٧	٣٦	٦٢٣
غير المباشرة										

جدول رقم (٢)

Digitized by Birzeit University Library

يوضح الجدول رقم (٢) نوعية المستفيدين محللا الاسئلة غير المباشرة فقط لانها تحدد مدى قدرة الرواد على الاستفسار وكذلك مدى قدرتهم على استخدام المكتبة ومصادرها المختلفة . من الواضح ان عدد الاسئلة الموجهة من قبل طلبة كلية الاداب هو الاكبر، والسبب في ذلك يعود الى ان هؤلاء الطلبة يشكلون اكبر نسبة من عدد طلبة الجامعة وكذلك فان منهاج كلية الاداب يتطلب تواجدا في المكتبة لاغراض البحث . كما ويبين الجدول ان الاسئة الموجهة من قبل الاساتذة والموظين هي الاقل عددا وباعتقادنا يعود ذلك لاسباب ذاتية وموضوعية.

وبعض الاسباب الذاتية تتمثل في :-

أ) عدم اقبال الاساتذة على المكتبة بشكل مستمر وعدم معرفتهم بما يتوفر فيها من مصادر ومراجع المعرفة .

ب) اعتماد الاساتذة كتابا محددا أو اكثر في تدريسهم للمادة .

أما السبب الموضوعي فيتمثل في:-

ان عدم وجود خدمة مرجعية في السابق قد اثر تأثيرا سلبيا في استغلال الاساتذة والموظفين والطلبة أيضا للامكانيات المتوفرة في المكتبة من مصادر وكذلك من كفاءات بشرية يمكن الرجوع اليها طلبا للمساعدة .

٦ . تطوير الخدمة المكتبية

يطمح موظفو الخدمة المرجعية الى انجاز ما يلي:-

١ . اعداد نشرات عن كيفية استخدام المراجع من فهارس ومستخلصات . . . . . الخ .

٢ . اعداد ببليوغرافيات موضوعية تبعا لحاجة الرواد .

٣ . تكشيف المقالات التي تتعلق بموضوع معين يحدد حسب حاجة الرواد ايضا .

كما تطمح المكتبة الى ادخال التجديدات التالية لمواكبة التطورات الحديثة منها :-

أ) انشاء قسم خاص بالوسائل السمعية والبصرية: تمشيا مع اساليب التدريس الحديثة التي تدعو الى استخدام الوسائل السمعية والبصرية في قاعات التدريس مثل الفانوس السحري (OVERHEAD PROJECTOR) ، الشرائح وافلام الفيديو . . . الخ . فقد تقرر انشاء قسم خاص بهذه الوسائل خاصة وان المبنى الجديد للمكتبة يوفر مكانا ملائما له . علما بأن بعض هذه الوسائل متوفرة في بعض كليات الجامعة التي تستخدمها في التدريس مثل كلية الاداب وكلية العلوم . لذلك فان المكتبة ترى ضرورة تجميع هذه الوسائل ومعالجتها فنيا من قبل قسم الفهرسة والتنصيف لتصبح جاهزة لاستعمال الرواد ، ومن ثم يتم تطوير هذا القسم انطلاقا من الامكانات المتوفرة بعد عودة الحياه الطبيعية الى الجامعة .

Digitized by Birzeit University Library

ب) ادخال اسطوانات الليزر (COMPACT DISC-READ ONLY MEMORY/CD-ROM) : من المعروف ان هذه التكنولوجيا والتي بدأت الشركات ودور النشر الكبرى بانتاجها وتوزيعها منذ بداية عام ١٩٨٦ هي احدى الطرق المستخدمة لتخزين قواعد البيانات المختلفة التي يمكن استرجاعها عن طريق قارئة الاسطوانات (CD-ROM PLAYER) المرتبطة بجهاز حاسوب شخصي (Personal Computer)·

ان ما يميز هذا النوع من التكنولوجيا هو:

١ · ارتفاع الطاقة التخزينية لهذه الاسطوانات حيث تتسع الاسطوانة الواحدة منها الي ستمائة مليون حرف اي ما يعادل مئتي ألف صفحة · اذ تكون هناك امكانية لتخزين الموسوعة البريطانية كاملة على اسطوانة واحدة فقط ·

٢ · انخفاض التكلفة مقارنة باستعمال اجهزة الحاسوب العادية أو النظم الببليوغرافية عبر خطوط الهاتف (ONLINE BIBLIOGRAPHIC SYSTEM)·

٣. سهولة البحث مقارنة بالبحث من خلال المواد المطبوعة.

ان مميزات اسطوانات الليزر (CD-ROM) المذكورة اعلاه وما تطمح اليه مكتبة جامعة بيرزيت من تطوير وتحسين خدماتها قد دفع بالمكتبة الى السعي وراء ادخال هذه التكنولوجيا وقد تبين بعد الدراسة ان التحول الى هذا النوع من التكنولوجيا سيؤدي مستقبلا الى تحقيق الاهداف التالية:-

أ) العمل على حل المشكلة التي قد تنجم عن عدم وجود متسع في المكتبة للأعداد المتزايدة من الفهارس والدوريات في المستقبل ·

والجدول رقم (٣) يبين لنا المساحة الممكن توفيرها واستغلالها في حالة تحويل المصادر المدرجة في الجدول الى اسطوانات الليزر ·

عنوان المصدر	السنوات	عدد الرفوف المستخدمة
DISSERTATION ABSTRACTS	١٩٧٧ - ١٩٨٦	٩ رفـــــوف
BIOLOGICAL ABSTRACTS	١٩٢٧ - ١٩٨٦	٤٦ رف
MATHEMATICAL REVIEWS	١٩٦٥ - ١٩٨٧	١٢ رف
CHEMICAL ABSTRACTS	١٩٠٧ - ١٩٨٧	٩٢ رف
المجمـــــوع		١٥٩ رف

جدول رقم (٣)

Digitized by Birzeit University Library

ب) توفير الجهد والطاقة المبذولين عند فهرسة الكتب فـــــــــــهرسة اصلية عن طريق الحصول على بيانات الكتب المصنفة على اسطوانات الليزر من مصادر مختلفة مثل مكتبة الكونغرس المكتبة البريطانية الوطنية، ومنظـــــــمة اليونسكو

ج) توفير خدمة مرجعية افضل لرواد المكتبة عن طريق الحصول على قوائم ببليوغرافية متعددة المداخل لمواضيع مختلفة .

د) مجاراة التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها .

٧ . مشاكل وعقبات

ان الظروف الصعبة التي يعيشها الشعب الفلسطيني في ظل الاحتلال الاسرائيلي، وانتهاك سلطات الاحتلال لحقوقه الانسانية والوطنية ومنها حقه في التعليم لها آثارها السلبية على الاعمال اليومية حيث لا يستطيع الموظفون مثلا، التوجه الى اماكن عملهم في كثير من الاحيان، ناهيك عن آثارها على عمليات التطوير. فهناك اجراءات عدة اعتمادتها سلطات الاحتلال تحول دون تطوير مفتنيات المكتبة كما يجب منها:

أ) الرقابة المشددة على نوعية المصادر المنشورة محليا، وعدم السماح باقتناء الكتب المنوعة وهي عادة كل ما يتعلق بالقضية الفلسطينية والشرق الاوسط (بلغ عدد الكتب الممنوعة بأوامر عسكرية منذ عام ١٩٦٧ حتى الآن حوالي الفي كتاب).

ب) التكاليف الباهظة المفروضة على المؤسسات منذ تخليص المواد المكتبية من الجمارك.

جـ) منع دخول المصادر المنشورة في العالم العربي. (وبالرغم من هذا الاجراء فان الجامعة استطاعت تأمين معظم المصادر باساليب مختلفة وبعد عناء كبير.

د) القيود المالية التي فرضتها سلطات الاحتلال على ادخال الاموال الى الارض المحتلة.

٨ . اقتراحات وتوصيات

من اجل زيادة فعالية الدور العلمي للمكتبات الجامعية وبعد استخلاص بعض التعميمات مما طرح في هذه الدراسة نوصي ما يلي:-

Digitized by Birzeit University Library

٣ . التأكيد على ضرورة التنسيق والتعاون الدائمين بين اعضاء الهيئة التدريسية والقائمين على المكتبة من حيث:-

أ) تشجيع الطلبة على استخدام المصادر المكتبية .

ب) اهتمام المدرسين انفسهم بالمكتبة والتأكد دائما من وجود المصادر والمراجع المطلوبة للمنهاج الدراسي قبل عودة الطلبة الى استخدامها .

٤ . ضرورة التعاون الوثيق بين المكتبة ومركز الحاسوب في اية مؤسسة عند حوسبتها أو عند اختيار الانظمة وتصميم قواعد البيانات لضمان الحصول على نتائج افضل لخدمة اغراض المكتبة .

٥ . التأكيد على ان يكون مصمم قواعد البيانات مكتبيا مؤهلا ولديه خبرة في البرمجة ليتسنى له المساهمة في اتخاذ القرارات تجنبا للتبعية ومحافظة على استقلالية قرارات المكتبة .

٦ . اقامة نوع من التعاون الفعال بين المكتبات المحلية والعربية لايجاد نوع من التنسيق بينها وتبادل الخبرات المكتبية والمعلوماتية وتحقيق خدمة ببليوغرافية وطنية موحدة .

٧. ضرورة صياغة اهداف محددة ومناسبة للاقسام المختلفة في المكتبة والعمل على تحقيق هذه الأهداف.

Digitized by Birzeit University Library

المصادر العربية

بدران احمد، محمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية والبحثية . القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٧٨ .

جامعة بيرزيت . الدليل العام ١٩٨٨ - ١٩٩٠ . بيرزيت: مكتب العلاقات العامة في جامعة بيرزيت، ١٩٨٨ .

"جيش الدفاع الاسرائيلي" . امر رقم ١٠١: امر بشأن خطر اعمال التحريض والدعاية العدائية، ١٩٦٧ .

صايج، ديانا . "دور المكتبة الجامعية في تطوير المنهاج العلمي"، جامعة بيرزيت، ١٩٨٦ (بحث غير منشور) .

المصادر الانكليزية

Highman, Norman. The library in the University: observation in a service. London: Andre Deutsch, 1980.

Katz, William. Introduction to reference work, New York: MacGraw Hill, 1982.

Rice, James. Teaching library use: a guide for library instructions,1981.

Wasmuth, David. "Library use instructions at the Birzeit University Library: a survey and some suggestions for improvements", 1985. (unpublished paper).

بالاضافة الى تقارير متنوعة من ملفات المكتبة ومركز الحاسب الالكتروني.

Digitized by Birzeit University Library