Cybrarians Journal

Issue 51, September 2018 العدد 51، سبتمبر 2018

التخطيط لتقديم خدمة الكتاب البشري في مكتبات جامعة المنوفية

د. تامر حنفي داود

المدرس بقسم المكتبات والمعلومات، جامعة المنوفية، مصر

تهدف الدراسة العلمية الجاري اعدادها بواسطة الباحث/ تامر حنفي داود، المدرس بقسم المكتبات والمعلومات، جامعة المنوفية، إلى التخطيط لتقديم خدمات الكتب/ المكتبة البشرية في مكتبات جامعة المنوفية. هذا ويعد أحد أهم مبررات اجراء هذه الدراسة، متمثلًا في رغبة الباحث في تطوير القاعدة الخدمية لمكتبات الجامعة، بحيث تشمل نوعيات جديدة وغير نمطية من الخدمات المعلوماتية، والتي قد يستجيب إليها شريحة كبيرة من المستفيدين من مجتمع مكتبات الجامعة (الطلاب)، خاصةً في ظل العزوف الملحوظ عن مطالعة مصادر المكتبات. هذ وقد قام الباحث بإجراء استطلاعي موجه للقاعدة البشرية (المصادر/ الكتب البشرية) المراد الاستعانة بهم في تقديم الخدمة، بغية قياس مردودهم تجاه المشاركة التطوعية في تفعيل وتقديم الخدمة، هذا وقد نالت الفكرة/ المبادرة استحسان غالبيتهم (وهم من أساتذة الجامعة في التخصصات البشرية المختلفة + بعض أهل الثقة والخبرة المشهود لهم بالعلم، الخلق، والكاريزما الجذابة)

وفيما يلي نستعرض جزء من الجانب النظري للدراسة، وذلك على النحو التالي:

تاريخ الخدمة، وماهيتها

تعد خدمة الكتاب البشري أو المكتبة البشرية، ضمن الخدمات غير النمطية، والتي بدأ التوجه إليها والاهتمام بها من جانب بعض المكتبات العالمية والعربية. أما عن نشأتها وتاريخها، فتعود إلى " بادرة قامت بها منظمة "أوقفوا العنف" الدنماركية التي أنشأتها مجموعة شبان دنماركيين في أوائل تسعينات القرن الماضي، وفي عام 2000 ميلادي طُلب من المنظمة الاشتراك في مهرجان روسكيلدا الموسيقي الذي يعد واحداً من أكبر المهرجانات الموسيقية في أوروبا من خلال تقديم مشروع إنساني ضمن فعاليات المهرجان، فكانت فكرة المنظمة متمثلة بتجهيز مكتبة بشرية تهدف إلى محاربة العنف والدعوة إلى خلق حوار بين أفراد المجتمع". هذا ويمكن تعريف المكتبة البشرية بأنها:

- " مبادرة تربط بين الشخصيات– ذوي الخبرات والتجارب المفيدة– الراغبة في نقل خبراتها إلى الشباب الطامح المفتقد للخبرة والمعرفة الكافية لبداية الطريق، وتمثل هذه المبادرة فرصة ذهبية لإيصال الأفكار التي يحتاجها الشباب بصورة ماسة لإثراء العقول، كما تمثل جرعة تحفيزية للدفع بهم قدمًا إلى سبيل تحقيق طموحاتهم، وكما تمثل حدث للقاء الشباب الراغب في تغيير الافكار والمجتمعات، حيث تمثل ملتقى يتواجد فيه أشخاص – ذوي خبرات وتجارب في محاور محددة – بدلًا عن الكتب والاستماع لهم بدلًا عن القراءة العادية".
- " خدمة تقوم فكرتها على استبدال الكتب الورقية بأخرى "بشرية"، واستبدال القارئين "بالمستمعين"، وخلالها يقوم كل مستمع باستعارة "الكتاب البشري" الذي يريد التحدث معه وتدور بينهما جلسة حوارية لمدة زمنية معينة يستطيع من خلالها "المستمع" طرح الأسئلة كما يحلو له، ويتوجب على "الكتاب البشري" أن يجيب على كافة الأسئلة، ومن ثم يقوم "المستمع" بإعادة "الكتاب البشري" والقيام باستعارة كتاب جديد".
- يقول روني أبيرجل، الذي ساهم في تأسيس منظمة "Human Library" بأن " المكتبة البشريّة هي مثل المكتبات الأخرى، لكنها تتيح استعارة خبرة أشخاص بدلًا من استعارة الكتب".
- ويقول أحد مقدمي هذه الخدمة " إن هذه المكتبة (البشرية) مثل رواية القصص من الفم، بدلاً من البحث في الكتب. وأنا لدي الآن العديد من الفصول في حياتي، حتى إنني أشعر بتحولي إلى كتاب".

وبالتالي يمكن القول بأن المكتبة البشرية هي خدمة يمكن للمكتبة تقديمها في ضوء توفير مجموعة من المقومات الأساسية، والتي من شأنها ضمان نجاحها وفاعليتها.

مقومات وركائز تقديمها

تتمثل مقوماتها الضامنة لفاعليتها ونجاحها فيما يلي:

- قاعدة بشرية من ذوي الخبرة والتجارب المفيدة : يمكن للمكتبة الاستعانة بهم في الغالب على سبيل التطوع، وبعد خضوعهم للفحص، للتأكد من توجهاتهم الفكرية والتي يجب وألا تتعارض مع القيم المجتمعية. وهذه القاعدة البشرية والتي تُعد بمثابة " كتبًا بشرية" بديلة لمصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية، تخضع وقبل اتاحتها للإعارة الداخلية إلى عمليات شبيهه بالعمليات التي تُجرى مع مصادر المعلومات قبل اتاحتها للاستخدام، بغرض توفيرها وتنظيمها بالشكل الذي ييسر الاستفادة منها من قبل المستفيدين الراغبين في ذلك، وهذه العمليات هي على النحو التالي:

- بناء وتكوين قاعدة الكتب البشرية: فالمكتبة عليها وكما هو متبع في سبيل توفير مصادرها المعلوماتية التقليدية وغير التقليدية، اللازمة لتفعيل وتقديم خدماتها وأنشطتها للمستفيدين، أن تسعى وقبل الشروع في تقديم خدمة الكتب البشرية أن توفر قاعدة متنوعة من الكتب البشرية (في مجالات حياتية مختلفة).

والبديل الأمثل لتوفير القاعدة وتشكيلها قد يتمثل في إعلام وإحاطة مجتمع المكتبة برغبة المكتبة في اتاحة مبادرة خدمية جديدة، مع التوضيح المبسط لرؤية الخدمة ورسالتها، وخلال حملات الاعلام والاحاطة، تُعلن المكتبة عن رغبتها في الاستعانة بالخبرات البشرية، مع التأكيد على أن المشاركة من قبلهم قائمة على التطوع.

- فحص عناصر القاعدة البشرية المتقدمة، بغرض انتقاء العناصر التي سيتم الاعتماد عليها: فكما أشرنا سلفًا، تتم هذه الخطوة الهامة بغية التأكد من صلاحية الفكر البشر (الكتب البشرية)، الراغبة في المشاركة، فالفكر البشري قد يُفسد عقولًا أو يُنميها. وهنا تُجرى هذه العملية، بغرض انتقاء "العناصر البشرية" التي تتماشى أفكارها وتوجهاتها مع قيم المجتمع، تجنبًا لتلك العقول صاحبة التوجهات والأفكار الهدامة.

- الاعداد الفني للعناصر البشرية المنتقاة: والهادف إلى خلق توصيفات تعريفية بالأشخاص ذوي الخبرة (الكتب البشرية) والتي سيتم الاعتماد عليها في تفعيل وتقديم الخدمة. هذا ولابد وأن تحتوي البطاقة التعريفية (التوصيف التعريفي) للكتاب البشري على كافة المعلومات الشخصية المتعلقة به، المعلومات المرتبطة بمجاله الموضوعي، نبذة مختصرة عن اسهاماته وانجازاته، بالإضافة إلى صورة فوتوغرافية، وغير ذلك من المعلومات التي تؤكد موثوقية الاعتماد عليه من قبل مُتلقي هذه الخدمة.

- اتاحة مخرجات عملية الاعداد الفني لجماهير المستفيدين من المكتبة: وذلك في وسائط تقليدية أو غير تقليدية تُبث لهم عبر وسائل متنوعة لضمان العلم والاحاطة، على أن يرافق هذه المخرجات التوقيتات الزمنية المحددة لتلقي الخدمة "استخدام العناصر البشرية" + نوعيات الجلسات المقدمة من قبل الكتب البشرية "فردية" أم "جماعية: مع الإشارة إلى العدد المسموح به بالنسبة لهذه النوعية من الجلسات".

- مستقبلي خدمة الكتب البشرية : فقبل الشروع في تقديم الخدمة وكما هو الحال تجاه أي نشاط خدمي تقدمه المؤسسة المعلوماتية، لابد من استطلاع أراء المستفيدين، بخصوص ما تنوي المؤسسة أن تقدمه لهم. وهنا ولضمان فاعلية الخدمة واستمراها، على المكتبة أن تُعرف بها أولًا، مع التركيز على فوائدها ومنافعها، فضلًا على ذلك، ينبغي الحرص على تحديد العناصر البشرية الراغبة في تلقي الخدمة، وتصنيفهم موضوعيًا، بحيث يسهل على المكتبة توجيههم إلى الكتب البشرية المناسبة لهم والتي يمكن ومن خلال التواصل معها، تلبية احتياجات معرفية محددة يبتغيها المستفيدين، بدلًا من خوض تجربة الخدمة مع كتب بشرية، قد لا تساهم في سد الفراغات المعرفية التي يحتاج المستفيدين إليها.

هذا ونود الإشارة إلى إجراء هام يجب وأن تحرص المكتبة على تنفيذه، ألا وهو " تدعيم موثوقية المستفيدين" فيما يستعان بهم من كتب بشرية. فهناك من الحالات ما يتطلب تنظيم "جلسة فردية"، تجمع مستفيد واحد بكتابه البشري، وذلك بناء على طلب مسبق لمستفيد، يود تبادل الحوار في مسألة شخصية، يرغب في استشارة من يساعده على حلها. وفي مثل هذه الحالات، فالمكتبة عليها بحكم كونها "وسيطًا" بين مصدر المعلومة والمتلقي، أن تتيح ما يضمن للمستفيد، عدم خروج الحوار والنقاش عن دائرة الجلسة. ولمثل هذه الإجراءات أهميتها المتمثلة في كونها من دعائم استمرار استجابة المستفيدين لمثل هذه الخدمات.

- مواقع تقديم الخدمة: فمن الأمور الهامة والتي فرضتها طبيعة الخدمة، على المكتبة أن تسعى إلى تهيئة موقعًا أو أكثر، يتناسب مع طبيعة العنصر البشري، تلك الطبيعة والتي تبحث دائمًا عن الهدوء والجو المناسب عند تبادل أطراف الحديث، أو عند الدخول في مناقشات هادفة. لذا فالمكتبة عليها أن تنظر إلى موقع تقديم الخدمة، على أنه سلاح ذو حدين (إما جاذب، أو طارد للعنصر البشري سواء أكان مصدر المعلومة أو متلقي الخدمة)
- تسهيلات تقديم الخدمة : ليس عيبًا أن يتوافر في موقع الخدمة ما يُلبي الاحتياجات البشرية الغريزية (مثل الرغبة في تناول المشروبات، استخدام دورات المياه). فلها من التأثيرات الإيجابية على طرفي الخدمة ما يعظم شأنها.
- المتطلبات الشكلية للخدمة: ولهذه أهميتها أيضًا في لفت نظر باقي المستفيدين ممن لم يُحاطوا بالخدمة، وذلك خلال تواجدهم في المكتبة. فمن المهم أن توفر المكتبة بعض المتطلبات البسيطة والمتمثلة في "شارات تعريفية" يرتديها الكتاب البشري مطبوع عليها مثلًا جملة: " أنا كتاب" = "I am A Book" ، هذا بالإضافة إلى شارة تعريفية موجودة بمدخل موقع تقديم الخدمة، مطبوع عليها مثلًا: " قاعة المكتبة البشرية" = Human Library Area.

للخدمة مميزاتها وفوائدها المتمثلة في:

- كونها اعتراف من قبل المكتبة أمام مجتمعها، بمدى التزامها بالبقاء والديمومة، القائم على تطوير خدماتها المقدمة لمستفيديها.
- نقل الخبرات والتجارب، والتي قد يعجز المستفيد على استيعابها بشكل مقروء.
- تشجيع إقامة علاقات اجتماعية لهؤلاء الذين يشعرون بالوحدة أو يميلون للعزلة.
- كونها بديل لهؤلاء العازفين عن مطالعة المصادر التقليدية وغير التقليدية.
- كونها دليلًا ارشاديًا لهؤلاء الذين يعانون من مشكلات في التعليم، العمل، وفي نواحي الحياة المختلفة.
- كونها مرشدًا لهؤلاء المقدمين على خوض تجربة معينة، ويودون استشارة أهل الخبرة في ذلك.