

الفصل الثاني

وظائف قسم المراجع ومؤهلات
أخصائي المراجع ومهاراتهم

obeyikanda.com

وظائف قسم المراجع وأعماله

يعد قسم المراجع فى المكتبة من الأقسام الرئيسة التى لا يمكن أن يستغنى عنها جميع أنواع المكتبات. وفى المكتبات الضخمة لابد من وجود قسم (المراجع) أو (المعلومات). ويعمل فيه عدد من الموظفين (الأخصائيين) يترأسهم أخصائيو المراجع ويسعون لتنظيم هذه المواد المرجعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لغرض تقديم خدمات تسهل فى حصول المستخدمين على المعلومات وفى الإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم. وفى المكتبات المتوسطة الحجم عادة ما يخصص موظف واحد تعهد إليه مسؤولية هذا القسم ، أما فى المكتبات الصغيرة فيقوم أخصائى المكتبة بهذه المهمة فضلاً عن مسؤولياته الأخرى.

ويشير وليام كاتز (Katz) إلى أن قسم خدمات الكبار والمراجع التابع لجمعية المكتبات الأمريكية قد وضع دليلاً منهجياً حدد فيه الواجبات والوظائف الأساسية التى يقدمها العاملون الذين يسهمون فى تقديم الخدمات المرجعية والمعلوماتية وهى (١) :

١- الخدمات *Services* : وتتمثل فى تقديم أقصى إنتاج أو خدمة لما يبحث عنه المستفيد فضلاً عن تقديم الإجابات الصحيحة والمحكمة لأسئلة واستفسارات المستفيدين مهما كانت طبيعة ونوعية وتعقيدات هذه الأسئلة.

٢- المصادر *Resources* : ينبغى على المكتبة تسهيل عملية الوصول إلى أكثر المصادر المرجعية الجارية المتوافرة لغرض التأكد من اكتمال الإجابات ودقتها وتلبية مختلف الاحتياجات.

٣- سهولة الوصول *Access* : إلى المعلومات من خلال قيام المكتبة بتنظيم خدمات المعلومات وفقاً لخطوة محكمة تأخذ بالحسبان الوصول السريع

والإتاحة السهلة لمصادر المعلومات ، كما ينبغي للمكتبة أن تصمم نقاط خدمة لتلبية احتياجات مختلف فئات المستخدمين.

٤- **الموظفون Personnel** : تتطلب الخدمة المرجعية توفر مجموعة من الموظفين المؤهلين القادرين على استخدام مختلف مصادر المعلومات وأساليب اختزان واسترجاع المعلومات ، وامتلاك مهارات مميزة للاتصال وبناء علاقات قوية مع المستخدمين.

٥- **الأخلاق Ethics** : وتفرض هذه العملية على جميع موظفي المكتبة تقديم خدمات متساوية للجميع دون تمييز لفئة أو طبقة معينة.

٦- **التقويم Evaluation** : وتشمل هذه العملية النظر في جوانب مختلفة لتقويم كتب المراجع والخدمة المرجعية ومنها :

أ- **الجهات المسؤولة عن إعداد العمل Authority** : وتشمل مؤهلات وسمعة شهرة المؤلفين والناشرين والمحريين والقائمين بالإشراف على العمل.

ب- **المجال Scope** : ويتضمن الغرض من إعداد المرجع ، التغطية ، الحدثة وجود الببليوجرافيات.

ج- **المعالجة Treatment** : وتتضمن الدقة Accuracy أى صحة واكتمال الحقائق وكذلك الموضوعية **Objectivity** والابتعاد عن التمييز، ومدى التوازن فى معالجة الموضوعات المختلفة والأسلوب Style الذى كتب به المرجع.

د- **الترتيب Arrangement** : هل الترتيب هجائى ، مصنف ، تاريخى ، جغرافى إحصائى ؟ فضلا عن أهمية وجود الكشافات والإحالات.

هـ- الشكل أو الجانب الحادى Format

ويتضمن نوع الورق ، التجليد ، والطباعة ، والإخراج الفنى ، والصور ، والخرائط والملاحح الخاصة *Special Features* التى يتميز بها المصدر المرجعى عن سواه.

أما توماس كالفن Galvin^(٢) فيحدد الوظائف التالية لقسم المراجع :

- ١- بحث الإنتاج الفكرى وجمع الببليوجرافيات فى مختلف الموضوعات المراد البحث عنها أو المتوقع البحث عنها من قبل المستفيدين.
- ٢- عمل الأدلة والمساعدة فى تعليم استخدام المكتبة ومجموعاتها.
- ٣- إعداد كشافات وملفات خاصة.
- ٤- الإعارة المتبادلة مع المكتبات.
- ٥- الاستخلاص.
- ٦- الترجمة.
- ٧- البث الانتقائى للمعلومات.
- ٨- خدمات التحرير والنشر.

وفى إحدى الدراسات المسحية لمكتبات الكليات الكبيرة التى قامت بها فلورنس بلاكلى *Florence Blakely* وجدت أن هناك مسؤوليات متعددة فى معظم أقسام المراجع تتضمن الآتى:

- أ- خدمات الإعارة المتبادلة.
- ب- خدمات الوثائق العامة.
- ج- الدوريات الجارية.

- د- الجولات المكتبية.
- هـ- خدمات التصوير.
- و- تعليم المكتبة.
- ز- مجموعات الخرائط.
- ح- إجراءات الرسائل الجامعية.
- ط- الإشراف على قاعات المراجع.
- ي- صيانة الملفات الخاصة.
- ك- التكشيف (٣)

ويمثل الشكل التالي النشاطات والمسؤوليات التي ينهض بها قسم المراجع (٤)



شكل رقم (١) يوضح مسؤوليات قسم المراجع

وتختلف أقسام المراجع من مكتبة إلى أخرى فى حجم القوى العاملة من أمناء المراجع الذين يسهمون فى تقديم مختلف الخدمات من خلال مكتب الخدمة المرجعية وقد أصبح البحث المباشر والخدمات التعليمية من الخدمات التى تدار أيضاً بشكل رئيس من خلال هذه الأقسام ، ويتوقف عدد الموظفين العاملين فى قسم المراجع فى مختلف أنواع المكتبات على مجموعة من العوامل وهى :

- أ- حجم جمهور المستفيدين الذين تتعامل معهم المكتبة.
 - ب- حجم ونوعية موظفى المكتبة من المتخصصين بشكل عام.
 - ج- التخطيط والتنظيم الداخلى لمبنى المكتبة.
 - د- طبيعة ونوعية الأسئلة المرجعية والبحثية التى ترد إلى قسم المراجع وعددها والمدة التى تستغرقها الإجابة على كل سؤال ، أو المدة الزمنية بين كل سؤال مرجعى يتلقاه القسم والسؤال الذى يليه.
- ويؤيد خبراء إدارة المكتبات والمسؤولون عن أقسام المراجع فى المكتبات ضرورة أن يكون حجم موظفى المراجع بالعدد الكافى لسببين مهمين وهما^(٥) :
- ١- أن هناك العديد من الأعمال والوظائف فى هذا القسم التى تحتاج أن تنجز بعيداً عن مكتب الخدمة المرجعية مثل اختيار الكتب ، وإعداد الببليوجرافيات ، وبحث الإنتاج الفكرى ، وإعداد الإحصائيات.
 - ٢- أثبتت الخبرة العملية والدراسات السلوكية أنه يصعب على موظف واحد الاحتفاظ بالكفاءة نفسها فى توجيه المستفيدين والإجابة عن الأسئلة التى ترد إلى قسم المراجع طوال ساعات فتح المكتبة لأكثر من ثلاث ساعات دفعة واحدة.

تصنيف الأسئلة المرجعية

يمكن تصنيف أسئلة المراجع إلى الفئات الآتية وفقاً لما يراه وليم كاتزKatz (٦)

أ- الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية Directional Questions

وهي التي تتطلب الإجابة عليها تحديد مكان وعاء معين أو مصدر معين أو خدمة معينة ، ومن أمثلتها أين الكشاف ؟ متى نغلق المكتبة ؟ أين مكان الهاتف ؟ أين أجد الرسائل الجامعية ؟ والجدير بالذكر أن الإجابة على هذا النوع من الأسئلة لا يستغرق وقتاً طويلاً ، وتشكل هذه الأسئلة نسبة تتراوح بين (٣٠-٥٠٪) وتختلف من مكتبة إلى أخرى.

ب- أسئلة مرجعية جاهزة Ready Reference questions

وهي التي تتطلب إجابة واحدة غير معقدة وعادة ما تكون حقائقية ، تستقى من أحد الأعمال المرجعية المعيارية مثل موسوعة أو دائرة معارف أو معجم لغوي أو تقويم. ومن أمثلة هذا النوع من الأسئلة كم تبلغ مساحة العراق ؟ كم يبلغ عدد سكان الوطن العربي ؟ كم يبلغ طول نهر النيل ؟ ولا يحتاج هذا النوع من الأسئلة إلى عملية بحث طويلة للعثور على الجواب.

ج- أسئلة استقصائية دقيقة Specific Search Questions

أو أسئلة البحث المحدد ، وهي التي تتطلب معلومات أكثر حول موضوع ما ومادة ما يجاب عليها من واحد أو أكثر من الكتب أو مقالات الدوريات أو البليوجرافيات أو دوائر المعارف والموسوعات. ومن أمثلة هذا النوع من الأسئلة هل لديكم معلومات عن تاريخ القنبلة الذرية ؟ هل أستطيع أن أحصل على معلومات حول الطاقة الشمسية.

د- أسئلة بحثية Research Question

وهي التي تتطلب معلومات أكثر حول قضايا معقدة غالباً ، والتي يجاب عليها من مصادر متاحة داخل المكتبة أو خارجها على حد سواء.

المقابلة المرجعية Reference Interview

تبدأ الخطوة الأولى بقدوم المستفيد إلى المكتبة للبحث عن معلومة أو عرض مشكلة معينة يريد التوصل لوضع حل نهائى لها. ومن خلال عرضه لأسئلته على أخصائى المراجع يبدأ الأخصائى فى معرفة ما يجول فى ذهنه والتعرف على شخصية السائل واهتماماته فيتترك له حرية التعبير لتوضيح عناصر السؤال بقناعة راسخة تفيد فى تقديم الإجابة الدقيقة.

والهدف من إجراء المقابلة المرجعية إقامة علاقة بحثية ودية مع المستفيد ، وتعزيز حالة الثقة ومن ثم تحليل السؤال بما يساعد على صياغة استراتيجية البحث وتنفيذه لتقديم الإجابة المناسبة المقنعة ، وعادة ما تكون إجراءات الخدمة المرجعية أو خطوات العملية المرجعية تسير على النحو التالى (٧) :-

- ١- الحاجة المعلوماتية.
 - ٢- تلقى السؤال.
 - ٣- تحديد السؤال وتوضيحه.
 - ٤- ترجمة مصطلحات السؤال إلى لغة نظام المراجع.
 - ٥- صياغة استراتيجيات البحث.
 - ٦- تنفيذ البحث.
 - ٧- تقديم الإجابة أو تسليم المعلومات للسائل.
 - ٨- الحكم على مدى علاقتها بالموضوع وتلبيتها لاحتياجات الباحث أو المستفيد.
- المهنة المكتبية إلى أين ؟

إثر التطورات الجارية فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ومجاراتها للبيئة التكنولوجية الحديثة ، باستخدام نظم وشبكات معلومات وآليات عمل جديدة للتحكم وتحقيق السيطرة فى ميدان تجميع وتخزين ، وتحليل ، وبث المعلومات ، وتعزيز سبل وقنوات الاتصال مع مختلف فئات المجتمع وكذا دخول مجتمعات المعلومات قد غيرت النظرة إلى أمناء المكتبات ، والعاملين فى مراكز المعلومات ، فأخصائيو المعلومات ، ومدراء المعلومات ، ومستشارو المعلومات وغيرها من التسميات الأخرى تدل على التغيير الواضح فى مهنة المكتبيين ، وضخامة الدور الذى ينهضون به فى عصر المعلومات أو عصر النظم البارعة فى انتقال المعلومات.

فلم يعد أمين المكتبة مجرد حارس للكتاب أو المكتبة أو مجرد حلقة وسيطة بين الكتاب وقارئه ، ولم تعد مهمته الأساسية تتركز على اختيار المواد ثم التنظيم الفكرى لها ، ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بحث الإنتاج الفكرى وخدمات الإجابة عن الأسئلة^(٨).

وقد عبر لانكستر Lanester فى هذا الصدد بقوله "إننا إذا لم نقم بهذا ، فإن مهنة المكتبات سوف تزاح وتحل محلها مهن أخرى أكثر حركة وفعالية ، والمكتبة المعروضة لنا اليوم سوف تموت ، ولكن المهنة يجب أن لا تموت ، ومستقبلها يعتمد علينا ، وذلك لا بد أن نأمل بأن ترتفع لتكون على مستوى المشكلة والتحدى".

لذا فإن هناك مجموعة من المواصفات والخصائص التى ينبغى أن يلتزم بها أخصائى المعلومات يأتى فى مقدمتها القدرة على التفكير التحليلى.

مؤهلات أخصائى المراجع ومهاراته

إن طبيعة الخدمات والأنشطة المختلفة التى يقوم بها قسم المراجع فى مختلف أنواع المكتبات تحتم وجود مؤهلات وصفات لدى موظفى هذا القسم لتأدية واجباتهم على الوجه الأكمل وهذه المؤهلات هى :

- ١- التخصص العالى فى مجال المكتبات والمعلومات.
- ٢- التدريب المهنى والإلمام بالطرق والإجراءات التى تتمثل فى عملية الاتصال والتفاعل مع المستخدمين وتحليل وترجمة الأسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الإجابات المطلوبة.
- ٣- خبرة كافية ومعرفة واسعة بالمراجع واستخدامها وتقديم الخدمات المرجعية بالطرق والوسائل التقليدية والآلية.
- ٤- مهارات لغوية.
- ٥- معرفة شاملة بالإنتاج الفكرى والموضوعات التى يهتم بها جمهور المستخدمين.
- ٦- قوة الذاكرة وسعة الأفق.
- ٧- دقة الملاحظة.
- ٨- القدرة على التعامل المرن والدبلوماسى مع مستخدمى المكتبة.
- ٩- الثقافة العميقة.
- ١٠- القدرة على تقييم المعلومات المطلوبة.

وقد لخص بعض المتخصصين المهارات والقدرات المطلوبة فى أخصائى المراجع فى العديد من الدراسات ، ومن أهم هذه المهارات والقدرات ، ما يلى :

- أ- معرفة بالمواد المرجعية الرئيسية فى بعض المجالات.
- ب- كفاءة عالية فى إجراء المقابلة المرجعية بالبحث الآلى.
- ج- معرفة المواد المكتبية التى تمتلكها المكتبات الأخرى.
- د- توضيح التفاعل المؤثر مع أقسام المكتبات الأخرى.

هذا وقد حددت فرجينيا ماسى بورزو *Massey Burzio* أربع مهارات أساسية لأخصائى المراجع وهى:

- ١- مهارات المراجع.
- ٢- مهارات الاتصال.
- ٣- مهارات الإشراف والإدارة.
- ٤- تكنولوجيا الحاسوب.

التطورات الحديثة فى أساليب الخدمة المرجعية

نظراً لما يشهده عصر ثورة المعلومات من تطورات متلاحقة فى مختلف الميادين التقنية والعلمية واتساع رقعة النشر الإلكتروني *Electronic publishing* فى بيئة المكتبات، فقد تولدت خدمات جديدة متطورة واتجاهات معاصرة، وبخاصة فى مجال الخدمة المرجعية يمكن استعراضها من خلال الآتى :

(١) حوسبة مصادر المعلومات المرجعية

كان من أهم التطورات التى حدثت للمصادر المرجعية منذ منتصف الستينات هو إنشاء المشروعات المرجعية المحوسبة وتحسيب كتب المراجع المطبوعة، وقد تنامت التطورات فى هذا الميدان لأسباب مختلفة منها :

أ- تطور وتعدد الأشكال المتاحة للتخزين.

ب- انخفاض التكلفة.

ج- ازدياد عدد المكتبات ومراكز المعلومات المستفيدة من هذه المشروعات.

وبذلك حولت مصادر المعلومات المرجعية بشكل متتابع عن الشكل التقليدى إلى أشكال محوسبة تعتمد على تقنية الحاسوب والاتصالات.

(٩) وقد سارت عملية حوسبة المعلومات والمصادر المرجعية فى اتجاهين رئيسيين هما :

١- حوسبة الأعمال المرجعية بإنشاء قواعد وبنوك تجمع المعلومات المرجعية العامة والمتخصصة وإتاحة استخدامها للمستخدمين بامكانات وخدمات لم تكن متوافرة فى الخدمات التقليدية ، مثل مركز المكتبات الحوسبية على الخط المباشر (OCLC) الذى بدأ عمله خلال السبعينات فى الولايات المتحدة الأمريكية.

٢- حوسبة كتب المراجع التقليدية ، وذلك بتحويلها من شكلها المطبوع إلى أشكال أخرى مصغرة أو محوسبة ، وقد فتح استخدام الأقراص المليزة المجال للكثير من دور النشر التجارية لتحويل كثير من الكتب المرجعية إلى أشكال محوسبة على هذه الأقراص ومن الكتب المرجعية الأجنبية المتاحة بأشكال غير مطبوعة ما يلى :

أ- الكتب المطبوعة المتاحة *Books in print*

ب- الموسوعة الإلكترونية *The Electronic Encyclopedia*

ج- قاعدة بيانات مصادر المعلومات التربوية *ERIC*

(٢) التحول نحو خدمات الأقراص المدمجة (CD-ROM)

استخدمت هذه التقنية المتطورة فى منتصف الثمانينات وتبلغ طاقتها التخزينية

(٥٠٠ - ٦٠٠) ميجابايت ، ويتسع القرص الواحد إلى ما يقارب (٢٧٠٠٠٠) ورقة

من الحجم التقليدى وتمتاز بصغر حجمها وسهولة استخدامها واستعمالها غير المحدد

وعدم الحاجة إلى الاتصال الهاتفى ، وكانت مكتبة الكونجرس من أوائل المؤسسات

التي استخدمت هذه الأقراص فى خدماتها ويمكن توضيح الأقراص المتنوعة الأكثر شيوعاً لاختزان قواعد البيانات المختلفة كما يلي :

١- *Compact Disk. Random Access Memory*
(CD-ROM)

وتستخدم فى الحواسيب المايكروية ، وربما على هذا القرص مرة ثانية بعد مسحه وقليل من المصادر المرجعية متوافرة على هذا النوع من الأقراص.

٢- *Compact Disk. Read Only Memory*
(CD-ROM)

ويستخدم هذا النوع بكثرة فى المكتبات وبشكل واسع فى الأعمال والخدمات المرجعية.

٣- *Compact Disk Interactive (CD-I)*

وهذه تمثل نوعاً مختلفاً يضم الشكلين السابقين مضافاً لهما صور الفيديو.

(٣) استخدام شبكة الإنترنت

تمثل الانترنت شبكة اتصالات واسعة وكبيرة ليس لها كيان يتمتع بالاستقلال الإدارى ، وهى شبكة ذات توجهات وخدمات متنوعة تربط العالم كله ، تساعد فى إجراء الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات العلمية والبحثية لتبادل المعلومات والخبرات المهنية والتقنية ، وتفيد فى عملية التعلم عن بعد ، وفى مجال المكتبات والمعلومات فإنها تضاعف من إمكانية الحصول على معلومات غزيرة ومتنوعة ، وتعدم الإجابة على الأسئلة المرجعية ويمكن من خلالها البحث فى الفهارس والدوريات الإلكترونية ، والحصول على ملخصات البحوث والتقارير العلمية والقوائم الببليوجرافية لقواعد المعلومات.

وتتعدد الاستخدامات العلمية لشبكة الإنترنت إلا أنه يمكن إدراج أهم خدمات

المكتبات والمعلومات على الإنترنت من خلال الآتى :

- ١- خدمات البحث الآلى المباشر.
- ٢- خدمات الاحاطة الجارية.
- ٣- الخدمات المرجعية.
- ٤- خدمات الإحالة إلى مصادر المعلومات.
- ٥- خدمات التكتيف والاستخلاص.
- ٦- خدمات البحث الانتقائى للمعلومات.
- ٧- خدمات الدوريات.
- ٨- الخدمات البليوجرافية.
- ٩- الإطلاع على فهارس المكتبات.
- ١٠- الإجابة على الاستفسارات.

وفى ميدان الخدمة المرجعية والمعلوماتية ، يمكن تبيان الاستخدامات الآتية للإنترنت :

- أ- المراجع الإلكترونية : أصبحت العديد من مصادر المعلومات المرجعية تقدم من خلال الإنترنت مثل الموسوعات والقواميس والأدلة.
- ب- الخدمات المرجعية : حيث تشكل الإنترنت أداة مرجعية مهمة.
- ت- بناء وتطوير مصادر المكتبة : حيث يمكن لأخصائى المعلومات الاعتماد على الإنترنت فى بناء مجموعات المكتبة.
- ث- الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية.

تتيح الإنترنت لأخصائى المكتبات فرص عرض أسئلتهم واستفساراتهم المرجعية على اختصاصى المعلومات وأمناء المراجع فى المكتبات ومراكز المعلومات فى مختلف أنحاء العالم.

مصادر ومراجع الفصل الثاني

- 1- William, Katz. *Introduction to Reference Work.*- 6th ed.- New York : Mc Graw Hill, In C., 1992, Vol. 1. PP 8-9.
- 2- Thomas J.Galvin. "Reference services and Libraries" in : *Encyclopedia of Library and Information Science.*- New York : Marcel Dekker Inc, 1978 Vol. 25, P210.
- 3-Florence Blakely. "Perceiving Patterns of Reference Service : Asludy".- Rq (Fall 1971) P.11.
- 4- Richard, E. Bopp and Linda C.Smith. *Reference and Information Services : An introduction.*- Colorado : Libraries Unlimited, Inc., 1991. PP : 191 – 192.
- ٥- محمد فتحى عبد الهادى ، نعمات سيد أحمد مصطفى ، أسامة السيد محمود. المصادر المرجعية المتخصصة.- القاهرة المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩١. ص٤٠.
- ٦- بيكر، شارون. ل ، ويلفرد لانكستر. خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، جمال الدين محمد الفرماوى .- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠٠.- (الأعمال المحكمة؛ ٢٧) ص٤٢٠.
- 7- William, A. Katz. *Introduction to Reference Work.*- 6th ed.- New York : Mc Graw. Hill, Inc, 1992.- P.141.
- ٨- كمال بطوش. "المكتبة الجامعية العربية فى ظل مجتمع المعلومات : حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا" متاح فى WWW.Arabcin.net