

اتجاهات في إعداد إحصائي الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات

في مواجهة تحديات عصر تكنولوجيا المعلومات والإنترنت

د. آمال عبد المجيد فوزي

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة المنيا

تحتل الخدمات المرجعية واجهة خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ومع تزايد استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلومات تزايد توقعات المستفيدين في الحصول على مدى أوسع من الخدمات المكتبية مما يدعو المهتمين بشئون المكتبات ومراكز المعلومات إلى إعادة النظر في الأساليب المستخدمة في إعداد المهنيين العاملين في مجال خدمات المعلومات وذلك لتمكينهم من ملاحقة التطورات السريعة والمتنامية في المجال.

وقد أدت التطورات العلمية غير المسبوقة في مجال الكمبيوتر والاتصال في العقود القليلة الماضية إلى إحداث تأثير كبير على مهنة المعلومات، وفي القلب منها العاملين في المجال من أمناء المكتبات، وأخصائيي الأرشفة والمهنيين المتخصصين في المعلومات الذين يعتبرون أهم عناصر نظام المعلومات إذا توافرت لهم الكفاءة والأعداد اللازمة للقيام بمهام ومسؤوليات العمل حسب الاحتياجات وفي ضوء المعايير العالمية، وهو العنصر الذي يجب توفيره في بداية التخطيط لنظام المعلومات حيث إنه هو الذي سوف يعمل على استكمال وإدارة بقية العناصر المكونة للنظام^(١).

ولكي يمكن أن تظل مهنة المعلومات والمكتبات والأرشفة عناصر مفتاحية في نظام معلومات متكامل، فبأن تعلم أجيال المستقبل يتطلب المراجعة المنهجية الشاملة للمناهج القائمة في الوقت الحالي.

وفي عصرنا تتسارع وتيرة التغير، وتزداد الحاجة إلى المعلومات، فالتطورات الاقتصادية العالمية وسياسات المعلومات المتغيرة من ناحية، والمتطلبات الاجتماعية والسياسية من ناحية أخرى، تتطلب إمكانية أفضل للوصول إلى المعلومات بأشكالها المختلفة حيثما تكون. ويثير ذلك - معزراً بالتطورات التكنولوجية المتسارعة - قضايا وتحديات تعليمية ومهنية تتمثل في الجوانب القانونية، والمادية، وقضايا الإتاحة وتنظيم الوصول إلى المعلومات، وأمن المعلومات، وهذا يتطلب الاستمرار في التخطيط والتقييم والتطوير الدائم لما هو قائم بالفعل في مؤسسات

المعلومات، ويقصد بذلك المناهج الدراسية سواء في المرحلة الجامعية أو مرحلة الدراسات العليا، توظيف المؤهلين من الخريجين في مواقع وظيفية مؤثرة، تعليم المستفيدين من المعلومات الأساليب المتنوعة في الحصول على المعلومات، والحرص على الاستمرار في تعليم وتطوير قدرات المهنيين القائمين بالعمل في الوقت الحالي.

وقد يتراءى للبعض أن الاستخدام المتنامي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال المكتبات والمعلومات في بيئة العاملين الرقمية والإنترنت سوف يؤدي إلى تقليص دور المهنيين العاملين بالمكتبات في تقديم الخدمات للمستفيدين وبصفة خاصة إحصائي المراجع نظراً لاتجاه المستفيدين إلى استخدام هذه التطبيقات للحصول على ما يرغبون فيه من المعلومات. لكننا لو أمعنا النظر إلى الإحصائيات المنشورة لوجدنا أن العكس من ذلك هو الصحيح، فأعداد إحصائي المعلومات في تزايد مستمر والحاجة إليهم أصبحت ضرورية أكثر من ذي قبل.

وفي محاولة للتعرف على احتياجات المستفيدين، أجريت دراسة في مكتبة كلية صغيرة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج يمكن تعميمها فيما يختص بالخدمات المرجعية على كل أنواع المكتبات:

١- ما لا يزيد عن واحد من عشرة أشخاص يذهب إلى إحصائي المراجع للإجابة عن استفسار ما؛ فالمستفيدين إما أنهم لا يفكرون في هذا النوع من المساعدة أو أنهم واثقون من عدم حاجتهم إليها.

٢- في محاولتهم للاعتماد على أنفسهم، فإن معظم المستفيدين يختارون مصدر المعلومات غير الصحيح، وغالباً تكون مصادر المعلومات المألوفة لديهم ليست هي المصادر المثلى للإجابة على نوعية التساؤل الذي يتقدمون به.

٣- القليل من المستفيدين هم من لديهم فكرة عن كيفية أداء الأبحاث المرجعية بالشكل المنهجي الصحيح.

٤- الإحباط هو أقل ما يمكن أن يوصف المستفيدين الذين يحاولون بجديّة الوصول إلى المعلومات بدون مساعدة إحصائي المراجع.

وتؤكد الخبرات ونتائج التجارب ما يعتقدته المكتبيون من أن المستفيدين من المكتبة أو مركز المعلومات يريدون المساعدة في طلب المعلومات إلكترونياً، وهم يريدون ذلك في المكتبة والمتزل وعلى مدار الأربع والعشرين ساعة^(٢).

لهذا السبب فإنه صار من الأهمية بمكان مراجعة المناهج التي تدرس في الوقت الحالي لإعداد المتخصصين في مجال الخدمات المرجعية وإمدادهم بالمهارات الضرورية لمسايرة التطورات وتلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة للحصول على المعلومات، والمهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها إحصائي الخدمات المرجعية ليتمكن من أداء المهام الوظيفية المسندة إليه تشمل:

١- مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيدين.

٢- مهارات الاتصال.

٣- القدرة على تحليل استفسارات المستفيدين.

٤- القدرة على إيصال المفاهيم عن طريق التعليم أو المحاضرة أو غير ذلك إلى المستفيدين.

وتظهر لنا الإحصاءات حقيقة أن الحاجة إلى وجود إحصائي المراجع في تزايد مستمر وبالمقارنة بين عامي ١٩٩٥ وعام ٢٠٠٠ على سبيل المثال وجد أن عدد الأشخاص العاملين بالمكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية قد تزايد من (٢٦٣٤) إلى (٤١٠٠) إحصائي خدمات مرجعية. ويذكر أحد الأبحاث الصادرة عن مجلس مكتبات المناطق الحضرية (Urban Libraries Council) عام ٢٠٠٠م أن استخدام الإنترنت لا يبعد المستفيدين عن استخدام المكتبات، حيث أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العينة موضع البحث من مستخدمي الإنترنت أنهم أيضاً من مرتادي المكتبات.

وقد أظهرت الدراسة أن اشتراكات المكتبات في الدوريات وقواعد البيانات هي تدفع بالمستفيدين إلى الإقبال على استخدام المكتبة.

وظيقاً لأحد التقارير المنشورة في دورية Occupational Outlook Quarterly فإن الوظائف المتاحة لإحصائي المكتبات والمعلومات عرضة للزيادة بنسبة ٥% بين عام ١٩٩٨، ٢٠٠١. ويتوقع أنه بحلول عام ٢٠٠٨ فإن إحصائي المعلومات سوف يشغلون ٧٠٠٠ موقعاً وظيفياً زيادة عما كان عليه الحال عام ١٩٩٨^(٣). ويقدم قاموس The Occupational Outlook Hand book وصفاً للتغير الحاد في مهنة المكتبات نتيجة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والإنترنت لخدمة الأنشطة القائمة في المكتبات ومراكز المعلومات: "لقد حدث تغير في المفهوم التقليدي في المكتبة من كونها مكاناً يتيح الحصول على المعلومات المسجلة في الكتب أو الصورة الورقية إلى مفهوم مختلف لمكان يضم أكثر الوسائط تقدماً مثل أقراص الليزر، الإنترنت، المكتبات الافتراضية، و يتيح الوصول من بعد إلى مدى واسع من مصادر المعلومات. وطبقاً لذلك فإن المكتبات، وبصورة متزايدة أصبحت تجمع بين الواجبات التقليدية، والمهام التي تؤدي بأساليب تكنولوجية سريعة التطور.

ويستطرد القاموس لتوضيح مدى الحاجة إلى وجود إحصائي المراجع "إحصائيو المكتبات القامون بخدمات المستفيدين مثل إحصائي المراجع الذين يعملون مع جمهور المستفيدين للمساعدة في الوصول إلى المعلومات تشمل واجباتهم تحليل احتياجات المستفيدين لتقرير ما هو مناسب من المعلومات لمطابقة هذه الاحتياجات والبحث عن هذه المعلومات والتوصل إليها وتزويد المستفيدين بها، كما يشمل دورهم أيضاً تعليم المستفيدين كيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها باستخدام الإنترنت بأقصى درجة كفاءة ممكنة^(٤).

إعداد إحصائي الخدمات المرجعية والمعلومات:

طبقاً للمعايير التي يحددها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA فإن المناهج الخورية في دراسات علوم المكتبات والمعلومات تتمثل في الموضوعات الأساسية التي يجب على الطلاب دراستها للحصول على الدرجة العلمية المطلوبة وقد تعارفت مؤسسات المعلومات على أن هذه المقررات اللازمة للحصول على هذه الدرجة هي:

* اختيار المجموعات

* الفهرسة والتصنيف

* إدارة المكتبات ومراكز المعلومات

* تاريخ المكتبات والكتابة

* طرق البحث العلمي

* المكتبات في المجتمع (وتشمل علم الاتصال)

وقد ظلت هذه المقررات الخورية ثابتة في دراسات علوم المكتبات حتى النصف الأول من القرن العشرين بداية إدخال واستخدام تكنولوجيا الكمبيوتر في أداء الأنشطة المكتبية؛ والذي أدى إلى توسيع القاعدة المعرفية لعلوم المكتبات والمعلومات وقد حدد الباحثون عاملين أديا إلى تنوع وإعادة تشكيل هذه القاعدة المعرفية بعمق. العامل الأول: هو إدخال هذه التكنولوجيا وتوجيه طلاب أقسام المكتبات والمعلومات إلى كيفية استخدامها في حل مشاكل المعلومات.

العامل الثاني: هو التأكيد على التخصص في تطبيقات المعلومات وإدخال المقررات الاختيارية لإعطاء الطلاب الفرصة للاختيار حسب نوع الوظيفة التي يرغبون في شغلها.

وقد أدى المدى المتسع لقرص التوظيف إلى توسيع المهارات والمعرفة التي يفترض أن يكتسبها خريج أقسام المكتبات والمعلومات لكي يمكنهم أداء المهام الوظيفية التي يكلفون بأدائها^(٥).

وتؤكد جميع الدراسات التي أجراها الباحثون أن دراسات المراجع مازالت في مقدمة المقررات الخورية المطلوبة للحصول على مؤهل دراسي في علوم المكتبات والمعلومات في جميع الأقسام بكلية دراسات المعلومات.

وعلى مدى تاريخ المكتبات لعب أخصائيو المراجع دوراً أساسياً في نقل المعرفة بتزويد المستفيدين بالمعلومات التي يريدونها وبحاجون إليها وضمن الوظائف والأنشطة الرئيسية القائمة في المكتبات ومراكز المعلومات مثل اختيار المجموعات لتوافق رغبات المستفيدين، وتنظيم هذه المجموعات لتسهيل استرجاعها وإنشاء سجلات لهذه المجموعات وإعارة المكتبات واستعادتها ومساعدة المستفيدين على استرجاع هذه المصادر والمعلومات، تأتي خدمات المراجع في ذيل قائمة التطوير.

وقد حدد الباحثون أربعة واجبات أساسية لمكتبي المراجع تتمثل في:

- ١- الإجابة عن الاستفسارات المرجعية بما يرضي احتياجات المستفيدين.
- ٢- تطوير مجموعات قسم المراجع المكتبة أو مركز المعلومات لضمان حداثة المعلومات.
- ٣- تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة ومصادر المعلومات المتاحة بها.

- ٤- تطوير العلاقات العامة وتعزيز مكانة المكتبة في المجتمع الذي تقوم على تقديم الخدمات إليه. وعلى مدى السنوات فإن هذه الأدوار لم تتغير في جوهرها الذي ظل كما هو ، لكن التغيير الحادث هو في أساليب أداء هذه الأدوار فقد برزت إلى الوجود بعض الأسباب التي قدمت مبررات لحدوث تغيير في دور مكتبي المراجع ، هذه الأسباب تمثلت في ^(١) :
 - ١- ازدياد تعقد مصادر المعلومات والحاجة إلى المعرفة المتخصصة.
 - ٢- الحاجة إلى تقديم خدمات متنوعة إلى مستفيدين متنوعي الاحتياجات.
 - ٣- تعدد الاختيارات في طرق ووسائل الإجابة على الأسئلة المرجعية.
 - ٤- الاستخدام المتزايد لمصادر المعلومات خارج حدود المكتبة والمتاحة من خلال الشبكات والإنترنت.
 - ٥- سقوط الحواجز الجغرافية بالنسبة للمستفيدين (قد لا يطول الأمر بالمستفيدين فلا يحتاجون إلى القدوم إلى المكتبة للحصول على المعلومات).
- ويرى الباحثون أن المجموعات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات قد مرت في طريقها نحو التطور من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية بثلاث مراحل:
- ١- المجموعات التقليدية : وهي عبارة عن مصادر تحمل المعلومات أولية مثل الكتب والدوريات ونحو ذلك من المصادر المطبوعة.
 - ٢- المجموعات المختلطة : وتشمل مجموعات هي مزيج من مصادر المعلومات المطبوعة والرقمية، وهذا النوع يسمح بالاستخدام عن بعد لمصادر المعلومات الرقمية.
 - ٣- المجموعات الرقمية : ويقصد بها مجموعات المكتبة الافتراضية (Virtual Library) ، وهي لا تحتوي مواد معلومات ملموسة بشكل مادي وإنما تتيح للمستفيد الوصول غير المقيّد إلى المعلومات الرقمية والمشتتة. وتنتمي المجموعات المرجعية في معظم المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستوى الثاني من المنظومة والذي يقدم مصادر هي خليط من المصادر الرقمية والتقليدية ضمن مجموعاتها.
- وقد أحدث استخدام الإنترنت للوصول إلى المعلومات تأثيراً حاسماً وتغييراً في كل مجالات العمل المرجعي تقريباً، بما في ذلك التفاعل بين المستفيد وأخصائي المراجع، والإتاحة لمصادر المعلومات، والقدرة على الوصول إلى المعلومات بالنسبة للمستفيد العادي.
- وسواءً شئنا أم أبينا فإن التكنولوجيا الحديثة قد أدت إلى تغيير دور إخصائي المعلومات. وقد أصبحت فرص تعزيز هذا الدور بلا حدود. ولتحقيق استغلال هذه الفرص على الوجه الأمثل فإن على إخصائي المعلومات أن يتلاءم مع هذه التكنولوجيا الناشئة وأن يتنزه الفرص لاستخدام مجموعة المهارات الوظيفية وأن يعمل مع نظم إدارة المعلومات لكي يستفيد من هذه التطورات. وقد يكون الأمر في بعض الأحيان محبطاً ، إلا أن الفرص لتحقيق

التطوير توازن السليبيات ^(٧) وقد أدت التغيرات في المجموعات ومصادر المعلومات المتاحة إلى تعود أنواع ومستوى خدمات المعلومات المقدمة في معظم مؤسسات المعلومات ، ففي الماضي كان دور إحصائي المراجع هو تزويد المستفيدين بإجابات دقيقة على أسئلتهم. هذا الدور امتد مع تواجد مصادر المعلومات المتاحة من خلال شبكات المعلومات ليشمل مساعدة المستفيد على تطوير القدرات الذاتية والاعتماد على النفس من خلال المستوى الأساسي لتعليم المستفيد كيفية استخدام المكتبة.

ويرى ويلسون أن استمرار الدور الحيوي لإحصائي المراجع في الوقت الحالي يعتمد على:

١ - كيفية التلازم والتوافق بين إحصائي المراجع والمستفيد عندما يؤكد إحصائي المراجع دوره في تقديم المساعدة للمستفيد للوصول إلى المعلومات.

٢ - قدرة إحصائي المعلومات على إدراك الحاجات المعلوماتية للمستفيد ^(٨).

وقد اعتاد المستفيد من المكتبة أو مركز المعلومات على أن يجد إحصائي المراجع خلف مكتبه التقليدي للإجابة عن الأسئلة التي تقدم إليه. أما في الوقت الحالي فقد حدث تغير في الموقع الذي تقدم من خلاله خدمات المراجع إلى المستفيدين ليكون في كل موقع يتاح له منه الوصول إلى مصادر المعلومات إلكترونياً.

وفي العصر الحالي تتيح تكنولوجيا الشبكات والإنترنت للمستفيد الوصول المباشر إلى المعلومات ، والكثير من هذه المعلومات والتي كان يتاح الوصول إليها فقط من خلال المكتبة هي الآن وفي غالب الأمر متاحة للاستخدام عن بعد وعلى مدار الساعة. ومع اتساع مدى التفاعل بين المستفيد وإحصائي الخدمات المرجعية من اللقاء المباشر - أمام مكتب الخدمات المرجعية - إلى اللقاء من خلال الوسائط التكنولوجية والإنترنت فإن الإجراءات المرجعية بكاملها بدءاً بتحديد احتياجات المستفيد من المعلومات إلى إيجاد هذه المعلومات من خلال المجموعات الإلكترونية إلى إيصال هذه المجموعات إلى من يحتاجها ، يمكن إنجازها دون الحاجة إلى الالتقاء وجهاً لوجه من خلال الإنترنت.

محاور إعداد إحصائي الخدمات المرجعية :

استجابة للتطورات التكنولوجية في مجال المعلومات وإعادة تشكيل المفاهيم للسياق والدور الذي تلعبه خدمات المراجع في تزويد المستفيدين بالمعلومات والإجابة على استفساراتهم والاستجابة لاحتياجاتهم المعلوماتية، فإن التطوير يجب أن يكون على محورين :

الأول : الاهتمام بإعداد الأجيال القادمة من العاملين في المجال عن طريق تطوير البرامج التعليمية بكل عناصرها.

الثاني : الاهتمام بتطوير أوضاع المهنة القائمة واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في أداء المهام والواجبات الوظيفية.

أولاً : تطوير البرامج التعليمية :

تقوم قطاعات عديدة من المهنيين، وجماعات نظم إدارة المعلومات، وعلماء الكمبيوتر، وخبراء نظم إدارة الأفراد من المهتمين بأوضاع سوق مهنة المعلومات على تحديد الأهداف التعليمية والكفاءات التكنولوجية المطلوبة لتأهيل العاملين في كافة الوظائف في قطاع المعلومات بدءاً من مرحلة الإبداع الذهني ومروراً بمرحلة وصف وتنظيم المعلومات وتسهيل عمليات الوصول إلى المعلومات وانتهاء بمرحلة بث المعلومات وحفظها. ويمثل تعليم وإعداد الكفاءات البشرية للعمل في المجال أحد التحديات الكبرى التي تواجه المهنة في عصر تكنولوجيا المعلومات^(٩).

١- تطوير المناهج :

تنقسم معظم مقررات خدمات المراجع في شكلها التقليدي إلى قسمين يمثلان عمل أخصائي الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات، **القسم الأول** : يختص بخدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. **القسم الثاني** : يختص بمصادر المعلومات المستخدمة للإجابة على استفسارات المستخدمين . واستجابة للتطورات التكنولوجية المتلاحقة ، فإن الحاجة لتغيير المقررات في برامج دراسات المكتبات والمعلومات تصبح أكثر إلحاحاً . وعليه فإن المتخصصين يرون أن الخدمات المرجعية ينبغي أن تنقسم إلى ثلاثة مكونات يقوم على أدائها إحصائي خدمات المراجع بالمكتبة أو مركز المعلومات وهذه المكونات تشمل :

أولاً : تدريب المستخدمين على الوصول إلى مصادر المعلومات وتقييمها . فالقدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات وتقييم محتوياتها ومدى استجابة هذه المصادر لحاجات المستخدم هي عنصر مفتاحي في تطوير مهنة المعلومات.

ثانياً : تحليل استفسارات المستخدمين للوصول إلى تحديد احتياجاتهم المعلوماتية بدقة . فغالبية المستخدمين عند قدومهم إلى مكتب إحصائي المراجع لأول مرة لا تكون لديهم درجة الوضوح الكافي لنوعية المعلومات التي يرغبون في الوصول إليها.

ثالثاً : تدريب المستخدمين على استخدام الأدوات المرجعية للوصول إلى المعلومات بالإضافة إلى استخدام مصادر المعلومات السريعة Ready Reference للوصول إلى المعلومات الحقائقية.

وقد جعل الانفتاح المعرفي من المستحيل على الدارس أن يستمر في التعليم بأسلوب التلقين للمعلومات بفرض استخدامها في المستقبل، وبدلاً من ذلك فإن الأسلوب الأمثل هو أن يتعلم المستخدم كيف يصل إلى المعلومات بكفاءة ومقدرة عندما يحتاجها. فالطالب لا يمكن أن يستمر في تلقين جزئيات من المعلومات عن طريق المحاضرة والأساليب التقليدية والكتاب الدراسي المقرر فقط، وبدلاً من ذلك يجب أن يكون هناك تشجيع للدارسين على

التعلم المستقل والتفكير المنهجي واكتساب المقدرة على تحليل المشكلات والاستعداد لتقديم براهين وأدلة مقنعة لتدعيم رأيه النهائي والنتائج التي توصل إليها^(١٠).

وتشتمل المناهج التقليدية لعلوم المكتبات والمعلومات على مقررات محورية تزود الطالب بالمهارات المهنية الأساسية مثل الفهرسة، مهارات البحث المرجعي والبيبلوجرافي والقيم المهنية... وتظل هذه مكونات هامة للمنهج الدراسي إلا أن هناك بعداً هاماً ينبغي أن يبنى عليه معظم المنهج لمسايرة التطور المعرفي، ويشمل ذلك طبيعة المعلومات وكيفية استخدامها وإدارتها، والنظم والآليات والمؤسسات والأدوات المستخدمة لتفسير هذا الاستخدام. وتتم دراسة كل هذه العوامل من خلال السياق الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والتكنولوجي للمجتمع، وبذلك تضمن تزويد الطالب بدراسة النظرية والأسس والتطبيقات الضرورية للتزود بخدمات المعلومات بالشكل الأمثل. ومن خلال هذا السياق يمكن أن تترجم المناهج في صورة :

١- معارف : تتصل بفلسفة العلم وأساس المعلومات في المجتمع.
٢- مهارات : الاتصال ، التفاعل الشخصي والمهارات التقنية مثل الترجمة - البحث على الخط المباشر - إدارة قواعد البيانات.

٣- أدوات : الوحدات المتصلة بالقياسات الكمية والتحليلية (تحليل النظم - طرق البحث - الإحصاء الوصفي - المنطق) - الوحدات المتصلة بالقياسات البيبلوجرافية والتنظيمية (الضبط البيبلوجرافي - الاستخلاص والتكثيف - بنية البيانات وتنمية المجموعات)(١١).

وفي دراسة قامت بها بعض المنظمات المهنية ومن بينها جمعية المكتبات المتخصصة SLA ، وجمعية المكتبات الطبية MLA عن الدور الذي سيقوم به أخصائيو المعلومات في المستقبل ، حددت كل منهما الكفاءات الضرورية لتمييز هؤلاء الأخصائيين والتي يمكن ترجمتها في صورة مقررات دراسية تتمثل في :

*مصادر المعلومات *نظم المعلومات *إدارة المعلومات
*البحث العلمي *الوصول إلى المعلومات *سياسة المعلومات^(١٢)

ومن خلال هذا الإطار يمكن لنا أن نتصور أن يعالج المنهج الدراسي المفاهيم الآتية :

* أساسيات وتقنيات الوصول إلى المعلومات واسترجاعها

* سلوكيات طلب المعلومات * الاتصال والمقابلة المرجعية

* التعليم والخدمات الوسيطة * قضايا إدارة العاملين بالمعلومات

* حقوق النشر والترخيص * تطوير المكتبات الرقمية

وسبب تغير المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات فإن موضوعات مثل: فلسفة الخدمات المرجعية - المقابلة المرجعية والاتصال - التعليم والتدريب - مصادر المعلومات ينبغي تناولها بشكل مختلف من خلال المنهج.

أ- فلسفة الخدمات المرجعية :

أصبحت الخدمات المرجعية ، هي أحد أساسيات العمل المرجعي ، أكثر أهمية في الوقت الحالي حيث أتساح تطور تكنولوجيا المعلومات فرصاً أفضل للمستفيدين للوصول إلى المعلومات وجعلهم يتوقعون مدى أفضل من الخدمات مما يضع على عاتق أخصائي المعلومات مهمة ملاحقة الجديد في المجال بصفة دائمة فليست الخدمة هي مجرد الممارسات اليومية المعتادة والواجبات الروتينية ، وإنما يظل هناك دائماً المعنى المقصود والواقع الكامن وراء محاولة أداء العمل بأفضل الأساليب الممكنة. فالمصادر المرجعية في شكلها الجديد تتطلب من أخصائي المعلومات أن يظل على صلة دائمة بالتغيرات المتتالية في المجال من أجل تقديم أقصى مدى من الخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين على الوجه الأكمل.

ب- المقابلة المرجعية والاتصال المرجعي

على العكس من توقعات البعض يقلص الدور الذي يلعبه إخصائيو المراجع في خدمة المستفيد للوصول إلى المعلومات التي يرغب في الوصول إليها نتيجة تعود الكثيرين على استخدام الكمبيوتر ، وسهولة استخدام نظم المعلومات ، فقد أصبح دور إخصائي المراجع كوسيط للمعلومات أكثر أهمية.

ومازالت الخدمات المرجعية في جوهرها تتمثل في المساعدة الشخصية للمستفيد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة ولكن التركيز الآن هو على تعليم وإرشاد المستفيدين إلى كيفية الوصول إلى المعلومات بأنفسهم ، وقد أتاح التعليم عن طريق المصادر الإلكترونية الفرصة للوصول إلى أعداد أكبر من المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم. ودائماً ما اعتبرت مهارات الاتصال والقدر على التفاعل مع المستفيدين ضرورية لأداء خدمات المعلومات بشكل أكثر ملائمة وخاصة في بيئة تقنية حيث يخشى بعض المستفيدين من استخدام الوسائط التقنية والبعض الآخر يتعذر عن استخدام المكتبة.

ويتطلب إجراء المقابلة المرجعية ، بصرف النظر عن إتمامها عن طريق المقابلة الشخصية ، أو الاتصال التليفوني ، أو البريد الإلكتروني ، أو من خلال الفيديو التناثني ، تنمية قدرات أو مهارات في الاتصال ، والتعامل مع المستفيد للوصول إلى تحديد احتياجاته من المعلومات بدقة وأداء هذه الخدمات بدون وجود شخص المستفيد أو مواجهته هو مهمة أكثر صعوبة ويتطلب قدرات ومهارات أخرى. هذه المهارات الجديدة يجب تناولها في المقررات التي تدرس بأقسام المكتبات والمعلومات لكي تتمكن من موازنة البيئة الرقمية ومواجهة توقعات المستفيد.

ج- تعليم وتدريب المستفيدين :

يتوقع المهتمون بشئون المكتبات والمعلومات أن يصبح الدور التعليمي أحد المهام الأساسية لأخصائي المراجع حيث يتحمل مسئولية مساعدة عامة المستفيدين في فهم تكنولوجيا وإجراءات الوصول إلى المعلومات في وقت تغيرت فيه نوعية الراغبين في الوصول إلى المعلومات فأصبحوا أكثر اعتماداً على الآخرين وأصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً من أي زمن مضى إلى تعليم المستفيدين كيفية الوصول إلى المعلومات.

وعلى ذلك فإن خريجي أقسام المكتبات يجب أن يكونوا على دراية بمكونات مهنة المعلومات ومهارات التفكير النقدي يضاف إلى ذلك الإلمام بنظريات الدوافع والتعلم واستخدام أساليب التعليم والمخاضرة.

وعلى مقررات الخدمات المرجعية أن تعد الخريجين لأداء دور الوسيط في خدمات المعلومات بكل الأساليب ، كما يجب أن يتعلموا مهارات الكتابة لإعداد أدوات لمساعدة المستفيدين على إرضاء متطلباتهم من المعلومات.

د- استخدام الأدوات المرجعية :

تتنوع مجموعات المصادر المرجعية الآن ما بين المصادر التقليدية المطبوعة والمصادر المتاحة من خلال الاشتراكات في قواعد البيانات والفهارس والموسوعات والمصادر الأخرى المتاحة من خلال شبكة الويب. ويعتقد المكتبيون أنه بالرغم من تحول الأدوات المرجعية القياسية إلى الشكل الإلكتروني؛ إلا أن مجموعة الإجراءات الروتينية - والتي تشمل معرفة أساليب أداء المقابلة المرجعية، واستراتيجيات البحث، ومصادر المعلومات - يجب أن تحتزن في الذاكرة لكي تسمح لأخصائي المراجع بالرد على الاستفسارات المرجعية بأسلوب كفء وواف، ومع تحول العديد من الأدوات المرجعية إلى الشكل الرقمي ، إلا أن إعداد إحصائي المراجع مازال يحتاج إلى تطوير مهارة استخدام مصادر المعلومات القياسية في شكلها المطبوع.

٣- تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس :

أعضاء هيئة التدريس هم القائمون على وضع المناهج وتصميم البرامج والمقررات الدراسية لإعداد الدارسين لمواجهة المتطلبات المستقبلية في مجال المعلومات ولذا يعتبر عضو هيئة التدريس أهم العناصر في برنامج تعليمي قادر على تأهيل كوادر علمية متميزة، وتشمل معايير التقييم لأعضاء هيئة التدريس حجم وتنوع الخبرات، الخلفية العلمية ، القدرة على الكتابة والإلقاء ومهارات النصح والتوجيه والإرشاد ، إنتاجية الأبحاث والأنشطة المهنية الأخرى.

ويرى البعض أن الجامعة يمكن أن تكون هي الجامعة بدون وجود دارسين ولكنها لا يمكن أن تكون كذلك بدون بحث ، فالبحث هو تطوير المعرفة ، وأعضاء هيئة التدريس مسئولون ليس فقط عن نقل المعرفة وإنما أيضاً عن تطويرها والتوصل إلى الجديد فيها. وعليه فإن خبرات هيئة التدريس، والأنشطة المهنية التي يمارسونها يجب أن تعكس حدود الأبحاث التي تؤدي إلى تطوير واكتشاف معارف جديدة^(١٢).

ثانياً : تطوير مهنة الخدمات المرجعية :

١- التعليم المستمر وتطوير العاملين بالمهنة :

الإهمال في ملاحقة التطورات الحديثة والمهارات الضرورية للمحافظة على أداء فعال هو أحد أخطر المشاكل التي تواجه المهنة ويعود ذلك إلى أسباب كثيرة من بينها :

- * انفجار المعلومات والتغير السريع المصاحب لثورة المعلومات.
- * بعض الصفات الشخصية الموجودة في الأخصائي.
- * بيئة العمل والمناخ المحيط بالعاملين في المجال.

، فأخصائيو المعلومات الذين عملوا لسنوات عديدة في نفس الموقع الوظيفي أو القطاع يطورون بلا شك مهارات متميزة وخبرات ، ولكنهم غالباً لا يقدرّون من قبل الإدارة خاصة في المرحلة الوظيفية أو الأجور والقبول من الناس هم من يعتبرون العمل المكتبي ذا مكانة متميزة أو يحتاج إلى مهارات كبيرة أو درجة عالية من الذكاء. وتجاهل المرحلة من قبل إدارة المؤسسة (ومن قبل عامة المستفيدين بشكل عام) ، والانعزال الوظيفي والفرص المحدودة لتطوير الوضع الوظيفي أو المهنة يخلق مستوى عال من الإحباط خاصة بين العاملين المنفردين في مجال المعلومات^(١٣).

ويعتقد الباحثون أن أخصائيي المكتبات والمعلومات مثلهم كمثّل العاملين في مجال العلوم التطبيقية يكونون خارج نطاق التطور في خلال أربع سنوات من تخرجهم من الجامعة إذا لم يتواصل التعليم ، فالنعليم المستمر هو ضرورة للحفاظ على الكفاءة والمنافسة ، وعندما تتكلف المؤسسة الملايين في توظيف تكنولوجيا المعلومات لتيسير وتحسين فرص حصول المستفيدين على المعلومات المطلوبة فإن على المكتبيين أن يتعلموا كيف يحسنون الاستفادة من كل الأدوات المتاحة وأن يستمروا في تطوير خدمات جديدة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

وبالرغم من أن هناك دائماً بعض الاعتراضات المثارة مثل الافتقار إلى التمويل، صعوبة الحصول على تصريح بالنسبة عن الوظيفة خلال فترة التدريب ، ضعف الوصول إلى البرامج ، عدم الثبات في الجداول وعدم تقدير جهود العاملين من قبل الإدارة ، إلا أنه يجب أن تصاغ اتفاقات بين أصحاب الأعمال الذين يجب أن يظهروا ويقدموا المساندة للعاملين من خلال سياسات تعاقدية وبرامج للتطوير والتدريب المهني وبين أقسام المكتبات والاتحادات المهنية . وتعد مشاركة أقسام المكتبات في التطوير المهني والتعليم المستمر أمر حتمي وضرورة حاسمة بالإضافة إلى تزويد الطلاب بالكفاءات الأساسية من خلال مناهج محورية ، ومعلومات متخصصة من خلال مقررات اختيارية ، فإن البرنامج يجب أن يغرس في الخريجيين فهم وتقبل مسئولية التعليم المستمر.

٢ - تطوير خدمات المستفيدين :

نظراً لأن مهنة المكتبات لم يكن لها دور مؤثر حتى زمن قريب ، فإن المستفيدين لم يكونوا يتوقعون الحصول على مدى متسع من الخدمات بل إن الأمر لم يتعد المستوى التقليدي المعتاد. أما في الوقت الحالي ومع تطور النظم الجديدة للبحث واسترجاع المعلومات وأدوات الإنجاز من خلال الشبكات ونظم توصيل الوثائق وتنوع احتياجات المستفيدين ، فإن إحصائي المراجع يقع على عاتقه المزيد من المسؤوليات والأعباء المتمثلة في القدرة على تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ، وتحديد استراتيجيات البحث عن هذه المعلومات والتعرف على المصادر وتدريب المستفيد على كيفية استخدامها ، كما يقع على عاتقه واجب تزويد المستفيدين بخدمات الإحاطة الجارية. ومع توافر الأساليب التكنولوجية المتطورة وزوال الحواجز الجغرافية فإن المعلومات في صورتها الإلكترونية يمكن لها أن تنشر وتوزع من خلال بدائل عديدة وسوف يمكن الاستمرار في تطوير الأدوات التي تتيح للمستفيد حرية الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان ، مع سهولة الوصول إلى إحصائي المعلومات الذي يمكن أن يزود بالمساعدة عند الحاجة إليها.

وبأي دور مراكز المعلومات في الاختيار ما بين تملك مصادر المعلومات أو الوصول إليها إلكترونياً أو من خلال نظم الشبكات ، الأمر الذي يعتمد على إدراك احتياجات المستفيد ومدى رضائه عن هذه الخدمات ، وأيضاً مدى السرعة والدقة وسهولة الاستخدام لكي يمكن تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وفي الشكل المناسب إلى الشخص المناسب بالتكلفة المناسبة^(١٤).

خاتمة

يحتاج إحصائيو الخدمات المرجعية والمعلومات لكي يتمكنوا من تحقيق وضع متميز للمهنة مساهمة للتغيرات التقنية والاجتماعية السريعة إلى التزود بمهارات اتصال متميزة وتأهيل جيد يمكنهم من تقديم خدمات على مستوى عال لجمهور المستفيدين من المكتبات. كما يحتاج المهنيون إلى مواصلة التدريب على مدى العمر الوظيفي لتجديد المعارف والمهارات حيث يتقدم المستفيدون بأسئلة وطلبات أكثر تعقيداً من الماضي ويطلبون مستوى أعلى من الخدمات والمسؤولية وكفاءة الأداء ولن يأتي النجاح في تحقيق وضع متميز للمهنة على المستوى العالمي بجهود إحصائيي المعلومات الذين يعملون بمفردهم في مواقعهم المعزولة ، ولكنه سيأتي بجهود هؤلاء الإحصائيين الذي يجب أن يجادلوا ويعززوا هدف مهنة المعلومات في المجتمع الأوسع ، إلى أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين الإداريين إلى المشرعين ، إلى مجالس المكتبات ومجالس الأقسام بالكلية ، وأخيراً إلى العامة من العاملين الذين قد يضلون طريقهم على المسار السريع للمعلومات^(١٥).

ومن خلال المناهج القائمة في أقسام المعلومات ، فإن المهنيين يجب أن يعدوا للملاءمة المستويات المختلفة للمستفيدين والأدوار المختلفة التي يقومون بها للمساعدة في الوصول إلى المعلومات وللمساعدة المستفيدين على توضيح احتياجاتهم المعلوماتية بدقة سواء في بيئة مادية أو افتراضية.

ويطرح ذلك تحديات عديدة لأقسام المكتبات والمعلومات التي أصبح يتوجب عليها أن تحافظ على حيوية المناهج التعليمية لتناسب المهنيين الجدد في مواقع متعددة تجذب إليها شباب العاملين ليشغلوا المواقع الجديدة التي تخلق عند تقاعد قدامى العاملين ، وأيضاً المواقع الوظيفية المستجدة بسبب التطورات التكنولوجية المتابعة. إنه الوقت المناسب لدخول مجال وظائف المعلومات ولكن أيضاً الوقت الذي تتعاطم فيه التحديات لأقسام المعلومات ولشاغلي الوظائف كجيل جديد لإخصائيي المعلومات يأتي إلى المجال ويعد لشغل الوظائف في مواجهة تغييرات عديدة^(١٧).

والمناهج العصرية يجب أن تركز على تجهيز خريجي أقسام المكتبات والمعلومات بمزيج من الكفاءة التكنولوجية والمعلومات التقليدية من منظور وضع المستفيد في بؤرة هذه الخدمات. ويؤكد تقرير صادر عن إحدى المؤسسات الخاصة (Outsell, Inc) الحاجة إلى وجود إخصائي المعلومات للمحافظة على دوافع خدمة المستفيد وإفشاء نوع من خدمات المراجع المؤثرة والقوية والقادرة على مقابلة احتياجات هؤلاء المستفيدين من خلال المؤسسة^(١٨).

وحين أصبحت مهنة المعلومات تعني القدرة على تحديد وإيجاد وتقييم واستخدام المعلومات بكفاءة ، وحين أصبحت شبكة الإنترنت وشبكات الكمبيوتر الأخرى متكاملة مع حياة الدارسين في كل المستويات الدراسية ، فإن معايير المهنة والخطوط الإرشادية لها تطورت لكي تساعد المكتبيين والقائمين على التدريس على تعديل المناهج بالأساليب التي تسمح للدارسين بتطوير مهارات البحث وتفهم طبيعة ودور استخدام المعلومات^(١٩).

وقد تبنى العلماء أن أهم وظيفة في القرن القادم ستكون هي العاملين بالمعلومات ويرى البعض أن المقصود بذلك هم إخصائيو المعلومات، والأكثر كفاءة بين هؤلاء سيكونون هم إخصائيو المراجع الذين يستخدمون الأجهزة والبرامج والأدوات التي لا يعلم المستفيد عند الطرقات كيفية استخدامها ومع تسامي استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد، فإن مقررات علوم المعلومات يجب أن يعاد تشكيلها لمقابلة الأهداف التعليمية المرجوة من وراء تقديم هذه المقررات وملاءمة احتياجات الطلاب سواء من الدارسين من داخل الجامعة أو هؤلاء الذين يتلقون تعليمهم عن بعد.

المراجع :

- ١- محمد محمد أمان ، ياسر يوسف عبد المعطي.
تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت : مكتبة الفلاح ، ٢٠٠٤م
(١٤٢٥هـ) ، ص ٢٣.
- 2- Katz, William A. Introduction to reference work, vol. II, reference services and reference process, 8th ed., Boston: McGraw-Hill higher education, 2002, p10.
- 3- Chandler, Yvonne J. "Reference in library and information science education". Library trends, vol. 50, No. 2, Fall 2001, pp. 254-262.
- 4-www.bls.gov/oco/U.S.Department of Labor. Bureau. Of Labor Statistics. Occupational Outlook Handbook. 2001
- 5- Bruce, Hary and Lampson, Mare "Information professionals as agents for information literacy". Education for information 20 (2002) 81-106.
- 6- Chandler, Yvonne J. op. cit. p. 249.
- 7- Funke, Susan. "In-House content providers : a new role for information professionals". Searcher, v6 n5 p. 45-47. May 1998.
- 8- Wilson, M. C. "Evolution or entropy ? Changing reference / user culture and the future of reference librarians. Reference to user services Quarterly, 39(4), 2000. p. 387-390.
- 9- Stueart, Robert D. "Preparing information professionals for next century". Education for information, v16 n3, Sept. 1998. pp. 243-51.
- 10- Daniels, E. "New Curriculum areas", In : Education of library and information professionals, edited by R. Gardener. Littleton, Co., libraries unlimited, 1987.
- 11- Stueart, Robert D. Op. Cit.

- 12- Tenopir, Carol. "I never learned about that in library school", Online, vol. 24, no. 2. March / April 2000, pp. 42-46.
- 13- Kaufman, H. G. Obsolescence and professional careers, New York : Amacon, 1974. p. 1.
- 14- Farmer, Jane, Campell, Fiona. "Identifying the transferable skills of information professionals through mentoring". Education for information, v16 n2, June 1998. p. 95-106.
- 15- Stueart, Robert D. Op. Cit.
- 16- Bruce, Hary & Lampson, Mare. "Information professionals as agents for information literacy". Education for information, 20 (2002), pp. 81-106.
- 17- Tenopir, Carol. "educating tomorrow's informational today". Searcher, v10 n7., Jul-Aug 2002, p. 12-22.
- 18- Corcoran, Mary; Dagar, Lynn; and Stratigos, Anthea, "The changing roles of information professional : experts from an Outsell, Inc. study. "Online, vol. 24 no. 2. March/April 2000, pp. 24-34.
- 19- Gresham, Keith & Van Tassel, Debra. Expanding the learning community. In : library outreach, partnerships and distance education : reference librarians at the gate way, edited by Wendi Arant and Pixey Ann Mosley. New York; The Haworth information Press, 1999. (The reference librarian No. 67/68).