

المحاضرة الثانية

مفهوم الخدمة المرجعية :

وضح مفهوم الخدمة المرجعية من قبل توماس كالفن (Thomas J galvin) وصموئيل روشتين (samul Rothstein) وجمعية المكتبات الامريكية (A.L.A) بوضع عدد من التعريفات متشابهة جميعا وهي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الاستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الاسئلة وتقديم الاجابة المطلوبة واذ كانت الوظائف الاساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير (كالفن) هي التزويد، التنظيم وبتث المعلومات فان الخدمة المرجعية تتجه بشكل اساس الى الوظيفة الثالثة المتمثلة في عملية بث المعلومات .

ويعرف وليم كاتز (Katz) الخدمة المرجعية في ابط صورها على انها عملية الاجابة على الاسئلة بالاعتماد على توافر العناصر الاتية

١- المعلومات ٢- المستفيد ٣- امين المراجع

الا ان هذه العملية لاتتم بهذه البساطة لمتغيرات واسباب عديدة تتعلق بالتطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات وتعدد احتياجات المستفيد وتغير طبيعة الاسئلة وبذلك تعتمد هذه العملية على تحقيق التفاعل والاتصالات بين امين المراجع والمستفيد لغرض ترجمة وتحليل طبيعة الاسئلة المرجعية وتحويلها الى معلومات تتوافق وتنسجم مع ماهو موجود من مصطلحات في مصادر المعلومات المختلفة لغرض تحقيق الغرض المطلوب . وقد تكون الاجابات المقدمة محددة او موسعة وقد تكون معلومات حقائقية او استشهادات بمعلومات معينة الا ان جمع هذه الاعمال والوظائف تحتاج الى مهارة وقدرة على تحليل الاسئلة المثارة للحصول على افضل الاجابات وتقديمها للمستفيدين .

وهناك العديد من المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على هذه العملية منها على سبيل المثال خدمة المراجع (Reference Service) وخدمات المعلومات والمراجع (Reference and Information Service) وخدمات القارئ (Reader Service) ، والعمل المرجعي (Reference Work) وغيرها من المصطلحات والتعبير الاخرى ومهما اختلفت تسمياتها الا انها لها نفس الهدف والجوهر الذي تسعى لتحقيقه .

اقسام الخدمة المرجعية :

تنقسم الخدمة المرجعية الى :

اولا : الخدمة المرجعية المباشرة : وتتضمن :

١ - خدمات المراجع : وهي المهمة الرئيسية لقسم المراجع وتتمثل بمساعدة جمهور المستفيدين في سعيهم للحصول على المعلومات من خلال مجموعة المراجع . وتختلف هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستفيدين ، اما المدى الذي يشملها هذا النمط فيمتد من الاجابة على سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببيولوجرافيا توظف فيه جميع امكانات المكتبة وامين المراجع المتخصص في موضوع البحث .

٢ - الاعلام البيولوجرافي : وهو نوع متطور من الخدمة المرجعية ويقصد به توجيه الباحث الى البيولوجرافيات المنشورة الشاملة او الموضوعية الجارية او الراجعة وارشاده الى كيفية استخدامها والافادة منها وقد بدأت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات الخروج من دائرة الطرق التقليدية في مجال الارشاد البيولوجرافي وخدمات التكشيف والاستخلاص الى استخدام النظم الالية في تنظيم وخرن واستخدام المعلومات توفيراً للوقت ودقة النتائج .

٣ - تعليم المستفيدين استخدام المكتبة والمواد المكتبية : اظهرت العديد من الدراسات ان جمهور المستفيدين يجدون صعوبة في استخدام المكتبة والحصول على المعلومات . كما ان بعضهم يجهل الخدمات التي تقدمها المكتبة ولذلك انيطت بهذا القسم مهمة تعليم المستفيد وتدريبه على البحث في فهارس المكتبة والتعرف على نظم الاعارة والخدمات المكتبية ومساعدتهم في الحصول على البيولوجرافيات والكشافات والمستخلصات في انجاز البحوث والدراسات المختلفة .

ثانيا : الخدمة المرجعية غير المباشرة :

ويشمل هذا النوع من الخدمة الاتي :

- ١ - اختيار الكتب والمواد المرجعية
- ٢ - ترتيب الكتب المرجعية
- ٣ - تبادل الاعارة بين المكتبات
- ٤ - تقويم خدمات قسم المراجع
- ٥ - مهام اخرى مثل خدمة التصوير والاستنساخ

مستويات الخدمة المرجعية :

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية وهي :

١ - الخدمة المرجعية المتحفظة ذات الحد الادنى : وتقتصر على توفير الحد الادنى من الخدمة ويمكن لامين المراجع ان يحدد اين يمكن الحصول على المراجع من خلال

ارشاد القراء الى الكتب وغيرها من المواد الموجودة في القسم او المكتبة وهذه المهمة لاتحتاج الى جهد تعليمي او اعلامي لاداء هذه المهمة .

- ٢ - الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) . وفي هذا النمط يحاول امين المراجع ان يبذل نشاطا لتوضيح كيفية استخدام المكتبة ومراجعتها ومعاونتهم في تقديم الاجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين .
- ٣ - الخدمة المرجعية التامة (القصوى) . في هذا النوع يكون امين المراجع راغبا في تقديم الاجابات الجاهزة للمستفيدين بعد البحث والتقصي عنها وغالبا ماتقدم المكتبات الجامعية والمكتبات المتخصصة هذا النوع من الخدمة للدارسين والباحثين .

نشأة وتطور الخدمة المرجعية :

كانت المكتبات منذ تاسيسها تسهم في تقديم المساعدة والخدمات الارشادية فضلا عن الاهتمام بادارة المكتبة وبناء المجموعات المكتبية . وقد اوضح صاموئيل روثستين Samuel Rothstein بقوله ان بدايات الخدمة المرجعية قد تمثلت في تقديم المساعدات الغير رسمية للقراء في استعمال المجموعات المكتبية وكان افتتاح خدمة المراجع الرسمية في المكتبات يعود بشكل واضح الى التطورات الاقتصادية والاجتماعية في بيئة المجتمع الامريكي خلال القرن التاسع عشر . وكان لتاسيس المكتبات العامة في نهاية القرن التاسع عشر اهمية في التركيز على استخدام الكتب بدلا من تجميعها وحفظها وكان الغرض من انشاء هذه المكتبات خدمة مختلف شرائح المجتمع وتسهيل مهمة الوصول الحر الى مقتنيات المكتبة .

وتشير الدراسات الى ان ناول خدمة مرجعية بدأت حين تم انشاء اول مكتبة متخصصة في تقديم خدمات المراجع لجمهور القراء في المملكة المتحدة عام ١٨٥٢ وكان ذلك قبل انشاء اول برنامج للتعليم المنهجي لتخصص المكتبات في الولايات المتحدة الامريكية . ومنذ عام ١٨٧٦ اصبح تاسيس خدمات المراجع والمعلومات جزا مهما في برامج المكتبات بمختلف انواعها . وقد حاول المهتمون بالعمل في حقل المكتبات والمعلومات بتوجيه الاهتمام نحو التعليم الاكاديمي للمراجع ويعتقدون ان الخبرة ضرورية في ممارسة العمل المرجعي كما انه لايد من العمل على وضع مجموعة من القواعد النظرية التي تمكن امين المراجع في معرفة مجال تخصصه ثم تطبيق هذه القواعد عند ممارسة المهنة . ونتيجة لانتشار هذه الافكار تضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع والخدمة المرجعية والتي حرص على تقديمها رائد المكتبات ملفل ديوي (Dewey) .

وفي عام ١٨٨٣ تم انشاء وظيفة المراجع بوقت كلي في مكتبة بوسطن العامة وفي عام ١٨٩١ ظهر مصطلح عمل المراجع لأول مرة في كشاف مجلة المكتبة (Library Journal) . وفي عام ١٨٩٣ قبلت نظرية الخدمة المرجعية بشكل عام من قبل المكتبيين الامريكيين، وفي بداية قرن العشرين تم تاسيس العديد من اقسام المراجع في المكتبات الكبيرة وتزويدها بالمجموعات المرجعية وبالموظفين المتخصصين في هذه الخدمة . وفي نهاية الحرب العالمية الثانية اخذت

التطبيقات الواسعة للحاسوب والتخزين والاسترجاع الالي للمعلومات تاخذ مكانتها في مختلف انواع المكتبات وقد كان لنظم وقواعد المعلومات الببليوغرافية المتاحة على الخط المباشر (on line) كما هو الحال (OCLC) والمكلمز او المدلاين MEDLARS I MEDLINE اهميتها في الوصول الفوري والسريع للمعلومات ، واصبح بإمكان امين المراجع تحقيق السيطرة الفعالة على تضخم النتاج الفكري وتقديم خدمات مرجعية كفوءة ومتميزة للمستفيدين والباحثين المتخصصين . وبمرور الزمن تطور مفهوم الخدمة المرجعية ووضحت معالمها كاختصاص متكامل منذ عام ١٩٦٠ .