

## المحاضرة الرابعة

### المقابلة المرجعية Reference Interview

تبدأ الخطوة الأولى بقدم المستفيد الى المكتبة للبحث عن معلومة او عرض مشكلة معينة يريد التوصل لوضع حل نهائي لها . ومن خلال عرضه لاسئلته على امين المراجع يبدأ الاخير باستدراج السائل ومعرفة مايجول في ذهنه والتعرف على شخصيته واهتماماته فيترك له حرية التعبير لتوضيح عناصر السؤال بقناعة راسخة تفيد في تقديم الاجابة الدقيقة ، والهدف من اجراء المقابلة المرجعية اقامة علاقة ودية مع المستفيد وتعزيز حالة الثقة ومن ثم تحليل وتنقيب السؤال بما يساعد على صياغة استراتيجية البحث وتنفيذ لتقديم الاجابة المناسبة المقنعة واعدتها لتكون اجراءات خدمة المراجع او خطوات هذه العملية كالآتي :

- ١ - الحاجة المعلوماتية
- ٢ - تلقي السؤال
- ٣ - تحليل السؤال وتوضيحه ( هل الموضوع عام خاص ،اهتمام المستفيد ، مدى معرفة بالموضوع)
- ٤ - ترجمة مصطلحات السؤال الى لغة نظام المراجع
- ٥ - صياغة استراتيجية البحث
- ٦ - تنفيذ البحث
- ٧ - تقديم الاجابة او تسليم المعلومات
- ٨ - الحكم على مدى علاقتها بالموضوع وتلبيتها لاحتياجات الباحث او المستفيد.

### انواع المقابلة المرجعية :

يمكن تحديد انواع المقابلة المرجعية التي يجريها امناء المراجع مع المستفيدين بالتالي :

#### ١ - خدمات المراجع السريعة :

وهذه تتضمن تقديم اجابات لاسئلة حقائقية قصيرة وتتضمن غالبا استخدام الادوات المرجعية الرئيسية كالفواميس والموسوعات والتقاويم وموجزات الحقائق والغرض منها تقديم معلومات دقيقة في فترة زمنية قصيرة لذلك تكون المقابلة المرجعية بسيطة قدر الامكان وتتضمن تقديم المساعدة المباشرة .

#### ٢ - مشروعات البحث :

وفي هذا النوع من المقابلة يعرف الباحث باحتياجاته ومشروعه البحثي وتحتاج الاجابة الى تقديم تغطية شاملة للموضوع من خلال استشارة مراجع متعددة وتحليل المعلومات المقدمة

وتتطلب المقابلة مع الباحث التفاعل والاتصال المستمر لعدة ساعات او ايام او اسابيع او اكثر من ذلك لغرض تحقيق الهدف المطلوب .

### ٣ - البث الانتقائي للمعلومات :

وهي من الخدمات المرجعية التي يتوجه فيها امين المراجع الى اعلام المستفيد بمصادر المعلومات الحديثة في الموضوعات التي تتصل باهتماماته وغالبا ماتؤدي هذه الخدمة باستخدام الحاسوب وربما تحتاج الى تحليل محتويات الدوريات والمطبوعات الاخرى ، وينبغي لهذه الخدمة ان تتضمن توجيه الاسئلة الى المستفيد لتحديد الموضوعات الخاصة وانتقاء المطبوعات المطلوبة سواء اكانت دوريات او اعمال لمؤلفين محددين او مؤسسات او دور نشر لغرض مراجعتها بانتظام من قبل موظفي المكتبة . وخدمات البث الانتقائي للمعلومات تقدم غالبا للمستفيدين الذين لاياتون الى المكتبة ولذلك تجري هذه الخدمة من خلال الهاتف او البريد بدلا من المقابلة الشخصية المباشرة .

### ٤ - ارشاد القراء :

وهذا النوع من المقابلة يسهم امين المراجع بتقديم مقترحاته لبعض العناوين الخاصة التي تلبي احتياجات الباحث او القارئ ، فضلا عن ذلك فان مثل هذه الخدمة تتضمن الحصول على المواد المكتبية المناسبة من غير القصص او الروايات . وقد يعتمد امين المراجع او مرشد القراء على المراجعات ،قوائم البيع ،او القراءات الشخصية عند تقديم هذه الاقتراحات . ويفضل من خلال هذه المقابلة تقديم عرض شفوي موجز او خلاصة للكتاب بغية اعطاء فرصة للمستفيد لاتخاذ قراره النهائي حول العناوين المقترحة .

### ٥ - خدمات معلومات المجتمع :

والغرض منها هو مساعدة الزبائن او جمهور المستفيدين في الحصول على معلومات من الوكالات المحلية او الفيدرالية او على مستوى الدولة واعلامهم عن مصادر المجتمع الثقافية والتربوية وسواها .

### ٦ - تعليم المستفيدين :

في هذه المقابلة يحتاج امين المراجع التعرف على حاجة المستفيد . هل يريد استخدام المكتبة ؟ او مصادر مرجعية محددة ؟ واعتماد على نوعية المكتبة والوقت المتاح وسياسة المكتبة في التعليم فان امين المراجع ينبغي ان يكون مستعد لتقديم المساعدة باستخدام الفهارس او الادوات المرجعية الاخرى اثناء المقابلة ويكون باستطاعته ايضا تقديم بعض الاستشهادات

لمصادر المعلومات او مساعدة المستفيد بصياغة استراتيجية البحث بدلا من تقديم الاجابات السهلة .

#### ٧ - المقابلة الخاصة ببحث قواعد البيانات :

يستخدم امناء المراجع او المعلومات البحث بالاتصال المباشر لغرض الاجابة على الاسئلة والاستفسارات المرجعية والتعرف على المواد المكتبية الموجودة في قواعد البيانات او المعلومات والتأكد من صحة المعلومات البليوغرافية فضلا عن الافادة من هذا النظام في اجراء البحث البليوغرافي الراجع لمصادر المعلومات ومن مزاياه السرعة والشمول والتحديث الفوري للمعلومات والحصول عليها بناء على طلبات واحتياجات المستفيدين . ويكون من المفيد جدا وجود المستفيد او حضوره خلال اجراء البحث لتوضيح تصوراته وتفسير النتائج وينبغي لهذه المقابلة ان تتضمن توضيحا للمصطلحات الدالة والمنطق البولياني ووصفا متكاملًا للنتائج المتوقع والكلف وعوامل الوقت .

#### ٨ - المقابلة الهاتفية :

لي سهلا الاجابة على جميع انواع الاسئلة من خلال الهاتف ومعظم المكتبات لها سياستها بخصوص الاجابة باستخدام الهاتف كأن تكون قصيرة ومحدودة بالاجابة على الاسئلة الحقائقية التي لاتحتاج الى قراءات موسعة او تحليل للاسئلة ومصادر المعلومات وبعض المكتبات لها اجراءات معينة حيث تفضل الاتصال بالمستفيد لاحقا وتزويده بالمعلومات لعدم توافرها مباشرة وقد يفضل امين المراجع او اختصاصي المعلومات ارسال الاجابة الى المستفيد بشكل مطبوع ( رسالة مكتوبة ، نسخة مصورة ، الفاكسملي ) بدلا من معاودة الاتصال الهاتفي .

#### ٩ - المقابلات الخاصة بحل مشكلة المستفيد :

وفي هذا النوع من المقابلات ينبغي الاهتمام بتقديم المساعدة الكاملة واحترام رأي المستفيد وتقديم الحل المقنع للمشكلة وبخاصة اذا كان المستفيد غير مقتنع باجراءات المكتبة او كان غاضبا وحاد المزاج . مما يتطلب التعامل معه بدبلوماسية معينة ومنحه حرية الرأي والثقة بطرح مآلديه من معاناة كما يتطلب من امين المراجع معرفة تامة بنظام المكتبة وسياستها واجراءاتها الادارية ، وقد يحتاج امين المكتبة في بعض الحالات الى استشارة المشرفين او طلب المساعدة من الامن او الشرطة اذا كان موقف المستفيد عدائيا .

#### مؤهلات امين المراجع ومهاراته :

ان طبيعة الخدمات والانشطة المختلفة التي يقوم بها قسم المراجع في مختلف انواع المكتبات تحتم وجود مؤهلات وصفات لدى موظفي هذا القسم لتأدية واجباتهم على الوجه الاكمل وهذه المؤهلات هي :

#### ١ - التخصص العالي في مجال المعلومات والمكتبات .

- ٢ - التدريب المهني والالمام بالطرق والاجراءات التي تتمثل في عملية الاتصال والتفاعل مع المستفيدين وتحليل وترجمة الاسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الاجابات المطلوبة .
- ٣ - خبرة كافية ومعرفة واسعة بالمراجع واستخدامها وتقديم الخدمات المرجعية بالطرق والوسائل التقليدية والالية .
- ٤ - مهارات لغوية .
- ٥ - معرفة شاملة بالنتائج الفكري والموضوعات التي يهتم بها جمهور المستفيدين فضلا عن مجموعة من الصفات الشخصية مثل قوة الذاكرة وسعة الافق ودقة الملاحظة والقدرة على التعامل المرن والدبلوماسي مع مستخدمي المكتبة وهدوء الطبع والعقلية التحليلية والذهن الحاد والثقافة العميقة والشخصية الاجتماعية المحببة .

في حين لخص كل من والترز (Waltars) وسوزان بارنيز (Barnes) قداما من خلالها تفاصيل حول هذه المهارات والقدرات لامناء المكتبات المتخصصة ومنها :

- ١ - القدرة على اجراء مقابلة مرجعية كفوءة .
- ٢ - معرفة بالمواد المرجعية الرئيسية في بعض الحقول المعرفية
- ٣ - القدرة على توضيح استخدام الكشافات وخدمات الاستخلاص
- ٤ - كفاءة عالية في اجراء المقابلة المرجعية بالبحث الالي المباشر
- ٥ - القدرة على ايجاد المواد المكتبية التي تمتلكها المكتبة.
- ٦ - معرفة المواد المكتبية التي تمتلكها المكتبات الاخرى .
- ٧ - القدرة على اجابة المستفيد لاستخدام المكتبات الاخرى والمؤسسات المختلفة وتسهيل خدمات المعلومات .
- ٨ - تطبيق سياسة واجراءات المكتبة .
- ٩ - توضيح التفاعل المؤثر مع اقسام المكتبات الاخرى .