

تسلسل المحاضرة : المحاضرة الواحد و العشرون 2021

القسم : المعلومات والمكتبات .

المادة : المراجع العربية التقليدية والالكترونية.

اسم الاستاذ : أ. م.د اسماء نوري . م.د محمد عبود

تأثير الخدمة المرجعية الرقمية على اخصائي المعلومات و المستفيدين وطبيعة استفساراتهم

_ أثر التطورات الجارية في تقنيات المعلومات و الاتصالات , و تطور خدمات المكاتب و مراكز المعلومات , و استخدام البيئة التقنية الحديثة في نظم و شبكات المعلومات و اليات عمل جديدة للتحكم و تحقيق السيطرة في ميدان تجميع وتخزين و تحليل و بث المعلومات و تعزيز سبل و قنوات الاتصال مع مختلف فئات المجتمع و ما انبثق عنه من ظهور مجتمع المعلومات , . فقد تغيرت النظرة الى أمناء المكتبات و العاملين في مراكز المعلومات .

_ ولما كان الاندماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية فإنه يستوجب على متخصصي المكتبات و المعلومات ان يبداو بسرعة في وضع اديولوجية لمهنتهم بالنسبة لهذا المجتمع , و في بناء استراتيجية تمكنهم من تطوير مهنتهم باستمرار

وهذا التأثير يكون في :

(أ) **طبيعة التغير في التفاعلات المرجعية :** يكون مستقبل المكتبة في قلة الاعتماد على المكان المؤدى اكثر من الوضيفة و ان متخصص المراجع سوف يلعب الدور المركزي و المحوري في النمو التقني و محو الامية المعلوماتية و البحث الالكتروني عن المعلومات , الى جانب ذلك فإن مبنى المكتبة سوف يكون متاحا للأستخدام 24 ساعة في اليوم عن طريق الاتصال عن بعد , و سوف يعاد تقييم وظائف المكتبة و خدماتها لأن مواد المكتبة سوف تتغير طبق لأحتياجات المستفيدين , و المكتبات سوف تتغير من نموذج تنمية مجموعات تقليدية و من ملكية المواد الى نموذج الكتروني لتقديم الوصول الانني الى المصادر , الى جانب ذلك فإن التفاعل المرجعي سوف يتغير نتيجة لتكنولوجيا المعلومات .

(ب) **اخصائيو المعلومات :** ان اخصائي المراجع مستقبلا سوف يكون مترجم ومحلا للمعلومات اكثر من كونه مرشد لها , كما سيكون عليه ان يحدد بدقة احتياجات الباحثين و الدارسين و اهتماماتهم الموضوعية , و مساعدتهم في صياغة استراتيجيات البحث بدل من ارسالهم الى الفهارس البطاقية و الأدوات البيلوغرافية الأخرى و فتح قنوات الحوار البناء للتعرف على عناصر السؤال او مشكلة موضوع البحث

(ت) **تغيير التوجه من الداخل للخارج :** ان نمو الشبكات دفع المكتبات الى التواصل و التبادل مع المكتبات الأخرى , كذلك تغيير التوجه لدى اخصائيو المعلومات من معالجة الوثائق الى خدمة المستفيدين و الاهتمام بشكل أساسي بحتياجات المستفيدين اكثر من اهتمامه بمعالجة الوثائق

(ث) **اخصائيو المعلومات و الأدوار المهنية الجديدة :**

- (1) **الوسيط :** يجب على المكتبي ان يقترح الطرق المناسبة لتحليل و تقييم المعلومات فدوره لا يكمن فقط في تسهيل الوصول الى المعلومات , بل يستخدم كل خبرته في مجال مصادر المعلومات لتقديم إجابات منتقاة
- (2) **معالج المعلومات :** يكمن دوره في رسم اطر المعلومات و تقديمها بشكل مناسب وواضح و جذاب , و هذا يعني استحداث قواعد معلومات و بثها على اوعية مختلفة
- (3) **المدرّب :** مساعدة شرائح المستفيدين على امتلاك الأدوات الجديدة التي تسهل الوصول الى المعرفة , لذلك لا بد من مساعدتهم على تحديد استراتيجيات البحث على مختلف قواعد المعلومات و تدريبهم على الاستقلالية في البحث
- (4) **المستشار :** هذا الدور سيتطلب دعم المستفيدين و المديرين داخل المكتبة او مركز المعلومات
- (5) **المحلل :** سوف يشعر بعض اخصائيي المعلومات ان دورهم سيتطلب قيمة مضافة في تحليل و ترجمة المعلومات
- (6) **مدير الانترنت :** نظرا لتكامل البيانات الخارجية في شبكات انترنت متشابكة ستكون وظيفة أساسية لأخصائي خدمات المعلومات في تسهيل مهمة المستفيد في الحصول على ما يريده من النظام
- (7) **مدير المعرفة :** الاعتراف المتزايد بأن المعرفة مورد استراتيجي ثمين سوف يرفع من أهمية متخصصي المعلومات , لذا سوف تتخبر ادورهم من مديري معلومات الى مديري معرفة

(ج) **دور المكتبي الرقمي في إدارة نظم المعلومات الالكترونية :**

- (1) إدارة المكتبات الالكترونية (الرقمية)
- (2) تنظيم المعرفة الالكترونية من خلال المعروومات الرقمية
- (3) تقديم الخدمات المرجعية الرقمية و خدمات المعلومات الرقمية
- (4) تحسين الاتاحة الدولية و الاسترجاع للمعرفة الرقمية
- (5) فهرسة و تصنيف الوثائق الالكترونية و المعرفة الرقمية

ح) دور المكتبي الرقمي في تنضيم المعلومات :

- حارس الطريق السريع للمعلومات
- حارس المكتبة الرقمية العالمية
- الملاحظة و الاختيار و التنقية للمعلومات
- بحث الوسائط المتعددة و التكشيف
- تحليل البيانات و المعرفة
- وضع استراتيجيات البحث و الاسترجاع و الاتاحة المعلوماتية

المهارات التي جب ان يلم بها اخصائيو المعلومات :

- 1) القدرة على التفكير التحليلي
- 2) القدرة على كتابة التقارير المهنية و مهارات عرض المعلومات بكفاءة عالية
- 3) مهارات إدارة الوقت و إمكانية العمل تحت ضغط ما
- 4) الثقة و القدرة على التنافس باستخدام تكنولوجيا المعلومات
- 5) القدرة على العمل بأيجابية من خلال مجموعات العمل
- 6) القدرة على تنفيذ المهام المتعددة عمليا و بفاعلية
- 7) الدراية بالاليات و مكونات ابرامج
- 8) اجادة قدرات الاتصال الكتابية
- 9) مهارات الاتصال على الخط المباشر
- 10) التعامل الجيد مع المستفيدين بدون الملامح التوجيهية الصوتية
- 11) ضرورة التفاعل مع المقابلات المرجعية القصيرة
- 12) مهارة التعامل مع استراتيجيات البحث في قواعد البيانات المختلفة
- 13) مهارة التعامل مع النص الفائق و استخدامه
- 14) مهارة الاتصال بالانترنت و استخدام البروتوكولات المتعددة
- 15) القدرة على تقييم محركات البحث المختلفة
- 16) القدرة على الانتقاء الجيد لمصادر المعلومات المتاحة على الانترنت
- 17) القدرة على اكتساب مهارة التقييم الفردي لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة
- 18) القدرة على تطبيق معايير جديدة تتلائم مع الموقف الراهن
- 19) القدرة على العمل في اطار التشاور
- 20) القدرة على الابتكار

_ المستفيدون : لكي تواكب المكتبة التطور الحاصل في البيئة الرقمية يتطلب معرفة المستفيدون

مثل :

- طبيعة المتلقي ؟
- من هو المستفيد ؟ و كيف نحدده ؟
- ما هي اهتماماته ؟
- ما طبيعة البيئات التعليمية ؟
- كيفية الاتصال بهم ؟ و افضل الوسائل للتواصل ؟
- كيف يتعرف على الوسائل المتاحة من خلال موقع المكتبة ؟

_ تغير طبيعة الأسئلة : أصبحت الأسئلة المرجعية اكثر تعقيد فالأسئلة المرجعية ربما تأخذ وقت اكثر في الإجابات , فالكثير من الأسئلة التقنية التي يسئل بها اخصائيو المراجع ستشمل (التجهيزات , البرامج , الاتصال , الطباعة , التحميل و الرفع , و معلومات البريد الالكتروني) , و المستفيدون سوف يبحثون بطريقة سهلة بأنفسهم حيث يستعينون بالمكتبي في حالة عدم استطاعتهم إيجاد ما يريدون بأنفسهم , و ان طلاب المرحلة الجامعية الأولى سوف يسئلون كثيرا عن حزم البرامج المتخصصة .