

المبادئ التوجيهية لقياس سلوكيات أداء مقدمي خدمات المراجع والمعلومات

ترجمة

د. رضا محمد النجار

مدرس المكتبات والمعلومات، جامعة الأزهر

redaelnagar@yahoo.com

ترجمة للمقال التالي :

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

مستخلص :

مبادئ توجيهية وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية لقياس سلوكيات أداء مقدمي خدمات المراجع و المعلومات، وقد نشرت هذه المبادئ في عام 1996م ، ليتم استخدامها في تدريب موظفي المكتبة و المتخصصين في قياس فعالية الاجراءات المرجعية

American Library Association (ALA) Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. These guidelines were established in 1996 to be used for Training Library Professionals and Staff for Measuring the Effectiveness of Reference Transactions.

مقدمة :

لقد تغيرت وتطورت الخدمات المرجعية بشكل أساس منذ صدور التوجيهات الأولية التي وضعتها جمعية المراجع وخدمات المستخدمين Reference and User Services Association (RUSA) التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية لقياس سلوكيات الأداء والتي نشرت في عام 1996⁽¹⁾ وقد حظيت بقبول واسع من المتخصصين بوصفها معايير رئيسة تقيس الاجراءات المرجعية الفعالة⁽²⁾

وكان الهدف الأساس من هذه المبادئ استخدامها في التفاعلات الوجيهة Face-To-Face بين موظفي المراجع و المستخدمين من المكتبة ، ولكن تم استخدامها في الأشكال الأخرى والتي تختلف عن الطرق التقليدية مثل استخدام البريد الإلكتروني E-Mail وخدمات المحادثة المباشرة Online Chat ، وقد كثر استخدام هذه الأشكال الرقمية وأصبحت مألوفة بين الموظفين و المستخدمين في المكتبات العامة و الأكاديمية و المدرسية على السواء . وعلى الرغم من استخدام هذه المعايير وتطبيقها في البيئة الرقمية ، إلا أن هذه البيئة تفتقد للتعبيرات البصرية و الوجيهة والتي تؤثر بالطبع على التفاعل المرجعي بين الموظفين و المستخدمين.

ومن الثابت أن التحول عن الاستخدام الشخصي in person لم يقلل من الحاجة إلى مهارات الإتصال الجيد، فالخدمة المرجعية التخيلية تحتاج إلى فعالية أكثر، بل وتعتبر هذه الفعالية مظهر من مظاهر الخدمة المرجعية الرقمية.

وفي الخدمة المرجعية الرقمية ينبغي إتاحة الفرص والإمكانات لتحقيق مقابلة مرجعية فعالة، حتى يتمكن المستخدمون من إيصال احتياجاتهم المعلوماتية الضرورية للخبراء وتوضيح الأسئلة الغامضة⁽³⁾.

وفي كل أشكال الخدمات المرجعية ، فإن نجاح الاجراءات المرجعية لا يقاس فقط بنقل المعلومات إلى المستخدم ، ولكن أيضا يقاس بالتأثير الايجابي و السلبي في التعامل بين المكتبي و المستخدم، فالسلوك الايجابي أو السلبي لموظفي المراجع يؤثر في نجاح أو فشل الخدمة المرجعية، وقد ناقش ذلك عدد من الباحثين المعروفين مثل جرس Gers وسيوارد Seward (1985) وهو الذي أوجد سلوكيات لقياس الأداء⁽⁴⁾ ثم ويتلاتش Whitlatch (1990) والذي وضع سلوكيات مثل (احترام المكتبي، والاهتمام ، والمساعدة) باعتبارها حدا فاصلا في تقديم خدمة مرجعية ناجحة، وقد أكد على ضرورة قيام المكتبات بانتقاء مجموعة من الموظفين الأكفاء الذين يحسنون توجيه وتقديم الخدمات للمستخدمين⁽⁵⁾ وماثيو

ساكستون Matthew Sexton (2002) والذي وضع اختبارا احصائيا لقياس فعالية الاجراءات المرجعية الناجحة⁽⁶⁾.

والجدير بالذكر أن لجنة المعايير التابعة لجمعية المراجع وخدمات المستخدمين Reference and User Services Association (RUSA)) قد صممت هذه المبادئ لكي تلائم حاجات المستفيد و التفاعل عن بُعد Remote ، وفي أواخر عام 2001 م قامت إدارة المراجع بفحص هذه المعايير ومراجعتها وتعديلها. وتعكس المبادئ المعدلة قدرة الموظفين و المستخدمين على استخدام هذه المعايير في المقابلة المرجعية في البيئة التقليدية اعتمادا على الحضور الشخصي in person أو في البيئة الرقمية اعتمادا على البريد الإلكتروني والمحادثة وأشكال الويب الأخرى ، وتحديد نقاط الإتصال و التوافق بينهما، وقد تم استحداث معايير جديدة تلائم التطورات المعاصرة.

مع الوضع في الاعتبار أنه تم تعديل هذه المعايير لتعكس التطورات والاتجاهات الحديثة في التخصص، وقد تكونت هذه المعايير من خمس فئات رئيسة (الاجتماع و التحدث ، الإهتمام ، الإتصالات ، البحث، المتابعة) وقد تم إضافة ثلاث فئات عريضة تحت كل منها على النحو التالي:

- 1- عام : للدلالة على استخدام وتطبيق المبادئ بصفة عامة في البيئتين التقليدية و الرقمية.
- 2- شخصي: للتطبيق في حالة حضور المستفيد إلى المكتبة والالتقاء بالمكتبي وجها لوجه.
- 3- عن بُعد: للتطبيق في حالة استخدام (البريد الإلكتروني ، والمحادثة ، وأشكال الويب الأخرى) .

والجدير بالذكر أن الهدف الأساس من هذه المبادئ تكوين إطار عام للأخلاقيات والسلوكيات التي ينبغي الالتزام بها أثناء تقديم الخدمات المرجعية. ملاحظة: يشير مصطلح "مكتبي" هنا إلى الأشخاص الذين يقدمون الخدمات المرجعية والمعلوماتية مباشرة للمستخدمين من المكتبة.

0/1 إمكانية الاجتماع والتحدث (المقاربة) Approachability

في هذه الخطوة فإن على المستفيد أن يكون قادراً على التعرف على أخصائي المراجع ومتاحيته لتقديم المساعدة ، والاجتماع والتحدث قد يكون بالحضور شخصياً وجها لوجه أو رقمياً عن طريق الهاتف والمحادثة والبريد الإلكتروني ، والتحدث قد يكون شفهيّاً

أو غير شفهي مع أخصائي المراجع، وينبغي على أخصائي المراجع القيام بحسن الضيافة
Good Hospitality مع المستفيد واحترامه بما يؤسس لعلاقة معلوماتية ناجحة وجيدة.

• عام General

1/1 ينبغي إنشاء وتأسيس خدمة مرجعية فى مكان واضح واستخدام الإرشادات
والأيقونات والروابط الدالة على ذلك (فى المكتبة ، الموقع على الإنترنت) يحدد
فيها ساعات العمل والقواعد والمساعدة الشخصية أو الرقمية وطرق إجراء
المقابلة.

2/1 ينبغي على الأخصائي أن يترك كل شيء ويتوقف عن عمله عندما يأتى
المستفيد ويجعله فى بؤرة اهتمامه.

3/1 شكر الآخرين على انتظار الخدمة.

• شخصي in person

4/1 إقامة علاقة وإتصال بصري مع المستفيد ومجاملته وشكره على حضوره والترحيب
به بالتعبيرات الجسدية غير الشفهية.

5/1 استخدام مصطلحات الود والترحيب اللفظية داخل المحادثة والوقوف له.

6/1 أن يكون الأخصائي متواجدا قدر الاستطاعة أمام المستفيد.

7/1 التجول في منطقة المراجع كلما كان ذلك ممكنا لتقديم المساعدة، وعلى المكتبيين
أن يبادروا بأنفسهم لتقديم المساعدة للمستفيد، ولا ينتظرون حضور المستفيد إلى مكتب
المراجع، ولتحقيق ذلك بنجاح ، ينبغي على المكتبي:

1/7/1 أن يكون كثير التنقل والحركة : يبدأ مع المستفيد في خطواته الأولى عند إعداد
بحثه ثم ينتقل لمستفيد آخر.

1 2/7/1 مخاطبة المستفيدين قبل مخاطبة شاشات حواسيبهم ، فالمستفيدون سيشعرون
بالثقة في التعامل مع المكتبي عندما يناقشهم في احتياجاتهم ولا ينظرون الى المكتبي
باعتباره شرطيا فى المكان.

3/7/1 التقدم نحوالمستفيد ومساعدته باستخدام أسئلة مثل " هل وجدت ما تبحث عنه؟
" هل أستطيع مساعدتك فى شئ؟" " كيف يتم بحثك؟"

4/7/1 التحقق مرة أخرى من احتياجات المستفيد قبل مساعدته.

5/7/1 التأكد بصفة مستمرة إذا كان هناك مستفيدون ينتظرون عند مكتب المراجع فى
حاجة للمساعدة.

• عن بُعد Remote

8/1 ينبغي إتاحة وصلات مجانية لتقديم الخدمات المرجعية مع استخدام روابط Links بارزة واضحة على موقع المكتبة على الإنترنت ، وتحديد طرق تقديم الخدمة المرجعية (هاتفيا - بريد إلكتروني E-mail - محادثة Chat) .

0 /2 الإهتمام Interest

المكتبي الناجح هو الذي يقيم درجة عالية من الإهتمام في الاجراء المرجعي، وينبغي عليه أن يهتم بكل احتياجات المستفيد المعلوماتية حتى يمكنه تقديم المساعدة الفعالة، فالمكتبيون الذين يحرصون على تقديم أعلى درجات الإهتمام باستفسارات المستفيدين سوف يحقق ذلك درجة عالية من الرضا بينهم وبين المستفيدين.

• عام General

1/2 إظهار الإهتمام بالمستفيد عندما يتحدث أو ينصت.

2/2 اجعل المستفيد محور اهتمامك.

• شخصي In person

3/2 الانتباه للمستفيدين عند الحديث و الإتصاات.

4/2 أقم اتصالا بصريا مع المستفيد.

5/2 استخدم الإشارات اللفظية وغير اللفظية عن طريق ايماءات الرأس و التعليقات الموجزة .

• عن بُعد Remote

6/2 أسس إتصالا لفظياً مع المستفيد في البيئة الإلكترونية وابعث برسائلك للمستفيد.

7/2 الرد على أسئلة البريد الإلكتروني في الوقت المناسب.

8/2 تحديد سياسات و ضوابط إجراءات تقديم الأسئلة والأجوبة على موقع المكتبة على الإنترنت.

0/3 الإتصاات والإصغاء Listening

المقابلة المرجعية قلب العمل المرجعي ، وهي بمثابة حد فاصل لنجاح العمليات المرجعية، وعلى المكتبي أن يكون فعالاً في تحديد الحاجات المعلوماتية للمستفيد والإتصاات القوي لما يقول. مع العلم أن الإتصاات القوي ومهارات إلقاء الأسئلة أمر مهم من أجل حدوث تفاعل إيجابي مع المستفيد ، و اظهار المكتبي "كمتصل جيد".

• عام General

- 1/3 الإلتصاف فى تقبل وود .
- 2/3 الإلتصاف الجيد لءااءات المسءفءءن .
- 3/3 اسءءءم نءراء الصوء Tone of Voice واللغة المكءوبة الملاءمة وفاقاً لءبءعة الأءر .
- 4/3 ءع المسءفء يعبر عن اءءءاءاءه المءلوماءة بشكل ءام قبل الإءابة ءله .
- 5/3 أء صءاغة أسئلة المسءفء واسأله لكى ءفهم ما ىرء .
- 6/3 ءءب اسءءءام المصءلءاء غير المءروفة والاءءصاءاء غير الواضءة .
- 7/3 اسءءءم الأسئلة مءءووءة النءاءاء لءءءءع المسءفء ءلى ءءءءم مءلوماء إصافءة، مءل:

1- ما المءلوماء الإصافءة الءى ىمكنك إءءاءى بها عن الموءوع ؟
2- ما كم المءلوماء الءى ءءءاء إليها ؟

3- من فضلك ، هل ىمكنك إءبارى بمءلوماء أكءر عن ءءصصك ؟
8/3 اسءءءم الأسئلة المءلقة أو ءءوضءءة لمءرفة ما ىرءه المسءفء ءوء:

- 1- هل ءءءاء إلى مءلوماء ءءءة أم ءارءءة ؟
- 2- ما نوع المءلوماء الءى ءءءاءها (كءب، مءالاء، الء) ؟
- 3- هل ءءءاء مءلوماء ءءة أم ءارءءة؟

9/3 المءالفة ءلى الموءوعءة وءءم إءءام الأءكام الءاءءة فى البءء .

• عن بعء Remote

10/3 اسءءءم المءالفة المءرءة وأشكال الوءب (البءء الإءءرونى E-mail - المءاءة Chat) للءصول ءلى مزءء من المءلوماء إذا كان ممكنا ءون ءءعرض لءصوءصءاء المسءفء .

0/4 البءء Searching

البءء أساس العمل المءرءى ، وءءون فعالءة البءء فاءه لءس هناك رءبة فى المءلوماء المءاءة، ءءما ىءمئن أءصائى الءءمة المءرءة والمءالفة المءرءة إلى مءرفة وءءءء اءءءاءاء المسءفءءن ، وءءءم هءة المءرءة ءلى البءء فى المصاءر المءاسبه وإءلام هءة العملءاء للمسءفء ، والءءءر بالءكر أنه ءءى الآن فإن الكءءر من مظاهر البءء الءى ءؤءى إلى نءاءء ءقءة ما زالت ءءءم ءلى سلوءكءاء المكءبى " كباءء فعال".

• عام General

1/4 حاول أن تجد ما يبحث عنه المستفيد ، وشجعه على المساهمة بأفكار جديدة.

2/4 استكمال استراتيجيات البحث وتتضمن:

- 1- اختيار مصطلحات البحث المتصلة بالمعلومات المطلوبة.
- 2- التحقق من وجود أخطاء إملائية وغيرها في مصطلحات البحث.
- 3- تحديد المصادر المناسبة لحاجات المستفيد المعلوماتية.
- 3/4 شرح استراتيجيات البحث للمستفيدين و المصادر المستخدمة.
- 4/4 محاولة إجراء و انجاز البحث في اطار الوقت المخصص من قبل المستفيد.
- 5/4 شرح كيفية استخدام المصادر للمستفيد عندما يكون ملائما.
- 6/4 العمل مع المستفيدين لتحديد الحاجات المعلوماتية بدقة دون زيادة أو نقصان وفق استراتيجيات البحث.

7/4 سؤال المستفيد عن أية معلومات إضافية قد تحتاج إليها أثناء البحث.

8/4 تحديد متى يتم اعلام المستفيد بالأدلة المناسبة، و قواعدالبيانات، و المكتبات والمصادر الأخرى.

9/4 تقديم نقاط وتفاصيل البحث مثل العنوان كاملا، وأسماء المصادر المستخدمة في الإجابة حتى يمكن للمستفيد محاكاة ذلك في إجابة الأسئلة المثيلة.

• شخصي in person

10/4 رافق المستفيد في البحث وبخاصة في المراحل الأولى منه.

• عن بُعد Remote

11/4 استخدم التقنيات الملائمة مثل (المتصفحات، الماسح الضوئي، الفاكس، الخ) لمساعدة المستفيد في الحصول على مايريد.

0/5 المتابعة Follow up

لا تنتهي المقابلة المرجعية بمغادرة المستفيد للمكتبة، فالمكتبي مسئول عن معرفة رضاء المستفيد عن نتائج البحث ، كذلك ينبغي التأكد من أن المستفيد قد أشبعت حاجاته المعلوماتية، لذا يمكن استشارة مكتبيين آخرين إذا احتاج الأمر، وفي النهاية ينبغي تشجيعه على العودة إلى المكتبة، ولنجاح المتابعة ينبغي على المكتبي:

• عام General

- 1/5 سؤال المستفيدين هل الإجابات التي حصلوا عليها مكتملة؟
- 2/5 شجع المستفيدين على العودة مرة أخرى لمزيد من المعلومات مثل " إذا لم تجد ما تبحث عنه ، من فضلك حاول العودة مرة أخرى".
- 3/5 التجول والتنقل (راجع 7/1) فهو من الفنيات المهمة في المتابعة.
- 4/5 استشر المكتبيين الآخرين والخبراء فى المجال عندما يكونوا أكثر دراية بالموضوع.
- 5/5 إعلام المستفيد بطرق الخدمات المرجعية المناسبة الأخرى (البريد الإلكتروني ، الخ).
- 6/5 حافظ على الترتيب في الأولويات عندما يكون مناسباً، حيث ينبغي التعرف على أسئلة البحث بعد اكتمال الاجراء المرجعي.
- 7/5 اذكر المصادر للمستفيد عندما تكون الإجابات غير كافية له، ولم تحقق رضاه معلوماتياً.
- 8/5 استخدم أسئلة المتابعة الملائمة .
- 9/5 احذر أن تنهى المقابلة المرجعية قبل أوانها⁽⁷⁾.
- عن بُعد Remote
- 10/5 اقترح على المستفيد أن يجعل موقع المكتبة على الإنترنت ضمن قائمة المواقع المفضلة لديه .

Endnotes

1. RUSA. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals." *RQ*, 36 (Winter 1996) 200-3. [[Return to text](#)]
2. For example, see: Gatten, Jeffrey N., and Carolyn J. Radcliff. "Assessing Reference Behaviors with Unobtrusive Testing." In *Library Evaluation: A Casebook and Can-Do Guide*, ed. Wallace, Danny P. and Connie Van Fleet. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 2001), 105-115. [[Return to text](#)]
3. Virtual Reference Desk. "Facets of Quality for Digital Reference Services, Version 5." June 2003. Available: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [[Return to text](#)]
4. Gers, Ralph and Lillie J. Seward. "Improving Reference Performance: Results of a Statewide Study." *Library Journal*, November 1, 1985. 32-35. [[Return to text](#)]
5. Whitlatch, Jo Bell. "Reference Service Effectiveness." *RQ*, winter 1990. 205-220. [[Return to text](#)]
6. Saxton, Matthew L. Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple Regression Analysis to a Multi-Level Research. Ph.D. Dissertation, UCLA, 2000. [[Return to text](#)]
7. Ross, Catherine Sheldrick and Patricia Dewdney. "Negative Closure: Strategies and Counter-Strategies in the Reference Transaction." *Reference & User Services Quarterly*, 38(2) 1998. 151-63. [[Return to text](#)]