نام مقاله: رهنمودهاي ايفلا براي خدمات مرجع ديجيتالي

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 29 \_ شماره اول، جلد 8

پديدآور: ترجمه رحمان معرفت، با همكاري مرضيه عضدي

مترجم:

چكيده

ايجاد و گسترش فناوري‌هاي نوين اطلاعاتي باعث بازنگري كتابداران در تعاريف مربوط به خدمات مرجع شده است. روش‌هاي نوين مبتني بر فناوري‌هاي نوين، قالب سنتي ارائة خدمات مرجع را تغيير داده است. هدف از تهية اين رهنمودها ترويج بهترين شيوه‌هاي اجرايي مرجع ديجيتالي بر يك مبناي بين‌المللي است. به كمك اين رهنمودها، كتابداران مي‌توانند با كمك گرفتن از خدمات متنوع سنتي براي ايجاد استانداردهاي مشترك در مرجع ديجيتالي اقدام نمايند.

كليدواژه‌ها: خدمات مرجع ديجيتالي، استانداردها، رهنمودها، خدمات مرجع، ايفلا

مقدمه

اصطلاح‌هاي «مرجع مجازي»[4]، «مرجع ديجيتالي»[5]، «مرجع الكترونيكي»[6]، «خدمات اطلاع‌رساني اينترنتي»[7]، «مرجع زنده»[8]، «مرجع آني»[9] كه به جاي يكديگر مورد استفاده قرار مي‌گيرند براي توصيف خدمات مرجعي به كار مي‌روند كه فناوري رايانه‌اي را به شيوه‌هاي مختلف به كار مي‌برند.[10]

هدف

هدف اين رهنمودها، ترويج بهترين شيوه‌هاي اجرايي مرجع ديجيتالي بر يك مبناي بين‌الملي است. محيط پيوسته[11]، سازگاري تام و تمامي با مدل‌هاي كاري همساز و با توسعة منابع اشتراكي دارد. ممكن است كتابخانه‌ها در كشورهاي مختلف روال‌هاي متفاوتي در ارائة خدمات عمومي داشته باشند، و اين تفاوت و اختلاف بر شيوه‌هاي اجرايي جاري آن‌ها در كار مرجع و انتظارات مراجعان آن‌ها تأثير خواهد داشت. اما دانستن اين نكته بسيار مهم است كه فناوري‌هاي نوين، كتابداران را قادر به تعريف دوبارة دامنة خدمات عمومي مي‌كند. ارائة اين رهنمودها به‌ منظور تدوين چند استاندارد مشترك براي شيوه‌هاي متنوع خدمات است، به اين اميد كه اين رهنمودها به جامعة جهاني كتابداران امكان دهد كه آزادانه به دنبال كشف امكانات باشند.

ممكن است بعضي از موضوعات مطرح‌شده در اين رهنمودها نهايتاً، موجب افزايش ملاحظات و گسترش موضوعاتي از قبيل مديريت تغيير شود. به عنوان مثال: اداره‌كنندة يك پروژة مرجع ديجيتالي چگونه مي‌تواند تأثير روش‌هاي جديد كار را بر روي كارمندان، طرح‌ها و مراجعان دائم موسسه متعادل نمايد؟ همچنين براي تعيين نيازهاي مالي دقيق موردنياز جهت به ثمرنشستن اين رهنمودها در جوامع متنوع و مختلف، بايد كارهاي بيشتري انجام گيرد كه البته اين كارها بايد با توجه به كارمندگزيني، فراهم‌آوري منابع و ابزارها صورت گيرد.

«ماهيت يكپارچة مرجع ديجيتالي، قلمرو جديدي از مسائل و چالش‌ها را مطرح مي‌كند. نياز به رهنمودها و استانداردها در هنگامي كه خدمات مرجع مرجع ديجيتالي گسترده در حال شكل‌گرفتن است، بسيار با اهميت‌تر مي‌شود.»

(ورافولرتون،[12] پروژه استانداردهاي مرجع ديجيتالي ايفلا، 2002)

تاريخچه

«گروه بحث مرجع» ايفلا[13] ابتداً در سال 1998 تشكيل شد. اين گروه تأسيس شد تا تأثيرات فناوري جديد بر كار مرجع و انتظارات استفاده‌‌كنندگان را مورد توجه قرار دهد. با توجه به درك اهميت اين موضوعات و نيز با رشد مخاطبان گروه بحث، ايفلا در سال 2002 «دفتر كميتة دائمي كار مرجع»[14] را تأسيس نمود. اين رهنمودها در طي سال‌هاي متمادي، در خارج از كارگاه‌ها و جلسات مرجع، تدوين شده و گسترش يافته‌اند.

دامنه

در اين مدرك نيازهاي اداره‌كنندگان كتابخانه‌ها و نيز كتابداران شاغل مورد توجه قرار مي‌گيرد.

بخش 1. مدير خدمات مرجع ديجيتالي، مسئوليت‌هاي اصلي مديريت برنامه را برعهده دارد.

بخش 2. به كار بستن مرجع ديجيتالي، رهنمودي براي فرد شاغل در بخش مرجع ديجيتالي فراهم مي‌آورد و استانداردهاي عملي به منظور آسان نمودن كار گروهي را فراهم مي‌كند.

تعريف مرجع كاربرمدار: قبل از ايجاد خدمات مرجع ديجيتالي، تعيين و تعريف مراجعه‌كنندگان نهايي بسيار مهم است. بايد در نظر گرفت كه كاربرد فناوري چگونه مي‌تواند بر يك مؤسسة كاربرمدار اثر بگذارد و آن را گسترش دهد. زماني كه يك مؤسسه حضوري پيوسته[15] دارد، تعيين محل فيزيكي اهميت كمتري مي‌‍‌يابد. علاوه بر استفاده‌كنندگان سن‍ّتي كتابخانه‌، انواع جديد و متنوع استفاده‌كنندگان ممكن است مزاياي خدمات پيوسته را برگزينند.

ادارة خدمات مرجع ديجيتالي

قبل از ايجاد و گسترش خدمات جديد، رويه‌هاي سازماني[16] موجود و سياست‌ها را بررسي نماييد. چگونگي امكان اثرپذيري اين خط مشي‌ها از انتقال به محيط ديجيتالي يا اضافه‌شدن به محيط ديجيتالي را تعيين نماييد. ممكن است بازنگري در خط‌مشي خدمات درازمدت ضرورت يابد. بنابراين آن‌ها را براي محيط ديجيتالي جديد سازگار و روشن نماييد.

خط‌مشي مرجع

- اهداف خدمات مرجع جديد را تشريح كنيد.

- يك گروه ناظر يا گروه مراقب را مسئول تهية بهترين روش‌هاي اجرايي، و تعريف روش‌هاي قابل قبول نماييد. تبيين يك كد راهنما و تنظيم يك دستورالعمل به منظور جلوگيري از تخطي از آن‌ها نيز از وظايف اين گروه خواهد بود.

- خط‌مشي‌ها و رويه‌هاي موجود را با اهداف فوق‌الذكر تلفيق كنيد و با استفاده از آن‌ها، رهنمودهاي مربوط را پيش‌نويسي نماييد. مطمئن شويد كه اين رهنمودها، اهداف كلي مؤسسه را دربرمي‌گيرند.

- فاصلة زماني مورد نياز براي تهية ويرايش جديد اين رهنمودها را در نظر داشته باشيد، مسئوليت‌ها و خط‌مشي‌هاي طراحي شده را تشريح نماييد.

- زمينة پيروي از قوانين حق مؤلف و تمام محدوديت‌هاي قانوني ديگر را فراهم آوريد.

- تعيين كنيد كه چه كسي مي‌تواند از خدمات استفاده كند. مراجعان اصلي را هدف‌گذاري كنيد و آن‌ها را معين نماييد. به هر شخص بدون توجه به سن، نژاد، جنس و تبعيض جنسي، مذهب، وضعيت اجتماعي، وضعيت اقتصادي يا معلوليت، خدمات ارائه دهيد. اگر افراد محرومي (مانند مراجعان خارج از جامعة بخصوص) وجود دارند در مورد آنان نيز قوانين بايد به صورت يكسان اجرا شود.

- انواع پرسش‌هايي كه مؤسسه به آن‌ها پاسخ خواهد داد و پرسش‌هايي را كه مؤسسه به آن‌ها پاسخ نخواهد داد، تعيين كنيد. به عنوان مثال: «ما به پرسش‌هاي مرجع فوري و واقعي پاسخ خواهيم داد، اما پاسخگوي پرسش‌هاي مرتبط با مشاورة حقوقي يا پزشكي نخواهيم بود. پاسخ به پرسش‌هاي مراجعان هميشگي، نسبت به ديگر مراجعان در اولويت قرار دارد...».

- خط‌مشي مناسبي براي برخورد با بدرفتاري مراجعان تدوين كنيد. افرادي كه از خدمات بهره مي‌گيرند بايد اين خط مشي را منطبق با اهداف و كاركردهاي آن به كار برند.

برنامه‌ريزي

دامنة خدمات فراهم‌آوري شده بايد برپاية برنامه‌‌ريزي واقع‌گرا، منابع مالي موجود، و نيز درك نيازهاي جامعة خدمات‌گيرندگان باشد.

- يك كارگروه از مديران و افراد شاغل در مؤسسه ايجاد نماييد تا گزينه‌هاي خدماتي در دسترس را استخراج كنند و اولويت‌هاي خدماتي را تعيين كنند.

- اهداف واقعي را تدوين كنيد- مثلاً اين خدمت چگونه نيازهاي جامعة استفاده‌كننده را برآورده خواهد نمود؟ چگونه ممكن است اين خدمت اضافه‌كاري را افزايش دهد؟

- طرح ابتدايي كار را پيش‌نويس كنيد.

- خدمات و نرم‌افزارهاي موجود را ارزيابي كنيد.

- محتمل‌ترين منابع براي بودجه را تعيين كنيد.

- بازخورد مراجعان را درخواست كنيد.

- امكان تمايل مؤسسات (محلي، منطقه‌اي، و...) ديگر را در اشتراك منابع به منظور توسعة خدمات مشاركتي، بررسي كنيد.

- برنامة ابتدايي كار را برپاية يافته‌هاي مراحل «1-2-4» تا «1-2-7» دوباره ارزيابي كنيد.

- يك طرح برنامة كاري ارائه دهيد و حمايت مديران را كسب كنيد.[17]

كارمندگزيني

كاركنان را بر اساس علاقة اوليه (كه مهم‌تر است)، توانايي، دسترس‌پذيري، مهارت‌هاي رايانه‌اي و مهارت‌هاي ارتباطي بين فردي، انتخاب كنيد. وظايف و مسئوليت‌هاي ويژة آنان را بوضوح تعريف نماييد.

- توجه كنيد كه براي توزيع پرسش‌ها و ارائة پاسخ چه تعداد كتابدار تمام وقت، و نيز تكنيسين در صورت وجود، مورد نياز مي‌باشد.

- در تخصيص كاركنان، انعطاف‌پذير باشيد تا كاركناني كه پس از خوگيري به اين ايده، علاقه‌مندي خود را به نمايش مي‌گذارند به جمع كتابداران مرجع بپيوندند. ‍‌‍[به ياد داشته باشيد كه آيندة پروژه به شدتِ علاقة كارمندان و نه دلسردي آن‌ها بستگي دارد].

- اگر ارائة خدمات 24 ساعته امكانپذير نباشد يا مطلوب واقع نشود، جدول زماني خاصي براي ساعت‌هايي از روز طراحي كنيد كه كارمندان مؤسسه بيشترين انتظارات و نيازهاي اطلاعاتي مراجعان را در آن ساعت‌ها برآورده نمايند. اين زمانبندي بخصوص در هنگامي كه از امكانات «گپ و گفت»[18] در كار مرجع استفاده مي‌شود، بسيار مهم است.

- بصورت مداوم و پيوسته، توزيع ميزان كار در مدت زمان معين (كاربار)[19] براي كتابداران را بررسي كنيد و هرجا كه لازم است و امكان دارد تنظيمات لازم را انجام دهيد.

- جدول زماني متمركزي براي مشاركت‌كنندگان اصلي و مشاركت‌كنندگان پشتيبان تنظيم كنيد.

- مشخص كنيد كه در داخل شركت يا مؤسسه چه كسي پشتيباني فني لازم را برعهده خواهد گرفت [براي موفقيت خدمات مرجع ديجيتالي، وجود يك گروه پشتيباني فني سازمان‌يافته، اهميت حياتي دارد].

- مشخص كنيد كه كداميك از كارمندان، نظارت بر اعمال محدوديت‌هايي مانند محدوديت‌هاي مندرج در توافقات بهره‌برداري را برعهده خواهد گرفت.

- مشخص كنيد كه كداميك ازكارمندان، مسئول است از رعايت و تداوم استانداردهاي مرجع كسب اطمينان كند.

- براي يكپارچه‌سازي خدمات به صورت روش‌هاي كاري روزمره، برنامه‌ريزي كنيد. شيوه‌هاي كاري را به گونه‌اي استاندارد نماييد كه وقتي كارمندي محل كارش را ترك مي‌كند هيچ پرسش مرجعي مورد غفلت قرار نگرفته باشد.

مهارت‌آموزي مباني

مشخص كنيد كه چه كسي كارمندان را آموزش خواهد داد و نيز براي آموزش، آشناسازي و رشد حرفه‌اي كارمندان، زمان بيشتري اختصاص دهيد. موارد زير مهارت‌هاي مهمي هستند كه يك كتابدار مرجع ديجيتالي بايد داشته باشد:

- چندكاره‌بودن؛[20]

- مهارت‌هاي ارتباطي بارز، بويژه مهارت در نوشتن؛

- مهارت‌ در جستجوي پيوسته و جستجو در پايگاه داده‌ها؛

- مهارت‌هاي مصاحبه‌اي، براي جبران كمبود علائم ديداري و شنيداري؛

- آشنايي با منابع مرجع؛

- آشنايي با بسته‌هاي نرم‌افزاري برگزيده و مشخص.

· دورة آموزشي را در مواقع لزوم روزآمد كنيد. كارمندان را تشويق و ترغيب نماييد كه جلسات منظمي ترتيب دهند تا دربارة رشد و توسعة حرفه‌اي و نيز تجاربشان با هم بحث و تبادل‌نظر كنند.

طراحي محيط رابط

بايد يك ميز مرجع پيوسته طراحي شود تا بدون توجه به زبان، قابليت‌هاي فني و موانع فيزيكي، افراد بسيار بيشتري امكان دسترسي به منابع و متخصصان را داشته باشند. لطفاً به ياد داشته باشيد كه: اگرچه براي ارائة خدمات پيوسته[21] برنامه‌ريزي مي‌كنيد، اما از جزئيات فيزيكي و منطقي موردنياز براي فراهم‌آوري مرجع ديجيتالي كارآمد، چشم‌پوشي نكنيد. براي كارمندان يك محيط كاري مناسب فراهم آوريد: به مبلمان، سخت‌افزار، نرم‌افزار، منابع كاغذي، دسترسي به اينترنت، مرورگرهاي وب و پشتيباني پست الكترونيكي معتبر، ... بايد به همان اندازه‌اي كه در چشم مراجعه‌كننده نمود دارند، اهميت بدهيد.

تنظيم درست فضاي كار مجازي نيز اهميت زيادي دارد:

محيط رابط «كاربرپسند» و راهيابي[22] آسان را الگو[23] قرار بدهيد.

- طرح و ساختار استانداردي ايجاد نماييد و به طور ثابت در سرتاسر سايت آن را اعمال كنيد، تا استفاده‌كنندة تازه، پس از كار با يكي دو صفحه دريابد كه چگونه مي‌تواند از خدمات ديگر استفاده كند.

- كليد «از يك كتابدار بپرسيد» را در انتهاي همة صفحات وب مؤسسه قرار دهيد.[24]

- تا آنجا كه امكان دارد از تصاوير و نشانه‌هاي تصويري براي آموزش استفاده‌كننده بهره گيريد. سعي كنيد صفحه را با قطعات متني طولاني پر نكنيد.

- مؤسسه را به طور كامل بشناسانيد و پيوندي به صفحة خانگي[25] كتابخانه ايجاد نماييد.

- يك پاراگراف كوتاه شامل تعريفي مختصر از گسترة خدمات مرجع مؤسسه فراهم نماييد. مدت زمان انتظار استفاده‌كنندگان براي دريافت پاسخ پرسش‌هايشان را بيان كنيد (مثلاً «تمامي پرسش‌هاي مطرح شده در اين بخش در طي 5 روز كاري پاسخ داده خواهد شد...»).

- اطلاعاتي فراهم آوريد تا استفاده‌كننده از طريق فرم نيز راهنمايي شود (يعني منطقه «منابع مورد مراجعه» بايد حداقل شامل مثالي باشد كه به استفاده‌كننده نشان دهد كه لازم است جلد، شمارة صفحه و تاريخ، عنوان، اطلاعات پديدآور، و ... ذكر شوند).

- بعضي از فيلدهاي اطلاعاتي معمول كه به نظر شما بايد به فرم مخصوص طراحي شده در صفحة وب اضافه شوند عبارت‌اند از: «آدرس پست الكترونيكي»، «متن پرسش» و نيز فيلدهاي اختياري مانند «نام»، «شماره تلفن»، «سطح تحصيلات» [پاسخ دلبخواهي]، «دلايل پژوهش»، و غيره... .

- منطقه‌هايي براي تعيين هر اطلاعي كه احساس مي‌كنيد نياز داريد تا بتوانيد كارآترين خدمت را ارائه دهيد ايجاد كنيد، اما در نظر داشته باشيد كه تعداد فيلدها آنقدر زياد نباشد كه موجب ناراحتي استفاده كننده شود.

- به منابع پيوستة داخلي و منابع مرتبط خارجي (كه مرتباً بازنگري و روزآمد شده‌اند)، صفحات خانگي، فهرست‌هاي پيوسته، پايگاه داده‌ها و پرسش‌هاي رايج[26] پيوندهايي برقرار كنيد.

- به جزئيات سياست‌هاي عمومي و راهنماهاي خدمات مؤسسه پيوندي ايجاد كنيد.

- تمام ابزارهاي برقراري ارتباط با كارمند كتابخانه (خدمات گپ زنده، پست الكترونيكي، فرم وب، فاكس، پست، تلفن، و ...) را مشخص و معرفي كنيد.

· در هنگامي كه براي سايت برنامه‌ريزي مي‌كنيد، محدويت‌هاي بالقوة مرتبط با خبرگي[27] سخت‌افزاري و فني كاربران نهايي را مورد توجه قرار دهيد. حداقل سخت افزار مورد نياز براي استفاده از خدمات بايد به وضوح بيان شوند.

· خط‌مشي‌ها را يكپارچه كنيد و از قوانيني پيروي نماييد كه استفادة همگان (از جمله ناتوانان جسمي) از خدمات را تضمين مي‌كنند.

· فردي را كه جوابگوي پرسش‌ها خواهد بود دقيقاً مشخص نماييد و خدماتي را كه ارائه نخواهند شد به وضوح بيان كنيد.

مثال:

«به علت محدوديت‌هاي زماني و تعداد زياد پرسش‌هايي كه دريافت مي‌كنيم، نمي‌توانيم خدمات زير را ارئه دهيم:

- فاكس منابع به مراجع‍ه‌كننده‌ها،

- اجراي پژوهش‌هاي جامع،

- تمديد منابع از طريق اين سرويس،...»

· گزارة مربوط به حقوق اختصاصي و ... (مبتني بر كد قانوني ناحيه...) را دقيقاً ذكر كنيد.[28]

«هدف از آوردن اين گزاره آن است كه استفاده‌كنندگان اين وب‌سايت بدانند زماني كه آن‌ها از سايت ديدن مي‌كنند چه اطلاعاتي دربارة آن‌ها گردآوري مي‌شود، اين اطلاعات چگونه مورد استفاده قرار مي‌گيرد، و آيا اين اطلاعات برملا مي‌شود يا خير.

سايت كتابخانه انگلستان نيز مانند اكثر وب‌سايت‌هاي ديگر به طور خودكار، اطلاعات خاصي دربارة هر تقاضاي ارسال شده به اين سايت را ثبت و ضبط مي‌كند. اين اطلاعات براي مديريت سيستم و نيز براي توليد آمارهاي مفيد به كار برده مي‌شوند. آمارهاي مختصري از اين داده‌ها استخراج مي‌شوند كه ممكن است بعضي از اين آمارها در دسترس عموم قرار گيرند، اما شامل اطلاعات شخصي بيان شده توسط افراد نمي‌شوند.

ممكن است مجموعه‌اي از داده‌هاي فرعي مرتبط با اين داده‌ها، به عنوان بخشي از بررسي‌هايي به كار روند كه دربارة كاربرد نادرست رايانه مي‌باشند (نيز نگاه كنيدبه رهنمودهاي ما دربارة استفاده)...»

· تعيين كنيد كه مدت زمان آرشيو پرسش‌ها و رونوشت گپ‌ها چقدر است، و چه كسي به آن‌ها دسترسي خواهد داشت. معين كنيد كه آيا حفظ گمنامي مراجعان و نگهداري تمام اطلاعات شخصي او الزامي است يا خير. فرايندهاي نگهداري و طرح آن را ايجاد كنيد.

· ابزاري مانند پست الكترونيكي و غيره براي مراجعه‌كنندگان تهيه كنيد تا بازخورد بررسي را براي شما ارسال نمايند.

مسائل حقوقي

همة كتابداران بايد با وضعيت جاري قوانين عام اطلاع‌رساني موجود در محدودة جغرافيايي خود آشنا شوند. زماني كه گسترة خدمات ارائه شده توسط كتابداران تحت تأثير اين قوانين قرار مي‌گيرد، مراجعه‌كنندگان هم بايد با اين قوانين كه در زير به آن‌ها اشاره مي‌گردد، آشنا شوند:

- مرجع ديجيتالي و آزادي در اطلاع‌رساني فرهنگ محلي.

- سياست‌‌هاي ملي اطلاع‌رساني- چشم‌انداز سياسي چگونه است؟

- وضع قوانين اطلاع‌رساني عمومي.

- قوانين مرتبط.

- قوانين حق مؤلف.

- مباحث محرمانگي و خصوصيت.

- تعهدات رسمي.

- مسائل مربوط به روابط كنسرسيومي.[29]

تبليغ و ترويج

- مخاطبان اصلي را شناسايي كنيد.

- «هويت» پروژه و نام/ نشاني آن را با توجه به جامعة هدف، مشخص نماييد.

- كارمندان را تشويق كنيد تا به صورت شفاهي و زباني به ترويج در بين مراجعان دائمي بپردازند.

- از وب‌سايت كتابخانه، يا ديگر سايت‌هاي بالقوة سازماني، پيوندهاي مفيدي ايجاد نماييد.

- با رسانه‌ها و روزنامه‌هاي محلي، دوستداران اخبار كتابخانه، ايستگاه‌هاي راديويي محلي، مدرسان محلي ارتباط برقرار كنيد.

- اطلاعيه‌هايي براي گروه‌هاي الكترونيكي حرفه‌اي و علاقه‌مند به موضوعات خاص ارسال داريد.

ارزيابي

- تحقيق‌هاي پيمايشي دربارة كارمندان و مراجعان دائمي انجام دهيد. نگراني‌ها، مسائل و پرسش‌هاي كارمندان و مراجعان دائمي را شناسايي كنيد.

- دربارة فعاليت خدمت مرجع و نيز- تا آنجا كه امكان دارد- دربارة مشكلات فني و اجرايي، آمارهايي گردآوري و آن‌ها را ارزيابي كنيد.

- براساس بازخورد مراجعان و كتابدار و نيز تحليل آماري، تغييرات لازم را در ارائة خدمات ايجاد كنيد.

همكاري

ابزارهاي پيوسته،[30] كتابخانه‌ها را قادر مي‌سازند با سازمان‌هاي مكمل يا مشابه به اشتراك منابع بپردازد. بر اين اساس اين كتابخانه‌ها مي‌توانند خدمات و مهارت‌هاي بيشتري را به مراجعان خود ارائه دهند. اما كار گروهي همواره چالش‌برانگيز است. در يك كار گروهي، همكاران بايد موارد زير را درنظر بگيرند:

- يك ديدگاه مشترك دربارة خدماتي كه هويت[31] جديد فراهم مي‌آورد ايجاد كنند.

- رهنمودهاي ساده‌اي را دربارة خط‌مشي‌ها و روش‌هاي اجرا، ايجاد كنند.

- بين مشاركت‌كنندگان اعتماد و در آنان، حس پاسخگويي ايجاد كنند.

- به تمام مسائل و محدوديت‌هاي موجود در تحويل منابع اشتراكي (مانند قوانين حق مؤلف، تعهدات قانوني، سياست‌هاي اطلاع‌رساني ملي، و...) فكر كنند.

شيوة كار مرجع ديجيتالي

رهنمودهاي كلي

خدمات مرجع ديجيتالي بايد مطابق با استانداردهاي خدمات مرجع سن‍ّتي ارائه شوند. ارائه‌دهندگان اين خدمات بايد:

- متعهد به ارائة مؤثرترين ياري باشند.

- در هنگام پاسخگويي به پرسش‌ها، تواضع حرفه‌اي و احترام لازم را از خود نشان دهند.

- اصول مربوط به آزادي انديشه را رعايت نمايند.

- دريافت سؤال از مراجعه‌كننده را اعلام نمايند. تا حد امكان پاسخ‌هاي مراجعان را سريع فراهم نمايند. بدون معطلي و با نهايت ادب و احترام، به نامه‌ها و ديگر محمل‌هايي كه مراجعان با استفاده از آن‌ها ارتباط برقرار كرده‌اند، پاسخ‌هاي لازم را ارئه دهند.

- پاسخ‌هاي موردنياز را در راستاي خط‌مشي مؤسسه جمع‌آوري كنند و ارائه دهند.

- در مورد هر دو شكل چاپي و الكترونيكي، تعهدات حقوقي لازم را رعايت نمايند؛ در پاسخگويي به پرسش‌هاي مطرح شده، محدوديت‌هاي خاص استفاده از منابع و نيز همة قوانين مربوط به حق مؤلف را مورد توجه قرار دهند.

- راهبردهاي مناسب جستجو را اجرا نمايند. (نگاه‌كنيد به مدركي از «آر.يو.اس.اي» «رهنمودهايي براي شاخص‌هاي رفتاري حرفه‌مندان خدمات اطلاع‌رساني و مرجع، بخش 4 (جستجو). كميتة موردي «آر.اي.اس.دي» دربارة رهنمودهاي رفتاري براي خدمات اطلاع‌رساني و مرجع، مصوب شوراي سردبيري «آر.اي.اس.دي»، ژانويه 1996).[32]

- پرسش‌هاي مشخص شده را به‌صورت كامل و صددرصد جواب دهند- حتي اگر به اين صورت كه حداقل بگويند: «متأسفم، من نمي‌دانم؛ اما مي‌توانيد تلاش كنيد كه...»

رهنمودهاي محتوايي

- خدمات مرجع ديجيتالي بايد آگاهي بخش باشد؛ با تهية اطلاعاتي دربارة چگونگي رسيدن به پاسخ پرسش‌هاي مراجعان، سواد اطلاعاتي را ترويج كنيد.

- واقع‌بين باشيد و دربارة موضوع يا ماهيت پرسش‌هاي مطرح شده، قضاوت ارزشي[33] ارائه ندهيد.

- از فنون مصاحبة خنثي براي تعيين «پرسش اصلي» استفاده كنيد و هنگامي كه پرسش اصلي تعيين شد، پاسخ‌هاي درست و دقيق متناسب با عمق، سطح و جامعيت نياز استفاده‌كننده تهيه نماييد. در بعضي موارد به ياد داشته باشيد كه ممكن است اين پاسخ را بتوان براي ديگر مراجعان نيز ارسال كرد.

- براي پاسخگويي به تعدادي از پرسش‌هايي كه نيازمند پاسخ‌هاي عميق‌تر و مفصل‌تر هستند، ممكن است به همكاري نيازمند باشيم. ممكن است مدت زمان جستجو، محدود به زمان پيشنهادي از طرف ناظر (سرپرست) باشد.

- يك پاسخ مكتوب ساختارمند داراي 3 بخش مي‌باشد: عنوان، محتواي متن و انجامه.

عنوان: با خوشامدگويي به مراجعه‌كننده و تشكر از او به خاطر استفاده از خدمات آغاز مي‌‌شود و شامل يك يادداشت كلي است كه مستقيماً به موضوع پرسش او مربوط مي‌شود؛ مثل: «اطلاعاتي دربارة ......... ممكن است در ............. يافت شود»،

«براي يافتن اطلاعات بيشتر دربارة ............. رجوع به .............. را پيشنهاد مي‌كنيم».

محتواي متن: با استفاده از استنادهاي درست و منطقي و به‌صورت كامل به منابع استناد كنيد. تمام منابع ارسال‌شده به صورت پيوستي يا مجزا را توصيف نماييد. چگونگي دست‌يافتن به اطلاعات مرتبط را تشريح كنيد، آن دسته از منابعي را كه جايگزين منابع پيشنهاد شده توسط استفاده‌كننده هستند (در صورتي كه مستقيماً به آن‌ها اشاره نشده) مورد اشاره قرار دهيد.

انجامه: بخش پاياني هر پاسخ معمولاً بايد شامل انجامه باشد. ممكن است انجامة كتابدار برگرفته از نام يا حروف آغازين نام او، يا عنوان و هر اطلاع ديگر به منظور تماس با مؤسسه باشد (كه از قبل توسط سرپرست بخش تعيين مي‌شود).

مثال‌ها:

«اميدواريم اطلاعاتي كه براي شما فراهم آورده‌ايم، شما را در انجام تحقيقتان ياري كند»، «اميدواريم اين اطلاعات براي شما مفيد باشد»، «اميدواريم پاسخ پرسش‌هاي شما را داده باشيم. در صورتي كه پرسش‌هاي بيشتري داشتيد لطفاً مجدداً با ما تماس بگيريد. ارائة كمك‌هاي بيشتر به شما، ما را خوشحال مي‌كند».

· از به‌كار بردن زبان حرفه‌اي[34]، سرنام‌ها[35] يا اختصارات اينترنتي (مانند BTW، IMHO، و...) بپرهيزيد.

· تمامي پاسخ‌ها را به صورت دقيق ارائه دهيد، واقعيت‌ها[36] را بررسي كنيد و مآخذ را بشناسيد.

· املاي پاسخ‌هاي نوشتاري را بررسي كنيد و مكان‌ياب‌هاي جهاني منابع[37] را بررسي نماييد.

· تنها منابع معتبر و مستند را انتخاب نماييد و به آن‌ها استناد كنيد:

- معيارهاي ارزيابي منابع كاغذي: پديدآور؛ تاريخ انتشار؛ ويرايش يا بازنگري؛ ناشر؛ عنوان؛ مخاطب موردنظر؛ پوشش موضوعي؛ سبك نگارش.

- معيارهاي ارزيابي منابع نقد و بررسي[38]: صحت[39]؛ اعتبار[40]؛ روزآمدبودن[41]؛ عينيت[42].

- معيارهاي ارزيابي منابع وب: پديدآور؛ محتوا؛ نام حوزه[43]؛ تاريخ آخرين بازنگري؛ عينيت؛ اعتبار و صحت.

- همواره مآخذ اطلاعات را به طور كامل و مستند ذكر نماييد. فرقي نمي‌كند كه اين مآخذ از صفحات وب، كتاب مرجع، پايگاه داده‌ها يا منابع ديگر باشد. در صورت امكان، در تمام قسمت‌هاي مؤسسه از شيوة استنادي يكساني استفاده نماييد.

· كتابدار بايد بتواند يا به كمك تحليل، توصيف، استفاده از كليدواژه‌ها، روش‌هاي ديگر يا از طريق بازواژه‌سازي، اطلاعات را ارزش‌گذاري نمايد.

· كتابدار بايد حداكثر تلاش خود را به كار بندد تا براي هر پرسش، حداقل يك منبع را مكان‌يابي كند و پيشنهاد دهد.

رهنمودهايي براي گپ[44]

- در حالت ايده‌آل، به محض ورود يك مراجعه‌كننده در صف گپ، بايد گپ‌زدن با او را آغاز نمود.

- پرسش‌هاي مطرح شده از طريق گپ بايد به همان ترتيبي كه دريافت مي‌شوند پاسخ داده شوند.

- كتابداراني كه از طريق گپ به مراجعان خدمات مي‌دهند بايد به محض شروع مكالمه، خود را معرفي كنند.

- متوجه باشيد كه مراجعان ديگري هم در انتظارند (نتايج حاصل از تحقيقاتي كه در پروژه‌هاي مرتبط به اين موضوع انجام شده نشان مي‌دهند كه متوسط زمان انتظار در هر نشست[45] در حدود 15 دقيقه مي‌باشد و كتابداران بايد با توجه به اين بازة زماني، نظرات خود را ابراز دارند).

- همانطور كه به جستجو مي‌پردازيد مكرراً به مراجعه‌كنندة خود اطمينان خاطر دهيد كه همچنان اتصال برقرار است.

- آن دسته از مكان‌ياب‌هاي جهاني منبع را كه غالباً مورد استفاده قرار مي‌گيرند نشان‌گذاري كنيد.

- از قواعد املا، دستور زبان و نگارش به شكل مناسب استفاده كنيد. معمولاً «گفتگو در گپ» گفتاري‌تر از نثر نوشتاري[46] رسمي است.

- براي كمك به كتابداران و صرفه‌جويي در وقت آن‌ها، دست‌نوشته‌هاي آموزشي عمومي تهيه كنيد و در داخل مؤسسه نيز مجموعه‌اي از خدمات دائمي فراهم آوريد. اداره‌كنندة اين خدمات بايد اقدام به تهية دست‌نوشته‌هاي آموزشي نمايد.

· هريك از كارمندان را تشويق كنيد دست‌نوشته‌هاي مورد نياز براي موارد زير را تهيه نمايند:

\* دريافت پرسش‌هاي داراي پاسخ مشابه، در موضوعاتي كه توسط افراد ديگر به آن‌ها پاسخ داده نشده.

\* پرداختن به تخصص‌هاي موضوعي كه به دست‌نوشته‌هاي اختصاصي شايسته نياز دارند.

\* دادن ارجاعات يكسان به وب‌سايت‌ها يا منابع يا نهادها و سازمان‌هاي ديگر.

\* تهية يك فرم ثابت براي بازكردن سر صحبت يا پايان‌دادن به صحبت‌ها، به گونه‌اي كه از دست‌نوشتة گروهي يا سازماني متمايز باشد.

- در صورتي كه جلسة موردنظر در يك بازة زماني منطقي و قابل قبول به اتمام نرسد يا شخص ديگري در نوبت باشد، از طريق پست الكترونيكي پاسخ‌ها را عرضه داريد و محدودة زماني مورد نياز را تخمين بزنيد و اطلاعات موردنياز را ارائه دهيد.

مثال:

«براي يافتن پاسخ شما به جستجو ادامه خواهيم داد و در حدود.... ساعت (يا دقيقه) ديگر به شما يك ايميل خواهم زد»، «آيا اين پاسخ براي شروع كار شما كافي است؟»، «آيا ممكن است از طريق پست الكترونيكي پاسخ شما را ارسال دارم؟».

- در صورت امكان، در يك زمان با بيش از يك مراجعه‌كننده كار كنيد. اگر برايتان راحت است، به مراجعه‌كنندة دوم هم پاسخ دهيد (توصيه مي‌شود كه از يك مرورگر مجزا استفاده كنيد) مثال‌: «من هم‌اكنون در حال پاسخگويي به مراجعه‌كنندة ديگري هستم و به محض اينكه بتوانم، سريعاً به جلسة صحبت دوستانه بازخواهم گشت»، «ممكن است لطفاً پنج دقيقه دست نگهداريد؟».

رهنمودهايي براي گپ- نشست‌ها[47]

-نياز اطلاعاتي را به روشني تعيين كنيد. قبل از پاسخ‌دهي اجازه دهيد مراجعه‌كننده نياز اطلاعاتي خودش را به طور كامل براي شما تشريح كند.

-براي تشويق مراجعه‌كننده به تشريح نيازهايش، از فنون پرسش باز بهره بگيريد. مثل:

«لطفاً دربارة موضوع موردنيازتان برايم بيشتر بگوييد»، يا «چه اطلاعات اضافي ديگري مي‌توانيد به من بدهيد؟»، يا «چه مقدار اطلاعات مورد نياز شما است؟».

-سؤال‌هايي را به كار بريد كه پرسش جستجو را بهبود بخشند. مثلاً «در حال حاضر چه چيزهايي دربارة موضوع موردنظر يافته‌ايد؟»، يا «چه نوع اطلاعاتي (كتاب، مقاله، و...) موردنياز شما است؟» يا «به اطلاعات جاري يا به اطلاعات گذشته‌نگر (تاريخي) نياز داريد؟».

- پاسخ‌هاي طولاني و بلند را به قطعات كوتاه‌تر (مثلاً 30 كلمه در هر قطعه) بشكنيد. اين كار باعث جلوگيري از بروز توقف‌هاي بلند مي‌شود و به اين ترتيب مراجعه‌‌كننده در فاصله‌‌اي كه در حال كامل كردن پاسخ هستيد، مي‌تواند شروع به خواندن پاسخ شما بنمايد.

فرايند جستجوي خود را براي مراجعه‌كننده توضيح دهيد وآنچه را كه در هر جاي ممكن داريد جستجو مي‌كنيد، تشريح كنيد. به ياد داشته باشيد كه مراجعه‌كننده نمي‌تواند شما را ببيند. بگذاريد مراجعه‌كننده بداند شما به دنبال چه چيزي هستيد و در كجا به جستجوي آن مي‌پردازيد.

- در صورتي كه قصد داريد منابع چاپي را بررسي كنيد يا زمان كمي را صرف پرسش‌ها نماييد يا منابعي را براي ملاحظه از سوي مراجعه‌كننده فراهم آوريد، بهتر است گزينة «از طريق پست الكترونيكي پيگيري كنيد» را عرضه نماييد.

- از استنادهاي كامل استفاده كنيد.

-در صورتي كه پرسشي نيازمند ارجاع به كتابدار ديگري است، دربارة كتابداري كه بايد از او سؤال شود و نيز چگونگي برقراري تماس با او و اينكه چه چيزي از او مي‌تواند بپرسد، اطلاعاتي كاملي به مراجعه‌كننده ارائه دهيد.

- رفتار ناشايست: در صورتي كه رفتار مراجعه‌كننده (به ترتيبي كه در رهنمودهاي سازماني مورد اشاره قرار گرفته) ناشايست مي‌باشد، يك پيام خطي حاوي هشدار برايش ارسال داريد، يا مكالمه با او را به پايان برسانيد. افراد خاطي مزاحم را نيز بايد گزارش كنيد.

-به همان شيوه‌اي كه مكالمه مي‌كنيد (يعني دقيقاً همانطور كه صحبت مي‌كنيد) تايپ كنيد.

-از نام كوچك مراجعه‌كننده استفاده كنيد و در زمان مناسب پرسش‌هايي از او بپرسيد.

- از پاسخ‌هاي يك‌كلمه‌اي (بله/ خير) بپرهيزيد. پاسخ بله/ خير، پاسخي سرد و غيردوستانه تعبير مي‌شود.

·اصطلاحات گيج‌كننده را توضيح دهيد و از آوردن اصطلاحات تخصصي اضافي بپرهيزيد. اصطلاحاتي را به‌كار بريد كه براي مراجعه‌كننده قابل درك باشند.

منابع

Ifla Public Library Guidelines (Revised)

http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm [Accessed 10/30/2003].

Library of Congres. QuestionPoint User Group Guidelines (DRAFT)

Lipow, Anne G. The Virtual Reference Librarian's Handbook. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:

http://www.questionpoint.org/web/members/memberguidlines.html[Accessed 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

--------------------------------------------------------------------------------

[1]. IFLA Digital Reference Guidelines (n.d.) IFLA Reference work section; available at:

http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drog03.htm accessed: NOV 15, 2004.

2. دانشجوي كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه شهيد چمران اهواز و كارشناس نمايه‌سازي سازمان انرژي اتمي ايران

3. كارشناس كتابداري و اطلاع‌رساني دانشگاه فردوسي مشهد

[4] . virtual refrence

[5] . digital reference

[6] . e-reference

[7] . Internet information services

[8] . live reference

[9] . Real time reference

[10] . http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html

[11] . Online Environment

[12] . Vera Fullerton

[13] . IFLA's Discussion Group Reference

[14] . The official standing committee on reference work

[15] . Online Presence

[16] . Institutional procedures

1. نگاه كنيد به: بازنگري در رهنمودهاي ايفلا براي كتابخانه‌هاي عمومي: بودجه‌بندي:

http://www.ifla.org/VII/S8/proj/gpl.html

[18] . Chat

[19] . Workload

[20] . Multi Tasking

[21]. Online Services

[22]. Navigation

[23]. Exemplify

[24]. Link

[25] . Hompage

[26] . Frequently Asked Questions (FAQ)

[27] . Sophistication

1. به عنوان مثال خط‌مشي اختصاصي براي وب‌سايت كتابخانه انگلستان عبارت‌است از:

http://www.bl.uk/privacy.html

1. نگاه كنيد به: «بازنگري در رهنمودهاي كتابخانه‌هاي عمومي ايفلا» در:

http://www.ifla.org/VII/S8/Proj/gpl.htm

[30] . Online Tools

[31] . Entity

[32]. http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&Template=/Contentma-nagement/ContentDisplay.Cfm&Content ID=26937

[33]. Value Judgment

[34] . Jargon

[35] . Acronyms

[36] . Facts

[37] . Universal Resources Locator (URL)

[38] . Reviews

[39] . Accuracy

[40] . Authority

[41] . Currency

[42] . Objectivity

[43] . Domain Name

[44] . Chat

[45] . Session

[46] . Written Prose

[47] . Chat Session