



خدمات مرجع دیجیتالی : رویکردی نو به پاسخگویی پرسی های مرجع

رتال جامع علوم انسانی

*شبنم رفوآ

دانشجوی کارشناسی کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه الزهراء(س)

shrefoua@gmail.com

چکیده

کتابخانه ها در راستای پاسخگویی به پرسش های کاربران از شیوه های مختلفی استفاده کرده اند و سیر پیشرفت آن ها به سوی یافتن راههای بهتر پاسخگویی همچنان ادامه دارد . در این میان بخش مرجع کتابخانه ها نیز در معرض تغییر و تحول بوده اند. تغییر و تحول در بخش مرجع کتابخانه ها به مقدار زیادی در نتیجه رشد و پیشرفت فناوری های ارتباطی و گسترش شبکه ها بوده است. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بخش مرجع باعث ایجاد نوع دیگری از خدمات مرجع گردیده که از لحاظ ماهوی به دنبال تکمیل خدمات مرجع به شکل سنتی، ولی از لحاظ شکلی با آن متفاوت می باشد. این نوع خدمات مرجع، خدمات مرجع دیجیتالی نام گرفته است. در خدمات مرجع دیجیتالی، نیازهای کاربران از طریق محمول های ارتباطی بین کاربر و کتابدار متخصص (محمل هایی از قبیل فرم مفصل پست الکترونیکی، فرم وی، گفتگوی

اینترنتی، ارتباط ویدیویی، و ...) به کتابخانه ارسال می شود و کتابدار متخصص به سؤالات پاسخ می دهد.

کلیدواژه ها: خدمات مرجع دیجیتالی ، مرجع ناهمزمان، مرجع همزمان ، عناصر اصلی میز مرجع دیجیتالی

مقدمه

توسعه روزافزون و سریع فناوری های اطلاع رسانی، فرایند اطلاع رسانی را با انقلابی شگرف مواجه ساخته است. اطلاعات مناسب برای جوینده مناسب در زمان مناسب، شعاری اساسی است که کتابداران و اطلاع رسانیان با بهره گیری از این فناوری ها به آن عینیت بیشتری بخشیده اند. پیشرفت های سریعی که در ذخیره سازی و پردازش اطلاعات و فناوری های ارتباطی صورت گرفته، نقش کتابخانه ها را در اشاعه اطلاعات متحول ساخته است و کتابخانه ها با چالش ها، تقاضاها و انتظاراتی جدید از طرف کاربران

از سامانه‌هایی استفاده کنند که اطلاعات مورد نیاز متخصصین را در سریع‌ترین زمان ممکن و با کیفیتی قابل اعتماد به آن‌ها ارائه دهند. میز مرجع دیجیتالی از جمله نظام‌هایی است که کتابخانه‌ها و کتابداران را در نیل به هدف فوق در بخش مرجع یاری می‌نماید.

کتابداران در محیط حاضر

مرجع دیجیتالی به عنوان نظامی نوین در اشاعه خدمات مرجع، به دلیل ویژگی‌ها و اهداف خاص کتابخانه‌ها در جهت اطلاع‌رسانی مناسب، اثر شگرفی بر آن‌ها گذاشته که می‌توان آن را از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داد.

روبرو شده‌اند. در نتیجه این پیشرفت‌ها، انواع خدمات اطلاع‌رسانی (خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات، خدمات آگاهی‌رسانی جاری) متناسب با نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، پا به عرصه وجود گذاشته است.

فناوری‌های نوین، روش‌های انتقال و اشتراک اطلاعات را تغییر داده و کتابخانه‌ها با توجه به رسالت اصلی خود (که همان اطلاع‌رسانی صحیح و سریع می‌باشد) با بکارگیری انواع قابلیت‌های این فناوری‌ها، امکان تهیه و ارائه انواع مختلف متن، تصویر، صوت و غیره را برای کاربران فراهم می‌آورند.

ورود این فناوری‌ها به کتابخانه، تأثیر زیادی بر شیوه خدمات‌دهی کتابخانه‌ها داشته و باعث تحول عمیقی در آن‌ها شده است. تغییراتی که اخیراً در فناوری‌های رایانه‌ای و ارتباطی (به‌خصوص در ایجاد و توسعه اینترنت) رخ داده، باعث گردیده که کتابداران روش‌های ارائه خدمات اطلاع‌رسانی را بر مبنای آن‌ها انتخاب کنند. به عنوان مثال تعداد خیلی زیادی از خدمات مرجع وب مینا در سال‌های اخیر به وجود آمده است.

یکی از حوزه‌های متحول‌شده کتابخانه‌ها با توجه به پیشرفت و کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌ها، خدمات مرجع سنتی است. پیشرفت‌های اخیر در وب جهان‌گستر، اینترنت، موتورهای جستجو، توانایی بسیار بالا در ذخیره و پردازش با فناوری رایانه‌ای، افزایش تعداد انتشارات الکترونیکی، ایجاد پایگاه‌های تخصصی اطلاعات، و ... زمینه‌ساز ایجاد و توسعه یک محیط مرجع وب مینا با عناوینی همچون «میز مرجع دیجیتال»، شده است.

خدمات مرجع دیجیتالی

خدمات مرجع دیجیتالی که از دهه ۱۹۷۰ وارد حوزه کتابداری شده، خدمات مرجع را به عنوان یک نظام وب مینا از طریق اینترنت و معمولاً به وسیله پست الکترونیکی، فرم‌های وبی، پیام‌دهی همزمان (گفتگوی اینترنتی و ارتباط ویدیویی) و هوش مصنوعی ارائه می‌دهد، که معمولاً در وب سایت کتابخانه‌ها با عباراتی چون *chat with a librarian*, *askme librarian's*, *ask a librarian online, answers unlimited* استفاده می‌شود. در این نظام، جستجوی پیوسته جزئی از استاندارد خدمات مرجع محسوب می‌شود که لازمه آن، فراگیری مهارت‌های تکنیکی بیشتر نسبت به قبل، توسط کتابداران است.

«جینز» معتقد است که کتابداران، ارائه خدمات مرجع دیجیتالی را چند سالی است که شروع کرده‌اند و باید این خدمات جدید را از حالت آزمایشی به خدماتی با ثبات و دائمی تبدیل نمایند.

در دو دهه اخیر، شرکت‌ها و مؤسسات خصوصی در حال تهیه انواع نرم افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی بوده‌اند و همچنین تلاش‌های مشترکی بین کتابخانه‌ها و مؤسسات اطلاع‌رسانی (همچون کتابخانه کنگره و «اسی‌ال‌سی»)، نوید دهنده پیشرفت و توسعه روزافزون بخش مرجع خواهد بود.

به طور کلی سه دلیل عمده باعث ظهور خدمات مرجع در عصر حاضر شده است:

۱. تغییر شیوه یادگیری در محیط غیرهمزمان؛
 ۲. ظهور نظام‌های خدماتی و فناوری‌های وب مینا؛
 ۳. ورود قدرت‌های تجاری به بازارهای آموزشی.
- با فراهم آمدن و توسعه روزافزون فناوری‌ها، کتابخانه‌ها باید

علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

در عصر جدید، کتابداران

کتابخانه‌ها متخصص اطلاع‌رسانی محسوب

می‌شوند. این افراد برای داشتن حرفه‌ای فعال و توانایی

تحلیل اطلاعات برای تصمیم‌گیری کاربردی، آخرین فناوری‌های اطلاعاتی را به کار می‌گیرند و از انواع خدمات (از جمله خدمات آگاهی‌رسانی جاری، تحویل مدرک، اشاعه اطلاعات گزیده، و ...) که در این زمینه یاریگر کاربران هستند، برای اشاعه اطلاعات استفاده می‌نمایند. کاربران نیز دریافته‌اند که باید با به‌کارگیری فناوری‌های اطلاع‌رسانی، در پی دریافت اطلاعات روزآمد باشند.

کتابداران جامعه دانایی‌محور، قادرند اطلاعات صحیح و با ارزش برای کاربران خود تهیه کنند. آن‌ها دورنمای اهداف و نیازهای سازمان و کاربران خود را درک می‌کنند و می‌توانند اطلاعاتی را که در حرکت راهبردی مؤسسه و سازمان و برآوردن نیاز واقعی کاربران مؤثر است، از میان منابع مختلف (چه به صورت چاپی و چه به صورت ارتباط پیوسته) شناسایی کنند و از طریق فناوری‌های نوین، خدمات جدیدی همچون میز مرجع دیجیتالی را به کاربران خود ارائه نمایند.

آنچه که برای متخصصان اطلاع‌رسانی در ارائه خدمات اطلاعاتی مهم است، تحویل اطلاعات درست و بموقع می‌باشد، چرا که اطلاعات صحیح نقش اساسی در یک جامعه علمی و دانش‌محور



چند رسانه‌ای را خواهند داشت. به علت اهمیت صحت و سرعت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای کاربران، این نوع خدمت وب مبتنی که امکان دسترسی به منابع روزآمد در حداقل زمان و با کیفیتی قابل اعتماد را با کمک اطلاع‌رسانان متخصص فراهم می‌آورد، بسیار مورد توجه قرار گرفت.

کاربرد مرجع دیجیتال در کتابخانه

از آن جا که هدف هر کتابخانه پاسخگویی به پرسش‌های کاربران و کمک به آنان در رفع نیازهای اطلاعاتی‌شان میباشد، کتابخانه‌ها همیشه سعی در نیل به این هدف به شیوه‌های گوناگون و بهینه داشته‌اند. بخش مرجع کتابخانه‌ها اغلب پاسخگوی مراجعان به کتابخانه و راهنمای آنان در رسیدن به منابع و حتی پاسخ‌های مورد نیاز آنان بوده است.

با پیشرفت جوامع به سوی صنعتی شدن و افزایش مشغله‌های روزمره از یک طرف و افزایش حجم اطلاعات و مشکل ترشدن دستیابی به اطلاعات مورد نظر در بین حجم زیاد اطلاعات از طرف دیگر، کتابخانه‌ها به چاره‌جویی پرداختند تا ضمن صرفه‌جویی در وقت مراجعه‌کننده، اطلاعات مرتبط و مناسب نیز در اختیار آنان گذاشته شود.

همه این عوامل باعث ایجاد انگیزه برای ارائه خدمات مرجع دیجیتالی از طریق میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌ها شده که در زیر به نمونه‌هایی از این خدمات اشاره می‌شود. کتابخانه‌های دانشگاهی از عوامل اصلی استفاده از خدمات مرجع دیجیتالی هستند. کتابخانه

ایفاء می‌کند و کاربران نیز برای دستیابی به اطلاعات، به سرعت و مهارت کتابداران در اطلاع‌رسانی تکیه دارند.

کاربران کتابخانه‌ها به علت گسترش اطلاعات و پیچیدگی شیوه جستجو، ممکن است نتوانند از شیوه‌های بازایی مناسب برای جستجوی اطلاعات مورد نیاز بهره‌گیرند؛ پس وظیفه متخصصان اطلاع‌رسانی است که در اسرع وقت اطلاعات را در اختیار کاربران قرار دهند، زیرا ارزشمندی یک فقره اطلاعاتی به زمان دسترسی به آن بستگی دارد. به بیان دیگر یکی از عواملی که ارزش اطلاعات را تعیین می‌کند، زمان دسترسی به آن است و هرچه دسترسی به اطلاعات با تأخیر انجام پذیرد، از ارزش آن کاسته خواهد شد.

از زمان اختراع تلفن تا رایانه و شبکه جهانی وب، کتابداران همیشه آماده بکارگیری فناوری‌ها برای توسعه و ارتقای خدمات کتابخانه‌های خود بوده‌اند. یکی از جدیدترین اختراعات که بسیار مورد علاقه کتابداران و کاربران است، میز مرجع دیجیتالی می‌باشد.

امروزه با استفاده از خدمات وب مبتنی (از جمله میز مرجع دیجیتالی و فناوری‌های ارتباطی)، حوزه جغرافیایی خدمات دهی این نوع کتابخانه‌ها گسترده‌تر شده و امکان استفاده از منابع و خدمات برای متخصصان زیادی به وجود آمده است. کاربران هرگاه که نیاز به اطلاعات داشته باشند، می‌توانند به جای اینکه بناچار تا زمان مراجعه به کتابخانه صبر کنند، از طریق مرجع دیجیتالی شتاب‌آهنگ خود را در درخواست اطلاعات حفظ نمایند. با استفاده از میز مرجع دیجیتالی، سطوح دسترسی به منابع افزایش می‌یابد و کاربران امکان استفاده از منابع در قالب‌های الکترونیکی متفاوت و

نام، نشانی پست الکترونیکی، عنوان پرسش و توصیف پرسش) را تکمیل و ارسال می‌کند.

مدل‌های مختلف خدمات مرجع دیجیتالی

به تناسب افزایش استفاده کاربران از محیط‌های دیجیتالی، کتابخانه‌ها نیز اقدام به طراحی و استفاده از مدل‌های مختلف ارتباطی برای ارائه خدمات مرجع نموده‌اند. از جمله اولین خدمات مرجعی که در محیط الکترونیکی ارائه شد، با استفاده از پست الکترونیکی بود. در سال‌های اخیر میز مرجع دیجیتالی رشد زیادی یافته و سیر تکاملی خود را پیموده است و محدودیت‌هایی که پست الکترونیکی دارد منجر به جایگزینی خدمات دیگری از جمله پست الکترونیکی فرم مفصل (فرم وبی)، گفتگوی اینترنتی، ارتباط ویدیویی، و استفاده از هوش مصنوعی و روبات‌ها در خدمات مرجع شده است.

با توجه به کاربرد فناوری‌های مختلف در خدمات مرجع، مدل‌های مختلفی برای میز مرجع دیجیتالی پیشنهاد می‌شود که دارای عناصر کلیدی زیر می‌باشند:

۱. خط مشی مشخص و مناسب برای فرایند پرسش و پاسخ،
۲. ایجاد و توسعه پیشینه‌های خدمات به اعضا،
۳. امکان دستیابی کارکنان به آرشیو خدمات پیشین به عنوان منابعی برای پاسخگویی به پرسش کاربران.

مدل‌های مختلفی از خدمات مرجع وب مینا وجود دارند که می‌توان سه نمونه از آن‌ها را نام برد:

- مرجع ناهمزمان
- مرجع همزمان
- روبات‌ها

مدل ارتباطی مرجع ناهمزمان:

این مدل ارتباطی شامل پست الکترونیکی و فرم وبی می‌باشد. به دلیل شباهت این دو مدل، طراحی آن‌ها تفاوت زیادی با هم ندارد. عناصر بکار رفته در پست الکترونیکی معمولاً نسبت به فرم وبی خلاصه‌تر می‌باشند. شاید بتوان گفت که فرم وبی به دلیل این که دربرگیرنده اطلاعات زیادی درباره نیاز اطلاعاتی کاربر می‌باشد، درحکم یک مصاحبه مرجع عمل می‌کند که کاربر درباره موضوع مورد پرسش، دیگر علائق موضوعی، دلیل پژوهش، میزان اطلاعات مورد نیاز، نوع اطلاعات مورد نیاز، قالب محمل اطلاعاتی، و ... توضیح می‌دهد. در نتیجه تصمیم‌گیری در باره پاسخ سؤال از طریق فرم وبی، آسان‌تر صورت می‌گیرد.

عناصر اصلی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتالی

۱. نرم‌افزار هدایتگر تقاضا: در این قسمت، نرم‌افزار شامل صفحه اصلی، صفحه پرسش، صفحه تشکر، و صفحه پاسخگویی می‌باشد. این صفحات، قسمتی از مدل پست الکترونیکی و فرم وبی به حساب می‌آیند و به عنوان رابط بین کاربر و کتابدار مرجع عمل می‌کنند. در اینجا برای هر یک از این صفحات به ارائه شرح مختصری بسنده می‌کنیم.

*صفحه اصلی: صفحه اصلی میز مرجع دیجیتالی باید در اولین ارتباط کاربر، تشویق‌کننده و امیدوارکننده باشد. برای نیل به این هدف می‌توان از عبارات امیدوارکننده و اطمینان‌بخش استفاده کرد و کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی را علاقه‌مند به ارائه چنین خدماتی نشان داد.

در این قسمت باید به کاربر اطمینان داد که اطلاعات شخصی

دانشگاهی گلاسکو خدمتی به نام «پرسشگاه خدمات مرجع الکترونیکی» ایجاد کرده است. این کتابخانه که عضو خدمات مرجع الکترونیکی QP است، از طریق این خدمت برای هر نوع پرسش، خدمات می‌دهد و تنها منحصر به جامعه دانشگاهی و کارمندان این دانشگاه نیست؛ بلکه تمامی افراد می‌توانند از این خدمت کتابخانه دانشگاهی استفاده کنند. کاربران برای استفاده از این سرویس باید فرم وبی (شامل فیلدهایی از قبیل نام، پست الکترونیکی، دانشکده (در صورت امکان)، محل کار، پرسش چگونگی استفاده از اطلاعات، و منابعی که قبلاً در رابطه با پرسش مورد مطالعه قرار گرفته)، را تکمیل و ارسال کنند. همزمان با ارسال فرم، رمزی به هر کاربر اختصاص داده می‌شود که برای کاربر، امکان دسترسی به پاسخ پرسش‌ها را به وجود می‌آورد. همچنین پس از ارسال فرم، از طریق پست الکترونیکی به کاربر اطلاع داده می‌شود که پرسش وی دریافت شده است.

این امر دو مزیت دارد: اول آن که کاربر مطلع می‌شود که کتابخانه پرسش او را دریافت کرده؛ دیگر آن که از صحت نشانی پست الکترونیکی کاربر برای ارسال پاسخ اطمینان حاصل می‌گردد. علاوه بر پاسخ پرسش‌ها، پیوندی به پست الکترونیکی کاربر ارسال می‌شود که امکان مشاهده پاسخ را در QP برای کاربر به وجود می‌آورد.

علاوه بر کتابخانه‌های دانشگاهی، دیگر انواع کتابخانه‌ها نیز در ارائه خدمات مرجع دیجیتالی فعال بوده‌اند. کتابخانه ملی اسکاتلند با خدمتی به نام «خدمات پرسش‌های کلی» این امکان را برای کاربران به وجود آورده که با استفاده از یک فرم، پرسش خود را به صورت پیوسته و الکترونیکی به کتابخانه ارسال نمایند. این فرم، اطلاعات مفیدی برای پاسخگویی به پرسش‌ها در اختیار می‌گذارد. علاوه بر کسب اطلاعات کلی و ضروری، اطلاعات بیش‌تری نیز برای پاسخگویی بهتر از کاربران درخواست می‌شود. از جمله این اطلاعات عبارت‌اند از: دلیل پژوهش، چگونگی استفاده از اطلاعات، و منابع مورد مراجعه قبلی. کتابخانه برای پاسخگویی به پرسش‌ها، به دو شیوه عمل می‌کند: پاسخ پرسش را تهیه می‌کند، یا آن را برای افراد عضو پروژه مشترک مرکز پرسش «از کتابدار بپرسید»، ارسال می‌دارد. کاربران پاسخ پرسش را از طریق پست الکترونیکی خود دریافت خواهند کرد. در صورتی که ارسال پاسخ از طریق پست الکترونیکی امکان‌پذیر نباشد، با ارائه یک رمز اختصاصی، این امکان برای کاربر به وجود می‌آید که از بانک اطلاعاتی استفاده کند.

مراکز غیر کتابخانه‌ای نیز از فناوری مرجع دیجیتالی غافل نمانده‌اند و از آن‌ها برای ارائه خدمات مرجع وب مینا استفاده می‌کنند. All Experts از جمله سامانه‌هایی است که خدمات مرجع دیجیتالی ارائه می‌دهند.

این سرویس در سال ۱۹۹۸ در آمریکا شروع به کار کرد. آن طور که ادعا می‌شود این سامانه قدیمی‌ترین و بزرگ‌ترین خدمات پرسش و پاسخ رایگان از طریق اینترنت را ارائه می‌کند. در این سرویس، متخصصان برای پاسخگویی به کار گرفته نشده‌اند، بلکه داوطلبانی در سراسر دنیا پاسخگویی به پرسش‌ها را بر عهده گرفته‌اند.

این افراد در شاخه تخصصی خود فهرست شده‌اند و هر یک دارای پیشینه‌ای شامل دانش اطلاعاتی و نوع پرسش‌هایی که می‌تواند پاسخ گوید، می‌باشد.

پیش از ارسال پرسش، کاربر شاخه موضوعی و حتی در بعضی موارد، زیر گروه شاخه موضوعی را انتخاب و سپس اقدام به انتخاب متخصص موضوعی در حوزه موردنظر می‌کند. بعد از انتخاب متخصص موضوعی، کاربر یک فرم وبی (شامل فیلدهایی از قبیل

اطلاعاتی مورد نیاز کاربر برای جوابگویی مناسب، از ضروریات است.

- در صفحه پرسش باید از عباراتی استفاده نمود که کاربر احساس نماید که حتماً به پرسش وی پاسخ داده خواهد شد.

***صفحه تشکر:** بعد از این که پرسش توسط بانک اطلاعاتی نرم‌افزار دریافت شد، به صورت خودکار به کاربر اطلاع داده می‌شود که سؤال وی دریافت، و موضوع آن مشخص شده است. این امر باید با یک عبارت محترمانه به کاربر اطلاع داده شود؛ از وی به دلیل استفاده از این سامانه تشکر، و اطمینان داده شود که پرسش او در سریع‌ترین زمان ممکن پاسخ داده خواهد شد.

***صفحه پاسخگویی:** عناصری که وجود آن‌ها در صفحه پاسخگویی ضروری است در زیر مورد اشاره قرار می‌گیرند. نام درخواست‌کننده به صورت محترمانه، تشکر از وی به دلیل استفاده از خدمات مرجع دیجیتال، سؤال کاربر به صورت دقیق و کامل، و پاسخ سؤال همراه با آدرس منابع. در پایان محترمانه از کاربر تشکر می‌شود تا وی به استفاده مجدد از این سامانه تشویق گردد.

۲. پروفایل اعضای خدمات‌دهنده: در این بخش، ویژگی‌های مؤسسات عضو از قبیل حوزه موضوعی مجموعه، دامنه پوشش، ساعات کار، ظرفیت‌های زبانی، نحوه خدمات دهی، و ... آن‌ها ارائه می‌شود.

۳. سؤالات مرجع: سؤال پس از دریافت، کد گذاری می‌شود تا بتوان آن را به صورت خودکار به مؤسسات عضوی که بهترین پاسخ را برای سؤال تهیه می‌کنند، ارسال کرد.

۴. بخش مدیریت و بانک اطلاعاتی نرم‌افزار: مدیریت نرم‌افزار و وظایف کنترل و ارسال سؤالات را به طور خودکار به کتابداران مرجع بر عهده دارد. در این بخش عملیات گزارش‌گیری و آمار، و تصمیم‌گیری درباره خدمات انجام می‌گیرد. همچنین اطلاعات شخصی افراد به صورت محرمانه در این قسمت نگهداری می‌شود.

فرآیند کلی میز مرجع دیجیتالی

کاربر براساس نیاز اطلاعاتی خود، گزینه‌های مندرج در فرم صفحه پرسش را تکمیل و ارسال می‌کند. همزمان با دریافت پرسش توسط نرم‌افزار، به کاربر به صورت خودکار درباره دریافت سؤال وی اطلاع داده می‌شود.

پس پرسش توسط نرم‌افزار به صورت خودکار برای کتابدار مرجعی که دارای وقت آزاد برای پاسخگویی می‌باشد، ارسال می‌گردد.

وظیفه کتابدار این است که سؤال را به دقت تحلیل نماید و اگر دارای ابهام بود، برای رفع اشکال و توضیح بیش‌تر به آدرس کاربر ارجاع داده شود. سؤال پس از رفع ابهام، دوباره برای کتابدار مرجع ارسال می‌گردد.

اگر پرسش کاملاً واضح و مشخص بود، کتابدار بر اساس نیاز اطلاعاتی کاربر می‌تواند به یکی از سه روش زیر عمل کند:

۱. پاسخگویی با استفاده از منابع کتابخانه: در این نظام اولویت با منابع الکترونیکی و وبی است. در صورت نبود چنین منابعی، دیگر منابع اطلاعاتی از جمله کتاب‌ها، نشریات، مقاله‌نامه‌ها و ... در نظر گرفته می‌شوند. آنچه اهمیت دارد یافتن منبعی برای پاسخ به پرسش مراجعه‌کننده است.

۲. پیشنهاد مراجعه به دیگر سازمان‌ها و متخصصین: در صورت فقدان اطلاعات مورد نیاز، باید آدرس و شماره تلفن سازمان و

وی و همچنین سؤال وی به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد. در این صورت کاربر با اطمینان خاطر سؤال واقعی خود را مطرح خواهد کرد. همچنین در این صفحه مدت زمان لازم برای پاسخگویی به سؤالات و انواع مدل‌های خدماتی ارائه‌شده توسط کتابخانه، برای انتخاب کاربر آورده می‌شود.

***صفحه پرسش:** برای این که کتابدار مرجع بتواند به طرز مطلوب و دقیق پاسخ پرسش کاربر را ارائه نماید، باید در هر یک از مدل‌های ارتباطی (چه همزمان و چه ناهمزمان)، از کاربر سؤالاتی پرسیده شود که تشخیص صحیح اطلاعات را تسهیل نماید.

از جمله عناصر و ویژگی‌هایی که باید در فرم سؤال از طریق پست الکترونیکی و فرم وبی اعمال شوند، عبارت‌اند از: نشانی پست الکترونیکی، متن پرسش، نام، شماره تلفن، سطح تحصیلات، دلایل پژوهش (رهنمودهای ایفلا ... ۱۳۸۴)، مکان، چگونگی استفاده از اطلاعات و منابعی که مورد مشاوره و استفاده قرار گرفته‌اند، قالب اطلاعاتی، سن، نوع اطلاعات، ارائه کلیدواژه، و ... در زیر درباره ضرورت هر یک از این ویژگی‌ها در میز مرجع دیجیتالی توضیحاتی ارائه می‌شود.

- مشخصات شخصی (شامل نام و نام خانوادگی، سن، جنس، شغل کاربر، سطح تحصیلات، محل سکونت، آدرس الکترونیکی، و کد پستی): موارد سن، سطح تحصیلات و شغل کاربر، سطح نیاز اطلاعاتی کاربر و موارد محل سکونت، آدرس و کد پستی، مقصد ارسال اطلاعات مورد نیاز کاربر را مشخص می‌کند.

- در صورت نیاز کاربر به منابع الکترونیکی، از طریق پست الکترونیکی اقدام می‌شود و اگر کاربر علاقه‌مند به دریافت منابع چاپی باشد، اطلاعات به آدرس محل سکونت وی ارسال می‌گردد. در صورت تمایل کاربر، امکان اختصاص یک کد برای استفاده مجدد کاربر از این سامانه بدون نیاز به تکمیل دوباره مشخصات شخصی نیز وجود دارد.

- علائق موضوعی: توضیح درباره موضوع مورد پرسش، دیگر موضوعات مورد علاقه، ارائه کلیدواژه‌هایی برای درک بهتر موضوع، منابعی که قبلاً از آن‌ها برای پاسخ به پرسش مورد نظر استفاده شده، برای تشخیص پرسش واقعی کاربر ضروری می‌باشند. در این قسمت، کاربر باید موضوع را به صورت مفصل در قالب واژه‌هایی قابل فهم، ارائه نماید. همچنین از کاربر خواسته می‌شود که کلیدواژه‌هایی را برای بازیابی اطلاعات مورد نیاز، پیشنهاد کند و به ذکر دیگر علائق موضوعی خود بپردازد.

- برای جلوگیری از اتلاف وقت کتابدار و عدم تکرار منابعی که کاربر قبلاً آن‌ها را مورد بازیابی و استفاده قرار داده، از وی درخواست می‌شود منابع مورد استفاده را ذکر نماید.

- نحوه ارائه پاسخ (میزان نیاز به اطلاعات (متن کامل، چکیده، اطلاعات کتابشناختی، و ...))، نوع اطلاعات مورد نیاز، و قالب اطلاعات مورد نیاز: کاربر ممکن است نیاز به اطلاعات مختصر یا مفصل در باره یک موضوع داشته باشد. در صورتی که این مورد از کاربر سؤال نشود، ممکن است امر اطلاع‌رسانی با توجه به نیاز کاربر انجام نگردد و همچنین در وقت کتابدار برای جوابگویی بیش‌تر به سؤالات، محدودیت به وجود بیاید.

- کاربران به دلیل ماهیت نیاز، ممکن است به فرم خاصی از اطلاعات (آمار، تصاویر، جدول، و ...) نیاز داشته باشند و به همین دلیل، باید نیاز اطلاعاتی آن‌ها دقیقاً مشخص گردد. ممکن است کاربر اطلاعات را در قالب‌های چاپی، کاست صوتی، نوار ویدیویی، میکروفیلم، و دیسک فشرده نیاز داشته باشد. از این‌رو دانستن قالب

کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی، نام سرویس (پست الکترونیکی، فرم ویبی، و ...) و آدرس پست الکترونیکی مرکز خدمات‌دهنده ذکر گردد.

در دیگر مدل‌های خدماتی از قبیل گفتگوی اینترنتی و ارتباط ویدیویی و روبات‌ها، فرایند کار معمولاً به همین صورت است و تفاوت در نحوه ارتباط و پاسخ دهی می‌باشد. به عنوان مثال در همه مدل‌ها در باره موضوعات مورد علاقه، سن، دلیل پژوهش، و ... از کاربر سؤال می‌شود تا امکان پاسخگویی بهتر میسر گردد. همچنین برای تشویق کاربر به استفاده بیش‌تر از خدمات مرجع دیجیتالی، از عبارات محترمانه و مشوق استفاده می‌کنند.

مزایا و معایب

مزایای خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

- با توجه به یکطرفه بودن ارتباط در خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی، طرفین کتابدار و کاربر پاسخ‌ها و پرسش‌ها را با دقت و تفصیل بیشتر و با حوصله کافی ارائه خواهند داد.
- کتابداران وقت زیادی برای تحلیل پرسش‌ها خواهند داشت.
- مشکل خجالتی بودن کاربران و مراجعان برطرف می‌شود و کاربران می‌توانند با فراغ‌بال، پرسش‌های خود را مطرح کنند.
- با توجه به اینکه در این شیوه، کتابداران پاسخ‌کتابی ارائه می‌دهند، در کار خود دقیق‌تر هستند؛ علاوه بر آن می‌توانند با ذخیره کردن پاسخ‌ها، در مواقع دیگر هم از آن‌ها استفاده کنند؛ نیز می‌توانند از این طریق آمارهای دقیقی تهیه کنند و همچنین با استفاده از پاسخ‌های موجود، پایگاه پرسش‌های متداول را تشکیل دهند.
- کاربران می‌توانند از هر مکان و در هر زمان، پرسش خود را مطرح کنند؛ معلولان جسمی که نمی‌توانند به کتابخانه مراجعه کنند، می‌توانند از این موقعیت استفاده کنند؛ و کتابداران می‌توانند در یک نشست پاسخ چندین پرسش را ارسال کنند.
- در کتابخانه‌های بزرگتر، نامه‌هایی را که به پاسخ تخصصی و دانش تخصصی ویژه نیاز دارند، می‌توان برای کتابداران خاص یا متخصصین امر ارسال کرد.

در صورت امکان آدرس پست الکترونیکی یک متخصص موضوعی به کاربر داده شود.

۳. درخواست مدرک از دیگر کتابخانه‌های محلی: مثلاً در صورتی که مقاله‌ای در آرشیو مجلات کتابخانه موجود نباشد، می‌توان از طریق کتابخانه‌های محلی دیگر، نسخه‌ای از آن را تهیه کرد و به آدرس کاربر فرستاد.

بعد از بررسی منابع، پرسش و پاسخ به صورت کامل برای انجام عملیات نمایه‌سازی و ذخیره، به بانک اطلاعاتی ارسال می‌شود تا در نهایت، پاسخ برای کاربر فرستاده شود. نمایه‌سازی و ذخیره پرسش و پاسخ‌ها این امکان را برای کاربران دیگر به وجود می‌آورد که سؤال خود را قبل از این که به این سامانه بفرستند و مدت زمانی را در انتظار پاسخ بمانند، از موتور جستجویی که در صفحه پرسش به کار گرفته شده، جستجو نمایند. اگر قبلاً درباره موضوع مورد پرسش سؤال مشابهی مطرح شده باشد، پاسخ عیناً در اختیار کاربر قرار داده می‌شود.

در صورت فقدان سؤال مشابه در بانک اطلاعاتی یا تمایل کاربر به داشتن اطلاعاتی بیش‌تر، سؤال به میز مرجع دیجیتالی ارسال می‌گردد. سودمندی این روش در این است که میزان ترافیک سؤالات پایین می‌آید و کتابداران زمان بیش‌تری را برای یافتن پاسخ دقیق به پرسش‌ها در اختیار خواهند داشت.

گاهی کتابداران کتابخانه‌های کوچک، پرسش‌هایی را دریافت می‌کنند که شاید بسیار تخصصی باشند یا مدرک مورد نیاز برای پاسخگویی به آن در کتابخانه یافت نشود. در چنین مواقعی باید به کاربر در اسرع وقت اطلاع داده شود که پرسش به کتابخانه‌ای بزرگ‌تر که امکان پاسخگویی را دارد، فرستاده شود یا در گروه بحث متخصصان مطرح گردد.

برای این که اطلاع‌رسانان بتوانند به نحو مطلوب پاسخ سؤال کاربر را بدهند باید در سامانه‌های همزمان یا ناهمزمان، از کاربر سؤالاتی درباره موضوع پرسیده شود تا مشخص گردد سؤال وی در چه موردی است تا بتوان بهترین اطلاعات مورد نیاز را در قالب مورد نظر کاربر به او ارائه داد.

شایان ذکر است که برای ارسال هر پیامی به کاربر باید نام

رتال جامع علوم انسانی



پیام رسان فوری^۵:

این نرم افزارها به کتابدار و کاربر امکان می‌دهند با ارسال پیام‌های متعدد با همدیگر ارتباط بگیرند. از قابلیت‌های این نرم افزارها، آگاه کردن کتابدار از دریافت پیام فوری از طریق پخش صدا، بوق و علائم دیگر است. این نرم افزارها با روشن کردن رایانه کتابدار مرجع، فعال می‌شوند و تا زمانی که رایانه خاموش نشده به صورت فعال، دریافت پیام‌ها را اعلام می‌کنند و در صورت پاسخ دادن کتابدار، آن‌ها را برای کاربر ارسال می‌دارند و اگر کاربر ارتباط خود را با میز مرجع قطع کرده باشد، پاسخ را به نشانی پست الکترونیکی وی ارسال می‌کنند.

مرجع ویدیویی:

مرجع ویدیویی یکی دیگر از شکل‌های ارائه خدمات مرجع دیجیتالی به صورت همزمان می‌باشد. در این شیوه، کاربر و متخصص اطلاع‌رسانی به طور همزمان و بر مبنای عناصر دیداری و شنیداری، با هم در ارتباط هستند. در این مدل، خدمات از طریق وبکم و ابزارهای کنفرانس ویدیویی ارائه می‌گردد. مزیت این شیوه به دیگر شیوه‌ها این است که متخصصان اطلاع‌رسانی و کاربر در شرایطی تقریباً شبیه به محیط سنتی، حالات و حرکات یکدیگر را می‌بینند و امکان انجام مصاحبه مرجع نیز به صورت همزمان وجود دارد.

روبات‌ها:

در این شیوه از هوش مصنوعی برای جوابگویی به سؤالات مرجع استفاده می‌شود و کتابدار بر خلاف دیگر مدل‌ها دخالتی در پاسخگویی ندارد و از طریق هوش مصنوعی و با استفاده از اطلاعات پایگاه‌های اطلاعاتی و به مدد موتورهای پیشرفته جستجو، به پاسخگویی اقدام می‌شود. معروف‌ترین نمونه شناخته‌شده از این نوع خدمت مرجع، «اسک جیوز»^۶ می‌باشد که جواب سؤال را با سؤال می‌دهد.

هنگامی که جستجوگر سؤالی را می‌پرسد، رایانه در جواب او جمله‌ای سؤالی ارائه می‌دهد که جواب جستجوگر در آن است. مثلاً اگر سؤال این باشد که «پایتخت کشور ایران کجاست؟» پاسخ رایانه این جمله خواهد بود که «تهران پایتخت کدام کشور است؟» جستجوگر می‌تواند از طریق اسک جیوز با ابزارهای جستجوی دیگر مانند اکسایت^۷ و آلتاویستا^۸ ارتباط برقرار کند و از اطلاعات ذخیره شده در آن‌ها استفاده کند.

در سایت مرجع یاهو که از منظم‌ترین سایت‌ها در نوع خود است، موضوعات بر اساس سلسله مراتب تنظیم شده و جستجوگر از موضوعات کلی و عام به موضوعات فرعی و خاص هدایت می‌شود و به پیوندهای بیشتر دیگری در همان زمینه دست می‌یابد و می‌تواند دایره جستجو را وسیع‌تر یا خاص‌تر و محدودتر کند. از طریق این سایت می‌توان به منابع مرجع مانند دایره‌المعارف و فرهنگ‌های زبان و ... دست یافت.

نتایج مرجع دیجیتالی

مرجع دیجیتال انواع مختلفی از تأثیرات مثبت و منفی را باعث شده است که می‌توان آن‌ها را به سه گروه اصلی تقسیم بندی نمود:

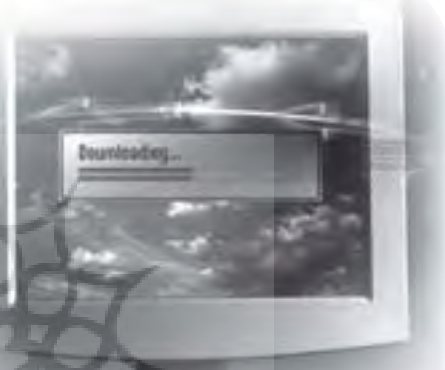
۱. نگرش‌ها

تغییرات در نگرش‌ها و توقعات نسبت به فرآیند تحقیق برای هر دو گروه کتابداران و محققان تغییر یافته است. کتابداران متوجه

- افراد می‌توانند پرسش‌های خود را به چندین مرکز ارسال کنند؛ افرادی که نوشتن به یک زبان برایشان راحت‌تر از صحبت کردن باشد، می‌توانند به راحتی پرسش خود را مطرح کنند. علاوه بر مزایای ذکر شده، مشکلاتی نیز در روند خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی وجود دارند که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- امکان قطع ارتباط به خاطر مشکلات فنی و در نتیجه نداشتن دسترسی به پست الکترونیکی وجود دارد.

- در برخی از پرسش‌ها، ارتباط دوسویه و دوجانبه لازم است.



- امکان مشاهده حرکات بدنی که در مصاحبه مرجع از اهمیت خاصی برخوردار است، در این شیوه وجود ندارد.

- آموزش سواد اطلاعاتی در خدمات مرجع رو در رو انجام می‌پذیرد، ولی از طریق پست الکترونیکی این کار مشکل است.

- ممکن است بعد از ارسال پرسش، کاربر مجبور باشد مطلبی را به آن اضافه کند که در صورت تکرار، این کار باعث اتلاف وقت می‌شود.

با وجود مزایا و معایب مذکور در پست الکترونیکی، این فناوری همچنان یک ابزار ارتباطی در بخش مرجع کتابخانه‌های استفاده‌کننده می‌باشد و برای پاسخگویی به مراجعان اینترنتی کتابخانه به کار گرفته می‌شود و می‌تواند پیش‌بینی کرد که همچنان، یکی از شیوه‌های پاسخگویی به مراجعان در عصر اطلاعات باقی خواهد ماند.

مدل ارتباطی مرجع همزمان:

گفتگوی اینترنتی:

رایج‌ترین نمونه این مدل، گفتگوی اینترنتی است که به صورت ارتباط همزمان و متن‌مبنا عمل می‌کند.

این فناوری از سال ۱۹۹۵ در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی به کار گرفته شده. کاربران با اجرای برنامه ویژه‌ای که در بخش مرجع کتابخانه‌ها قرار داده شده و اغلب با عنوان لایو چت مشخص می‌شود، با کتابدار ارتباط برقرار می‌سازند و پرسش خود را مطرح می‌کنند. کتابدار نیز به طور همزمان پاسخ و منابع موجود را ارائه می‌دهد. اولین مورد از کاربرد فناوری چت در بخش مرجع، مربوط به کتابخانه عمومی اینترنتی بوده که از برنامه‌هایی با عنوان مو استفاده می‌کرد.

خاص از کدام پایگاه های اطلاعاتی استفاده شود.

به طور کلی می توان گفت: کتابدار عمدتاً با راهنمایی دقیق کاربران برای مراجعه به بهترین مکان ها جهت یافتن پاسخ سؤالات و کاستن از یاس و سرخوردگی آنان تلاش می کند. (ا.کتس، ۱۳۸۶، ص ۵۶).

۳. تغییر در حجم کار

تعجبی ندارد که بسیاری از کتابداران با اضافه شدن منابع بیشتر و متفاوت تر افزایش حجم کار را گزارش دهند، بدون اینکه به تعداد کارکنان حرفه ای افزوده شود. مصاحبه های مرجع زیاد طول می کشند، زمان بیشتری صرف هر فرد می شود و کتابداران مجبورند راهنمایی های رسمی بیشتری را به کار قبلی خود اضافه کنند. زیرا قابلیت های ارتقاء یافته جستجو، به علاوه اضافه شدن مطالبی که ما هرگز به آن ها دسترسی نداشته ایم، دست کشیدن از یک پرسش را بسیار دشوارتر ساخته است. همانطور که نسخه برداری از فهرست نویسی

کتابداران را از کار با کتاب ها بی که تکمیل کار آن ها بیشتر طول می کشید، رها کرد. منابع الکترونیکی بیشتر برای کاربر نهایی نیز، کتابداران مرجع را با سؤالاتی مورد توجه بیشتری تنها گذاشته است. اما امکان موفقیت بیشتر از پیش شده و کتابداران مرجع نیز باید بیش از پیش اطلاعات داشته باشند. کتابداران مرجع همیشه برای یادآوری بیشتر منابع در محیط چاپی مشکل داشته اند. با اضافه نمودن منابع الکترونیکی بیشتر، این مشکل بزرگتر شده است. لازم است کتابداران مرجع در مورد چگونگی سازماندهی فایل های اطلاعاتی مطالب زیادی بدانند و دانش فنی

مسائل را داشته باشند، از قبیل آنچه که کاربر برای دسترسی به منابع کتابخانه از خانه و محل کار خود لازم دارد.

در حالیکه یافتن اطلاعات از بین این حجم اطلاعات بهتر و به روز می شود، اما حجم کاری کتابداران عملاً افزایش می یابد، آن هم به خاطر آنکه حجم راهنمایی و آموزش و عوامل دیگر که باید انجام شود به همراه گزینه های جدید که متناوباً اضافه می شوند. کتابداران مجبورند با فشار های کار افزایش یافته و همچنین با فشار های یک گام پیش بودن از مراجعه کننده مواجه شوند که این مسئله می تواند استرس زا باشد.

چه مثبت چه منفی، تقریباً همه موافق هستند که اکثر زمان کارکنان برای حل مسائل مشکل زا صرف می شود (مثلاً مشکلات پریتر، قفل کردن سیستم کامپیوتر...) همچنین تغییرات در الگوهای کارکنان می تواند یک تأثیر معکوس داشته باشد.

کارکنان مرجع، به خاطر وفور منابع مرجع از طریق ده ها ابزار مختلف (مثل سی دی رام شبکه یا مجزا، سیستم های پیوسته و کاتالوگ های اینترنتی و دیگر ابزار مرجع) انتقال می یابند و بیشتر آن ها واسطه های منحصر به فردی دارند؛ بیشتر از همیشه با

توقعات شدت یافته کاربران شده اند. بخشی به خاطر انفجار رسانه ای در مورد شگفتی های اینترنت و همه جایی شده شبکه جهانی وب می باشد که کاربران توقع دارند به همه سؤالات خود پاسخ دهند و یا تمام پروژه های خود را به صورت پیوسته انجام دهند. به گفته یکی از کتابداران در حال حاضر کاربران نمی پرسند که چطور می توانیم اطلاعاتی راجع به فلان موضوع پیدا کنیم، آن ها می پرسند کدام پایگاه اطلاعاتی را برای یافتن آن موضوع جستجو کنیم؟

اما می توان گفت کاربران تنها کسانی نیستند که توقعاتشان افزایش یافته یا نگرش آن ها تغییر کرده است. کتابداران مرجع نیز از گسترش منابع مرجع الکترونیک ابراز رضایت می کنند. آن ها معتقدند که می توان با اطلاعات کمی که مراجعه کنندگان در اختیارشان می گذارند، به اطلاعات زیادی دست یابند و این پیشرفت بزرگی است.

۲. تغییر در آموزش (نقش

کتابداران)

تحلیل گری این گونه اظهار نظر می کند که مطالعه در شبکه شباهت بسیاری به نوشیدن آب از شیلنگ آتش نشانی دارد. مطالب زیادی در آن است که هیچ فردی نمی تواند در طول عمر خود آن را مطالعه کند. در چنین وضعیتی دو راه برای بقاء وجود دارد: یکی آنکه به طور جدی گزینشی عمل کنیم و دیگری اتکاء به دیگران برای انجام چنین پالایشی است.^۹ توقعات افزایش یافته و (گاهی اوقات غیر واقعی) کاربران اشاره به تمرکز مجدد کارکنان کتابخانه برای راهنمایی و آموزش دارد و این

مسئله بدین خاطر است که پایگاه های الکترونیکی ما روز به روز پیچیده تر می شوند. در واقع زمان بیشتری برای نظارت بر کاربران در استفاده از پایگاه ها صرف می شود.

زیرا حتی کاربرانی که مهارت های کامپیوتری خوبی دارند در انتخاب پایگاه های اطلاعاتی، تبیین سیستم ها و ترکیب نتایج نیازمند کمک هستند.

نقش کتابداران مرجع در این محیط جدید و در حال تغییر هم سنتی و هم نو آورانه است. کتابدار مرجع باید پاسخ سؤالات را همانند گذشته پیدا کند و برای این هدف از اینترنت و شبکه های مرتبط استفاده خواهد کرد.

به خاطر امکانات و فرصت های گسترده، کتابدار باید به عنوان میانجی قادر باشد دقیقاً منابع مورد نیاز را انتخاب کند.

کتابداران نه فقط باید در جهت ارتقای اینترنت فعالیت کنند بلکه باید آن را به درستی به کاربران معرفی نمایند. در واقع می توان گفت کتابدار مرجع، ندای فردی در دریای رایانه ها و پاسخ های الکترونیکی است. متخصص مرجع هر کاری را انجام می دهد: نشان دادن نحوه ی کار اینترنت به افراد تا راهنمایی اینکه برای سؤالی

فرایندهای ذکر شده انکارناپذیر است و همیشه تعیین کننده خواهد بود. بنابراین گروه های کتابداری و اطلاع رسانی باید با تجدیدنظر در سرفصل ها و واحدهای درسی در مقاطع مختلف، زمینه را برای تربیت کتابداران ورزیده، آگاه و توانا آماده سازند؛ در غیراینصورت پیشرفت فناوری و کسب اعتماد به نفس از طرف کاربران، نقش کتابداران را کم رنگتر خواهد ساخت. اما اگر کتابداران بتوانند با هدایت و رهبری تغییرات به وقوع پیوسته، نقش خود را به نحو احسن بازی کنند، خواهند توانست در عرصه علم و فناوری، با ارائه نقش ارزنده و پاسخگویی به نیازهای جامعه کاربران، عرض اندام کنند. علت وجودی هر نهاد یا تخصص در پاسخگویی به یک نیاز جامعه نهفته است؛ بنابراین اگر علت وجودی کم رنگتر شود، معلول نیز دچار شکست و انقراض خواهد شد. کتابداری و اطلاع رسانی نیز از این قاعده مستثنی نیست.

● پیشنهاد می گردد برای این که سامانه میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه ها به طور مفید در خدمت جامعه کتابداری و اهداف آن باشد، قبل از طراحی میز مرجع دیجیتالی، نیاز اطلاعاتی کاربر و اطلاعات مورد نیاز کتابداران مشخص شود تا میز مرجع بر اساس این ویژگی ها طراحی گردد. به همین منظور باید مؤلفه های لازم برای پاسخگویی کامل، و تشخیص نیاز صحیح در آن گنجانده شود. بعد از طراحی این نظام خدماتی وب مبنا، به علت جدید بودن و ناشناخته بودن آن برای کاربران کتابخانه ها، باید اطلاع رسانی صحیح و درست درباره آن انجام گیرد.

● با توجه به اینکه امروزه خدمات مرجع الکترونیکی حیطه وسیعتری را نسبت به خدمات مرجع سنتی شامل می شود و گستره آن از حد یک سازمان و حتی یک کشور نیز فراتر رفته است؛ بنابراین تعیین استانداردهای مطلوب برای شیوه ها، ابزارها، کیفیت و حیطه همکاری ها ضروری به نظر می رسد.

چالش ها مواجه هستند، در عین حال که کارکنان بخش مرجع بیشتر نشده اند.

نتیجه گیری

با توجه به آنچه در طول این مقاله ارائه گردید، می توان به سه نتیجه کلی رسید:

● کتابخانه ها برای حفظ موقعیت خود به عنوان ارائه کنندگان پاسخ به نیازهای اطلاعاتی کاربران، سعی می کنند با استفاده از بهترین شیوه ها، مدام عملکرد خود را با توجه به نیازها و موقعیت های جدید کاربران ارتقاء بخشند و انعطاف پذیرترین ابزارها و شیوه ها را بکارگیرند تا بتوانند به نحو احسن پاسخ لازم را ارائه نمایند.

● پیشرفت فناوری ها نقش بسزایی در ارائه بهینه خدمات مرجع کتابخانه ها، بویژه خدمات مرجع داشته است. همان گونه که در طول مقاله بررسی شد فناوری اطلاعات و ارتباطات، شبکه های رایانه ای، و... نقش عمده ای در تحولات مربوط به ارائه این گونه خدمات داشته اند و می توان گفت که با ظهور این فناوری ها، ماهیت خدمات مرجع تثبیت شده و اشکال ارائه آن ها به طور شگفت آوری تغییر نموده است. در حال حاضر کتابخانه ها می توانند از نقاط مختلف با یکدیگر همکاری کنند، کاربران می توانند پرسش های خود را همزمان به چندین کتابخانه ارسال نمایند، متخصصین موضوعی به راحتی در دسترس کتابخانه ها و کاربران قرار دارند، و مسئله زمان و مکان برای ارائه پرسش و پاسخ های مرجع تا حدودی رنگ باخته است. بنابراین بهره گیری از فناوری های نوین در کار مرجع می تواند تحولات عظیمی را در کیفیت و شیوه ارائه این خدمات به وجود آورد.

پیشنهادهای

● نباید فراموش کرد که نقش مدیریت و عوامل انسانی در

پی نوشتها:

1. Asynchronous
2. Synchronous
3. Robots
4. Chat
5. Instant message
6. Ask Jeeves(<http://www.ask.com>)
7. Excite
8. Altavista
9. John Naughton - "Internet"- observer (London) - January 10-"1999 p.6.

منابع و ماخذ:

۱. پروین، انوار. ماخذ شناسی و استفاده از کتابخانه و منابع الکترونیکی در اینترنت. تهران: کتابدار، ۱۳۸۲.
۲. میز مرجع مجازی "کتابداری و اطلاع رسانی". شماره ۳. جلد ۵. پاییز ۱۳۸۱..
۳. کتس، ا. ویلیام. کتابخانه های الکترونیکی و کتابداران مرجع. ترجمه محسن عزیزی. تهران: کتابدار، ۱۳۸۴.
۴. کتس، ا. ویلیام. مرجع شناسی (تخصصی و عمومی فارسی و غیر فارسی). ترجمه آیدین آذری، محسن عزیزی و حمید محسنی. تهران: کتابدار، ۱۳۸۶.
۵. لارج، اندرو. جستجوی اطلاعات در عصراطلاعات: اصول و مهارتها. ترجمه زاهد بیگدلی. تهران: کتابدار، ۱۳۸۲.
۶. منصور، علی. اهمیت میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه ها و رهنمودهایی برای طراحی نرم افزار میز مرجع دیجیتالی با تاکید بر خدمات مرجع. میترا پشتوتنی زاده. نما. دوره ۲۱. شماره ۴. تابستان ۱۳۸۵.
۷. ویلسون، پائولا. وب سایتهای کتابخانه ای: تولید مجموعه ها و سرویسهای آن لاین. ترجمه عباس دولانی. تبریز، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۱۳۸۵.

<http://www.aftab.ir>

<http://ketabdar.org/magazine>