

خدمات مرجع دانشگاهی در هزاره جدید*

نویسنده: کارول تنوپیر

ترجمه: شهناز خدیوی**

چاپ رساندیم (در سال ۱۹۹۲ و ۱۹۹۵ و ۱۹۹۸)^۱. و حالا که در پایان سال ۲۰۰۰ و پایان دهه سال‌های ۱۹۹۰ و قرن بیستم فضای جدیدی شروع شده است، ما به زمان گذشته بازمی‌گردیم و بخش‌های مرجع این کتابخانه‌های دانشگاهی را مرور می‌کنیم. به این ترتیب نتایج یک دهه تغییرات-از سال‌های ۱۹۹۱ تا ۲۰۰۱-در سرویس خدمت‌رسانی مرجع دانشگاه به دست می‌آید.

زمینه تحقیق

کتابخانه‌های مورد تحقیق تماماً عضو انجمن کتابخانه‌های اختصاصی (ای.آرال)^۲ هستند. این انجمن غیرانتفاعی و اعضای آن بیش از ۱۲۰ کتابخانه در ایالات متحده آمریکا و کانادا هستند، ۱۱۰ مؤسسه از این تعداد از مؤسسات دانشگاهی به شمار می‌روند. این‌ها بزرگترین دانشگاه‌های تحقیقاتی در آمریکای شمالی را تشکیل می‌دهند که در سطح وسیعی مدارک مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا ارائه می‌دهند و همگی در صدر تحقیقات دانشگاهی قرار دارند. کتابخانه‌های این مؤسسه جهت هدایت این بخش از تکنولوژی قابل ملاحظه و از خدمات مهمی برخوردارند.^۳

پرسشنامه‌های ما در سال ۲۰۰۰-۲۰۰۱ به سرپرستان این کتابخانه که اعضای این انجمن هستند با پست الکترونیکی ارسال شد (پرسشنامه‌های سه بررسی قبل از طریق پست معمولی ارسال شده بود). امسال تعداد

ماشینی شدن برای کتابخانه‌های دانشگاهی مسئله جدیدی نیست. در پایان دهه ۱۹۸۰، در واقع تمام این کتابخانه‌ها برگه‌دان جستجوی پیوسته، پایگاه‌های سی‌دی‌رام، و جستجوی پیوسته منابع را دارا بودند. کتابخانه‌های دانشگاهی طرح‌های ماشینی شدن را به طور جدی از دهه ۱۹۷۰ پی‌گیری نمودند.

اما فقط در یک دهه، از سال ۱۹۹۱ تاکنون، تمرکز تغییرات در خدمات ارجاعی دانشگاهی قابل توجه و عمیق بوده است. بیشتر این تغییرات با پیشرفت سریع اینترنت ارتباط داشته است. در سال ۱۹۹۱، شبکه‌ای وجود نداشت، مجلات الکترونیکی اندکی موجود بود، ارتباط بین سرویس‌های مختلف نیز کم بود و شبکه ارتباطات محدودی وجود داشت. در هر حال، برای ما که در کتابخانه‌های دانشگاهی سال ۱۹۹۱ کار کرده‌ایم و آن‌ها که آن زمان را مشاهده نموده‌اند نیاز به تغییرات کاملاً محسوس بود.

احساس نمودن تغییرات بوجود آمده در فضای سال‌های آخر دهه منتهی به سال ۲۰۰۰ باعث شد تا بخش‌های مرجع کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی قرار گیرد تا بتوانیم این تغییرات را محاسبه نماییم. از شروع سال ۱۹۹۱، ما کتابخانه‌ها را هر سه سال یک بار در دهه اخیر بررسی نمودیم و نتایج را با جستجوی پیوسته به

*Tenopir, C. (2001) Reference Services the new millennium. From <http://www.findarticles.com/cf.html/>

** عضو هیئت علمی دانشگاه اصفهان

سی‌دی‌رام‌های کمتری باید استفاده نمائیم و همین طور از پایگاه‌های محلی کمتری نیز بهره بگیریم.» هم اکنون «سی‌دی‌رام»ها جایگاه خود را در کتابخانه‌های دانشگاهی از دست داده‌اند و به عنوان یک محصول قدیمی محسوب می‌گردند. در حالی که کتابداری اظهار می‌دارد: «تغییر اساسی برای ما تغییر دادن پایگاه سی‌دی‌رام به پایگاه وب است.» به غیر از خریداری چند پایگاه سی‌دی‌رام، تأکید بر مشترک شدن در وب است. عناوین باقیمانده روی سی‌دی‌رام‌ها منابعی بسیار ویژه هستند که در فرمت‌های دیگر قابل دسترس نمی‌باشند و معمولاً به زبان انگلیسی نیستند. عده‌ای هم اکنون سی‌دی‌رام را از طریق سیستم امانت دولتی دریافت می‌دارند و کمتر دست به خرید آن می‌زنند. در واقع نسل آن‌ها رو به انقراض است.

عدم تأکید بر خدمات با واسطه

خدمات جستجوی پیوسته با واسطه (که کتابدار جستجوی مطلب را در ازای دریافت حق‌الزحمه برای کتابخانه انجام دهد) دیگر پایان یافته است-هم در تعدادی از کتابخانه‌های دانشگاه و هم در تعدادی از جستجوهای که هر ساله در دانشگاه‌ها صورت می‌گرفته است، ۵۵ مورد از ۷۰ مورد پاسخ (۷۹٪) هوز جستجوی با واسطه را که بیشتر از طریق دیالوگ (۹۵٪) و (اس.تی.ان) (۴۴٪) بوده است ارائه می‌نماید. اما ضرورتاً داشتن سرویس دیالوگ بیانگر استفاده از آن نیست. کاهش جستجوی با واسطه در بیشتر این کتابخانه‌ها اتفاق افتاده است، و مرکز توجه به دسترسی بیشتر به منابع الکترونیکی برای دهها هزار مراجعه‌کننده نهایی مطلوبتر به نظر می‌رسد. برای بیشتر بخش‌های مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی، امروزه سرویس جستجوی پیوسته با واسطه مانند Dialog از اهمیت چندانی برخوردار نیست. حتی یک یا دو نفر از پرسنل بخش‌های مرجع بزرگ ممکن است کاری برای جستجوی با واسطه داشته باشند- در حقیقت یکی از پاسخ‌دهندگان مطمئن نبود که معنی سرویس نامبرده چیست.

۷۰ کتابخانه پاسخنامه‌ها را ارسال داشته بودند که ۶۴٪ از پاسخنامه‌ها را تشکیل می‌دهد. در بررسی اخیر، پرسشنامه هم برای سرپرست بخش خدمات مرجع فرستاده شدند (در مقایسه با میزان پاسخها که ۸۱٪ در سال ۹۱/۲ و ۸۵٪ در سال‌های ۹۴/۵ و ۶۲٪ در ۹۷/۸ بوده است. اینها دانشگاه‌های بزرگی هستند که دهها هزار دانشجو را از طریق کتابخانه‌ای شعبه‌ای زیادی در محوطه دانشگاه سرویس می‌دهند. ۹۰٪ از پاسخنامه‌ها در حدود ۱۰/۰۰۰ یا بیشتر به دانشجویان تمام وقت (اف.تی.ای) و ۲۴/۳٪ به ۳۰/۰۰۰ یا بیشتر از دانشجویان خدمات ارائه می‌دهند. از این دانشگاه‌ها بیش از ۲۰ کتابخانه در محوطه دانشگاه می‌باشند. تمامی این کتابخانه‌ها دسترسی از راه دور به بعضی از منابع الکترونیکی را دارا می‌باشند، و در سطح وسیعی (۸۶٪) بیش از صد پایگاه اطلاعاتی برای مشتریان کتابخانه‌های خود را دارند.

سطوح انتخاب‌های الکترونیکی

کتابخانه‌های تحقیقاتی دانشگاهی فرمت‌های الکترونیکی و انتخاب‌های دیگری را که در طی دهه اخیر بوجود آمدند به سرویس خدمت‌رسانی اضافه نمودند. سی‌دی‌رام، تحویل پایگاه‌های اطلاعاتی به کامپیوترهای محلی، جستجوی پیوسته با واسطه، جستجوی پیوسته مراجعه‌کننده نهائی، و شبکه جهانی، به ترتیب مورد توجه قرار گرفتند. در طی یک دهه، همانطور که انتخاب‌های جدید اضافه می‌شدند و گسترش پیدا می‌کردند، انتخاب‌های قدیمی، در بیشتر قسمت‌ها، هنوز پا بر جا بودند. تمامی و یا بیشتر انتخاب‌های الکترونیکی همزمان در حال حاضر ارائه می‌گردند، و محیطی پیچیده در کتابخانه‌های امروزی پدید آورده‌اند.

با وجود این که بیشتر کتابخانه‌ها در تمامی شکل‌ها منابع را ارائه می‌دهند، تأکید صریح تحولات به تولیدات متکی بر شبکه (وب) مشاهده می‌گردد. ارجاع به منابع الکترونیکی برای پرسنل و مراجعه‌کننده ساده‌تر شده است. از زمانی که شبکه (وب) به عنوان یک جریان اصلی انتخاب گردیده است. کتابداری اظهار داشته: «ما حالا از

خدمات جستجوی پیوسته برای مراجعه‌کننده نهایی

تأکید دانشگاه‌ها مطمئناً بر فراهم آوردن هر چه بیشتر اشتراک جستجوی پیوسته (ترجیحاً شبکه وب) و پایگاه‌های داده‌ها برای دانشجویان و اعضای دانشکده‌ها میباشد. فقط در دهه گذشته، کمتر از نیمی از این کتابخانه‌ها (۴۵٪) از سرویس مراجعه‌کننده نهایی برخوردار بودند، و حالا تقریباً تمامی آن‌ها (۹۰٪) از این نوع خدمات بهره‌مندی‌برند و خدمات گوناگونی به مراجعین ارائه می‌نمایند. خدمات ارائه اطلاعات کتابشناسی منابع و ارائه متن کامل مجلات بسیار فراگیر بوده است از جمله استفاده از لکسیس-نکسیس، پر کوست، ا.سی.ال.سی و سیلورپلاتر.

جستجوی پیوسته کتابشناسی منابع، متن کامل و پایگاه‌های راهنمایی چنان در صحنه مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی وارد شده است که به سختی می‌توانیم به یاد بیاوریم چنین خدماتی قبلاً ارائه نمی‌شدند. و به گفته یکی از کتابداران دانشگاهی مهمترین تغییر در خدمات مرجع در چند سال اخیر وسعت استفاده از «وب» و تأثیرگذاری آن در عدم استفاده از منابع چاپی بوده است. امروزه کتابخانه‌های دانشگاهی بر استفاده از سرویس‌رسانی مستقیم جستجوی پیوسته جهت پاسخگویی به سئوالات مرجع تأکید دارند تا استفاده از سایر منابع و رسانه‌ها بخصوص منابع چاپی (با وجود این که بسیاری هم هنوز استفاده از منابع چاپی را در کمک‌رسانی به مراجعه‌کننده در نظر می‌گیرند و زمانی که منبع چاپی انتخاب ارجح باشد از آن استفاده می‌نمایند). از آنجا که خدمات جستجوی پیوسته فراوانی در این کتابخانه‌ها وجود دارند و در فرمت‌های گوناگونی ارائه می‌شوند کمک به مراجعین از طریق مختلف صورت می‌پذیرد: مثلاً مراجعه‌کننده ابتدا از پایگاه اطلاعاتی استفاده می‌کند سپس مجله را در بروشورها می‌یابد و سپس یک پایگاه اطلاعاتی دیگر و آنگاه استفاده از سایت مجله الکترونیکی جهت یافتن متن کامل را دنبال می‌نماید.

وب مجانی یا وب با پرداخت حق‌الزحمه

تشخیص اهمیت منابع وب با پرداخت حق‌الزحمه، منابع وب مجانی و یا منابع کتابخانه مشکلاتی بوجود آورده است. تا حدی علت را می‌توانیم پذیرفتن آگاهانه کتابخانه‌ها از وب بصورت یک طرح استاندارد بدانیم. طرح وب را مراجعین درک نموده‌اند. به گفته کتابدار یک کتابخانه: «تبدیل پایگاه‌های اطلاعاتی به پایگاه‌های شبکه‌ای همه چیز را تغییر داده است. دانشجویان طرز استفاده از وب را می‌دانند، پس نیاز کمتری به آموزش استفاده از پایگاه داده‌ها خواهند داشت. هنوز در انتخاب یک پایگاه داده‌ها نیاز به همراهی دارند و اطلاعاتی از چگونگی ظهور و پدید آمدن این پایگاه‌ها بدست نیاورده‌اند تا استفاده صحیح و کاربردی منابع آن را بدانند.»

آموزش استفاده از اینترنت و وب با پرداخت حق‌الزحمه و وب مجانی هم در بخش خدمات مرجع بسیار مهم است. این کتابخانه‌ها انواع آموزش‌ها را دارا هستند و روش‌های گوناگون آموزشی ارائه می‌نمایند از جمله برنامه گروهی، آموزش موضوعی خاص به شکل گروهی، آموزش یاری رساندن برای استفاده از کامپیوتر (سی.ای.آی.)^۵، راهنمای چاپ شده و آموزش انفرادی.

چون یکی از امتیازات پایگاه‌های وب آن است که جستجوی آن‌ها بدون آمدن به کتابخانه‌ها امکان‌پذیر است، آموزش از راه دور بسیار مهم تلقی می‌شود. (۴۴ واحد از ۷۰ واحد) این کتابخانه‌ها هم اکنون آموزش‌هایی از راه دور ارائه می‌دهند که از طریق ابزارهای آموزشی مختلفی صورت می‌گیرد.

سئوالات کمتر-وقت بیشتر

آموزش دادن امری است که تلاش دارد با در نظر گرفتن پیش‌بینی‌های لازم به پاسخگویی سئوالات بپردازد، قبل از آن که این سئوالات به صورت مسئله یا مشکلی مطرح شوند. در بیشتر کتابخانه‌ها، تعدادی از سئوالات که به کتابداران مرجع می‌رسد در دهه اخیر، نسبت به گزارش افزایش مراجعه‌کننده نهایی به پایگاه‌های داده‌ها روی سی.دی.رام در سال‌های آخر دهه ۱۹۸۰، نشان می‌دهد که از حجم سئوالات کاسته شده است. اما

ارزیابی منابع مورد استفاده دانشجویان از اهمیت خاصی برخوردار است. دانشجویان بخصوص در استفاده از اطلاعات بازیابی شده باید دید انتقادی بدست آورند و به انتخاب‌های مختلف توجه داشته باشند. یک کتابدار می‌گوید: «تغییر اساسی در فکر استفاده کننده از جستجوی پیوسته شکل گرفته است که آیا این منابع (بهترین) هستند یا نه».

دیگری می‌گوید: اعتماد کورکورانه به منابع بازیابی شده مطلب تازه‌ای نیست: «عادت بر این بوده است که آنچه به چاپ رسیده است باید صحیح باشد! و حالا، اگر روی جستجوی پیوسته مطلبی آمده است پس با ارزش است». بعضی از مراجعین جهت ارزیابی کیفیت منابع، دیگران را به کمک می‌طلبند، حتی در محیط شبکه وب، یک کتابخانه گزارش داده است که «تقاضاهای مشورت‌های اختصاصی در جایی که مراجعین نیاز به راهنمایی دارند برای یافتن بهترین منبع در اینترنت افزایش یافته است». با کمال خوشوقتی کتابداران مرجع ساعات زیادی را صرف آموزش دانشجویان برای اندیشیدن فراتر از استفاده از شبکه وب را به عهده دارند و انتخاب بهترین منبع برای مطالعه را با در نظر گرفتن زمینه موضوعی در نظر می‌گیرند.

کتابداران مرجع از وقت‌گیر بودن آموزش مرحله به مرحله گزارش می‌دهند. یکی از پاسخگویان توضیح داده است که «آموزش نه تنها شامل پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزار می‌گردد، بلکه شامل در نظر گرفتن طرح منطق بولی، تکنیک‌های جستجو، فرمان‌های سرچ و ویندوز، نت‌اکیپ، ماوس و جریان اطلاعات تحقیقی و غیره نیز می‌گردد». ما عملاً در حین جستجو به ازای بیشتری از اطلاعات می‌رسیم، در حالی که مراجعه کننده ممکن است یک سؤال را پرسیده باشد، زیرا جریان جستجو طولانی‌تر و پیچیده‌تر از یک امر ساده و رسیدن به یک پاسخ است. در واقع میز مرجع اهداف گوناگونی را در حین خدمت‌رسانی دنبال می‌کند. پاسخگوی دیگری می‌گوید: «پاسخ دادن به سؤالات مرجع اغلب اوقات هم پاسخ به سؤال و هم آموزش مراجعه کننده را به دسترسی به منابع مفید در جستجوی پیوسته نیاز دارد» و دیگری می‌گوید:

کتابداران می‌گویند به طور متوسط پاسخ به سؤالات اخیر به زمان بیشتری نیاز دارد. چرا؟ دلیل آن، بنا به گزارشی این است که «سؤالات مرجع پیچیده‌تر و مشکل‌تر شده‌اند» و یا مراجعین خود پاسخ سؤالات ساده را می‌یابند و تنها سؤالات پیچیده را که نمی‌توانند پاسخ آن را بیابند مطرح می‌نمایند. و یک کتابدار «تغییر مهم» را در آن می‌بیند که سؤال مرجع با این مقدمه که، «من در وب جستجو کردم ولی نتوانستم آنچه را که می‌خواستم بیابم، لطفاً کمک کنید»، مطرح می‌کند.

سطح انتظارات بالاتر رفته است و این امر باعث شده است که سؤالات مشکل‌تر و پیچیده‌تری مطرح شوند. یکی از کتابداران می‌گوید: «دانشجویان دوره کارشناسی سؤالات مشکل‌تری را مطرح می‌نمایند و امکان دسترسی به منابع بیشتری را مطالبه می‌کنند. بیشتر مراجعین به دلیل وجود اینترنت، انتظار دارند پاسخ سؤالات پیچیده را پیدا کنیم و زمانی که آنها را به کتاب ارجاع می‌دهیم برایشان امری غیر منتظره است!».

یکی دیگر از دلایل طولانی شدن زمان رسیدن به پاسخ، وسعت منابع است. بخصوص در زمینه منابع الکترونیکی، که در حال حاضر در دسترس هستند. ارزیابی این منابع جهت پاسخ دادن به سؤالات مراجعین وقت بیشتری را می‌طلبد. تصمیم‌گیری در مورد انتخاب بهترین منبع برای پاسخ دادن به مراجعین مشکلاتی داشته است، چنانچه کتابداری این گونه توضیح می‌دهد: «همیشه منبعی را معرفی می‌کردیم، دوره‌های زمانی منابع را در نظر می‌گرفتیم، توانایی مراجعین را در نظر داشتیم و حالا امکانات متن کامل، سرعت اینترنت، انتخاب نرم‌افزار برای مطلب پایگاه‌ها و مسائلی از این قبیل هم اضافه شده است». مراجعین اغلب از تنوع منابع الکترونیکی که هم اکنون در اختیار آنها قرار دارد اطلاع ندارند (تنها الکترونیکی بودن منابع را در نظر می‌گیرند). حتی در دنیای جستجوی پیوسته، بسیاری از انتخاب‌های قابل دسترسی «همیشه قابل مشاهده نیستند، مثلاً: متن کامل مطلب، دسترسی الکترونیکی به آرشیو، دسترسی به این منابع آن قدر آسان نیست که بگوییم به بخش مجلات یا مخزن کتابخانه مراجعه نمائید».

می‌دهد که «شمار سئوالات پست الکترونیکی هر ماهه رو به افزایش است. از طریق پست الکترونیکی و ارتباط با میز مرجع حدود ۵۰٪ از این سئوالات از خارج از مؤسسه خود ما بوده است.»

گزارش دیگری بیان می‌دارد که خدمات ارجاعی مجازی رو به افزایش است. «سه سال قبل، پست الکترونیکی ما توسط دو نفر اداره می‌شد (یک کمک کتابدار و یک کتابدار نوبت شب). امروزه تمام پرسنل میز امانت در این مسئولیت مشارکت دارند. در طول ساعات کار اداری، ما یک سرویس جداگانه برای پاسخ‌گویی به سئوالات از طریق تلفن، پست الکترونیکی و گفتگوی جستجوی پیوسته برقرار نموده‌ایم.»

تعدادی از این کتابخانه‌ها گزارش داده‌اند یک خط گفتگو جهت جستجوی پیوسته برقرار نموده‌اند و بسیاری هم در فکر ایجاد یک چنین سرویسی در آینده نزدیک هستند. مراجعین عادت کرده‌اند که تحقیق کتابخانه‌ای را از طریق جستجوی پیوسته و از راه دور انجام دهند.

سواد کامپیوتری در مقابل سواد اطلاعاتی

شکی نیست که دانشجویان سال ۲۰۰۱ استفاده مطلوب‌تری از کامپیوتر به نسبت دانشجویان سال ۱۹۹۱ و حتی ۱۹۹۷ داشته باشند. بیشتر آن‌ها در منزل کامپیوتر خواهند داشت و یا از شبکه‌هایی در خوابگاه استفاده خواهند نمود. گروه کثیری از کامپیوتر استفاده می‌کنند و استفاده روزانه از اینترنت برای مدارس و فعالیت‌های شخصی صورت می‌گیرد. این پدیده می‌تواند نشانگر آن باشد که سئوالات تکنیکی از نوع سئوالات پیشرفته مطرح گردد، اما این بدین معنی نیست که دانشجویان کارشناسی دانشگاه‌های امروز اطلاعاتی را کاملاً می‌شناسند. «بر اساسا یک پاسخ، زمان‌های گذشته متعلق به کسانی بود که اصلاً کامپیوتر را نمی‌شناختند، در نتیجه سواد کامپیوتری رشد پیدا کرده، اما سواد اطلاعاتی در واقع رشد نیافته است. با وجود این که بیشتر دانشجویان این مسئله را یک هنر یا نبوغ می‌پندارند اما اطلاع چندانی نسبت به شکل‌گیری اطلاعات بدست نیاورده‌اند.»

«ما اصولاً نحوه آموزش استفاده از کتاب را نداشتیم، اما چنین آموزشی در مورد منابع الکترونیکی وجود دارد. در حالی که بخش مرجع بهترین محل برای این آموزش نیست، اما مهم به حساب می‌آید.»

سئوالات تغییر یافته‌اند

پاسخ به سئوالات زمان بیشتری را نیاز دارد زیرا طبیعت سئوالات تغییر یافته است. سئوالات تکنیکی بیشتر پرسیده می‌شود از قبیل «درباره وسایل و تجهیزات، نرم‌افزارها، مدل ارتباطات، درباره چاپ و ذخیره‌سازی و پست الکترونیکی». اعضای دانشکده و دانشجویان تحصیلات تکمیلی سئوالاتشان بیشتر مربوط به بسته‌های نرم‌افزارهای تخصصی است، (مانند مدیریت مرجع و اندنوت) یا درباره شکل خاص منابع تخصصی (مانند هات‌میل و پی‌دی‌اف). سئوالات مربوط به مدل ارتباطات و شبکه‌سازی ممکن است کاملاً گیج‌کننده و خاص یک محیط خاص اداری و یا محیط خانواده باشد. علاوه بر آن، در بسیاری از دانشگاه‌ها، کتابخانه‌ها در حال حاضر سئوالات تکنیکی مربوط به کامپیوتر را دریافت می‌کنند که به منابع کتابخانه‌ها ارتباطی ندارند، زیرا آزمایشگاه‌های کامپیوتری عمومی ممکن است در کتابخانه وجود داشته باشد و سایر دفاتر دانشگاهی بعد از ساعت پنج بعدازظهر بسته باشد.

در حالی که دسترسی داشتن به منابع کتابخانه لزوماً آمدن به کتابخانه را نیاز ندارد، خدمات ارجاعی نیز مدت زمانی است که فقط محدود به افرادی که به کتابخانه می‌آیند نمی‌شوند. این مسئله از سال ۱۹۹۱ یک تغییر اساسی بوده است، از زمانی که پایگاه سی‌دی‌رام در خدمات ارجاعی کتابخانه‌ها یک تکنولوژی اثرگذار بحساب می‌آید. خدمات ارجاعی دانشگاهی هم اکنون شمار بیشتری از سئوالات را از طریق وسایل الکترونیکی دریافت می‌دارد- از طریق فرم‌های مرجع جستجوی پیوسته، و از طریق سرویس، «از یک کتابدار پرسید»، ارتباط با صفحات وب را برقرار می‌نماید، ارتباط مستقیم پست الکترونیکی به میز مرجع، و در تعدادی از کتابخانه‌ها، زمان واقعی جهت مصاحبه مرجع انجام می‌گیرد. یک کتابخانه بزرگ گزارش

سنی - از جوانترین که ۲۵ ساله است تا مسن‌ترین که ۷۲ ساله است) در خدمات الکترونیکی وارد شده‌اند، و سخت‌کوشیده‌اند تا مهارت‌های لازم را بدست آورند.

ایجاد فرصت برای «پیشرفت جاری پرسنل اساسی است»، دیگری اظهار می‌دارد، «کارها زیاد، اما وقت کم» است. چندین نفر نیز گزارش داده‌اند که بسیاری از فعالیت‌های «سنتی» را کنار گذاشته‌اند تا وقت بیشتری برای اعضای هیئت علمی دانشگاهی داشته باشند، و وقت بیشتری برای هر یک از دانشجویان صرف شود تا در صفحه‌بندی وب، در ایجاد خدمت مجازی، و سواد اطلاعاتی موقعیت فراهم گردد.

یکی از کتابداران می‌گوید: داشتن اعتماد به نفس و پذیرش خود که نکته اساسی در کتابداران مرجع دانشگاهی هزاره جدید نیز خواهد بود هنوز هم شاخص مهمی است: «من می‌خواهم بگویم عملاً شغل ما تغییر اساسی نکرده است. مسئله ارتباطات با مراجعین هنوز مسئله مهمی به حساب می‌آید. بله ما منابع الکترونیکی بیشتری داریم اما مرکز توجه باز هم ارتباطات است، چه در جستجوی پیوسته و یا ارجاعات شخصی. کتابداران در عمل، وقت بیشتری را در برقراری همکاری با دانشکده‌ها صرف می‌کنند، بخصوص در جمع‌آوری منابع مفید از شبکه وب. با وجود این که منابع جدید به طور مستمر زیاد شده‌اند، ما در همکاری با آن‌ها و سازگاری با شکل‌های جدید منابع کوشیده‌ایم». و دیگری می‌گوید: «به هر حال من احساس می‌کنم در مورد تکنولوژی جدید-آن‌ها را دوست دارم و از آن‌ها نیز بیزارم-زیرا بدون آن‌ها دیگر نمی‌توانیم کار مفیدی ارائه نماییم».

تغییرات در هزاره جدید

در ده سال یا حتی پنج سال گذشته، افزایش فرمت‌های بیشتر و عناوین بیشتر فضای پرهیجانی در ایجاد تغییرات به وجود آورده است. تازگی پدیده فرمت‌های سی.دی.رام در سال ۱۹۹۱ برای بسیاری از کتابداران مرجع که پاسخ سئوالات بررسی ما را داده‌اند گنج‌کننده به نظر می‌رسید، زیرا آن‌ها یک پدیده جدید را از منابع تجربه می‌نمودند که از منابع چاپی به سوی منابع دیجیتالی تجربه جدیدی به حساب می‌آمد. (همه چیز

آن‌ها جستجوگران ماهری در وب هستند، اما معمولاً دربارهٔ دیگر منابع و حتی منابع مربوط چیزی نمی‌دانند. «بزرگترین مسئله برای بوجود آمدن این عقیده در سه سال گذشته مربوط می‌شود به این که دانشجویان کارشناسی معتقدند همه اطلاعات در وب وجود دارد. اگر از آنها بخواهیم این روش را ترک کنند وقت خود را هدر داده‌ایم، ولی فرصت خوبی است که آن‌ها را با منابع مربوطه آشنا سازیم». کتابخانه‌های دانشگاهی برای این منظور و بهبود بخشیدن سواد اطلاعاتی در محوطه‌های دانشگاه تلاش دائمی و پی‌گیری دارند.

کتابداران مرجع

ما دربارهٔ تغییراتی که در شغل کتابداران مرجع در سه سال اخیر رخ داده است سؤال کردیم. در حرفه‌ای که در اواسط دهه ۱۹۹۰ شروع شده است، این کتابداران در بیشتر بخش‌های کار مرجع آن را یک موهبت و گاهی هم بسیار جالب توصیف کرده‌اند. می‌گویند شانس پیدا نمودن پاسخ مناسب افزایش یافته است. علاوه بر این، «تکنولوژی جدید با روزآمد سازی و ذخیره‌سازی تصاویر کامپیوتری به مراجعین و مدیریت دانشگاهی از طریق سرویس‌رسانی خدمات مرجع، کمک شایانی نموده است». هنوز راه زیادی برای رسیدن به تغییرات بیشتر باید پیموده شود و کارهای زیادی باید صورت بگیرد. بسیاری گزارش کرده‌اند که ساعات زیادی در ارزیابی منابع الکترونیکی جدید صرف نموده‌اند، و با تغییرات در موتورهای جستجو و عملکرد سیستم‌ها و سازگارشده با پیشرفت تکنولوژی پیشرفته‌اند. چگونه کتابداران خود را به این تغییرات وفق داده‌اند در این پاسخ آمده است: «این انفجار (در منابع) برای کتابداران تغییر در پذیرش خود را فراهم آورده، و آنها ضرورت اطلاع یافتن از تمام منابع را احساس می‌کنند. تکنولوژی جدید به آن‌ها کمک می‌کند اما تا حدودی که به آن دسترسی داشته باشند - در دنیای جدید کتابداران بدینگونه ارزیابی می‌شوند و دسترسی آن‌ها به منابع تکنولوژی است که ملات قرار می‌گیرد».

تعدادی نیز این گونه گزارش داده‌اند که: «من احساس می‌کنم تمام پرسنل مرجع (در تمام سطوح

وب جهانی، هم به عنوان شکل ارائه و هم حمل منابع، تقریباً یک اثر آرام بخش داشته است، به طوری که کتابخانه‌ها فعالیت‌های خود را به این شکل مقتدر و غالب متمرکز نموده‌اند و حالا برای بیشتر مراجعین و پرسنل به صورت آشنا درآمده است.

به علت توقفی که در ارائه شکل‌های جدید بنا به تمرکز و توجه خاص به شبکه وب بوجود آمده است، تغییرات مهم و عمیقی در بخش‌های مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی رخ داده است. این تحولات رسیدن به یک بلوغ جدید در تکنولوژی و نشان دادن علائمی از آرام گرفتن آن در یک قرن جدید از مرجع الکترونیکی را حاکی خواهد بود. برای کتابداران مرجع در هزاره جدید، منابع و خدمات الکترونیکی بمنزله روش دلخواهی است که انتظارش را می‌کشیدند.

<http://www.arIorg>

full time equivalent (FTE)

Computer-assisted instruction (CAI)

تغییر کرده است - یکی از پاسخگویان بررسی این سال شکایت می‌کرد که سئوالات قدیمی شده‌اند - بخصوص تأکید بر پایگاه‌های دیسک‌های نوری، که دیگر دارند از میدان خارج می‌شوند). پدیده سی.دی.رام در واقع شروع کار بود. و هر سال به نظر می‌رسید که یک فرمت جدید از اطلاعات عرضه خواهد شد. این شکل‌های جدید در مجموعه‌سازی، در مشخصات سخت‌افزارها «پرسنل» و بودجه بخصوص در طی هشت سال اول دههٔ اخیر تأثیر گذاشتند.

با وجود این که انتخاب‌های جدید (مانند ماشین خواندن کتابهای الکترونیکی) و تعداد بی‌شماری عناوین جدید توسط کتابخانه‌ها افزوده می‌شدند، اضافه نمودن «بیشتر و بیشتر» منابع به طور ساده مهمترین پیام سال‌های اخیر در این دهه نبوده است. ایجاد پدیده شبکه

پی‌نوشت‌ها:

Tenopir & Neufang, 1992 and 1995; Tenopir & Ennis, 1998.

The Association of Research Libraries (ARL)

منبع:

Tenopir, Carol and Lisa A. Ennis. "The Digital Reference World of Academic Librarians". ONLINE. 19 (July/August 1998): pp. 22-28.

Tenopir, Carol and Lisa A. Ennis. "How Digital Reference Is Impacting Librarians and Library Users". ONLINE. 19 (November/December 1998): pp.82-88.

Tenopir, Carol and Ralf Neufang. "Electronic Reference Options: Tracking the Changes". ONLINE. 19 (July/August 1995): pp. 67-73.

Tenopir, Carol and Ralf Neufang. "Electronic Reference Options: How They Stack Up in Research Libraries". ONLINE. 16 (March 1992): pp. 22-28.

Tenopir, Carol and Ralf Neufang. "The Impact of Electronic Reference on Reference Librarians". ONLINE. 16 (May 1992): pp. 54-60.

Carol Tenopir is professor, School of Information Sciences, University of Tennessee, Knoxville; Lisa A. Ennis (liennis@mail.gcsu.edu) is reference/instruction librarian at Georgia College & State University, Milledgeville.