

مرجع سیار: نگرشی نو در ارائه خدمات به کاربران^۱

مارتین کورتویس^۲

ترجمه ملیحه خوش تراش سندی^۳

تاریخ دریافت: ۸۰/۲/۳

چکیده: به منظور ارائه کمک به کاربران در ایستگاه‌های کاری، کتابداران سیار در حوزه مرجع در حال تردد هستند. افزایش چشمگیر شمار منابع الکترونیکی وجود کتابدار مرجع سیار رابه عنوان روشی کارآمد برای ارائه کمک به استفاده کنندگان در محل ضروری ساخته است. اگرچه بسیاری از کتابخانه‌ها کتابدار مرجع سیار را پیشنهاد می‌کنند، این کار مشکلاتی را به همراه دارد که به این شرح است: ورود به حریم شخصی کاربران؛ - بی میلی برخی کتابداران برای ارائه خدمات سیار؛ عدم تسلط بر سؤالات فنی اساسی، و جز آن. روی هم رفته، طبق گزارش‌های کتابداران، استفاده کنندگان از خدمات سیار کتابخانه‌ها استقبال و فدردانی کرده و بسیاری از کتابداران در تلاش‌اند تا ابزار و وسایل رسمی را برای ارائه خدمات سیار مهیا کنند. نویسنده مقاله نکات مهم مورد بحث درباره خدمات مراجع سیار در LIBREF-L را خلاصه کرده و دلایل اینکه چرا کتابداران باید سیار باشند را ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: مرجع سیار، ارائه خدمات، کاربران، ایستگاه‌های کاری، منابع الکترونیکی

مقدمه

گسترش سریع شبکه وب و سایر منابع الکترونیکی، باعث شده تا کتابخانه‌ها در شیوه‌های سنتی ارائه خدمات مرجع تجدید نظر کنند. میز مرجع مرکز خدمات بخش مرجع کتابخانه‌ها بوده و کماکان نیز ادامه دارد. میز خدمات مرجع نقطه کانونی کاربران و اساس کار عملیات کتابداران است. در هر حال تأثیر منابع اطلاع‌رسانی الکترونیکی و رشد ایستگاه‌های کاری

1. Roving Reference: A New Approach to User Services. 2. Martin Courtois

۳. کتابدار دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه شهید بهشتی و دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

عمومی چالشی است با این نگرش سنتی. کاربران استفاده از فرهنگ‌ها، دایرةالمعارف‌ها، فهرست‌نشریات ادواری و سایر منابع مرجع الکترونیکی را به مجموعه مراجع چاپی، ترجیح می‌دهند، و در این راستا دگرگونی از میز مرجع به سوی ایستگاه‌های کاری عمومی به عنوان دروازه‌های اطلاع‌رسانی به چشم می‌خورد.

تعداد زیادی از کتابخانه‌ها با برقراری خدمات سیار، به این تحول تعامیل نشان داده‌اند. خدمات مرجع سیار از جمله کارهای یک کارمند کتابخانه است که در حوزه مرجع و یا دیگر قسمت‌های کتابخانه تردد می‌کند تا به کاربر کمک کند. در واقع یک کتابدار مرجع سیار به استقبال کاربر می‌رود قبل از اینکه او از میز مرجع تقاضای کمک کند.

کتابدار مرجع سیار می‌تواند حوزه کمک خود را برای کلیة کاربران گسترش دهد، اما هدف ما در این بحث، روی ایستگاه‌های کاری عمومی متمرکز شده است.

اگرچه بسیاری از فعالیت جست‌وجو و یافتن منبع مرجع به ترک کردن میز مرجع و همراهی با کاربر تا ایستگاه کاری نیاز دارد، اما ما این نمونه کارها را جزء خدمات سیار نمی‌دانیم، خاصه اگر کاربر خود برای کمک به میز مرجع مراجعه کرده باشد.

چرا مرجع سیار؟

سوپ^۱ و کاتزر^۲ در تحقیق سال ۱۹۷۲ خود به این نتیجه رسیدند که اکثریت کاربرانی که سؤالی‌هایی در ذهن خود دارند، برای کمک گرفتن به میز مرجع مراجعه نمی‌کنند^(۱).

با رویکرد همه جانبه به سوی فهرست‌های قابل دستیابی عمومی پیوسته (اوپک)^۳ و پایگاه‌های اطلاعاتی دیسک فشرده در اواخر دهه ۸۰ و اوایل دهه ۹۰ این مشکل تشدید شد. با توجه به اینکه غالباً کاربران در استفاده از نظام‌های جدید به‌طور مؤثر مشکل داشتند، از این رو بخش‌های مرجع سیار درصدد برآمدند تا خدمات سیار را به عنوان راه‌حلی در موارد نیاز برای کمک به کاربران ایجاد کنند. در سال ۱۹۹۲ برگمن^۴ و منتو^۵ طی مقاله‌ای به شرح و بسط مرجع سیار در کالج بوستون پرداختند^(۲).

کتابداران بخش مرجع و بخش‌های دیگر ضمن تردد در بخش اطلاع‌رسانی الکترونیکی به پشتیبانی بیش از پنجاه ایستگاه کاری مشغول بودند.

در تحقیقات مندلسون در دانشگاه تورنتو، ۵۶ درصد پاسخ‌دهندگان اظهار کردند، که شاید به کمک کتابدارانی که به سراغ کاربران می‌آیند و در پایانه‌های مربوط به فهرست‌های دستیابی

1. Swope

2. Katzer

3. OPAC

4. Bergman

5. Mento

پیوسته (اوپک) به آنها یاری می‌دهند نیاز باشد^(۳).

در سال ۱۹۹۶، کرامر^۱، دربارهٔ خدمات مرجع سیار در یک کتابخانه کوچک دانشگاهی گزارشی ارائه کرد و نتیجه گرفت که کتابداران سیار بیشتر موجب برانگیختن سؤالات عمیق و پیچیده می‌شوند تا سؤالات معمولی و کم عمق^(۴).

این بررسی‌ها از حمایت شدید کاربران در برقراری خدمات سیار و افزایش چشمگیر تقاضاها در بُعد منابع الکترونیکی خبر می‌داد و مرجع سیار را به عنوان یک خدمت مرجع ضروری مطرح می‌ساخت.

در حالی که اوپک و پایگاه‌های اطلاعاتی لوح فشردهٔ اولیه، نشان از چالش‌هایی برای کاربران کتابخانه‌ها داشت، تعداد رو به رشد پایگاه داده، منابع شبکه‌های جهانی، و منابع تمام متن و نظام اوپک با قابلیت‌های جست‌وجوی پیشرفته محیطی را ایجاد کرده‌اند که می‌تواند حتی کاربران مجرب کتابخانه را گیج کنند.

بسیاری از کتابخانه‌ها تعداد ایستگاه‌های کاری عمومی خود را افزایش داده‌اند. بعضی از این ایستگاه‌ها ممکن است با فاصلهٔ قابل توجهی از میز مرجع یا در محلی که به آسانی برای کتابداران میز مرجع قابل رؤیت نیست قرار گرفته باشند. در این صورت کاربران نیاز دارند که در صف منتظر بمانند یا از قبل برای استفاده از یک ایستگاه کاری نوبت بگیرند که در این صورت با رفتن به میز مرجع، امکان از دست دادن جایشان وجود دارد. بعضی کتابخانه‌ها محدودیت زمانی برای هر ایستگاه تعیین می‌کنند، که ممکن است کاربر برای گرفتن وقت و تقاضای کمک دلسرد شود. این عوامل مستلزم الگوهای تازه‌ای از خدمات مرجع برای کمک به کاربر در پیدا کردن اطلاعات مورد نیازش است.

زمانی که همهٔ اطلاعات مرجع یا بیشتر آنها فقط از طریق مجموعه‌های چاپی مرجع قابل دستیابی بود، الگوی میز مرجع برای مدت‌ها مناسب عمل می‌کرد. به هر حال هم اکنون با موقعیتی روبه‌رو هستیم، که در آن هر ایستگاه کاری یک "مجموعه مرجع" را فراهم می‌کنند، که می‌تواند حتی از وسعت و ژرفای مجموعه‌های چاپی پیشی گیرد. خدمات سیار الگویی را فراهم می‌آورد که در اساس سعی دارد همهٔ "میزهای مرجع" موجود در ایستگاه‌های کاری عمومی را به کارکنان مسئول مجهز سازد.

گرچه مرجع سیار از توسعهٔ منابع الکترونیکی ناشی شده است ولی روش مفیدی برای کتابخانه‌های فاقد منابع الکترونیکی یا معدود است. سوپ و کاتزر پیشنهاد کردند که کتابداران

مرجع به واسطهٔ سیار بودن، فضای خوشایندی برای کاربران ایجاد کرده و این تأثیر را القا می‌کنند که آنان با تمام توان آمادهٔ پاسخ‌گویی به سؤالات هستند^(۵).

ابزار و تجهیزات مرجع سیار

در مباحث اخیر دربارهٔ LIBREF اشاره شده که بخش‌های مرجع، خدمات سیار را به روش‌های گوناگون ارائه می‌دهند^(۶).

ممکن است بخش‌های بزرگ‌تر، یک مرجع سیار برگزیده و اختصاصی داشته باشند و انتظار نمی‌رود که وی به کاربران در میز مرجع خدماتی ارائه دهد اما در تردد در میان ایستگاه‌های کاری آزاد است.

کتابداران مرجع سیار معمولاً فقط در شلوغ‌ترین ساعات طبق برنامه زمان‌بندی شده، عمل می‌کنند و ممکن است از میان کارآموزان، کارمندان و یا کتابداران باشند، به‌ویژه به این کارآموزان سیار وظایف ویژه‌ای داده می‌شود مانند: کنترل چاپگر و رفع اشکالات رایانه یا فراهم کردن کمک اساسی در به‌کارگیری منابع الکترونیکی یا آموزش‌هایی برای ارجاع سؤالات پیچیده به کتابدار.

یک الگوی معمول دیگر برای کتابداران مرجع سیار این است که تا حد امکان در حرکت فعال باشند و در طول ساعات آرام کار در راه بازگشت به میز مرجع پس از کمک به استفاده‌کننده در خارج ساختمان به‌سر برند. بسیاری از کتابداران گزارش دادند که همواره پس از اتمام کمک به کاربری در یک ایستگاه کاری در معرض سؤالات سایر کاربران قرار دارند.

کتابداران مرجع سیار برای مرتفع ساختن نیاز کاربران از فنون مختلفی استفاده می‌کنند.

برخی کتابداران سیار به سادگی در منطقه ایستگاه کاری تردد می‌کنند و منتظر هستند کاربران به سراغ آن‌ها بیایند. سایر کتابداران سیار مستقیماً با سؤالاتی چون "آیا سؤالی دارید؟" و یا "آیا مطلب مورد نیازتان را یافتید؟" به کمک کاربران می‌آیند. ممکن است کتابدار سیار تنها به یک کاربر و یا به گروهی از کاربران در مجموعه‌ای از ایستگاه‌های کاری کمک کند و مستقیماً با مشکلات احتمالی آنها در خصوص انتخاب پایگاه داده‌ها، و شیوهٔ جست‌وجو آشنا شود. همچنین ممکن است کتابداران سؤالات ارجاعی به میز مرجع را به کتابداران مرجع سیار ارائه دهند. کتابداران سیار می‌توانند با حمل برگه و روبان‌های شناسایی به عنوان کارمند مرجع شناخته شوند. در ذیل، گزارش مربوط به برقراری و بسط "فن‌آوری پیشرفته" در ارائهٔ خدمات سیار توسط یک کتابخانه را می‌خوانیم:

ما نیز سازوکاری موسوم به "دکمهٔ کمک" را راه‌اندازی کردیم که به کاربرها در رایانه‌های عمومی مستقر در کتابخانه امکان می‌دهد تا پنجره‌ای را با نام "تماس با کتابدار" باز کنند و

تقاضای کمک کوتاه و از پیش تعیین شده‌ای را به میز مرجع ارسال دارند. این پیام به صورت صدای قابل شنیدن در میز مرجع دریافت شده و شماره ایستگاه کاری عمومی را که کاربر از آنجا تقاضای کمک کرده نمایان می‌شود.

اگر کمکی از دستمان برآید، فوراً میز مرجع را ترک کرده و به آن ایستگاه کاری عمومی خواهیم رفت. در صورتی که نتوانیم فوراً میز مرجع را ترک کنیم، پیام از پیش تعریف شده‌ای را از طریق رایانه برای کاربر ارسال می‌کنیم و به وی اطلاع می‌دهیم که بزودی در ایستگاه کاری مورد تقاضا حضور خواهیم یافت (۷).

یک جنبه عمومی و تا حدی نگران‌کننده کتابدار مرجع سیار نزد کتابداران این است که این کار اغلب به سلیقه کتابداران خاص وابسته است. بسیاری از کتابخانه‌ها گزارش کرده‌اند که فقط تعداد معدودی از کتابداران سیار هستند و تعداد دیگری از کتابداران این وظیفه را بسیار تهدید آمیز می‌دانند، احساس می‌کنند که آنان حریم خصوصی کاربران را مورد تعرض قرار می‌دهند و این کار را بسیار خسته‌کننده می‌بینند و ترجیح می‌دهند وظایف دیگری در میز مرجع انجام دهند، یا صرفاً دوست ندارند کتابدار سیار باشند. تعداد معدودی از کتابخانه‌ها مخالفت فزاینده‌ای از جانب کاربرها را گزارش کرده‌اند. این کاربرها مایل نیستند که کتابدار سیار کار آنها را قطع کند. برخی کتابخانه‌ها خاطر نشان کردند که کتابدار سیار موجب به وجود آمدن مسائل فنی اساسی می‌شود؛ مسائلی از قبیل: رفع مشکلات چاپگر یا رایانه‌های شخصی که کمتر به کمک کتابدار نیاز دارد.

برخی اداره‌کنندگان مرجع تصور می‌کردند که کتابخانه آنها می‌تواند با حرکت به سمت یک سیاست رسمی درباره خدمات سیار، خدمات مرجع پیشرفته‌ای را ارائه دهد اما از طرفی اظهار می‌دارند که پشتیبانی قوی برای این تغییرات از سوی کتابداران مرجع در اختیار ندارند.

کتابدار سیار؛ بودن یا نبودن

مرجع سیار نگرش متفاوتی به ارتباط کتابدار با کاربر نشان می‌دهد و ممکن است برای بعضی از کتابداران پذیرش آن دشوار باشد.

مطالعات ذکر شده در این مقاله، شواهد تجربی از تأثیرات مرجع سیار را ارائه می‌دهد، و اغلب گزارش‌های غیررسمی کتابخانه‌های دارای کتابدار سیار بیانگر این مطلب است که خدمات آنها مورد رضایت و استقبال کاربران است. به نظر می‌رسد که بحث دنباله‌داری در این باره وجود دارد که بر سبک‌ها و سلیقه‌های فردی متمرکز است، و اینکه آیا کتابدار باید سیار باشد یا خیر. علاوه بر این بحث، ما ایده‌های زیر را مبنی بر اینکه چرا باید کتابدار مرجع سیار بیشتر مورد

توجه قرار گیرد، پیشنهاد می‌کنیم:

کتابداران به عنوان متخصص در منابع اطلاعاتی شبکه‌ای قلمداد می‌شوند

- کتابداران به عنوان اولین کاربرهای منابع الکترونیکی و فن‌آوری وب به شمار می‌آیند و در این زمینه‌ها آنها را افرادی مطلع و آگاه ارزیابی می‌کنند که قادرند توصیه و آموزش کاملی در این زمینه ارائه دهند.

- خدمات سیار به ما این امکان را می‌دهد تا از این برداشت بهره‌گیریم و در پی ایجاد فرصت‌هایی برای گردآوری بازخوردهای مستقیم از کنش‌های کاربر، پایداری شبکه و دیگر عوامل باشیم که اینها روی هم‌رفته ما را قادر خواهند ساخت تا نظام‌های کتابخانه‌ای بهتری را به وجود آوریم.

بهترین کارمندان خود را در خط مقدم (میز مرجع) بگذارید

- بسیاری از بخش‌های مرجع از وجود دانشجویان و دستیاران در میز مرجع استفاده می‌کنند. تدارک آموزش مناسب برای این دستیاران، خصوصاً از لحاظ شناخت سؤالات مورد ارجاع به کتابداران، همیشه کار دشواری بوده است. نبود کیفیت و آموزش مستمر می‌تواند به خدمات ناقص و سؤالات ارجاع نشده منجر شود.

- کتابدار مرجع سیار، بیشتر باید در ایجاد جو اطمینان و درک مسائل گام بردارد تا از این طریق بتواند کاربران را به سهیم دانستن کتابداران با مسائل خود تشویق کند. کتابداران سیار باید نیازهای واقعی کاربران را به درستی تشخیص دهند و بتوانند سؤالات اصلی آنان را به دستیاران ارجاع دهند (سؤالات مانند: چگونه نرم‌افزار NetScape را اجرا کنم، چاپگر من گیر کرده، و جز آن...) در بخش‌های بدون دستیار این یک نکته قابل بحث است اما برای بخش‌هایی که دانشجویان و کارکنان در آنجا انجام وظیفه می‌کنند، این نگرش کار بهره‌گیری از مهارت و تخصص کتابدارها از سوی کاربران را آسان‌تر می‌کند.

مرجع سیار یک خدمت حرفه‌ای و در عین حال عمومی است

- همان‌گونه که در اغلب میزهای مرجع معمول است، یک کتابدار سیار ممکن است در معرض سؤالات ساده و مهم بسیاری قرار گیرد. بعضی از کتابداران، این مطلب را تهدیدی برای حرفه خود می‌دانند. باید دقت کنیم که فقط به فعالیت‌های حرفه‌ای خود مشغول باشیم. ما معتقدیم که حتی سؤالات بسیار اساسی می‌تواند و باید به روش "حرفه‌ای" کنترل شود و مرجع سیار نه تنها خدمتی حرفه‌ای، بلکه خدمت عمومی مهمی را تشکیل دهد. هنگامی که ساعات کارمان در میز مرجع به کمک به کاربر صرف می‌شود به مراتب نسبت به وقتی که زمان فراغت را به انجام امور دیگر صرف نماییم، خدمات بهتری ارائه می‌دهیم. به یاد داشته باشید که کار در میز مرجع تنها وظیفه حرفه‌ای ما نیست و فعالیت‌های دیگر پیش روی کتابداران مرجع قرار دارد.

ایجاد فضای آموزش پویا

- غالباً مرجع سیار به عنوان نقص‌کننده حریم خصوصی کاربران مورد انتقاد قرار می‌گیرد، کمک کردن به کاربران در ایستگاه‌های کاری، کتابداران را تشویق می‌کند تا شیوه آموزش خدمات مرجع را به کار گیرند و محیط قابل دسترسی را برای کاربر فراهم آورند. کتابداران سیار، کاربران را قادر می‌سازند تا اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت دارند. همچنین حضور کتابدار سیار به کاربر کمک می‌کند تا بعدها برای درخواست کمک احساس آرامش بیشتری بکند. خدمات مرجع سیار به کتابدار اجازه می‌دهد تا در دسترس باشد و درخواست کاربر را پیگیری کند.

کتابخانه‌ها بیش از آنکه محیطی "خصوصی" باشند، باید مراکزی برای آموزش فعال ایجاد کنند. لازم است کتابداران سیار برای آن دسته کاربرانی که ترجیح می‌دهند به‌طور مستقل و خصوصی کار کنند، حساسیت به خرج دهند، البته از طرفی هم باید نشان دهند که بحث و سوال مورد استقبال آنها قرار می‌گیرد. مرجع سیار یک الگوی خدمات جدید برای بسیاری از کتابخانه‌هاست و روشی جدید برای ارائه خدمات به کاربر به‌شمار می‌آید. این شیوه، کتابداران را به چالش برای پذیرش روش‌های جدید کمک به کاربر و نیز راحت‌تر شدن کار با منابع دائماً روبه توسعه شبکه‌های اطلاع‌رسانی می‌طلبد. تحقیق و بحث پیرامون مرجع سیار کمک می‌کند تا ضمن توجه، به‌منظور حفظ کیفیت خدمات مرجع در محیط‌های شبکه راه‌حل‌های خلاقانه بیابیم.

مآخذ

1. Swope, Mary Jane and Jeffrey Katzer. "Why Don't They Ask Questions?". RQ12 (Winter 1972): 161-166.
2. Bergman, Adeane and Barbara Mento. "Reference Roving at Boston College: Point of Use Assistant to Electronic Resource User Reduces Stress." *College & Research Libraries News* 53 (November 1992): 634-635.
3. Macdenson, Jennifer. "Human Help at OPAC Terminals is User Friendly: A Preliminary SRQ" 34 (Winter 1994): 173-190.
4. Kramer, Eileen H. "Why Roving Reference: A Case Study in a Small Academic Library." *Reference Services Review* 24 (Fall 1996): 67-80.
5. Swope and Katzer, 164-165.
6. Courtois, Martin (courtois@gwu.edu) and Maria Liriano (liriano@gwu.edu). "Summary on Reference Roving". message posted to LIBREF-L. May 18, 1999. Available at <http://listserv.kent/archives/libre-l.html>.
7. ibid