

گزارشی از نقش گوگل در مصاحبه مرجع

ترجمه راحله فتوحی
(کارشناس کتابداری کتابخانه ملی ایران)
fotuhi2005@yahoo.com

منبع:
you andmeandgooglemakes
three:welcominggoogle intothereferenceinterview/jilcirasella

مراجعاتی که به کتابخانه ها می آیند و یا به عبارتی آنهایی که به میز مرجع و کتابداران مرجع مراجعه می کنند ، صرفا کاربرانی هستند که می خواهند نیازهای اطلاعاتی شان برآورده شود.

آنها کتابداران آموزش دیده ای نیستند که بدانند چگونه اطلاعات را بدست آورند؛ با چه مهارتی سوالاتشان را بیان کنند؛ چگونه اطلاعات را ذخیره و مورد استفاده قرار دهند و به همین خاطر نیازهای اطلاعاتی شان را ممکن است طوری بیان کنند که کتابداران آنها را سوالاتی مبهم؛ نادرست و یا ناقص بدانند . از طریق مصاحبه مرجع که گفتگویی است بین کتابداران و مراجعان می توانیم این گونه سوالات را در شکل صحیح آنها بیان و با استفاده از یک یا چند منبع اطلاعاتی مراجعه کننده را خوشحال و راضی راهی منزل کنیم. در گذشته آنچه در مصاحبه مرجع مطرح بود همیشه کتابدار-مراجعه کننده و یک یا چند منبع اطلاعاتی بود اما امروزه به دلیل گسترش تکنولوژی- تغییر شکل منابع اطلاعاتی-افزایش نیازهای اطلاعاتی کاربران و گستردگی اطلاعات، این روند تغییر کرده است .

امروزه یکی از منابع و یا بهتر است بگوییم یکی از ابزارهایی که در میز مرجع به کمک کتابداران آمده است گوگل است که حتی در بین کاربران هم محبوبیت پیدا کرده است.

خیلی از مراجعان سوالات خود را به طور درستی مطرح نمی کنند و حتی گاهی چیزی در ذهن خود دارند ، اما نمی دانند چگونه باید آنها را بیان کنند و اینجاست که باید بگوییم این گوگل است که به کتابداران کمک می کند و و رابطه ای سه طرفه را به شکل: بین کتابدار و گوگل - بین گوگل و کاربر و بین کاربر و کتابدار ایجاد کرده است.

در این گزارش نمونه هایی از سوالات و درخواست های مراجعین که در میز مرجع مطرح می شود را بیان می کنیم و اینکه چگونه گوگل کتابداران را در پاسخگویی به این نوع سوالات یاری می کند.



TM

استناد های ناقص (تکمیل نشده)

چاپ رسیده است. اما به این معنی نیست که مراجعین را محکوم کنیم و دست خالی از کتابخانه بروند. مراجعه به یک نمایه مقالات و یا پایگاه اطلاعاتی می تواند ما را کمک کند، اما بستگی دارد تا چه اندازه صحیح انتخاب شده باشند. اینجاست که گوگل به ما کمک می کند و با نوشتن نام نویسنده مقاله و یا تایپ عبارت آغازین مقالات می توانیم مقاله مورد نظر را همراه با استناد کامل به مراجعه کننده ارائه دهیم google scholar search هم در کنار گوگل بسیار کمک کننده است. در اینجا می توان با کمک نام نویسنده و یا عنوان مقاله که مراجعه کننده در دست داشته و با کمک گوگل به سایر اطلاعات مقاله برای نوشتن و تکمیل استنادی ناقص و ناتمام استفاده کرد.

خیلی از مراجعین به این قضیه پی برده اند که استفاده از دنیای کتاب ها خیلی راحت تر و آسان تر از مجلات است. زمانی که استنادی از مقاله ای را یادداشت می کنند، فکر می کنند که داشتن عنوان مقاله و نویسنده آن کافی است. در واقع آنچه لازم داریم ترکیبی از یک و یا چند اطلاعات مفید از مقاله مثل: عنوان مقاله؛ نویسنده؛ -عنوان مجله -تاریخ انتشار و یا شماره صفحه است. مثلاً خیلی سخت نیست که مقاله ای را پیدا کنیم حتی اگر نام نویسنده آن را ندانیم. اما آنچه خیلی سخت است این است که خیلی از مراجعین به میز مرجع می آیند و استناد کامل مقاله ای را از شما می خواهند که اطلاعاتی که از آن دارند فقط شامل نام نویسنده و شاید عنوان مقاله باشد و نمی دانند در کدام مجله به

املاء های نادرست (غلط های املائی)

برخی مراجعان به میز مرجع رجوع می کنند و آنچه بیان می کنند با املاء غلطی است و به دنبال نام صحیح آن می باشند. اگر برای کتابداران آشنا باشد خیلی خوش شانس هستند، اما موفقیت در کار مرجع بستگی به شانس مراجعین ندارد. حداقل تا زمانی که ورود گوگل به میز مرجع بستگی به شانس را کاهش داده است.

اینجاست که گوگل به کمک ما می آید.

با نوشتن لغت و یا عبارت مورد نظر، اگر به طور صحیحی نوشته شود، گوگل از طریق answer.com و یا لینکهایی که به تعریف (definition) می پردازد شما را متوجه می سازد که املاء صحیح بوده و از طریق این لینکها- که بیش از ۱۰۰ منبع مرجع را مورد بازبینی قرار می دهد- مطمئن می شود که آن لغت و یا عبارت درست بوده و حتی اطلاعاتی در مورد آنها به شما ارائه می دهد. اما اگر عبارت اشتباه باشد گوگل با عبارت "did you mean" شما را متوجه اشتباه نوشته شدن لغت میکند.

از طریق این عبارت و ارائه کلمات مورد نظر شما را راهنمایی می کند که املاء صحیح لغت را بیابید.

به طور مثال اشتباهی که ممکن است رخ دهد در عبارتی مثل jill cerasella یا jill ciracella و یا jill sirasella باشد و گوگل با عبارت did you mean شما را متوجه اشتباه املائی میکند و این حالتی است که در هیچ منبع مرجع چاپی دیده نمی شود و اگر با همان املاء غلطی که در ذهن دارید به جستجو در یک واژه نامه و یا دایره المعارف بپردازید، لغت را هرگز پیدا نمی کنید. اما با تایپ لغت در گوگل متوجه می شوید که با شروع می شود نه c که شما مدتها به دنبال آن در واژه نامه ای دنبالش بودید. این نشان می دهد که گوگل در مصاحبه مرجع چقدر سریع و فعال عمل می کند.

Tip-of-the-tongue question (سئوالات نوک زبانی)

که مثلاً با چی شروع شده و ظاهراً نوک زبانشان است اما نمی دانند که آخر آن چیست؟ شما با نوشتن در نوار جستجو google suggest می توانید به کاربر کمک کنید. مثلاً مراجعه کننده نام سناتور را می خواهد که می داند اسم کوچک او chuck است اما ادامه نام او را به یاد نمی آورد. شما با تایپ عبارت "senator chuck" یا حتی "senator chu" با اسامی زیادی از سناتور ها مواجه می شوید که مراجعه کننده با دیدن آنها به یاد می آورد که بله بله همین سناتور را می خواستم: senator chuch hogel

مراجعان بیشتر وقت ها به میز مرجع می آیند چون مشکلی دارند. آنها گاهی چیزهایی در ذهنشان دارند اما نمی دانند با کلمات بیان کنند، در نتیجه به دنبال کمک هستند. اینجاست که موفقیت در مصاحبه مرجع فقط به توانایی کتابدار در مهارت های اطلاع یابی و یا تجسم لغات بستگی ندارد و در اینجا باید از گوگل ممنون باشیم. به علاوه گوگل از ابزاری به نام google suggest برای پاسخگویی به این نوع سئوالات بهره می برد google suggest امکانی است که وقتی که کاربران اصطلاحی را می دانند

پژوهش های فراموش شده

زیادی به یاد ندارند را خشمگین کند. گاهی موضوع مورد نظر مراجعان برای کتابداران آشناست. اما همیشه اینگونه نیست اینجاست که از گوگل کمک می گیریم "Google web history". این امکان را به ما می دهد که جستجو ها را در حافظه گوگل نگه داریم. یک تقویم بسیار مناسب که حتی از طریق رنگها می توان جستجو ها ی انجام شده در روزهای مختلف را از هم تفکیک کرد. البته نقش گوگل در اینجا فقط به عنوان یک ابزار حافظه ای نیست بلکه می توان به کاربران در مورد Google web history توضیح داد و به آنها آموزش داد که چگونه می توان از این ابزار برای به یاد داشتن لینک های مورد جستجو استفاده کنند و تنها به حافظه خود اعتماد نکنند. البته هستند مراجعینی که تمایلی به یاد گرفتن این آموزش ها ندارند. آنها فقط دنبال این هستند که اطلاعاتشان را بیابند و از کتابخانه بروند.

جستجو ها و پژوهش های فراموش شده از دیگر حالت هایی است که کاربران به میز مرجع مراجعه می کنند که مطلبی را به صورت آن لاین جستجو کردند اما حالا نمی دانند که چطور دوباره آن مطلب را پیدا کنند و حتی گاهی نمی دانند از کدام سایت ها مطلب و اطلاعات مورد نیازشان را پیدا کردند. به دلیل آنکه حافظه آنها درگیر است و خوب به یاد نمی آورند که چه کار کردند. بنابراین سئوالاتشان هم مبهم و گیج کننده است و اغلب به این صورت بیان می شود: "... من اطلاعاتی در مورد حدود هفته گذشته از اینترنت پیدا کردم و اطلاعاتی از قبیل به من داد اما حالا نمی دانم چطور دوباره آنها را پیدا کنم. شما به من کمک می کنید پرسیدن سئوالاتی از قبیل: اینکه یادتان می آید از چه سایتی بود و یا با چه کلماتی جستجو کردید، ممکن است مراجعانی که چیز

