



فرم وبی چیست؟

* ملیحه دُرُخوش

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران شمال.

m.dorkhosh@gmail.com

* حدیثه مهدوی

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران شمال

mahdavi_h83@yahoo.com

چکیده:

مقدمه:

کتابخانه دیجیتال، شبکه تخصصی واسطه بین انسان و منابعی است که از طریق محیط پیوسته در دسترس کاربران است و با ابزارهای اتوماتیکی که دارد به متخصصان انسانی، امکان پاسخگویی به سئوالات دشوار را می‌دهد. در برابر تخصص انسانی گران، ابزارهای اتوماتیک که در سایتها و سرویسهای پیوسته وجود دارد و امکان استفاده از ابزارها و کادر کوچکی از افراد را فراهم می‌آورد، نسبتاً ارزانتر است. (بروب^۲، ۲۰۰۴) در کتابخانه‌های دیجیتال، مرجع دیجیتال نقش بسزایی در ایجاد رابطه با کاربران و پاسخگویی صحیح به سئوالات آنها دارد. خدمات مرجع الکترونیکی، خدماتی پیوسته و جدید است که توسط کتابخانه‌ها در حال گسترش می‌باشد. در این نوع خدمات، کاربر درخواست و تقاضایش را به صورت الکترونیکی ارسال می‌کند. این تغییرات جدید الکترونیکی در محیط مرجع، بُعد جدید ارتباطات بین متخصصین اطلاعات و جستجوگران اطلاعات را برقرار می‌کند.

انجمن کتابداران امریکا، خدمات مرجع الکترونیکی را خدماتی می‌داند که به صورت الکترونیکی انجام می‌شود و اغلب، همزمان است و خدماتی است که

مرجع دیجیتال نقش بسزایی در محمل اطلاعاتی جدید دارد و ایجاد تعامل با کاربران یکی از ویژگی‌های آن است. فرم‌های وبی راهکاری غیرهمزمان است که در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. جزییات فرم‌های وبی در کتابخانه‌های مختلف، متنوع است و درخواست‌کنندگان اطلاعات با تکمیل این فرم‌ها از اطلاعات فراهم‌آمده توسط بخش مرجع استفاده می‌کنند. با توجه به اینکه فرم‌های وبی علاوه بر کتابخانه‌های دیجیتال، در امور دیگر مانند آموزش مقوله‌های گوناگون کاربرد دارند، در این مقاله سعی شده تا به فرم‌های وبی مورد استفاده در کتابخانه‌های دیجیتال، جزئیات، محاسن و معایب آنها پرداخته شود. فرم‌های وبی در چند کتابخانه دانشگاهی و ملی مورد بررسی قرار گرفت. فیلهای موجود در این فرم‌ها نشان داد که اطلاعات درخواست شده از کاربر در کتابخانه‌های دانشگاهی دارای جزییات بیشتر و تخصصی‌تری است و با توجه به نوع جامعه کتابخانه‌های ملی که طیف عام و وسیعی هستند، این امر منطقی به نظر می‌رسد.

کلیدواژه‌ها: فرم وبی، مرجع دیجیتال، کتابخانه

دیجیتال

بر روی وب که شامل پست الکترونیکی، فرم وبی یا مجازی است.

مرجع دیجیتال نظام یافته یا هماهنگ^۸: همه و یا هر ترکیبی از خدمات مرجع دیجیتال که بوسیله خدمات جمعی یا محلی و اغلب به وسیله مرجع تلفنی ارائه می شود.

نوع دیگری از تقسیم بندی خدمات مرجع وجود دارد که به شرح زیر است:

- غیرهمزمان: مانند پست الکترونیکی
- همزمان: فوری و اغلب مبتنی بر متن است مانند مرجع دیجیتال یا چت

- مرجع ویدئویی: همزمان و مبتنی بر خدمات سمعی - بصری است مانند استفاده از دوربینهای وبی و تجهیزات ویدئو کنفرانس.

- پایگاه های اطلاعاتی دانش با موتورهای جستجوی پیشرفته. (بروب، ۲۰۰۴)

خدمات همزمان معمولاً بر استفاده از چت و ویدئو استوار است که به کاربر این امکان را می دهد تا درخواست خود را به طور مستقیم به کتابدار بگوید و در همان جلسه، پاسخ خود را دریافت نماید، به ویژه در خدمات مرجع مجازی که فرد می تواند بلا درنگ با کتابدار صحبت کند. در حالیکه خدمات مرجع غیرهمزمان مانند پست الکترونیکی و فرم های وبی خدماتی هستند که هم برای کتابخانه های منفرد و هم خدمات گروهی کتابخانه ها مورد استفاده است. در حال حاضر این خدمات به صورت گروهی و در عرض تقریباً ۲۴ ساعت توسط کتابخانه ها و کاربران بین المللی انجام می شود. (بروب، ۲۰۰۴)

بنابراین می توان فرم وبی را چنین تعریف کرد؛ فرمی دیجیتالی است که کاربر با پرکردن بخشهای مندرج در آن، می تواند کتابدار مرجع دیجیتال را از نیاز اطلاعاتی خود مطلع نماید. این فرم با امکانات مختلفی از جمله پست الکترونیکی، دورنگار و یا پست ارسال می گردد. پاسخ های یافت شده ی مرتبط با نیاز اطلاعاتی اعلام شده از سوی کاربر، پس از مدت زمانی که از سوی کتابدار مرجع و کتابخانه دیجیتال یا سایت مورد استفاده از سوی کاربر اعلام شده، ارسال می گردد. از فرم های وبی علاوه بر فرایند پاسخگویی به سئوالات مرجع در حوزه های آموزشی نیز استفاده می شود.

خدمات از کتابدار پرس^۹:

در خدمات «از کتابدار پرس» در بیشتر موارد از

در آن، کاربران از طریق فناوریهای اینترنتی مانند پست الکترونیکی، فرم وبی، چت و ... بدون حضور در فضای فیزیکی کتابخانه با کتابداران در تماس هستند و می توانند سئوایشان را مطرح کنند. (سبزی پور، فدایی، ۱۳۸۷) آغاز خدمت مرجع الکترونیکی از میانه سال ۱۹۸۰ بود که ابتدا توسط کتابخانه های آکادمیک و پزشکی به کار گرفته شد و به وسیله ایمیل انجام می شد. (محمد اسماعیل، دهنوی، ۱۳۸۶) این کار باعث افزایش سرعت و میزان ساعات پاسخگویی به سئوالات مرجع شد. در اواخر دهه ۱۹۹۰ چت و گفتگوی اینترنتی به مرجع الکترونیکی اضافه شد. (گادفری^۳، ۲۰۰۸)

ام. لویس^۴ و دیگران^۵ (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان نقاط دسترسی خدمات مرجع دیجیتالی: تجزیه و تحلیل استفاده از آن، به این نتیجه دست یافتند که مشترکان خدمات مرجع از ۲۵ درصد موارد از نقاط دسترسی خارجی استفاده کرده اند. آنها از مزایای استفاده از این نقاط دسترسی در نیازهای رو به رشد پژوهشی خود استفاده می کنند.

در این پژوهش انواع مختلف درخواست مرجع بررسی شده است، مانند پست الکترونیکی، گفتگوی اینترنتی و پیغامهای فوری. افزایش تعداد درخواستهای مرجع دریافت شده بعد از اضافه کردن نقاط دسترسی مرجع دیجیتالی مشاهده شد.

بروب (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان مرجع دیجیتالی گروهی: نظری اجمالی بر «خدمات از کتابدار پرس» در انگلستان به بررسی مدل های مختلف مرجع دیجیتال پرداخته است. با توجه به آماری که در ساعات پرتراфик مرجع و استفاده از فرم های وبی یک مدل فرم وبی به دست آمد، جایابی منابع و طراحی برنامه های پاسخگویی در کشورهای مختلف را فراهم آورد.

رفوآ (۱۳۸۷) در مقاله ای با عنوان خدمات مرجع دیجیتال: رویکردی نو به پاسخگویی پرسش های مرجع، به بررسی انواع خدمات مرجع دیجیتال پرداخته است و فرایند میز مرجع و عناصر آن را مورد بررسی قرار داده است.

مدلهای مرجع دیجیتال:

مرجع مجازی و خدمات اطلاع رسانی^۶: هر مرجع هم زمان بر روی وب که از چت، صوت و ویدئو استفاده می کند.

مرجع دیجیتال و خدمات اطلاع رسانی^۷: هر مرجعی

لازم است تا پاسخ به کاربر ارائه شود. در فرم‌های وبی کتابخانه باید زمانی را که کاربر به پاسخ خود دست می‌یابد، تعیین کند. کتابخانه‌ها باید نیروهای انسانی را تعیین کنند تا برای پاسخگویی به سئوالات از سایتها و کتابخانه‌های مختلف پاسخ را بیابند و در کتابخانه‌های کوچک که شاید فقط یک کتابدار برای این کار وجود دارد، سئوال بین کتابخانه‌های مختلف اشاعه داده می‌شود و پاسخ‌ها به صورت گروهی از کتابخانه‌های مختلف دریافت می‌شود. در پاسخ به فرم‌های وبی کتابخانه‌ها نیز از یک روش واحد استفاده می‌کنند و معمولاً از فرم واحدی استفاده می‌کنند. شکل شماره (۱) نمونه‌ای از فرم وبی را نشان می‌دهد.

گفتگوی اینترنتی استفاده می‌شود. در بعضی مواقع کتابدار مورد نظر، به صورت آنلاین حضور ندارد و فرد جستجوگر با استفاده از فرم‌هایی که از قبل طراحی شده سئوال مورد نظر خود را از کتابدار مرجع می‌پرسد. در بعضی مواقع نیز افراد بدون استفاده از امکان گفتگوی اینترنتی از فرم‌های وبی استفاده می‌کنند. در استفاده از فرم‌های وبی، کتابخانه‌های دیجیتال از فیلدهای متفاوتی استفاده می‌کنند به صورتیکه کاربران با استفاده از این گزینه‌ها و پرکردن آنها اطلاعات لازم و کافی را به کتابدار ارائه دهد و کتابدار می‌تواند با آگاهی کامل از نیاز اطلاعاتی فرد، به سئوال او پاسخ دهد. در فرم‌های وبی زمان ارائه پاسخ به اطلاع کاربر می‌رسد. در بیشتر فرم‌های وبی مشاهده شده معمولاً ۲ روز کاری زمان

شکل شماره ۱. فرم وبی کتابخانه دانشگاه سیدنی

* Required fields

* Name	
* Email	
Barcode number (on your card)	
* I am	<input type="radio"/> Undergraduate <input type="radio"/> Postgraduate <input type="radio"/> University staff <input type="radio"/> University associate <input type="radio"/> Alumni <input type="radio"/> Other
* Faculty/department	Please select
* I'd like to:	
<input type="checkbox"/> receive an email reply	
<input type="checkbox"/> receive a phone call	enter phone number
<input type="checkbox"/> make an appointment	my preferred dates and times are:
* My question or my area of research	

We will respond within 2 business days.

Submit form

دو پیوند به منابع مختلف و مرتبط بود. در اولین پیوند، تمامی منابع موجود در اپک کتابخانه دانشگاه سیدنی که با پرسش مورد نظر مرتبط بود، ارائه شد و در پیوند دوم، وبسایت اختصاصی کنسرسیوم وب معنایی به کاربر معرفی شده بود.

با استفاده از فرم موجود در شکل شماره ۱ و پر کردن بخشهای مختلف فرم از کتابدار مرجع دانشگاه سیدنی، اطلاعاتی در مورد وب معنایی خواسته شد. پس از پایان دو روز کاری، پاسخی به پست الکترونیکی که کاربر در فرم اعلام نموده بود، ارسال شد که شامل

شکل شماره ۲ فرم وبی کتابخانه ملی اسپانیا است.

- Datos Contacto

Date:

*Sender's e-mail:

*Type of message:

*Subject:

Please enter your message in the following text area:

*Text

شکل شماره ۳ فرم وبی کتابخانه دانشگاه کوپننلند

Please complete all fields marked with an asterisk (*).

*Name:

Library number:

*E-mail address:

*Question:

*Status:

Undergraduate Staff

Postgraduate Other

Sources already checked:

که کاربر برای دریافت پاسخ در نظر می‌گیرد و مطالب یا فایل‌های خاصی (اگر لازم است توضیح داده شود) دیده می‌شود.

در کتابخانه‌های ملی بخش‌هایی مانند پذیرش یا عدم پذیرش فایل‌های پیوست و ضمیمه، چگونگی برقراری تماس با کاربر پرسش‌کننده، نشانی، شماره دورنگار، زبان و نوع منبع دیده می‌شود.

به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها با بررسی جامعه‌ای که باید به آنها خدمات‌رسانی کنند و با توجه به نیازهای اطلاعاتی آنها، همچنین با در نظر گرفتن امکان تهیه پاسخ‌ها توسط کتابخانه، میزان تخصص کتابداران و موارد دیگر به طراحی فرم وبی می‌پردازد. چنانچه کتابخانه ملی دارای بخش‌هایی با اطلاعات عام و کلی‌تر از کتابخانه‌های دانشگاهی است.

معایب:

یکی از مواردی که استفاده از فرم‌های وبی ایجاد مشکل می‌کند این است که بخش‌هایی که در فرم‌ها در نظر گرفته شده، همیشه پاسخگوی کاربران نیست. بسیاری از کاربران با استفاده از این بخش‌ها و دادن اطلاعات در این قسمت‌ها، نمی‌توانند همه جوانب نیاز اطلاعاتی خود را مطرح سازند.

در فرایند مرجع، مصاحبه مرجع نقش مهمی دارد که با توجه به اینکه فرم‌های وبی غیرهمزمان هستند، مصاحبه مرجع انجام نمی‌گیرد و اگر کاربر دقیقاً نتواند نیاز اطلاعاتی خود را در فیلدهای فرم منعکس کند، در واقع استفاده از این فرم نمی‌تواند کمک شایانی به او کند.

فیلدهای موجود در فرم‌ها از نوع سئوالات بسته هستند و معمولاً فیلد مربوط به «ارائه سؤال» از نوع باز است و با توجه به اینکه همه کاربران نمی‌توانند به طور دقیق و کامل، نیاز اطلاعاتی خود را در قالب یک سؤال مطرح سازند، امکان عدم دستیابی دقیق کاربر به پاسخ مورد نظر وجود دارد.

استفاده از این فرم‌ها و دریافت نتایج آن حداقل به ۲ روز کاری نیاز دارد. حال با توجه به اینکه ممکن است نتیجه دریافت شده بعد از این مدت به دلایل متفاوتی مورد قبول کاربر نباشد، استفاده مجدد از آن و یا استفاده از فرم دیگری زمان زیادی را صرف می‌کند.

بررسی چند فرم وبی در وب‌سایت چندین کتابخانه بیانگر این مطلب بود که کتابخانه‌های مختلف با توجه به امکانات و منابع، تخصص کتابداران و نیز جامعه هدف خود از فیلدها و گزینه‌های مختلف و متنوع زیادی در فرم‌های وبی استفاده می‌کنند.

به طور مثال کتابخانه‌های ملی به خاطر داشتن کاربرانی با طیف وسیع دانش و تخصص، دارای فرم‌های وبی با اطلاعات کلی و کمتری هستند.

در مقابل، کتابخانه‌های دانشگاهی با داشتن کاربرانی با تخصص نسبتاً مشخص و دانش بیشتر، از کاربر اطلاعات جزئی‌تر و نیز بیشتری می‌خواهند.

با بررسی آزمونی که از طریق استفاده از دو فرم وبی کتابخانه دانشگاهی و ملی انجام و نتایج آن دریافت شد، پاسخ‌های ارائه شده نیز بر این مطلب صحه گذاشت که حتی پاسخ‌های ارائه شده توسط کتابخانه‌های ملی و دانشگاهی از لحاظ سطح تخصصی مطالب با هم متفاوتند به صورتیکه پاسخ‌های ارائه شده توسط کتابخانه ملی کلی و از لحاظ سطح علمی در مقام پایبندی نسبت به پاسخ کتابخانه دانشگاهی قرار دارد.

۷ فرم وبی از وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی و ۷ فرم وبی از وب‌سایت کتابخانه‌های ملی مورد مقایسه قرار گرفت. هر یک از کتابخانه‌ها با توجه به جامعه هدفی که به آنها مراجعه می‌کنند، میزان تخصص آنها، نوع کتابخانه و رسالت کتابخانه اطلاعات متفاوتی را از کاربران می‌خواهند.

بررسی فرم‌های وبی نشان می‌دهد که فرم‌های وبی کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابخانه‌های ملی در اطلاعات عمومی که از کاربران می‌گیرند نقاط مشترکی دارند؛ مانند نام، نام کتابخانه‌ای که می‌خواهند از منابع آن استفاده کنند، آدرس پست الکترونیکی، موقعیت و سطح تحصیلات، منابعی که تا به حال در مورد سؤال مورد نظرشان استفاده کرده‌اند، جاییکه فرد زندگی می‌کند، موضوع سؤال، متن کامل سؤال، شماره تماس و شماره عضویت.

در موارد گوناگونی هم بخش‌هایی دیده شد که فرم‌های وبی کتابخانه‌های دانشگاهی با فرم‌های کتابخانه‌های ملی متفاوت هستند.

به طور مثال در فرم‌های وبی کتابخانه‌های دانشگاهی مواردی مانند عضویت، هدف استفاده از اطلاعات، زمانی

جدول شماره ۱. بخش‌های مختلف فرم‌های وبی کتابخانه‌های دانشگاهی

Australian national univ.	Princeton univ.	Univ. of sydney	Cornell univ.	Univ. of Minnesota	Oxford univ.	Queensland univ.	
*	*	*	*	*	*	*	name
	*	*	*			*	Name of library (institution)
*	*	*	*	*	*	*	Email address
*	*	*	*	*	*	*	question
*	*	*	*	*	*	*	status
					*	*	Source already checked
					*		member
				*	*		Current location (where do you live?)
	*			*	*		Purpose of using information
		*		*			Deadline for reply
	*						subject
	*						telephone
		*					Special Accommodations
		*					Member number

* مواردی که زیر آنها خط کشیده شده، بخشهایی است که در دو نوع فرم وبی با هم متفاوت بوده است

نتیجه‌گیری:

که کتابدار مرجع کتابخانه مورد نظر در این باره انجام می‌دهد، می‌توان به نتایجی با کیفیت، خوب و مرتبط با سؤال مورد نظر دست یافت. فرم‌های وبی، دارای فیلدهای مختلفی هستند. کاربران با پرکردن فیلدهای موجود، اطلاعاتی را در اختیار کتابدار مرجع دیجیتال قرار می‌دهد که به ارائه نتایج مرتبط و مطلوب کمک می‌کند. کاربران با توجه به نیاز اطلاعاتی و تخصص و میزان آشنایی خود با موضوع مطرح شده، باید تشخیص دهند

کتابخانه‌های دیجیتال و امکانات موجود در آنها کاربران را به استفاده ترغیب می‌کند. مرجع دیجیتال و انواع آن، راهی پیش روی کاربران است که با توجه به نوع نیاز اطلاعاتی خود و امکانات موجود از آن استفاده می‌کنند. فرم‌های وبی به عنوان یک مرجع دیجیتال غیرهمزمان، در ارائه خدمات مرجع نقش بسزایی دارند. دستیابی به نتایج استفاده از یک فرم وبی با تأخیر حداقل دو روزه همراه است اما با توجه به پژوهشی

جدول شماره ۲. بخش‌های مختلف فرم‌های وبی کتابخانه‌های ملی

n.l.of .Australia	n.l. of New zealand	n. l. of Denmark	n.l. of France	n.l. Iran	n.l of Canada	NLM	
*	*	*		*	*	*	name
					*		Name of library (institution)
*	*	*		*	*	*	Email address
*	*	*		*	*	*	question
		*		*		*	status
					*		Source already checked
				*		*	Current location (where do you live?)
*						*	subject
*	*				*		telephone
*							<u>Do you want to include an attachment?</u>
*							<u>How would you like us to contact you?</u>
*	*	*			*		<u>Address</u>
*					*		<u>fax number</u>
				*			<u>Member number</u>
				*			<u>Language</u>
				*			<u>Type of source</u>

بر مطرح کردن سؤال در بخش مربوط به تایپ سؤال، بتواند میزان اطلاعات خود و آنچه که لازم دارد را به کتابدار اعلام نماید. شاید با تعاملی همزمان در ابتدا و تأیید سؤال و میزان اطلاعات درخواستی به صورت تعاملی میان کاربر و کتابدار مرجع دیجیتال بتوان به نتایج بهتری دست یافت.

که از فرم وبی چه کتابخانه‌ای استفاده نمایند تا نتایج حاصله، نیاز اطلاعاتی آنها را برطرف نماید. سئوال‌ها مطرح شده در فرم‌ها از نوع سئوال‌ها بسته هستند که به کاربر اجازه ارائه اطلاعات کامل در مورد نیاز اطلاعاتی خود را نمی‌دهد. استفاده از سئوال‌ها باز و تمهیداتی برای ارائه توضیحات بیشتر می‌تواند به کاربر کمک کند که علاوه

پی نوشت:

- ۱- Web-Form
۲. Linda Berube.
۳. Krista Godfrey.
۴. Kristal M.Lewis.
۵. Sandra L. DeGroot.
۶. Virtual Reference.
۷. Digital Reference.
۸. Integrated Digital Reference.
۹. Ask a Librarian.

منابع و ماخذ

- ۱ - رفوآ، شبنم. (۱۳۸۷) خدمات مرجع دیجیتالی: رویکردی نو به پاسخگویی پرسش‌های مرجع. اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی. (۷)۲
 - ۲ - سبزی‌پور، مجید، فدایی، غلامرضا. (۱۳۸۷) ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران (گزارشی از پیشرفت کار یک طرح پژوهشی). کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۱(۳)
 - ۳ - محمداسماعیل، صدیقه، دهنوی، فاطمه. (۱۳۸۶) خدمات مرجع الکترونیکی و نقش کتابداران مرجع و مهارت‌های لازم برای ارائه این خدمات در محیط‌های مجازی. پیام بهارستان. ۷(۷۰)
- Berube, Linda.(2004) . **Collaborative digital reference: Ask a Librarian(UK) over-view**. Program: electronic library and information systems. 38(1)
- Godfey, Krista.(2008). **A new world for virtual reference**. Library Hi Tech. 26(4)
- M.Lewis, Kristal, DeGroot, Sandra L..(2008). **Digital reference access points: an analysis of usage**. Reference services Review. 36(2)
- http://www.uq.edu.au
 - http://www.ox.ac.uk
 - http://www.umn.edu
 - http://www.cornell.edu
 - http://www.library.usyd.edu.au
 - http://library.princeton.edu
 - http://www.anu.edu.au/index.php
 - http://www.nlm.nih.gov
 - http://www.collectionscanada.gc.ca
 - http://www.nlai.ir
 - http://www.bnf.fr
 - http://www.kb.dk/en
 - http://www.natlib.govt.nz