**نام مقاله: ميزهاي مرجع مجازي: پديدة عصر ارتباطات**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 19 \_ شماره سوم، جلد5**

**پديدآور: طاهرة جوكار**

**مترجم:**

**چكيده**

**پس از ارائه برخي خدمات كتابخانه‏اي بر روي اينترنت، اكنون ارائه خدمات مرجع مجازي در كتابخانه‏ها و مراكز اطّلاع‌رساني مورد توجه قرار گرفته است. تفاوت مهم و بارز اين نوع خدمات مرجع با نحوة سنّتي آن، عدم حضور فيزيكي مراجعه‌كننده در محل ميز مرجع مي‏باشد. با بياني ساده در اين نوع خدمات مرجع، مخاطبان مي‏توانند از طريق پست الكترونيكي و ساير امكانات موجود پرسشهاي خود را براي كتابدار مرجع ارسال كنند. در اين ميان به دو نكته بايد توجه شود. يكي ارائه تعريفي مشخص از نقشهاي مختلفي كه در جريان كار حضور دارند و نحوة تقسيم كار و ديگري توجه كتابخانه‏ها به اين مسئله كه در ارائه خدمات مرجع مجازي لازم است از رهنمودهايي كه مسائل مختلف از جمله مديريت، خدمات، كاركنان، زيرساختها و... را دربر گيرد، استفاده شود. مزايا و معايب اين نوع خدمات مرجع نيز فهرست شده است.**

**مقدمه**

**اتصال كتابخانه‏ها به شبكه اينترنت و استفاده افراد در مراكز آموزشي، سازمانها، نهادها و حتي خانه‏هاي خود از امكانات اين شبكه، متخصصان را به فكر ارائه خدمات كتابخانه‏اي به‌صورت پيوسته انداخته است. در فاصلة كمي از برقراري اين شبكه، كتابخانه‏هاي مجازي به‌وجود آمدند. به اين‌صورت كه كتابخانه‏ها فهرست‌برگه‏ها و اطّلاعات مختلف در مورد نوع خدمات، كاركنان و... را در اختيار كاربران قرار دادند. اندكي بعد بسياري از پايگاههاي اطّلاعاتي موجود در كتابخانه‏ها از جمله مجلات الكترونيكي، برنامه‏هاي آموزشي و... روي سايتهاي كتابخانه‏ها قرار گرفت تا مورد استفادة اعضايي كه حق استفاده از آن را دارند قرار گيرد. هستة اوليه «ميز مرجع مجازي»[1]نيز با ايجاد قسمت «پرسشهايي كه اغلب مطرح مي‏شود»[2] در كتابخانه‏هاي مجازي شكل گرفت. در اين بخش فهرستي از پرسشهاي متداول كه افراد مختلف از مسئولين سايت پرسيده بودند، همراه با پاسخ آنها ارائه مي‏شد (و مي‏شود). ديري نگذشت كه كتابخانه‏هاي بيشتري بخشي با عناوين متفاوت «از كتابدار بپرس»،[3] «ميز مرجع مجازي» و «از كتابخانه بپرس»[4] را به سايتهاي خود افزودند.**

**تفاوت اصلي ميزهاي مرجع مجازي با ميزهاي مرجع سنّتي اين است كه مراجعه‌كننده در جلوي ميز مرجع كتابخانه حضور فيريكي ندارد. بر اين اساس، اين ميزها افزون بر اينكه مي‏توانند براي خدمت به جامعة استفاده‌كننده رسمي كتابخانه مورد استفاده باشند، بالقوه مي‏توانند ارائه‌دهنده خدمات به كساني (هر جنس، هر سن و هر...) باشند كه در فهرست استفاده‌كنندگان رسمي كتابخانه نيستند، ام‍ّّا از اين طريق با كتابخانه ارتباط بر قرار مي‏كنند.**

**براي پاسخگويي به پرسشها، از دو روش e-mail يا chat يا هر دو در كنار هم مي‏توان استفاده كرد. كار با chat با مقداري تفاوت همانند مصاحبه مرجع عادي و يا مكالمه تلفني مرجع عادي است. تفاوت در افزوده شدن منابع پيوسته و يا انتقال فايلها و صفحات وب به رايانه كاربر است. معمولاً پرسشها در فرم خاصي كه كاربر آن را پر مي‏كند و به پست الكترونيكي كتابخانه ارسال مي‏دارد مطرح مي‏شود و كتابدار پاسخ يا پاسخها را به پست الكترونيكي كاربر ارسال مي‏دارد. مد‌ّت زماني كه كاربر بايد در انتظار پاسخ بماند تابعي است از خطّ‌مشي كتابخانه مورد تماس. ممكن است بسته به سهولت يا دشواري پاسخ، كاربر 4 يا 8 ساعت يا حتي يك روز براي دريافت پاسخ انتظار كشد. همة پاسخهايي كه از اين طريق فراهم مي‏آيد، الزام‍‌ﴼ، همه، ديجيتالي نيستند، بلكه منبع پاسخ مي‏تواند يك منبع ديجيتالي يا منبع چاپي باشد.**

**روشن است كه در ابتداي سليقه، خلّاقيت و دانش كاركنان هر كتابخانه در نوع و شيوه‏اي كه خدمات مرجع مجازي ارائه مي‏شود تأثيرگذار است، ام‍ّّا با گذشت زمان براي بهبود كمي‍ّّت و كيفي‍ّّت اين‌گونه خدمات، معيارهاي مشتركي مورد توجه قرار گرفته‏اند. اين معيارهاي مشترك را در دو گروه «ملزومات ميز مرجع مجازي» و «خطّ‌مشي‏هاي ميز مرجع مجازي» مورد توجه قرار مي‏دهيم.**

**ملزومات ميز مرجع مجازي**

**1ـ سخت‏افزار و نرم‏افزار: اولين معياري كه در راه‌اندازي يك ميز مرجع مجازي بايد مورد توجه قرار گيرد، انتخاب نرم‏افزار و سخت‏افزار مناسب وقابل اعتماد است. لازم است، حتي‌الامكان، از نرم‏افزاري كه به فراخواني[5] فايلهاي خاصي نياز ندارد و خواهان ثبت نام اوليه نيست، بهره گرفت و فايلهاي PDF,WorldDoc از طريق آن قابل انتقال باشند.**

**2ـ فضاي لازم: در بخش مرجع كتابخانه، فضايي مناسب كه عاري از سر و صدا و ازدحام مراجعان عادي است به ميز مرجع مجازي اختصاص يابد. براي راه اندازي خدمات مرجع مجازي e-mail يا chat در اختيار كاركنان قرار گيرد.**

**3ـ پالايشگر: جريان عادي كار استفاده از پست الكترونيكي است. در اين حالت كتابدار بايد به عنوان پالايشگر، انجام وظيفه كند، يعني، از ميان نامه‏هاي رسيده، سؤالات بي‌پاسخ، پرسشهاي تكراري و پرسشهاي مبهم را از پرسشهاي واقعي تفكيك كند. پرسشهاي تكراي را به بخش «پرسشهايي كه اغلب پرسيده مي‏شود» ارجاع دهد و وقت خود را به پاسخ دادن به پرسشهاي واقعي اختصاص دهد. در اين مورد قاعده اين است كه به پرسشهاي واقعي پاسخ داده شود.[6]**

**4ـ پاسخ‌دهندگان: كار اين گروه، پاسخ دادن به پرسشها است. در اين مورد وضع خطّ‌مشي براي موارد زير سودمند است:**

**بسته‏هاي پستي هر چند وقت يكبار باز شوند؟**

**براي پاسخ به هر پرسش چه مقدار وقت صرف شود؟**

**پاسخها حداكثر تا چه زماني پس از دريافت پرسش ارسال شوند؟**

**پاسخ‌دهنده مي‏تواند هر جايي كه بتواند به شبكه متصل شود، كار خود را انجام مي‏دهد. در محل كار، در منزل، و...**

**5ـ سرپرستان: اين گروه به تعيين وظايف كارمندان بخش مي‏پردازند، بر جريان كار در ميز مرجع نظارت دارند، درستي و كامل بودن پاسخها را مورد بررسي قرار مي‏دهند، به تهيه اطّلاعات آماري مي‏پردازند و عيب‌يابي نرم‏افزار را بر عهده دارند.**

**6ـ هماهنگ‌كننده‏ها:[7]تعريف سياستها و جريان كار در محل ميز مرجع هستند. انتخاب نرم‏افزار، نصب نرم‌افزارهاي لازم ، آموزش كاركنان و اعضاي جديد، تصميم‏گيري درباره كاركنان مسئوليتهايي است كه اين گروه بر عهده دارند.**

**كيفي‍ّّات ميز مرجع مجازي**

**براي اينكه خدمات ميز مرجع مجازي از كمي‍ّّت و كيفي‍ّت مطلوبي برخوردار باشد و هر اقدامي مبتني بر تصميمي باشد كه قبلاً دربارة آن انديشيده شده، لازم است همزمان با راه‌اندازي ميز مرجع مجازي دربارة هفت عامل تأثيرگذار بر اين‌گونه خدمات خطّ‌مشي بنياني وضع شود. اين عوامل عبارتند از: مديريت، خدمات، مراجعان اصلي، كاركنان، زيرساختها، هزينه‏ها و ارزيابي. در زير به هر يك از اين موارد پرداخته مي‏شود.**

**1ـ مديريت: نظارت و مديريت خدمات مرجع مجازي داراي اهم‍ّي‍ّت ويژه‏اي است. چون اين خدمات معمولاً با حمايت فردي علاقه‌مند راه‌اندازي مي‏شود، مسئولين كتابخانه بايد اين اطمينان را به‌وجود آورند كه در صورت تغيير، تحو‌ّل و نبود فرد بخصوص كار ميز مرجع ادامه يابد. نكته ديگر جلب حمايت دست‌اندركاران ردة بالاي سازمان مادر، بخش رايانه، شبكه و انفورماتيك سازمان است. براي ارائه مؤثرتر اين خدمات همكاري با واحد تسهيلات شبكه‏اي و رايانه‏اي ضروري است. مورد ديگر توجيه مديران سازمان مادر و رؤساي بخشهاي مختلف، به‌ويژه در مراكز آموزشي در مورد اهداف اصلي كتابخانه، ارائه چنين خدماتي است. با وجود اطمينان از حمايت همه‌جانبة مسئولين رده‏هاي مختلف سازمان مادر مي‏توان خدمات مرجع مجازي موفقي راه‌اندازي كرد.**

**2ـ خدمات: تصميم‏گيري در مورد نوع و محدودة خدمات نيز بسيار بااهميت است. قبل از راه‌اندازي هرگونه نظامي بايد به پرسشهاي زير و يا پرسشهاي مشابه آن پاسخ درخور داده شود.**

**ـ كتابخانه قصد دارد چه نوع خدمات مرجعي ارائه كند؟**

**ـ اين خدمات چگونه ارائه مي‏شود؟**

**ـ آيا پاسخ كتابدار مرجع در حد ارائه ارجاعات فوري و يا پاسخ كامل است؟**

**ـ آيا كتابخانه براي خدمات مرجع مجازي خود از منابع چاپي هم استفاده مي‏كند؟**

**ـ آيا تهية متن كامل مدارك و مقاله‏هاي مورد نياز كاربران در حيطة اختيارات و خدمات ميز مرجع است؟**

**در بسياري از مواقع هدف اصلي راه‌اندازي چنين خدمتي، ارائه خدمات مرجع به همان ميزاني است كه فرد با حضور فيزيكي در محل ميز مرجع دريافت مي‏كند.**

**تنها با مشخص‌كردن اهداف و راهكارهاي اصلي ارائه چنين خدمتي است كه مي‏توان به درستي به امر برنامه‏ريزي براي خدمات مرجع مجازي پرداخت.**

**3ـ مراجعان اصلي: چه كساني از اين خدمات استفاده خواهند كرد؟ كتابخانه بايد كاربران اصلي ميز مرجع مجازي را مشخص كند. در كتابخانه‏هاي دانشگاهي بايد مشخص شود كه خدمات مرجع مجازي تنها با اعضاي هيئت علمي و دانشجويان تحصيلات تكميلي ارائه مي‏شود يا دانشجويان پايين‏تر نيز از اين‌گونه خدمات بهره خواهند گرفت. گاه موضوع فراگيرتر است و كتابخانه قصد دارد خدمات خود را به افراد خارج از محيط سازمان مربوطه از جمله به شهروندان محلي و تمام كساني كه به‌صورت پيوسته به صفحه وب كتابخانه دسترسي دارند عرضه نمايد.**

**در هر صورت بايد تعيين شود كه براي هر گروه از مخاطبان ميز مرجع تا چه حد‌ّ اجازه ارائه خدمات وجود دارد؟ شايد لازم باشد برنامه‌ريزان خدمات مرجع مجازي به اين نكته توجه كنند كه هميشه گروه زيادي مي‏توانند اين‌گونه خدمات را دريافت دارند.**

**4ـ كاركنان: معمولاً همة كاركنان در يك سازمان به استفاه از فنآوري جديد علاقه‌مند نيستند. در مورد برقراري ارتباط الكترونيكي با مخاطبان نيز وضع به همين‌گونه است. در كنار گروهي كه استفاده از فنآوري جديد برايشان دشوار است، گروهي نيز به‌شدت علاقه‌مند استفاده از آن هستند. بنابراين در زمان تقسيم كار بين كاركنان اين موضوع بايد در نظر گرفته شود. در ارائه خدمات مرجع پيوسته نيز تقسيم كار ضروري است. مديران بايد به اين نكته توجه كنند كه مشخص كردن وظايف و مسئوليت‏ها به‌طور واضح لازم است. مسئوليت ميز مرجع مجازي نبايد فداي مسئوليت ديگر كتابدار در كتابخانه شود، بلكه به عنوان مسئوليت مستقل يك كتابدار مرجع تلقي گردد. شايد بتوان به‌طور گردشي مسئوليت خدمات مرجع ديجيتالي و سنّتي را به كتابداران مرجع محو‌ّل كرد. در هر صورت مسئله اساسي، مستقل بودن ادارة ميز مرجع مجازي و توجيه كارمندان در مورد وظيفه جديد است.**

**5ـ زيرساختها و تسهيلات: قبل از راه‌اندازي خدمات مرجع الكترونيكي شناخت دقيق زير ساختهاي فني سازمان مادر ضروري است. اين به معني شناخت امكانات كتابخانه و جامعه استفاده‌كننده است. فرض كنيد شبكة پيوسته دانشگاه امكان حمايت از تصاوير ويدئويي با كيفي‍ّت مناسب را ندارد. در اين حالت هيچ دليلي براي ارائه خدمات مرجع ويدئويي براي كتابخانه وجود نخواهد داشت و يا اگر بيشتر استفاده‌كنندگان دوربين و نرم‏افزار لازم براي دريافت و ارسال تصاوير را نداشته باشند و يا ايستگاههاي كاري با قدرت كافي براي راه‌اندازي اين خدمات وجود نداشته باشد، كتابخانه نبايد در برنامه‏ريزي خود استفاده از اين نوع خدمات را بگنجاند.**

**توجه به نحوة دسترسي افراد به وب جهان‌گستر، نوع تورقگرها، نرم افزارهاي مورد استفاده مخاطبان كتابخانه ضروري است. در يك جمله مي‏توان گفت درك نقاط قدرت و ضعف زيرساختهاي محلي سازمان مادر حائز اهمي‍ّت است. مهم نيست كه خدمات براساس پايين‏ترين سطح امكانات فني موجود ارائه شود، بلكه لازم است كتابدار مرجع بداند كه چه نوع خدماتي را مي‏تواند در محيط كاري سازمان ارائه دهد. نكته مهم ديگر استفاده از پايگاههاي كاري مناسب، نوع فع‍ّالي‍ّت كارمندان و سرعت اتصالات است. بايد توجه داشت كه محيط ميز مرجع مجازي و سنّتي درهم ادغام نشوند. همچنين كتابدار مرجعي كه حضور ده‏ها نفر را در جلوي ميز خود احساس مي‏كند، بتواند به‌درستي بر روي پرسشهاي دريافتي از رايانه تمركز لازم را داشته باشد.**

**6ـ هزينه‏ها: در هنگام برنامه‏ريزي ‏توجه دقيق به ميزان هزينه مورد نياز براي ايستگاههاي كاري، نرم‏افزار و امكانات شبكه لازم است. به‌يقين، هيچ كتابخانه‏اي نمي‏تواند ميز مرجع مجازي خود را به‌صورت رسمي راه‌اندازي كند، مگر اين‌كه بودجه‏اي مشخص براي آن تعيين شده باشد. در هر بودجه‏اي كه براي خدمات مرجع الكترونيكي برآورد مي‏شود، بايد براي كاركنان، تجهيزات، روزآمد كردن نرم‏افزار و اقدامات پشتيباني و... تخصصي وجود داشته باشد.**

**7ـ ارزيابي: گروهي از مسئولان ميزهاي مرجع مجازي گزارش مي‏كنند كه از اين ميزهاي مرجع كمتر از آنچه انتظار مي‏رود، استفاده مي‏شود. گروهي ديگر معتقدند از اين خدمات اصولاً براي پرسشهاي پايه استفاده مي‏شود. به‌هنگام برنامه‏ريزي‏خدمات مرجع الكترونيكي، بايد در مورد چگونگي ارزيابي اين نوع خدمات به دقت انديشيده شود. با توجه به ماهي‍ّّت ميزهاي مرجع مجازي امكان ضبط آمار استفاده‌كنندگان در نظر‌خواهي از آنها به‌گونه‏اي خاص وجود دارد. مثلاً، از طريق ضبط آدرس پست الكترونيكي استفاده‌كننده‏ها مي‏توان با آنها تماس داشت و نظر آنها را از نحوه ارزيابي خدمات ميز مرجع مجازي جويا شد. همچنين مي‏توان از استفاده‌كنندگان خواست فرم اطّلاعات پايه مرجع را روي صفحه وب پر كنند. شايد امكان جمع‌آوري اطّلاعات كافي و جزئي‏تر از استفاده‌كنندگان ميز مرجع مجازي وجود داشته باشد. ام‍ّّا مسئله به‌خطر افتادن حريم خصوصي كاربر بايد مورد توجه قرار گيرد. مورد ديگر اين است كه اين ارزيابي در مقايسه با چه چيزهايي صورت مي‏گيرد. اگر قرار است مقايسه با اهداف و برنامه‏هاي مشخص‌ شده براي خدمات باشد، بايد ديد اهداف پيش‌بيني‌شده تا چه حد‌ّ واقع‌گرايانه بوده‏اند؟ همچنين توجه به اين نكته ضروري است كه مقايسه ميز مرجع مجازي با ميز مرجع سنّتي نادرست است. در واقع اين دو آنقدر متفاوت هستند كه به نوعي مكمل يكديگر تلقي شوند.**

**عيبها و مزيتهاي ميز مرجع**

**در يك جمع‌بندي كلي مي‏توان مزي‍ّّت‏ها و عيبهاي ارائه خدمات مرجع پيوسته را به موارد زير خلاصه كرد:**

**الف) مزيتها: ميزهاي مرجع مجازي بابي هستند براي استفاده جديد از فنآوري براي گسترش و بهبود خدمات مرجع كتابخانه.**

**در وقت و هزينه استفاده‌كنندگان براي آمدن به كتابخانه و منتظر ماندن در صفوف شلوغ ميز مرجع صرفه‌جويي مي‏شود (اين‌گونه خدمات معمولاً به‌صورت شبانه‌روزي در اختيار كاربران است).**

**اين خدمات براي كاركنان و دانشجوياني كه در سفرهاي تحقيقاتي و پروژه‏هاي پژوهشي هستند بسيار سودمند است.**

**خدمات مرجع الكترونيكي ارزانتر از خدمات مرجع تلفني است و چون پاسخها به‌صورت كتبي ارسال مي‏شود، احتمال فراموش شدن آنها نسبت به پاسخهاي شفاهي در مصاحبه‏هاي تلفني و رو در رو كمتر است.**

**خدمات مرجع الكترونيكي محل مناسبي براي ارسال پرسشهايي هستند كه به‌دلايل مختلف ممكن است مراجعه‌كننده به‌صورت حضوري و يا تلفني از بيان آنها شرم داشته باشد.**

**اين نوع خدمات بخصوص از طريق پست الكترونيكي براي استفاده افراد با مشكلات كلامي، شنيداري فيزيكي مناسب است.**

**با استفاده گسترده از خدمات مرجع الكترونيكي، ميز مرجع سنّتي نيز مراجعان كمتري خواهد داشت و رسيدگي به پرسشها با تأمل بيشتر صورت خواهد گرفت.**

**كتابدار مرجع مجازي مي‏تواند بر روي پرسشها تأمل و تعمق بيشتري به كار گيرد زيرا مجبور نيست به‌صورت آني پاسخ مراجعه‌كننده را رو در رو بدهد.**

**ب) عيبها: گروهي از استفاده‌كنندگان دسترسي محدودي به خدمات پست الكترونيكي دارند (هرچند با گذشت زمان اين مشكل كم‌رنگتر خواهد شد).**

**گاهي مشكلاتي بر اثر نبود تطابق لازم بين نرم‏افزار پست الكترونيكي و خروجيهاي موردنياز پيش خواهد آمد.**

**گاهي اوقات پست الكترونيكي امنيت فاقد امني‍ّّت لازم مي‏باشد زيرا در مواردي توسط ديگران در بزرگراه اطّلاعاتي خوانده مي‏شود.**

 **در صورت روشن نبودن پرسش، براي انجام مصاحبه مرجع به رد و بدل شدن چندين پست الكترونيكي بين كاربر و كتابدار مرجع احتياج است.**

**درنهايت بايد به اين مسئله توجه كرد كه قبول و تكامل گسترده فنآوري پيوسته به‌طور فزاينده‏اي گزينه‏هاي جديد خدمات كتابخانه ـ حتي كوچكترين آنها ـ را گسترش مي‏دهد. دسترسي به اينترنت، دري را به‌سوي زنجيره‏اي وسيع از منابع باز مي‏كند كه شايد اين مهم فقط با داشتن بزرگترين مجموعة مرجع ممكن باشد. مفهوم مجموعة مرجع به‌عنوان منبعي ساكن كه استفاده كننده براي دريافت اطّلاعات به آن مراجعه مي‏كرد، كهنه شده است. استفاده از نوع قديمي خدمات مرجع برپايه ميز مرجعي ايستا ديگر تنها گزينه در دنياي اطّلاع‌رساني امروز نيست و ما در ميان جرياني از پيشرفت غير‌قابل‌تصور قرار گرفته‏ايم كه به‌ناچار بايد با آن به‌پيش رويم. پس لازم است هر روز به فردايي متفاوت بينديشيم.**

**منابع**

**Boyer, Joshua. Virtual reference at the NCSU libraries: The First one hundred days. No dated. Viewed at Jan 2002. http://www.Lita.or5g/ital/2003boyer.html/**

**Ciccone, Karen. Virtual reference, today and tomorrow. No dated. Viewed at Jan 2002. http://www.lita.org/ota;/2003editoril.html**

**Internet public library. Home page. No dated. Voewed Jan 2002. http://www.ipl.org**

**McClennen, Michael. Roles in digital reference. No dated. Viewed Jan 2002. http://www.lita.org/ital/2003meelennan.html/**

**Rocchi, Barbara. The Virtualreference desk: how does it work? dated 15 Nov. 2001. Viewed Jan 2002. http://www.libraryunisa.edu.au/papers/vrdsk.html**

**Sloan, Bernie. Electronic reference services. Reference & user services quarterly (Fall 1998): 71-77 Online accessed from INFOTRAC. Gale Group. Jan 2002**

**Zumalt, Hoseph R. The internet and reference services. Reference & user servicesquarterly (Win. 1998): 161-165 Online accessed from INFOTRAC. Gale Group. Jan 2002**

**--------------------------------------------------------------------------------**

**1. Virtual reference desk**

**2. Frequently asked questions**

**3. Ask a Librarian**

**4. Ask Library**

**1. Download**

**2. Answer the real question**

**1. Coordinators**