**نام مقاله: وجوه كيفيت در خدمات مرجع ديجيتالي**

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

**شماره نشريه: 32 \_ شماره چهارم، جلد 8**

**پديدآور: كبري سقاء پيرمرد**

**مترجم:**

**چكيــده**

**اين مقاله سرفصلهايي از خصوصيات و عوامل مهم براي راه اندازي خدمات ديجيتالي جهت كليه مخاطبان وجامعه آموزشي K-12 ارائه مي‌دهد. وجوه كيفيت، مجموعه استانداردهايي تلقي مي‌شوند كه سازمانها در ايجاد و نگهداري خدمات مرجع ديجيتالي به منظور مشاركت در شبكه ميز مرجع مجاري (Virtual Reference Desk ) به‌كار مي‌گيرند. هدف اين شبكه حمايت از خدمات مرجع ديجيتالي’AskA’ يا پرسش/پاسخ اينترنتي مشاركتي براي پذيرش پرسشهاي بسيار زياد و خارج از دامنه توان هر واحد مشاركت‌كننده است، ولي مي‌تواند در تمام خدمات مرجع ديجيتالي و كنسرسيومها كاربرد داشته باشد.**

**كليد واژه‌ها: خدمات مرجع ديجيتالي، استاندارد در خدمات مرجع ديجيتالي**

**مقدمـه**

**فهرست موارد مربوط به وجوه كيفيت خدمات مرجع ديجيتالي براي اوّلين بار در گروه سال 1997 متخصصان خدمات مرجع مجازي( Reference Desk Expert Panel) تهيه شد. اين فهرست حاصل تجربيات مديريتي ومسئوليت هماهنگ‌كننده در چندين خدمت مرجع ديجيتالي نمونه مشاركت‌كنندگان در ميزگرد بود. اين فهرست مورد تجديدنظر قرار گرفت تا حاصل مباحثات سال 1999 گروه متخصصان و كنسرسيوم 13 اكتبر 1999 AskA را شامل شود.(ن ك:**

**For previous version of http://www.vrd.org/training/facets.html for previous Facets of Quality for K-12 Digital Reference Services.”**

**وجوه كيفيت به دو مقوله اصلي تبادل اطلاعات با استفاده‌كننده ومديريت و توسعه خدمات تقسيم مي‌شود. مقوله تبادل با استفاده‌كننده شامل اجزايي مي‌شود كه طي آن فرآيند پاسخگويي به سؤالات اتفاق مي‌افتد ( مثلاً: دسترسي، پاسخ سريع، خط‌مشي روشن، پاسخگويي، محيط تعاملي و آموزشي ). اين خصوصيات عموماً براي استفاده‌كننده قابل رؤيت است. مقوله مديريت وتوسعه خدمات به تصميمات اتخاذ شده براي ايجاد و نگهداري خدماتي مربوط است كه در رضايت استفاده‌كننده و كيفيت كلي خدمات مؤثر مي‌باشد.( مثلاً: موفقيت، كارشناسان آموزش‌ديده، محرمانگي، قابليت بررسي، امكان دسترسي به اطلاعات مرتبط و آگاهي‌رساني ).**

**سه سطح كيفيت**

**خدمات مرجع ديجيتالي از جنبه‌هاي زيادي از جمله خط‌مشيها و رويه‌ها، تخصصهاي موضوعي و منابع در دسترسي با يكديگر متفاوتند. بدين جهت با اهميت است كه معيارهاي كيفيت دامنه وسيعي از امكانات متنوع خدماتي و آمادگي براي پاسخگويي به توقعات خاص را در خود جاي داده باشد. هر جنبه در سه سطح متفاوت ارائه شده است:**

**حداقلها براي عضويت در شبكه**

**فعاليتهاي جاري – شرايط عضويت**

**هدف – مقصود از عضويت**

**براي پذيرفته‌شدن در شبكه VRD تمام خدمات بايد مطابق با الزامات سطح اوّليه براي هر يك از عوامل كيفيت باشد. سطح وضعيت جاري بازنمون دامنه وسيعي از امكانات است و منعكس‌كننده وضعيت فعلي خدمات در شبكه است. هدف سطح مطلوبي فراهم مي‌آورد كه در قالب آن تمام خدمات AskA در شبكه براي دست‌يابي به آن در طي زمان شكل مي‌گيرد.**

**در ادامه هر يك از وجوه كيفيت، تعاريف آنها و سطوح سه گانه مشاركت ارائه مي‌شود.**

**تبادل اطلاعات با استفاده كننده**

**1. قابليت دسترسي**

**خدمات مرجع ديجيتالي بايد بدون توجه به پيچيدگي تجهيزات، ناتواني جسمي‌يا موانع زباني استفاده كننده در دسترس و مرور پذير باشد. اطمينان حاصل شود كه خدمات از طريق پست الكترونيكي يا فرمهاي پرسش مبتني بر وب در دسترس و مرور پذيرباشد.**

**مبنا: اطمينان از اينكه خدمات از طريق پست الكترونيكي يا با فرم پرسش مبتني بر وب در دسترس و مرورپذير است.**

**وضعيت جاري: استفاده‌كننده اجازه دارد تا با فرم پرسش مبتني بر وب با خدمات مرجع ارتباط برقرار كند. رديابي اطلاعات خدمات مرجع از طريق خدمات وب سايت آسان است. خدمات با قوانين مربوط به ارائه خدمات به ناتوانان هماهنگ است. دسترسي افرادي كه زبان مادري آنها غير زبان بومي‌است از طريق شناسايي افرادي كه مي‌توانند سؤالات آنها را ترجمه كنند به خدمات ميسر شده است.**

**هدف: كسب اطمينان از اينكه خدمات به سهولت در دسترس و مرور پذير است با قوانين كشور براي خدمت به كم‌توانان سازگار است. خدمات هم در دسترس متكلمان بومي‌و هم در دسترس متكلمان غير بومي‌است.**

**2. سرعت پاسخگويي**

**به پرسشها با حداكثر سرعت ممكن پاسخ داده مي‌شود. زمان واقعي پاسخگويي تابعي است از خط مشي خدمات پرسش-پاسخ و منابع در دسترس(مثلاً كاركنان، بودجه و... )**

**مبنا: به حداقل ده درصد پرسشها بين دو روز كاري پاسخ داده شود.**

**وضعيت جاري: به حداقل 50-10% پرسشهاي رسيده در محدوده 5-2 روز پاسخ داده مي‌شود.در محدوده 5-2 روز دريافت پرسش به اطلاع پرسشگر رسانده شود و اگر پاسخ فراهم نمي‌شود اين مورد به‌وي اطلاع داده شود. اين امكان فراهم است تا فوريت دريافت پاسخ توسط پرسنده در فرم طرح پرسش ذكر شود.**

**هدف: پاسخگويي به 100% سؤالات دريافتي قابل پاسخگويي در محدوده يك يا دو روزِكاري.**

**3. وضوح خط مشي پاسخ‌گويي**

**قبل يا درآغاز هر ارتباط مرجع ديجيتالي مذاكره انجام مي‌شود تا از امكان سردرگم‌شدن پرسشگر و جستجوهاي نامناسب جلوگيري شود.**

**مبنا: تدوين و پيگيري خط‌مشي آشكار براي پاسخ‌دهي**

**وضعيت جاري: رويه‌هاي پرسش- پاسخ و خدمات به‌وضوح در محل قابل رؤيت روي وب سايت خدماتي يا در پيام ارسالي براي استفاده‌كننده اعلام مي‌شود. اين عبارت بايد بيانگر دامنه پرسش، نوع پاسخهايي كه فراهم آورده مي‌شود و زمان مورد توقع براي پاسخ‌دهي باشد.**

**هدف: رويه‌ها و خدمات پرسش- پاسخ در مكاني قابل دسترسي روي خدمات سايت وب يا در پيامي‌آگاهي دهنده به استفاده كننده اعلام مي‌شود. اين عبارت بايد مشخص‌كننده دامنه پرسش , نوع پاسخهاي فراهم‌آورده شده و زمان پاسخدهي مناسب باشد.**

**4. تعامل**

**خدمات مرجع ديجيتالي بايد فرصتهايي براي اجراي مصاحبه‌اي مؤثر ايجاد كند تا استفاده‌كنندگان بتوانند اطلاعات لازم را به متخصص منتقل كنند و به روشن‌سازي پرسش مبهم خود به پردازند.**

**مبنا: شرايطي فراهم باشد تا به اطلاعات با اهميت درباره پرسش‌گر مانند سن، سطح دانش و حوزه موضوعي پرسش از طريق يك فرم مبتني بر وب يا ارتباط بعدي از طريق پست الكترونيكي دست يافته شود.**

**وضعيت جاري: يا به‌هنگام دريافت پرسش به مصاحبه مرجع پرداخته مي‌شود و يا فرم پاسخدهي كاملي تهيه شده است كه بيشترين اطلاعات درباره مراجع بدون دخالت در امور خصوصي وي فراهم آورده مي‌شود. اين امكان فراهم است تا پرسشگر با برقراري ارتباط مجدّد به ارائه اطلاعات روشنگري كه در چارچوب خط مشي به‌قدر كافي مورد توجه نبوده است، بپردازد. مجموعه پرسش- پاسخهاي مرتبط با به‌كارگيري پروتكل رايج به‌هم ربط داده مي‌شود تا پيامهاي مرتبط براي پيگيري مشخص شود.**

**5. آموزندگي**

**خدمات مرجع ديجيتالي دسترسي به اطلاعات و تخصص جاري را فراهم مي‌آورد. خدمات مرجع ديجيتابي كيفيت فراتر از پاسخهاي سرراست و واقعي ارائه مي‌كند. اين پاسخها استفاده كننده را به دانش موضوعي و نيز سواد اطلاعاتي هدايت مي‌كند.**

**مبنا: به استفاده‌كننده، پاسخها يا نشانه‌گرهاي اطلاعاتي ارائه مي‌شود.هنگامي‌كه در پاسخگويي ناتواني وجود دارد، اين ناتواني به پرسشگر اطلاع داده مي‌شود.**

**وضعيت جاري: نشانه‌گرها يا مسيرهاي مورد استفاده براي يافتن بهترين منابع ارائه داده مي‌شود تا استفاده‌كننده بياموزد خود پاسخ پرسشهاي مشابه را شخصاً بيابد. براي مثال پاسخها مي‌توانند مشخص كنند كه چه وسايلي (موتورهاي جستجو، ايندكسها، بيوگرافيها، فهرستبرگه‌ها و...) براي يافتن منابع استفاده شده است. كليد واژه‌هاي خاص و فرآيند به‌كار برده شده، مراحل طي شده در جستجو مشخص مي‌شود (متخصص موضوعي كه براساس زمينه‌ها و دانش ويژه خود به پاسخدهي اقدام مي‌كند، هرگاه ميسر باشد فرآيند حل مسئله را تشريح و نكات بيشتري را ارائه مي‌دهد). هرگاه يك جواب يا منبع نمي‌تواند پيدا شود، مسيري كه طي شده، كليد واژه‌ها و فرآيندهايي كه طي شده به اطلاع پرسشگر رسانده مي‌شود.**

**هدف: سواد اطلاعاتي پرسشگر از طريق تشريح جزئيات مسيرهاي جستجو و مجموعه منابعي كه پاسخ فراهم مي‌آورند يا به استفاده‌كننده امكان بررسي شخصي مي‌دهد ارتقاء داده مي‌شود. متخصص موضوعي كه بسته به زمينه قبلي يا دانش خود از يك موضوع خاص به پاسخها مي‌رسد و يا نكات بيشتري در مواقع مناسب ارائه مي‌دهد، هنگامي‌كه مناسب است نشانه‌گرهاي اضافي را به استفاده كننده مي‌نماياند.**

**توسعه و مديريت خدمات**

**6. موفقيت**

**متخصصان خدمات مرجع ديجيتالي دانش لازم و زمينه آموزشي در حوزه موضوعي خدمت‌دهي خود يا مهارت بايسته يك متخصص را دارا هستند و سطوح خاص دانش، مهارت و تجربه با هر خدمت و رشته مربوط مشخص مي‌شود.**

**مبنا: اطمينان از اينكه بين كاركنان مرجع حداقل يك فرد متخصص كه بتواند كيفيت و صحت جوابهاي كاركنان را بررسي كند وجود دارد.**

**وضعيت جاري: اطمينان از اطلاع‌رساني درباره موثقيت خدمت به‌طور كلي و نيز تخصصهاي فردي موجود از طريق اعلام در پست الكترونيكي يا اعلام در وب سايت هر چشم‌اندازي ميسر كه ممكن است در پاسخهاي پرسشها منعكس شود به اطلاع رسانده مي‌شود.**

**هدف: خدمات با كاركنان حرفه‌اي داوطلب يا حقوق بگير در موضوع خاص خدمات ASKA تامين شود. در خدمات ارجاعي اطلاعات نيز نيروي انساني متشكل از كتابداران متخصص مي‌باشد. در وب سايت، قابليتهاي كساني كه مسئوليت پاسخگويي به سؤالات را بر عهده دارند مشخص است. سازمانهاي شركت كننده در خدمات مرجع ديجيتالي شواهدي از مدارك متخصصين كه پاسخگوي سؤالات هستند را ارائه مي‌كند. هرچشم‌انداز ممكن كه بتواند در پاسخهاي پرسشها منعكس شود به اطلاع رسانده شود.**

**7. متخصصين آموزش ديده**

**خدمات بايد در برگيرنده فرآيند مؤثر تعليم دهي به متخصصان باشد تا آنها را براي پاسخدهي به پرسشها با استفاده از زيان مؤثر و روشن و پيگير خط مشيهاي مربوط آماده سازد. تعليم متخصصين اطلاعات يكي از مهمترين ابعاد برنامه ريزي و عملكرد يك خدمات مرجع ديجيتالي است.**

**مبنا: براي تمام كاركنان سيستم خدمات AskA ولو به‌طور غير رسمي‌, مقداري رويه‌هاي تعليم بيني فراهم آورده شود.**

**وضعيت جاري: برنامه تعليم‌دهي فراهم است كه داراي اجزائي مانند موارد زيراست. مدارك مكتوب حاوي دستورالعملهاي پاسخگويي , فرصتهايي براي متخصصين تا به تمرين پاسخدهي به سؤالات بپردازد و باز خورد عملكرد خود را مشاهده كند يا عملكرد آنها توسط شخص با تجربه بيشتر نظارت شود.اطمينان از اينكه كارآموزان به اهداف تعليم‌دهي كه كسب مهارت است دست يابند مشاركت هر كارآموز را در برنامه تعليم‌دهي براي سازمانهاي اعتبار بخش به آموزشهاي علمي ‌و آموزشهاي پيشرفته در حرفه‌اي, ثبت مي‌شود. عملكرد هر كار آموز را طي وپس از تعليم دهي ثبت مي‌شود. به استفاده‌كنندگان اعلام مي‌شود كه متخصصان براي اجراي رويه‌ها و خط‌مشهاي پرسش-پاسخ تعليم ديده‌اند.**

**اهداف: مواد و شيوه‌هاي آموزشي موجود است كه كاملاً مستند‌سازي شده‌اند, در جامعه كوچك آزمون شده‌اند و در صورت لزوم مورد تجديد نظر قرار گرفته‌اند.كسب اطمينان از اينكه كارآموزان به مهارتهاي مندرج در اهداف آموزش دست يافته‌اند. موفقيت متخصصان در تكميل برنامه تعليم بيني به‌نحوي تأييد مي‌شود. براي تكميل موفقيت آميز برنامه تعليم بيني اعتبار قائل شويد. صرف‌نظر از اينكه اين برنامه براي آموزش مداوم يا, دروس مقدماتي باشد و يا برنامه پيشرفت حرفه‌اي باشد، عملكرد كار آموز طي دوره و پس از دوره ثبت شود. به استفاده‌كنندگان اعلام شود كه متخصصان براي اجراي رويه‌ها و خط‌مشيهاي پرسش-پاسخ تعليم ديده‌اند.**

**8 . حفظ حريم خصوصي**

**محتواي تمام گفتگوهاي بين استفاده كنندگان و متخصصين محرمانه تلقي مي‌شود.**

**مبنا: از دسترسي عمومي‌به نام , آدرس پست الكترونيكي , آدرس پستي و سؤالات پرسشگر ممانعت به‌عمل آيد. جز در مواري كه پرسشگر قبل از دسترس پذير‌شدن اطلاعات, مانند پرسشهاي مبتني بر فرم پرسش در وب, به گونه‌اي مكتوب غير محرمانه‌بودن را اعلام كرده باشد.**

**وضعيت جاري: قبل از اينكه داده‌هاي مبادله شده يا اطلاعات اعلام شده ( مثلاً آدرس پست الكترونيكي ) پرسشگر براي موارد ديگر ( مثلاً درج در آرشيو جواب پرسشها) مورد استفاده قرارگيرد، بايد رضايت وي جلب شود. خط مشي مربوط به محرمانه‌ماندن اطلاعات رد و بدل شده در وب سايت، مخصوصاً در فرم طرح پرسش درج شود.**

**هدف: تدوين سياستهاي مناسب حفظ حريم خصوصي و اعلام آن در محل قابل رؤيت در وب سايت. حذف تمام اطلاعات شناسايي از مجموعه پرسشها و جوابها قبل از اينكه در دسترس عموم قرار گيرد. اخذ رضايت از پرسشگر قبل از به اشتراك‌گذاري داده‌هاي مبادله شده و اطلاعات شناسايي ( از قبيل آدرس پست الكترونيكي براي فرد سوم، درج موارد در آرشيو پايگاه پرسشها و جوابها در وب). كسب اجازه والدين براي كودكان زير 18 سال اگر اطلاعات شناسايي آنها در اختيار عموم قرار مي‌گيرد.**

**9. ارزيابي**

**خدمات مرجع ديجيتالي بايد مرتباً وظايف و روشهاي خود را مورد ارزيابي قرار دهد. نقد و ارزيابي مداوم كيفيت، كارآيي، اعتبار مبادله شده‌ها و نيز رضايت پرسشگران را تضمين مي‌كند.**

**مبنا: كنترل متناوب كيفيت، صحت و مطابقت پاسخها با سياستهاي خدماتي**

**وضعيت جاري: رضايت استفاده‌كننده وكاركنان از خدمات ارزيابي مي‌شود. پاسخها يا قبل از ارسال به پرسشگران يا در زمانهاي خاص متناوباً كنترل مي‌شود ( اگر لازم است پاسخهاي درست مشخص مي‌شود).به منظور يادآوري، آموزش و تشويق متخصصان در پيروي از سياستها و روشهاي خدماتي به بازخورد سازنده پرداخته مي‌شود.**

**اهداف: ارزيابي رضايت استفاده‌كننده و كاركنان از خدمات، بازبيني تمام جوابها و منابع پيوسته به‌طور متناوب. ارائه بازخورد سازنده به متخصصين آموزش ديده به منظور يادآوري، آموزش و تشويق آنها به پيروي از سياستها و روشهاي خدماتي، همكاري با ساير خدمات ASKA براي نقد همكاران، مقايسه پاسخها با ابزارهاي پيوند داده شده براي اطمينان از استفاده مناسب از پيوند‌ها.**

**10. فراهم آوري دسترسي به اطلاعات مربوطه**

**افزون بر ارائه پاسخ مستقيم به پرسشهاي پرسشگر، خدمات مرجع ديجيتالي بايد دسترسي به منابع و اطلاعات پشتيبان را ارائه دهد. خدمات مي‌توانند باز استفاده از سؤال و جواب مبادله شده در منابعي مانند آرشيوها و پرسشهاي غالباً مطرح شده FAQ’s، باشند.**

**مبنا: افزودن منابع پايه به وب سايت به عنوان ضمائم اجزاي سؤال و جوابها.**

**وضعيت جاري: امكان دسترسي به اطلاعات در حوزه موضوعي خدمات شامل دسترسي به بايگاني سؤالها و جوابهاي پيشين يا پيوند با ارجاعات به منابع برون سايتي.**

**اعلام سياستهاي انتخابي روي وب سايت جهت مشخص ساختن معيارهاي انتخاب منابع برون سايتي. مرور و روز آمد‌سازي متناوب وب سايتها به‌منظور تضمين درستي محتواها و فعال بودن پيوندها و ارجاعات.**

**اهداف: امكان دسترسي به اطلاعات در حوزه موضوعي خدمات، شامل دسترسي به دانش پايه سؤال‌ها و جوابهاي پيشين يا پيوند يا ارجاع به منابع برون سايتي.**

**اعلام ضابطه براي انتخاب منابع وب.**

**ارزيابي منابع مبتني بر وب مانند فهرست پيوندها، پرسشهاي غالباً پرسيده شده و ديگر منابع قبل از اعلام و بررسي متناوب منابع به لحاظ قابليت اتكا.**

**11. تبليغات:**

**خدمات بايد استفاده‌كنندگان بالقوه را با ارزشهايي كه استفاده از خدمت برايشان دارد آشنا كند. يك برنامه روابط عمومي‌خوب تعريف شده مي‌تواند خدماتي كه خوب تبليغ شده و متناوباً ارتقاء يافته را تضمين كند. تبليغات نبايد بيش از ظرفيتي كه مي‌توان خدمات ارائه داد، درخواست ايجاد كند.**

**مبنا: ايجاد توصيفي از مقاصد و عملكردهاي خدمات.**

**وضعيت جاري: وجود يك برنامه تبليغاتي كه ممكن است شامل برخي از روشهاي زير باشد. پيام‌انگيزاننده به گروههاي بحث الكترونيكي مناسب. وجود پيوند‌ها براي خدمات از وب سايتهاي مرتبط. ارسال مستقيم مواد پستي به استفاده‌كنندگان بالقوه. درج مقالات در نشريات و روزنامه‌ها. ارائه در كنفرانسها، همايشها و... تبليغات نبايد بيش از توان پرسش جلب كند.**

**اهداف: توسعه برنامه تبليغاتي و تبليغ خدمات به مؤسسات بالقوه آن‌قدر كه پرداختن به پرسشها قابل مديريت باشد ( نگاه كنيد به وضعيت جاري براي روشهاي تبليغاتي پيشنهادي). تبليغات نبايد منجر به هجوم سؤالات بيش از توان پاسخگويي باشد.**

**نتيجه‌گيري**

**آشكار است كه با تحول خدمات مرجع ديجيتالي از مشتي خــدمات تحـت عنـوان «از كتابدار بپرس» و مجموعه‌اي از تجربيات در كتابخانه‌ها به استاندارهايي به عنوان ابزار تعامل با استفاده‌كنندگان نياز است. وجوه كيفيت، مثالهايي از استاندارهاي عملياتي براي خدمات مرجع ديجيتالي در محيطهاي داراي قلمرو مشترك فراهم مي‌آورد. اميد است كه اين استانداردها در رشد كنسرسيومهاي در حال رشد مرجع به‌كار گرفته شود يا به عنوان الگويي براي توسعه استانداردهاي مرجع ديجيتالي جديد مورد استفاده قرار گيرد.**

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

**1. http://www.vrd.org/training/facets.html**