

## فصل نامه دانش شناسی

(علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات)

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سال دوازدهم، شماره ۴۷، زمستان ۱۳۹۸، از صفحه ۶۹ الی ۸۰

# روانشناسی فضای مجازی: تراکنش‌های گفت‌وگویی هم‌زمان در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

اعظم نجفقلی‌نژاد

دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی و استادیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران najafgholinezhad@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۷/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۸/۳۱

## چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی و مرور مفاهیم و ویژگی‌های ارتباط‌های مجازی و برخط از جمله گفت‌وگوهای هم‌زمان و روانشناسی حاکم بر این فضاها و در این راستا استانداردها و رهنمودهای ارتباط‌های برخط در کتابخانه‌ها مورد کنکاش قرار گرفته است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر به شیوه سندی و از نوع مروری-تحلیلی است که برای تبیین روانشناسی فضای مجازی از نظریه‌های مختلف تعامل برخط از جمله نظریه‌های غنای رسانه‌ای، حضور اجتماعی، نظریه استفاده و خشنودی و افسارگسیختگی برخط بهره برده است.

**یافته‌ها:** فضای مجازی و برخط دارای ویژگی‌های متمایزی است و اثراتی متفاوتی بر ذهن و رفتار آدمی می‌گذارد. درگیری کمتر حواس، فضای غالب نوشتاری، انعطاف در هویت، تغییر و تعدیل ادراکات، تعدد روابط ممکن، امکان تأخیر در پاسخ‌گویی به مخاطب در ارتباطات مجازی، قابلیت کش آمدن زمان و قطع ارتباط رسانه‌ای، اضطراب‌آمیز بودن و هم‌زمان بودن ارتباط از جمله این ویژگی‌هاست. این ویژگی‌ها عموماً حالات روانشناختی همچون خشم، اضطراب، نگرانی و ناامیدی را به همراه دارد. تعامل در فضای مجازی زمانی موثر واقع می‌شود که حاصل این تعامل ارتباطی، موجب استفاده و یا خشنودی فرد در محیط زیست روانی و اجتماعی او شود.

**نتیجه‌گیری:** بنابراین با توجه به ماهیت کار و پیچیدگی تعامل کتابدار و کاربر در طول فرایند مرجع، «رفتار مثبت و منفی کتابدار (مشاهده شده توسط کاربر) عامل و فاکتور مهمی در موفقیت یا شکست فرایند به حساب می‌آید. توجه به روانشناسی کاربران در فضای مجازی، تبعیت از استانداردها و رهنمودهای عملکرد رفتاری و مهارتی کتابداران و مجهز بودن به انواع مهارت‌های علمی و ارتباطی از عوامل موفقیت تراکنش‌های برخط محسوب می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** روانشناسی فضای مجازی، سایبرسایکولوژی، گفت‌وگویی هم‌زمان (چت)، خدمات مرجع مجازی.

## مقدمه

تعامل نوین در عرصه ارتباطات فضای مجازی در حقیقت نوعی فرافضا و فضای ذهن است، فضایی است که همه جا هست اما هیچ کجا نیست. فضایی است که در پرتوی در دسترس قرار دادن اطلاعات وسیع و سریع به فرد، قدرت نمادین بیشتر و امنیت روانی گسترده تری می بخشد اما در همان حال او را وابسته تر، بی قدرت تر و مضطرب تر از پیش می کند. فضای مجازی مجموعه سخت افزارهای تسهیل کننده ارتباطات نیست بلکه می توان آن را یک رسانه ارتباطی و در عین حال جایی برای گرد آمدن مردم دانست. ظهور فضای مجازی این فرصت را فراهم آورده است که اشکال عامی از تبادل و ارتباط را از طریق زمان جهانی و مکان جهانی تجربه کنیم. فضای مجازی می تواند به عنوان نوعی جامعه الکترونیکی مبتنی بر گفت و گو تلقی شود که در آن هویت های فردی به صورت برابر به رسمیت شناخته می شوند (جاری و بلیاد، ۱۳۹۸). رویکردهای مختلفی برای درک تفاوت های تعامل برخط و آفلاین صورت گرفته است. در اولین روزهای شروع ارتباطات اینترنتی، تعدادی از نظریه ها مطرح شده اند که زیر چتر نظریه های "نشانه های فیلتر شده"<sup>۱</sup> قرار گرفته اند. این نظریه ها بسیار گسترده بیان داشتند که به دلیل فقدان نشانه های غیر کلامی، مانند زبان بدن، حالات صورت، لحن صدا و غیره، ایجاد ارتباطات واقعی بین افراد برای کاربران امکان پذیر نیست. بسیاری از این نظریه ها از دوران پیش از اینترنت برای ادعای ارتباطات برخط وارد شده اند. نظریه غنای رسانه ای<sup>۲</sup> که در ابتدا توسط دافت و لنگل<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۶ مطرح شد، در ابتدا بر روی تأثیر کانال های مختلف ارتباطی برای تصمیم گیری سازمانی متمرکز بود. بحث این بود که وقتی رسانه از غنای کمتری برخوردار است، یعنی وقتی کانال ارتباطی کمتری وجود دارد، از نظر استراتژی ارتباطی از تأثیر کمتری برخوردار است زیرا پتانسیل دوگانگی بیشتر در پیام وجود دارد. هنگامی که این امر به تعاملات برخط منتقل می شود، مبین آن است که وقتی ارتباط، مبتنی بر متن است و از غنای

کمتری برخوردار است، پتانسیل بیشتری برای تفسیرهای مختلف پیام وجود دارد و بنابراین ممکن است ارتباط نادرست رخ دهد. نظریه دیگری که توسط اسپرول و کیسلر<sup>۴</sup> مطرح شد، پیشنهاد کرد از آنجا که نشانه های اجتماعی کمتری وجود دارد، کاربران کمتر با یکدیگر سازگار می شوند و از هم جدا می شوند و به همین دلیل احتمال دارد مهارگسیخته و جنگ طلب<sup>۵</sup> رفتار کنند. به همین ترتیب، تئوری حضور اجتماعی<sup>۶</sup> ویلیامز و کریستی<sup>۷</sup> استدلال می کرد که هرچه نشانه های کمتری از یک رسانه ارتباطی پشتیبانی شود، صمیمیت و درگیری کاربران با یکدیگر کمتر است. به عبارت دیگر، آن ها کمتر احساس می کنند که با یک انسان دیگر تعامل دارند. این نظریه ها همه بر این واقعیت متمرکز بودند که بدون دستیابی به نشانه های اجتماعی که در تعامل رو در رو، امری مسلم و بدیهی تلقی می کنیم، نزدیکی کمتری با افرادی که با آن ها تعامل داریم تجربه می کنیم. نظریه های اخیر، مانند افسارگسیختگی برخط<sup>۸</sup> که توسط جان سولر<sup>۹</sup> در سال ۲۰۰۴ مطرح شد، بیان می کند که این ویژگی ها می توانند منجر به مهارگسیختگی شوند و ممکن است منجر به رفتارهای منفی یا سوء استفاده برخط شود. البته توجه به این نکته مهم است که سولر پیشنهاد کرد که این امر ممکن است منجر به مهارگسیختگی خوش خیم<sup>۱۰</sup> نیز شود و ممکن است به افراد اجازه دهد روابط قوی تری از طریق اینترنت داشته باشند (مردیس<sup>۱۱</sup>، ۲۰۲۰).

فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی در حال حاضر بسیاری از عرصه ها را تحت تأثیر قرار داده است. فعالیت های کتابخانه ها نیز از این امر مستثنی نبوده است. یکی از مهمترین حوزه های متأثر از فضاهای مجازی، حوزه خدمات مرجع است. انجمن خدمات کاربر و مرجع (روسا<sup>۱۲</sup>) (۲۰۰۸)، خدمات مرجع را مشاوره های

4. Sproull & Kiesler

5. Disinhibited and belligerent

6. Social presence theory

7. Williams, & Christie

8. Online disinhibition

9. John Suler

10. Benign disinhibition

11. Meredith

12. Reference and User Services Association (RUSA)

1. "Cues-filtered-out" theories

2. Media richness theory

3. Daft & Lengel

توسط دانشجویان کارورز و یا کتابداران پشتیبان پاسخ داده می‌شود و کتابداران مرجع در مرحله سوالات پژوهشی عمیق، وارد عمل می‌شوند. در برخی موارد کاربران نیاز دارند تا قرار ملاقاتی<sup>۶</sup> برای مشاوره‌های پژوهشی با کتابداران مرجع داشته باشند. در این روش از مهارت‌های پژوهشی و موضوعی کتابداران مرجع، استفاده بهینه می‌شود

- مدل مرجع دیجیتال (مجازی): ازدیاد شکل‌های مختلف رسانه‌های الکترونیکی مرجع تعاملی<sup>۷</sup>، به طور کلی به خدمات مرجع مجازی اشاره دارد که در سال‌های اخیر برای بیشتر کتابخانه‌ها به یکی از معیارهای کیفیت خدمات تبدیل شده است (تیکسون<sup>۸</sup>، ۲۰۰۱) طبق نظریه برنی اسلوان<sup>۹</sup>، خدمات مرجع ممکن است مستلزم همکاری بین کاربر کتابخانه و کتابدار در رسانه کامپیوتر مبنای باشد (به نقل از رسچ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۶، ص. ۲) به واسطه این خدمات، کاربران بدون حضور فیزیکی و از راه دور، از فناوری برای ارتباط با کتابداران استفاده می‌کنند. کلید درک و ارزیابی مدل‌های جدید خدمات مرجع این است که آن‌ها را با توجه به ارزش‌های سنتی، مورد بررسی قرار دهیم. مدل‌های جدید خدمات مرجع ارزش‌های سنتی را رد نمی‌کنند؛ آن‌ها فقط بر ترکیبات مختلف یا جنبه‌های آن ارزش‌ها تأکید می‌کنند. با روی کار آمدن اشکال متنوع رسانه‌های ارتباطی، مدل‌های مختلف مرجع که پیشتر به آن‌ها پرداخته شد در فضاهای مجازی نیز موضوعیت پیدا کرده است. مثلاً کشورهای پیشرفته که در حال حاضر در حال تجربه کردن ارتباطات ویدئویی در عرصه خدمات مرجع در کتابخانه‌ها هستند به نوعی به همان مدل خدمات مرجع سنتی برگشته‌اند.

کانال‌های ارتباطی که اغلب در مرجع مجازی به کار برده می‌شوند شامل خدمات مرجع هم‌زمان از جمله چت (گفت‌وگوی هم‌زمان ساده و پیشرفته)، ویدئو کنفرانس (ارتباط دیداری و تصویری کتابدار با کاربر)، پیام‌رسان فوری، پروتکل

اطلاعاتی می‌داند که طی آن کارکنان کتابخانه برای کمک به کاربران در راستای برآوردن نیازهای اطلاعاتی آن‌ها، به معرفی، تفسیر، ارزشیابی و استفاده از منابع اطلاعاتی اقدام می‌کنند. این خدمات معمولاً به صورت ارتباطات رو در رو<sup>۱</sup> و در محیط کتابخانه و با حضور کاربر و کتابدار و به صورت مصاحبه مرجع بین آن‌ها، و یا به صورت مجازی و از طریق رسانه‌های ارتباطی انجام می‌شود. نباید فراموش کرد که جهان مجازی شکل دیگری از جهان واقعی است و عناصر اولیه آن‌ها مشترک است و تنها چگونگی، جنس و نقش این عناصر با یکدیگر متفاوت است. پس اصول حاکم و مهارت‌های فنی و رفتاری که لازمه تعامل در این محیط‌ها است با وام گرفتن از فضای واقعی وارد این فضا خواهد شد (نوروزی و جعفری‌فر، ۱۳۹۵). نداشتن مهارت در فضاهای جدید و مجهز نشدن به رفتارهای مناسب و هنجارمند قطعاً زمینه چالش‌ها را فراهم خواهد کرد. برای ورود به بحث و برای شناخت خدمات مرجع در کتابخانه‌ها لازم است با مدل‌های مختلف این خدمت در کتابخانه‌ها آشنا شویم. مدل‌های مختلفی از تعامل مرجع در کتابخانه‌ها شناسایی شده است. برخی از مدل‌های مرجع عبارت است از:

- مدل مرجع سنتی<sup>۲</sup>: مدل مرجع سنتی نزدیک به مدل لیبرال<sup>۳</sup> لیبرال<sup>۳</sup> یا حداکثر است. این مدل بر خدمات شخصی، دسترسی به اطلاعات، دقت و خدمات به موقع، تأکید دارد. در این مدل تمامی ارتباطات به صورت رو در رو و تمام ارتباطات کلامی و غیرکلامی بین کاربر و کتابدار رد و بدل می‌شود.

- مدل آموزش محوری<sup>۴</sup>: مدل آموزش محوری بر رویکرد محافظه کارانه یا حداقل تأکید دارد. نقش کتابدار در این مدل پاسخ به سوالات نیست، بلکه ارائه آموزش در فرآیند تحقیق در قالب کلاس به کاربران است تا خود کاربران، به رفع نیاز بپردازند.

- مدل مرجع ردیفی<sup>۵</sup>: در این مدل، کتابداران و کارکنان مختلف به انواع مختلف سوالات پاسخ می‌دهند. سوالات ساده

6. Book a librarian

7. Interactive electronic reference mediouoms

8. Tyckson

9. Bernie Sloan

10. Roesch

1. Face to face (FTF)

2. Traditional Reference Model

3. Liberal

4. The Teaching-Library Model

5. Tiered Reference Services

متعددی را در زمینه تعامل های مرجع منتشر کرده اند. با توجه به اینکه با محوریت تراکنش های برخط کاربران و کتابداران در کتابخانه ها به زبان فارسی انتشار آثار کم رنگ بود و نظر به رواج خدمات برخط در کتابخانه های ایران و حساسیت تعامل این نوع خدمات، هدف این مقاله بیان روانشناسی این تراکنش ها در محیط های کتابخانه ای است و پژوهشگر در نظر دارد به این سوال بپردازد که تعامل ارتباطی خوب با کاربر در خدمات مرجع مجازی به ویژه گفت و گوی هم زمان متأثر از چه عواملی است و برای اجرای موفقیت آمیز آن کتابداران چه باید کنند؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به شیوه سندی و از نوع مروری-تحلیلی است که برای تبیین روانشناسی فضای مجازی از نظریه های مختلف تعامل برخط از جمله نظریه های غنای رسانه ای، حضور اجتماعی، استفاده و خشنودی و افسارگسیختگی برخط بهره برده است. جامعه آماری نیز منابع مورد مطالعه در زمینه خدمات مرجع مجازی برخط از جمله گفت و گوهای هم زمان و نیز مطالعه استانداردها و رهنمودهای ارائه خدمات برخط در کتابخانه ها است.

### روانشناسی گفت و گوهای هم زمان

همانطور که پیشتر اشاره شد ارتباط از طریق رایانه<sup>۱۲</sup> ر برخی مقوله ها با ارتباطات رو در رو<sup>۱۳</sup> متفاوت است: در ارتباط از طریق رایانه، اشارات غیر کلامی مثل حرکات صورت و بدن و ... وجود ندارد؛ اطلاعات کلامی مثل آهنگ صدا، کیفیت صدا، بسامد صوتی و لحن کلام رد و بدل نمی شود؛ و اطلاعات مربوط به خصوصیات فردی و اجتماعی شخص مثل جنسیت، خصوصیت ظاهری و شأن و مقام در ارتباط با رایانه وجود ندارد. همانطور که بیان شد نظریاتی همچون نظریه حضور اجتماعی و نظریه مفهوم نشانه های اجتماعی پیش بینی می کرد که عدم وجود چنین ردیف های اطلاعاتی در ارتباط با رایانه منجر به بروز رفتارهایی

انتقال صدا (ارتباط صوتی کتابدار با کاربر)، مرور هم زمان<sup>۱</sup> (مرور مرور اشتراکی کتابدار با کاربر در صفحات وب و پایگاه های اطلاعاتی) و خدمات مرجع غیرهم زمان از جمله پست الکترونیکی، وب فرم و متن هستند (رسچ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). اصطلاح های «مرجع مجازی<sup>۳</sup>»، «مرجع دیجیتال<sup>۴</sup>»، «مرجع الکترونیکی<sup>۵</sup>»، «خدمات اطلاعاتی اینترنتی<sup>۶</sup>»، «مرجع زنده<sup>۷</sup>» و «مرجع بیدرنگ<sup>۸</sup>» اصطلاح هایی هستند که به جای یکدیگر استفاده می شوند و برای توصیف خدمات مرجعی به کار می روند که فناوری کامپیوتر را به طریقی بکار می گیرند (رهنمودهای ایفلا برای خدمات مرجع دیجیتال<sup>۹</sup>، ۲۰۰۲).

خدمات مرجع مجازی، فعالیتی سخت و دشوار است اما اکثر کتابخانه ها به آن به منزله یک امر با ارزش و سودمند نگاه می کنند (دیی و آلن<sup>۱۰</sup>، ۱۳۸۹، ص. ۴۹). خدمات مرجع مجازی گرچه خدمات مناسبی را برای کاربر به ارمغان آورده است، اما تأثیرات مضاعفی هم بر روان کاربر داشته است. از یک طرف، منجر به روانشناسی دفاعی کاربر شده و اضطراب اطلاعاتی وی را تشدید می کند. از طرف دیگر، نیاز روانشناسی کاربر برای پیگیری آزاد را برآورده می کند و انتظار خدمات بیشتر را باعث می شود. به منظور توسعه خدمات مرجع دیجیتال، کتابدار باید به روانشناسی کاربر توجه کند و اثر سوء روانشناسی منفی کاربر را ذوب کند (کوان لیانگ<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۱).

با روی کار آمدن ارتباطات مجازی و برخط، مقالات و پژوهش های مختلفی با موضوع روانشناسی فضای مجازی در داخل و خارج از کشور به رشته تحریر در آمده است. سازمان های تخصصی از جمله ایفلا و انجمن کتابداران آمریکا و در رأس آن انجمن خدمات کاربر و مرجع (روسا)، استانداردها و رهنمودهای

<sup>1</sup>. Co-browsing

<sup>2</sup>. Roesch

<sup>3</sup>. Virtual Reference

<sup>4</sup>. Digital Reference

<sup>5</sup>. E - Reference

<sup>6</sup>. Internet Information Services

<sup>7</sup>. Live Reference

<sup>8</sup>. Real - Time Reference

<sup>9</sup>. IFLA Digital Reference Guidelines

<sup>10</sup>. Dee & Allen

<sup>11</sup>. Quan-liang

<sup>12</sup>. Computer mediated communications (CMC)

<sup>13</sup>. FTF

تجربیات سوراخ سیاه فضای مجازی نام برده می‌شود و در واقع به وابستگی و نیاز ما به ابزارهای این فضا اشاره دارند. طبق نظریه استفاده و خشنودی<sup>۵</sup>، که متخصصین ارتباطات آن را در زمره نظریه‌هایی دسته‌بندی می‌کنند که به اثرات رسانه می‌پردازد، این نکته مورد توجه قرار می‌گیرد که زمانی تعامل بین رسانه و مخاطبان آن‌ها برقرار می‌شود که حاصل این تعامل ارتباطی، موجب استفاده و یا خشنودی فرد در محیط زیست روانی و اجتماعی او شود (روجیرو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰، ص. ۳). پیروان این نظریه ارتباطی معتقدند که تأثیر یک رسانه و نقش آن بر فرد، تنها در این صورت قابل بررسی است. با پیشرفت فناوری‌های موجود در کتابخانه‌ها و مواجه شدن با بومیان دیجیتال که رغبت چندانی به ارتباطات حضوری از خود نشان نمی‌دهند و در پی رفع نیاز اطلاعاتی خود با استفاده از رسانه‌های دیجیتال هستند، اهمیت تعامل‌های موثر با کاربران در فضاهای مجازی دو چندان می‌شود تا همان نظریه استفاده و خشنودی حاصل شود و اصل اشتیاق به رجوع مجدد محقق گردد. به دلیل اهمیت این موضوع، ابعاد مختلف گفت‌وگوی هم‌زمان یا همان چت با کاربر به طور مفصل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

#### گفت‌وگوی هم‌زمان در خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌ها

خدمات مرجع یک تعهد پیچیده و چندوجهی است (ادمودی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). در خدمات مرجع مجازی، گفت‌وگوی هم‌زمان تعامل‌های مرجعی هستند که نشانه‌های غیرکلامی و بصری سنتی (لحن صدا، مدل‌های گفتار، حالات صورت و تماس با چشم) در آن وجود ندارد. در مرجع سنتی، علایم و نشانه‌های متعددی وجود دارد که کتابداران می‌توانند با کمک آن نشانه‌ها، مسیر راهنمایی و کمک را تغییر دهند حال آنکه در مرجع مجازی این علایم و نشانه‌ها وجود ندارد و لازم است جایگزین‌هایی برای این ارتباطات مجازی بکار رود تا همان حس رو در رو بودن تداعی گردد. بنابراین با توجه به ماهیت کار و پیچیدگی تعامل کتابدار با کاربر در طول فرایند مرجع، «رفتار مثبت و منفی

ناجور و ناهماهنگ‌تر نسبت به رفتارهای رو در رو خواهند شد (کاظمی و دیگران، ۱۳۹۲) و به تبع آن نحوه برخورد و روانشناسی حاکم بر آن متفاوت خواهد بود که از آن به روانشناسی فضای مجازی نام برده می‌شود.

روانشناسی فضای مجازی مطالعه تعاملات انسانی با اینترنت، تلفن همراه، واقعیت مجازی، هوش مصنوعی و دیگر فناوری‌های الکترونیکی معاصر است. این زمینه طی چند سال گذشته به طور قابل ملاحظه‌ای رشد کرده است (پاور و کیروان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در روانشناسی فضای مجازی، متفکرانی چون جان سولر از دانشگاه ریدر<sup>۲</sup> و لئون جیمز<sup>۳</sup> از دانشگاه هاوایی<sup>۴</sup> فضای مجازی را دارای ویژگی‌های متمایزی می‌دانند که اثراتی متفاوت بر ذهن و رفتار آدمی می‌گذارند. از این میان، سولر (۲۰۰۵) به نقل از خانیکی و روحانی، (۱۳۹۰) «درگیری کمتر حواس»، «فضای غالب نوشتاری»، «انعطاف در هویت»، «تغییر و تعدیل ادراکات»، «تساوی در فرصت‌ها»، «راهبری مکانی»، «انعطاف زمانی»، «کثرت اجتماعی» «قابلیت ثبت و ضبط»، و «قطع ارتباط رسانه‌ای» را مهم‌تر می‌داند. سولر با مورد توجه قرار دادن خاصیت «انعطاف زمانی» در واقع به امکان تأخیر در پاسخگویی به مخاطب در ارتباطات مجازی و قابلیت کش آمدن زمان اشاره دارد که در تعاملات حضوری نمی‌توان آن‌ها را یافت. وی با بیان ویژگی «کثرت اجتماعی» تعدد روابط ممکن در فضای برخط را مورد توجه قرار می‌دهد؛ تعددی که در عین حال، نوعی محدودیت را نیز با خود دارد. ارتباطات در فضای مجازی علاوه بر همه ویژگی‌هایی که به اختصار به آن‌ها اشاره شد با یک خصوصیت دیگر نیز همراه است و آن وضعیتی است که رایانه و اینترنت به وجود آورده و در زمان لازم، به دلیل بروز مشکلات پیش‌بینی نشده نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری نمی‌توانند پاسخ‌گو باشند و در نتیجه، ارتباط مختل می‌شود. اضطراب‌آمیز بودن و هم‌زمان بودن ارتباط، عموماً حالات روانشناختی همچون خشم، اضطراب، نگرانی و ناامیدی را به همراه دارد که از آن‌ها با عنوان

1. Power & Kirwan

2. Rider university

3. Leon James

4. Hawaii Univesity

5. uses and gratifications theory

6. Ruggiero

7. Ademodi

مورد ارتباطات متنی نظیر گفت و گوی هم‌زمان یا پیام‌رسان فوری بیشتر صادق است زیرا این فناوری‌ها به خاطر کندی پیام‌های متنی در زمان حاضر، منجر به مصاحبه مرجع غیردقیق می‌گردد و باعث تمایل به کوتاه شدن تبادل‌ها توسط شرکت‌کنندگان دارد (رهنمودهای پاسخ به سوال‌های حرفه‌ای برای کتابداران خدمات کاربر و مرجع<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). جدای از تجربه زیسته کتابداران در مرجع‌های حضوری، در نظر گرفتن شاخص‌های طراحی و اجرای گفت و گوی هم‌زمان نیز بسیار مهم است.

#### شاخص‌های طراحی و اجرای گفت و گوی هم‌زمان

شاخص‌های بسیار مهمی در طراحی و اجرای گفت و گوی هم‌زمان وجود دارد که عدم رعایت آن‌ها، ارتباط و تعامل را مختل می‌کند. این شاخص‌ها عبارتند از: در معرض دید بودن/ در دسترس بودن؛ علاقمندی؛ گوش دادن/ پرسش کردن؛ جست‌وجو کردن؛ پیگیری؛ و محرمانگی.

در معرض دید بودن: میز مرجع برخط همانند میز خدمت حضوری، باید بگونه‌ای طراحی شود تا دسترسی به منابع و متخصصان را برای اکثریت مردم بدون توجه به زبان، معلولیت، توانایی فنی و موانع فیزیکی امکان‌پذیر سازد (رهنمودهای ایفلا برای خدمات مرجع دیجیتال، ۲۰۰۲). برای داشتن تراکنش مرجع موفق، ضروری است کتابدار مرجع در دسترس باشد. جایگزین ارتباط چشمی در مرجع سنتی، وضوح و برجستگی "از کتابدار پرس" در وب‌سایت کتابخانه است که می‌تواند چشمک زنان به دنبال شکار کاربر باشد؛ و یا جایگزین نشستن پشت میز مرجع فیزیکی، در معرض دید بودن عبارت "از کتابدار پرس" در ابتدا و انتهای همه صفحات وب‌سایت است که با قرار دادن ماوس بر روی آن، پیغامی مبنی بر پیشنهاد کمک به کاربر اعلام شود (دهنوتی و محمداسماعیل، ۱۳۸۶). در هر دو نقش سنتی و حضوری یا مجازی و راه دور، اولین گام کتابدار در شروع تراکنش مرجع این است که کاربر احساس راحتی کند آن هم در شرایطی که می‌تواند برای کاربر گنج‌کننده، پرفشار و رعب‌آور

کتابدار (مشاهده شده توسط کاربر) عامل و فاکتور مهمی در موفقیت یا شکست فرایند به حساب می‌آید. ویژگی‌های رفتاری می‌تواند به طور مستقیم قابل مشاهده و ملموس باشد و فرایند را تحت تاثیر قرار دهد (رهنمودهای عملکرد رفتاری فراهم‌کنندگان خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳) و نظریه استفاده و خشنودی را محقق و یا با شکست مواجه نماید. بنابراین مرجع مجازی به کتابداران عادی نیاز ندارد بلکه به کارکنانی نیاز دارد که بسیاری از همان مهارت‌های ارتباطی و بین فردی مورد نیاز برای سایر اشکال مرجع را دارا باشند. عدم حضور فیزیکی مشتری و حالات مختلف ارتباطات ممکن است مهارت‌ها، تلاش یا آموزش بیشتری را بطلبد تا خدمات با کیفیتی به موازات خدمات مرجع حضوری ارائه شود (رهنمودهای پیاده‌سازی و نگهداری خدمات مرجع مجازی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). بنابراین علاوه بر مهارت‌های پایه که یک کتابدار عادی باید دارا باشد، مهارت‌های کلیدی یک کتابدار مرجع مجازی شامل چند کاره بودن؛ مهارت‌های ارتباطی به ویژه مهارت در نوشتن؛ مهارت‌های جست‌وجوی برخط و جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی؛ مهارت‌های مصاحبه - برای جبران فقدان علائم دیداری و شنیداری؛ آشنایی با منابع مرجع؛ و آشنایی با بسته‌های نرم‌افزاری مشخص است (رهنمودهای ایفلا برای خدمات مرجع دیجیتال، ۲۰۰۲).

کتابدار مرجع مجازی بهتر است مجهز به فن رمزگشایی محتوا نیز باشد. رویکرد هرمنوتیکی به فرایند مرجع، عمل رمزگشایی از محتوا و ظاهر پرسش کاربر است که منجر به تشخیص نیاز و پاسخ‌یابی دقیق می‌شود (نشاط، ۱۳۸۴) که به نظر می‌رسد یکی از مهارت‌های پایه تلقی می‌شود و این حاصل نمی‌شود مگر در سایه تجربه، مهارت‌آموزی و روزآمدسازی منظم حرفه‌ای. با توجه به حساسیت گفت و گوی هم‌زمان لازم است تمام درخواست‌های کمک غیرحضوری با توجه ویژه انجام گیرد چرا که بدون بهره‌گیری از یک مصاحبه مرجع حضوری، طبق نظریه غنای رسانه‌ای امکان تعبیر نادرست پیام‌ها وجود دارد. این قضیه در

<sup>1</sup> Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

<sup>2</sup> Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services

<sup>3</sup> Professional Competencies for Reference and User Services Librarians

در پایان گفت و گو، استفاده از مشوقها برای "اشتیاق به رجوع مجدد" می تواند مفید باشد. عباراتی از قبیل: «امیدواریم اطلاعات ارائه شده به شما در امر پژوهستان یاری رساند»، «امیدوارم این اطلاعات برای شما مفید باشد»، «امیدواریم پاسخ سؤال خود را گرفته باشید، در صورت داشتن سوالات بیشتر، مجدد با ما تماس بگیرید و ما خوشحال خواهیم شد کمک های بیشتری ارائه دهیم». (رهنمودهای ایفلا برای خدمات مرجع دیجیتال، ۲۰۰۲).

ابراز علاقمندی مجازی کتابدار به کاربر تاثیر مهمی در روحیه و روان کاربر می گذارد و باعث آرامش او در طی مسیر پژوهش می گردد.

گوش دادن / سؤال کردن: شنیدن موثر و مهارت های پرسش کردن برای تعامل مثبت، ضروری است چرا که به اعتقاد استرو<sup>۴</sup> (۲۰۱۴، ص ۳۷۶) مصاحبه مرجع، قلب تراکنش های مرجع محسوب می شود و در موفقیت فرایند، تعیین کننده است. این قضیه در مورد گفت و گوهای هم زمان اهمیت دوچندان دارد. کتابدار باید به طور موثری نیازهای اطلاعاتی کاربر را به نحوی شناسایی کند که کاربر در آسودگی باشد. در گفت و گوهای هم زمان، گوش کردن موثر، فرصت دادن به کاربر برای ابراز نیاز خود و استفاده از پرسش های باز و بسته مقتضی برای تبیین بیشتر نیاز و اطمینان خاطر دادن به کاربر برای ارائه حداکثری کمک است. هر گونه تعجیل در درک پیام و دستپاچگی کتابدار، اثرات روانی نامطلوبی بر روی کاربر می گذارد و قضاوت او را از خدمات تحت تاثیر قرار می دهد.

جست و جو: فرایند جست و جو بخشی از تراکنش است که در آن رفتار و دقت به هم می رسد. بدون یک جست و جوی موثر، نه تنها کاربران احتمالاً به اطلاعات مورد نظر خود نمی رسند بلکه ممکن است آنها دلسرد هم شوند. بسیاری از جنبه های جست و جو که منجر به نتایج درست و مناسب می گردد به رفتار کتابدار بستگی دارد. مجهز بودن کتابدار مرجع به انواع مهارت های گشت زنی اینترنتی<sup>۵</sup>، جایگاه او را در نظر کاربر ارتقا می دهد.

باشد. پاسخ اولیه کتابدار در هر موقعیت مرجع، کل فرایند ارتباط را تحت تاثیر می گذارد و بر عمق و سطح تعامل، اثر دارد. برای در دسترس بودن مجازی، لازم است اشاره گرهای<sup>۱</sup> واضح و بدون ابهام برای تمام اشکال خدمات مرجع از جمله گفت و گوی هم زمان با کتابدار طریق وبسایت کتابخانه فراهم شود. این اشاره گرها لازم است به صورت تصویری، کاربر را با یک نگاه توجیه کند.

علاقمندی: ابراز علاقمندی در مرجع برخلاف تفاوت از مرجع حضوری است. مثلاً جایگزین لبخند در مرجع فیزیکی، نوع طراحی صفحات وب به گونه ای است که رنگ شاد و جذابی داشته باشد و کاربر را به سمت سوال از کتابدار ترغیب کند. وضوح و برجستگی اشاره گرها و آیکون های مربوط به انواع مرجع مجازی نشان دهنده رغبت کتابخانه برای ارتباط مؤثر با کاربر است. جایگزین تأیید با سر در مصاحبه مرجع حضوری، ارائه یک پاسخ اتوماتیک به کاربر است با این مضمون که پرسش شما دریافت شد و در اولین فرصت به آن پاسخ داده خواهد شد. جایگزین لحن صدا در مرجع حضوری، فونت کلمات، رنگ و حروف بزرگ و کوچک و پویانمایی<sup>۲</sup> یا استفاده از شکلک ها<sup>۳</sup> برای انتقال احساس از طریق ارتباط برخط است (دهنوتی و محمداسماعیل، ۱۳۸۶). در گفت و گوهای هم زمان، برای ابراز علاقمندی و پذیرش نیاز اطلاعاتی هر کاربر و ارائه موثرترین کمک، لازم است کتابدار:

- سوالات کاربر را در زمان مناسب تأیید کند؛
- ارتباط برخط، متنی و یا صوتی را با کاربر حفظ نماید تا علاقه خود را منتقل کند و به کاربر اطمینان دهد سوال او موجود است و پاسخ ارائه خواهد شد؛
- درک نیاز کاربر را خبر دهد. این درک با سلام و خوشامدگویی و اظهار تشکر برای استفاده از خدمت شروع می شود و سپس به طور مستقیم به موضوع سوال کاربر پرداخته می شود.

1. Icon

2. Animation

3. Emoji

4. Straw

5. Cyber Loafing

صاحبانظران و متفکران مختلف را به مطالعه ابعاد مختلف این فضا ترغیب کرده است و به تبع آن نظریه های مختلفی مطرح شده است که از آن جمله می توان به نظریه های غنای رسانه ای دافت و لنگل، نظریه اسپرول و کیسلر، نظریه حضور اجتماعی ویلیامز و کریستی، نظریه افسارگسیختگی برخط سولر و نظریه استفاده و خشنودی اشاره کرد. کتابخانه های عصر امروز هم از این فضای مجازی و برخط بی تاثیر نبوده اند و برای حفظ بقای اثربخش خود دست به دامن این رسانه های جدید شده اند تا جایی که ارائه خدمات برخط را به عنوان یکی از عوامل موفقیت خود به شمار می آورند. با توجه به نقش دانشی و اهمیتی که کتابخانه ها در برآوردن نیازهای علمی و پژوهشی کاربران خود دارند توجه به ویژگی ها و عناصر جهان برخط اهمیت دوچندان پیدا می کند. بنابراین مهم است که اصول حاکم و مهارت های رفتاری، هنجارمند و فنی فضای برخط در تعامل های کاربران با کتابداران کتابخانه ها رعایت شود. با ازدیاد اشکال مختلف رسانه های الکترونیکی در خدمات مرجع کتابخانه ها، درک و کاربست کانال های ارتباطی جدید ضروری است. از جمله رسانه های ارتباطی معروف در کتابخانه ها، گفت و گوی همزمان با کاربر است. ویژگی های متمایز فضای مجازی از جمله عدم حضور فیزیکی کاربر، کمبود نشانه های غیر کلامی و بصری سنتی، کثرت اجتماعی، فضای غالب نوشتاری، قطع ارتباط رسانه ای و ... اثرات متفاوتی بر ذهن و رفتار کاربر می گذارد. سازمان های تخصصی دست اندرکار در امور خدمات کاربر و کتابخانه، استانداردها و رهنمودهای متعددی درباره طراحی و اجرای تعامل برخط منتشر کرده اند. شاخص های اجرای گفت و گوی همزمان، ویژگی های تراکنش ها و ملزومات یک گفت و گوی همزمان موفق از جمله مباحثی است که در این مقاله تبیین شد.

کتابداران مرجع در دوران تحصیل خود و در آموزش های ضمن خدمت خود کمابیش با مهارت های مختلف مرجع، مصاحبه با کاربر و کار با فضای مجازی را می آموزند اما ترجمه و انتقال این مهارت ها در فضای کاملاً برخط، مهارت دیگری است که لازم است کتابداران به آن مجهز شوند. برگرداندن ترندها و جایگزین های محیط سنتی به ارتباطات مجازی، تکنیک های

پیگیری: فراهم کردن اطلاعات، پایان تراکنش مرجع نیست. کتابدار مسئولیت دارد تا شناسایی کند آیا کاربر از نتایج جست و جو راضی است؟ فعالیت های پیگیری به همان نسبتی که در مصاحبه های رو در رو مهم و حیاتی است در تراکنش های گفت و گوی همزمان نیز به همان نسبت و یا حتی بیشتر از ارتباطات رودر رو اساسی است. لازم است کتابدار، کاربر را تشویق کند تا در صورتی که سؤالات بیشتری داشته باشد دوباره با کتابخانه و کارشناسان ارتباط بگیرد (رهنمودهای عملکرد رفتاری فراهم کنندگان خدمات اطلاع رسانی و مرجع، ۲۰۱۳).

محرمانگی: تراکنش های گفت و گوی همزمان و سؤالات و مدت بایگانی آن ها و دسترسی دیگران به آن ها بسیار مهم است و اینکه آیا لازم است جهت حفظ گمنامی کاربر، اطلاعات شخصی فرد پاک شود. فرایند حفظ و نگهداری و روند آن باید ایجاد گردد (رهنمودهای ایفلا برای خدمات مرجع دیجیتال، ۲۰۰۲). رعایت این شاخص ها از ملزومات یک گفت و گوی همزمان موفق است و کاربر را برای رجوع مجدد دلگرم و مشتاق می کند.

قانون طلایی که بوکلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در تعاملات مرجع حضوری و مجازی به آن پرداخته است این است که با کاربران به گونه ای رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار کنند. این قانون میسر نمی شود مگر زمانی که استراتژی های ارتباطی موثری در ارتباطات حضوری و برخط با کاربران به کتابداران آموزش داده شود.

### نتیجه گیری و پیشنهادها

طبق روانشناسی فضای مجازی، اینترنت و دنیای وب فراتر از انبار عظیم داده ها برای جست و جوی اطلاعات است و به عنوان محیطی برای ایجاد جوامع برخط و فضایی برای برقراری ارتباطات و گردهمایی اجتماعی قلمداد می شود که دارای ویژگی های منحصر به فردی است و نوعی جامعه الکترونیکی مبتنی بر گفت و گو است. ظهور چنین فضای پیچیده ای

<sup>۱</sup>. Buckley



پاسخی که به خوبی نوشته شده باشد نه تنها به یک سؤال به نحو شایسته پاسخ می‌دهد، بلکه به کاربر درباره اهمیت که کتابخانه برای این سوال قائل است را نشان می‌دهد.

✓ اگر جلسه گفت‌وگوی چت در یک مدت زمان معقولی به پایان نرسید و یا کاربر دیگری در نوبت بود با ارائه بازه زمانی، لازم است ارسال پاسخ به ایمیل کاربر پیشنهاد داده شود. مثلاً «من همچنان جست‌وجو برای پاسخ را ادامه خواهم داد و ظرف X ساعت یا دقیقه پاسخ را به شما ایمیل خواهم کرد»، «آیا برای شروع این اندازه کافی است؟»، «ممکن است پاسخ را از طریق ایمیل ارسال کنم؟»

✓ در صورتی که با بیش از یک کاربر همزمان چت می‌کنید (کثرت اجتماعی و تعدد ارتباط) به کاربر اطلاع دهید؛ مثلاً «من در حال حاضر در حال چت با کاربر دیگری هستم به محض اینکه بتوانم به این جلسه چت برمی‌گردم»، «می‌توانید ۵ دقیقه صبر کنید؟»

✓ نیاز اطلاعاتی را مشخص کنید و قبل از پاسخ، به کاربر خود اجازه دهید نیاز اطلاعاتی خود را به طور کامل توضیح دهد.

✓ از فنون پرسش باز استفاده کنید تا کاربر را برای تشریح درخواست خود ترغیب کنید. مثلاً: «لطفاً درباره موضوع موردنیازتان برایم بیشتر بگویید»، یا «چه اطلاعات اضافی دیگری می‌توانید به من بدهید؟»، یا «چه مقدار اطلاعات، مورد نیاز شما است؟»

✓ سؤال‌هایی را برای پالایش پرسش جست‌وجو به کار برید.

✓ پاسخ‌های طولانی را به قطعات کوتاه‌تر تفکیک کنید (مثلاً ۳۰ کلمه در هر قطعه) این کار مانع وقفه‌های طولانی می‌شود و کاربر در حالی که شما در حال کامل کردن پاسخ هستید، می‌تواند خواندن پاسخ را شروع کند و سردرگم نباشد.

✓ فرایند جست‌وجوی خود را به کاربر توضیح دهید و آنچه را که در هر زمان ممکن پیدا می‌کنید، توصیف کنید. به یاد داشته باشید کاربر، شما را نمی‌تواند ببیند. اجازه دهید کاربر بداند

ایجاد ارتباط، استراتژی‌های توسعه روابط، راهبردهایی برای جبران نبود نشانه‌های غیرکلامی، احترام و تعارفات شروع و پایان گفت‌وگو، دینامیک ارتباطات بین فردی برخط، مسایلی است که مستلزم توجه ویژه است. درک فضای مجازی و حساسیت این فضا و در نظر گرفتن کاربر و روانشناسی این فضا و بکارگیری استانداردها و رهنمودهای بین‌المللی به عنوان راهنمای کار، می‌تواند محیطی عاری از تنش، استرس و اضطراب برای کاربر فراهم کند و اشتیاق به رجوع مجدد را در عصر رقابتی حاضر در بین مراکز اطلاع‌رسانی، ایجاد کند. با توجه به ماهیت و حساسیت گفت‌وگوی همزمان، کتابداران باید در مقابل واکنش‌های عاطفی کاربران، آمادگی لازم را داشته باشند. در ادامه برخی از پیشنهادها و رهنمودهای مهم که ایفلاً<sup>۱</sup> هم بر آن‌ها تاکید دارد و برای تعامل ارتباطی مطلوب با کاربر موثر است در این زمینه ارائه می‌شود:

✓ درحالت ایده‌آل، گفت‌وگو با کاربر باید به محض ورود کاربر به فضای چت آغاز شود تا احساس امنیت روانی کاربر تامین شود.

✓ کتابداران شاغل در بخش گفت‌وگوی هم‌زمان باید بلافاصله پس از شروع گفت‌وگو خود را معرفی نمایند و با اسم کاربر او را خطاب قرار دهند تا صمیمت و دوستانه بودن جلسه به مرور برقرار شود.

✓ همانطور که کتابدار جست‌وجو می‌کند لازم است به طور مرتب به کاربر خود اطمینان دهد که ارتباط قطع نشده و برقرار است.

✓ «گفت‌وگوی چت» به طور کلی بیشتر محاوره‌ای است تا سبک نوشتاری رسمی. البته لازم است در گفت‌وگوهای همزمان متنی به دلیل فضای غالب نوشتاری، به نوع نوشتار محاوره‌ای هم دقت نمود. به اعتقاد استرو<sup>۲</sup> (۲۰۱۴، ص ۳۷۸) شاید عنصر کلیدی در مصاحبه مرجع از طریق گفت‌وگوی برخط، ارتباطات نوشتاری خوب و مناسب باشد. کتابداران مرجع باید بتوانند پیام‌هایی سازمان یافته، مختصر و منطقی مبادله کنند.

<sup>۱</sup> . IFLA Digital Reference Guidelines

<sup>۲</sup> . Straw

۷. نوروزی، ی.؛ جعفری فر، ن. (۱۳۹۵). مسوولیت اخلاقی کتابداران در فضای مجازی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۲ (۱۱): ۲۹-۳۸.
8. Ademodi, O. (2011). Reference Service in Academic Libraries: Accommodation of International Students. Available at: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/524> (Accessed 22 October 2020)
9. Buckley, C.E. (2006). Golden Rule Reference: Face-to-Face and Virtual. *The Reference Librarian*, 45(93): 129-136. Available at: <http://ir.library.illinoisstate.edu/fpml/40> (Accessed 22 October 2020).
10. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (2013). Available at: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (Accessed 22 October 2020).
11. Guidelines for Business Information Responses (2013). Available at: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/business> (Accessed 22 October 2020).
12. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2017). Available at: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> (Accessed 22 October 2020).
13. IFLA Digital Reference Guidelines (2002). Available at: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> (Accessed 22 October 2020).
14. Meredith, J. (2020). Conversation analysis, cyberpsychology and online interaction. *Social and Personality Psychology Compass*, 14(5): 285-294.
15. Power, A.; Kirwan, G. (2014). *Cyberpsychology and New Media: A Thematic Reader*. New York: Psychology Press, Taylor & Francis Group.
16. Quan-liang, Y.U. (2011). Discussion about User's Psychology in Digital Reference Service. *Journal of the Library Science Society of Sichuan*, (5). Available at: [https://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-TUSH201105016.htm](https://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-TUSH201105016.htm) (Accessed 2 November 2020).
17. Ruggiero, T.E. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. *Mass Communication and Society*, 3(1): 3-37. Available at: [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/S15327825MCS0301\\_02?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/S15327825MCS0301_02?needAccess=true) (Accessed 22 October 2020).
18. Roesch, H. (2006). Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality. *World library and information congress: 72ND IFLA*

شما به دنبال چه چیزی هستید و اینکه در کجا به جست و جوی آن می پردازید.

✓ از نام کاربر استفاده کنید و در صورت لزوم سوال کنید.

✓ از پاسخ های بله / خیر اجتناب کنید. پاسخ های بله / خیر می تواند سرد و غیر دوستانه تلقی شود.

این راه کارهای به ظاهر ساده، اثرات عمیقی بر جای می گذارد و استرس و اضطراب ناشی از فرایند ارتباط رسمی را کاهش می دهد. اضطراب آمیز بودن فرایند، ایجاب می کند کتابخانه ها و کتابداران به ارتباطات هم زمان و روانشناسی آن از جمله گفت و گویای هم زمان با کاربر توجه ویژه نمایند تا نقش کلیدی خود را در اطلاع خواهی و اطلاع دهی حفظ کنند.

## منابع

۱. جاری، س.؛ بلیاد، م. (۱۳۹۸). *روانشناسی فضای مجازی (فرصت یا تهدید)*. تهران: بهنام قلم.
۲. خانیکی، ه.؛ روحانی، ر. (۱۳۹۰). ارتباطات مجازی و سایر سایکولوژی (مطالعه رابطه میان بهره مندی دانشجویان فنی دانشگاه تهران از وبلاگ با نگرش آنان درباره روابط مجازی). *مجله مطالعات اجتماعی ایران*، ۳ (۳): ۴۸-۷۱.
۳. دهنوئی، ف.؛ محمد اسماعیل، ص. (۱۳۸۶). خدمات مرجع الکترونیک و نقش کتابداران مرجع و مهارت های لازم برای ارائه این خدمات در محیط های مجازی. *پیام بهارستان*، ۷۰ (۷): ۱۰-۲.
۴. دبی، چ.؛ آلن، م. (۱۳۸۹). بررسی کاربردی بودن خدمات مرجع دیجیتال بر وبگاه های کتابخانه دانشگاهی علوم پزشکی، ترجمه یوسفی، ن.؛ حبیبی، ا. *کتاب ماه کلیات (اطلاعات، ارتباطات و دانش شناسی)*، ۵ (۱۴۹): ۳۰-۵۶.
۵. کاظمی، ا. و دیگران (۱۳۹۲). *زندگی در فضای مجازی: جنبه های روانی- اجتماعی اینترنت*. اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، معاونت پژوهشی.
۶. نشاط، ن. (۱۳۸۶). زبان و هرمنوتیک در فرایند مرجع. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی*، ۴۳ (۳۹): ۲۷-۴۰.

- Available at:  
[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d\\_opt.pdf](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d_opt.pdf) (Accessed 22 October 2020).
21. Straw, J.E. (2014). A Virtual Understanding: The Reference Interview and Question Negotiation in the DigitalAge. *Reference & User Services Quarterly*, 39(4): 376-379. Available at: <https://www.jstor.org/stable/20863843> (Accessed 22 October 2020).
19. RUSA (2008). Definitions of Reference. Available at: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference> (Accessed 22 October 2020).
20. Tyckson, D.A. (2001). What the best model of reference service?. *Library trends*, 50(2): 183-196.
- general conference and council 20-24 August, Seoul, Korea. Available at: <https://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf> (Accessed 22 October 2020).



## Cyber Space Psychology of Virtual Dialogs: Simultaneous Chat Transactions in Libraries and Information Centers

---

Azam Najafqolinejad

Ph.D. in Library and Information Science, and Assistant Professor of National Library and Archives I.R. of Iran  
najafgholinezhad@gmail.com

### Abstract

---

**Objective:** The purpose of this study is to review the concepts and features of virtual and online communication, including simultaneous conversations and psychology governing these new spaces, and in this regard, the standards and guidelines of online communication in libraries have been explored.

**Method:** The present study is a documentary and review-analytical method that has used various theories of online interaction to explain the psychology of cyberspace, including theories of media richness, social presence, uses and gratifications theory and online disinhibition.

**Results:** Cyberspace has distinct features that have different effects on the human mind behavior. These features include less mindfulness, dominant writing space, and flexibility in identity, change, and adjustment of perceptions, the multiplicity of possible relationships in cyberspace, the possibility of delayed response to the user in virtual communication, the ability to stretch time and disconnect media, the urgency and concurrence of communication. These features generally lead to psychological states such as anger, anxiety, worry, and frustration. Interaction in cyberspace is effective when the result of this communication interaction, causes the use or satisfaction of the person in his psychological and social environment.

**Conclusion:** Virtual Reference Services (VRS) are a complex and multifaceted commitment. VRS, including simultaneous chat with the user, clarifies the vacuum of visual and auditory cues and the feeling of personal connection and it is necessary to use alternatives and tricks for these virtual communications to evoke the same feeling of face. Therefore, due to the nature of the work and the complexity of the librarian-user interaction during the reference process, "the positive and negative behavior of the librarian (observed by the user) is an important factor in the success or failure of the process. Paying attention to the psychology of users in cyberspace, adhering to the standards and guidelines of librarians' behavioral and skillful performance, and being equipped with various scientific and communication skills are the success factors of online transactions.

---

**Keywords:** Cyber psychology, Online Chat, Virtual Reference Services.