

## استانداردها در خدمات مرجع مجازی

اشرف نقی مهر طبایی

کارشناس ارشد مرکز تحقیقات مخابرات ایران

حامد علیپور حافظی

دانشجوی مقطع کارشناسی کتابداری دانشگاه نبی اکرم تبریز

### چکیده

در دنیای امروز استاندارد و توجه به آن امری ضروری به نظر می‌رسد. در نتیجه، خدمات مرجع الکترونیکی نیز از این قاعده مستثنی نیستند. مقاله حاضر بر آن است تا ابتدا به بررسی نقش استاندارد در خدمات مرجع الکترونیکی اشاره کند و سپس به بررسی نمونه‌هایی از این دستورالعمل‌های اجرایی که در کتابخانه‌های دویونت-بال دانشگاه استستون و کتابخانه دانشگاه کارولینای شمالی ارائه می‌گردند پردازد و در نهایت نیز راهنمای مرجع دیجیتال ایفلا را جهت آشنایی علاقه‌مندان ارائه کند. کلید واژه: راهنمای مرجع ایفلا. دستورالعمل اجرایی مرجع. دانشگاه کارولینای شمالی. دانشگاه استستون. خدمات مرجع. مرجع مجازی

## مقدمه

در دنیای امروز، استاندارد و توجه به آن امری ضروری است و کتابخانه‌ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند. زیرا، برای دستیابی به هدف آرمانی خویش که برآوردن نیازهای مراجعان در کمترین زمان و با حداقل هزینه است، باید در همه جنبه‌های اطلاعاتی، استاندارد را رعایت کنند؛ چون خدمات مرجع الکترونیکی حیطه وسیع‌تری را نسبت به خدمات مرجع سنتی شامل می‌شود و گستره آن از حد یک سازمان و حتی یک کشور نیز فراتر می‌رود. بنابراین، تعیین استانداردهای مطلوب برای شیوه‌ها، ابزارها، کیفیت و حیطه همکاری‌ها ضروری به نظر می‌رسد؛ و از آنجایی که بخش مرجع در آینده اهمیت بسزایی خواهد داشت و از سوی دیگر وابستگی بخش مرجع به تکنولوژی امری بدیهی است، رعایت نکردن استاندارد در جمع‌آوری و ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات، ضربه مهلک خود را بر پیکر بخش مرجع وارد خواهد کرد. زیرا لازمه تبادل اطلاعات از طریق کامپیوتر و ابزارهای اطلاعاتی پیشرفته، به عوامل زیر وابسته است:

۱. خرید ابزارهای کامپیوتری یکسان که قابلیت انطباق با یکدیگر را داشته باشند؛
  ۲. ذخیره‌سازی یکسان و استاندارد اطلاعات؛
  ۳. تهیه برنامه‌ها و نرم‌افزارهای یکسان.
- تهیه ابزار مناسب، از ضروری‌ترین نکاتی است که کتابداران مرجع برای دستیابی به اهداف خود، باید مورد توجه قرار دهند. تنوع ابزارهای کامپیوتری و تعداد تولیدکنندگان این ابزارها از یک سو و ناتوانی و عدم تخصص مسئولان کتابخانه‌ها در انتخاب نظام‌های خودکار و پایگاه‌های اطلاعات علمی از سوی دیگر، از جمله عواملی هستند که دستیابی به استاندارد واحد را در امر خدمات کتابخانه‌ای تحت تأثیر قرار می‌دهند (گیلوری، ۱۳۷۴، ص ۷۵).

تدوین و ارزیابی استانداردهای خدمات مرجع الکترونیکی به یکی از حوزه‌های پژوهشی تحت حمایت مرکز کتابخانه رایانه‌ای پیوسته (آسی ال سی) و فدراسیون کتابخانه‌های دیجیتال تبدیل شده و این سازمان‌ها از تحقیقات در زمینه تعیین استانداردهای خدمات مرجع الکترونیکی پشتیبانی می‌کنند (مک کسلور و

میز مرجع الکترونیکی برای درخواست کمک و اجرای بخش‌های بعدی تشویق کنید؛

- آموزش کاربر، به گونه‌ای مناسب، با ارائه منابع یا خدمات بیشتر که به مراجعه کننده کمک خواهد کرد؛

- به همه منابع برای پاسخگویی مراجعه کنید، قبل از اینکه پاسخ منفی در مورد نبود اطلاعات به کاربر بدهید؛

- کاربر را در تهیه منابع مشخص شده همراهی کنید مگر اینکه محل قرار گرفتن منبع بسیار واضح باشد؛

- ارجاعات مختلف برای دستیابی به اطلاعات به مراکز یا افراد مختلف مانند: گروه‌های آموزشی سایر کتابخانه‌ها مثل کتابخانه عمومی و متخصصان موضوعی؛

- با مراجع مختلف جهت مراجعه کاربر تماس بگیرید و به آنها درباره نیاز اطلاعاتی کاربر مورد نظر توضیح دهید؛

- کاربر را، در صورتیکه قادر به یافتن اطلاعات مورد نیاز خود نباشد یا در استفاده از هر یک از منابع دچار مشکل شده و یا نیازمند کمک بیشتر باشد به ارتباط دوباره به میز مرجع تشویق کنید؛

استاندارد شماره ۴. توسعه دانش مربوط به منابع و خدمات اطلاعاتی به شرح زیر:  
- پرداختن به مطالعات رسمی و غیررسمی جهت پیشبرد دانش خدمات و منابع اطلاعاتی؛

- توجه به کارگاه‌های آموزشی و یا همایش‌ها و اشتراک اطلاعات با همکاران؛  
- مرور متون رایج در خصوص خدمات و منابع؛

- آزمودن ابزارهای مرجع جدید و اشتراک منابع با همکاران مرجع؛

استاندارد ۵. ایجاد و اشاعه راهنماهای کمک به کاربر و پیوندهای وب به شکل زیر:

- اصلاح یا ایجاد نشریه درون سازمانی در حد مورد نیاز (هم چاپی و هم الکترونیکی)؛

- در دسترس قرار دادن رهنمودها از طریق سایت کتابخانه؛

- تشویق به استفاده از انتشارات داخلی (راهنماهای پژوهشی، کمک‌های

- پژوهشی، راهنماهای کوتاه و در اختیار گذاشتن اطلاعات در صورت نیاز؛
- پیوندهای مورد نظر خود را به گروه وب کتابخانه پیشنهاد دهید.
- استاندارد شماره ۶. کارگروهی در میز مرجع به صورت‌های زیر:
- کمک به همکاران در میز مرجع الکترونیکی به هنگام درخواست کمک؛
- به همکارانی که مشکلی در پاسخگویی یک سؤال مرجع دارند ولی به همکاران دیگر مراجعه نمی‌کنند مشاوره دهید؛
- آماده کردن همکاران برای رویارویی مشخص با سؤال‌هایی که مکرراً پرسیده می‌شود؛
- همکاران را با منابع مرجع جدید، کاربرد خاص برای یک استفاده خاص و نحوه استفاده از آنها آشنا کنید؛
- کمک رسانی در میز مرجع الکترونیکی حتی اگر در حیطه وظایف شما نباشد، در صورتیکه ضرورت ایجاب می‌کند؛
- انعطاف پذیری و نرمش در ساعات میز مرجع مجازی؛
- استاندارد ۷. مشارکت در توسعه مجموعه به شکل زیر:
- شرکت در توسعه مجموعه‌های کتابخانه، با سفارش خرید منابع اطلاعاتی (چاپی و الکترونیکی) و پیوندهایی که باید متناسب با سایت وب ایجاد شوند؛
- استاندارد شماره ۸. درک و استفاده از خط مشی‌های کتابخانه به صورت زیر:
- تجهیز کتابخانه از لحاظ استفاده از اینترنت؛
- مجوز مسئول کتابخانه برای ارسال آگهی‌ها؛
- تهیه پوسترهای مربوط به بخش مرجع الکترونیکی؛
- آشنایی با امور اضطراری و فوق‌العاده کتابخانه.

#### قواعد کتابخانه دانشگاه کارولینای شمالی

غیر قانونی است که شخصی با هدف توهین، مزاحمت و آزار و تهدید و ناراحت کردن افراد مکرراً به صورت الکترونیکی تماس برقرار کند، اعم از اینکه مکالمه‌ای هم رخ دهد یا خیر. بنابراین، توهین و ایجاد مزاحمت‌های مکرر برای کارکنان و اهانت به

عملکرد مرجع الکترونیکی غیرقانونی شمرده می‌شود، هرچند کارکنان معمولاً امور و راحتی کاربر را محترم می‌شمارند. یک فرد فحاش در فضای شبکه حق ایجاد مزاحمت و آزار ندارد و در صورت ارتکاب چنین عملی کارمند بخش مرجع با ISP<sup>۱</sup> تماس حاصل کرده اعلام می‌کند که یکی از کاربران در حال استفاده غیر مجاز و آسیب رساندن به سرویس‌هاست. پس از آن اختطاری برای کاربر فرستاده می‌شود و در صورت تکرار مزاحمت کاربر به طور کلی از استفاده از خدمات مرجع محروم می‌شود. همچنین کارکنان موظفند در صورت برخورد با کاربران فحاش به سرعت تماس را قطع کنند. کتابخانه موظف است فهرستی از خدمات جهت پرسش‌هایی که مکرراً به میزهای مرجع رجوع می‌شود تهیه کند (سایکون، ونسکوی، ۲۰۰۳، ص ۱۰۰).

### راهنمای مرجع دیجیتال ایفلا

هدف از این رهنمودها ترویج بهترین عملکردهای مرجع دیجیتال در سطح بین‌المللی است. محیط پیوسته منحصراً متناسب با گونه‌های سازگار با کارکرد و توسعه منابع مشترک است. کتابخانه‌های کشورهای مختلف ممکن است شیوه‌های مختلفی از خدمات عمومی را دارا باشند که هم روند عملکردهای مرجع و هم انتظارات کاربران را تحت تأثیر قرار دهد. اما تشخیص این نکته نیز اهمیت دارد که فن‌آوری‌های جدید کتابداران را قادر می‌سازد که به حوزه خدمات عمومی خویش شکل تازه‌ای ببخشند. این رهنمودها سعی بر ایجاد برخی استانداردهای عام از شیوه‌های مختلف را دارد. با این امید که این امکان را فراهم سازد تا انجمن‌های کتابداران بتوانند امکانات را شناسایی کنند. برخی مطالب مطرح شده در این راهنما ممکن است نهایتاً باعث توجه و گسترش بیشتری در فعالیت‌ها شوند (مطالبی نظیر مدیریت تغییر، چگونه مدیر پروژه مرجع باعث کاهش آثار فعالیت‌های جدید، بر کارکنان مؤسسه، برنامه‌ها و مراجعه‌کنندگان می‌شود؟ ممکن است فعالیت‌های اضافی جهت تعیین دقیق نیازهای مالی برای این

فعالیت‌ها در جوامع مختلف با توجه به کارکنان و تحصیل منابع و تجهیزات صورت گیرد. ویژگی منحصر به فرد مرجع دیجیتال حوزه‌ای جدید از مسائل و چالش‌ها را معرفی و عرضه می‌دارد. نیاز به رهنمودها و استانداردها حتی مهم‌تر از ائتلاف و مشارکت است. خدمات گسترده مرجع دیجیتال به تحول و تکامل ادامه می‌دهد.

### تاریخچه

گروه مباحثات مرجع ایفلا نخستین بار در ۱۹۹۸ با یکدیگر دیدار کردند. این نشست جهت پرداختن به آثار فن‌آوری جدید بر عملکرد مرجع و انتظارات کاربر برگزار شد. در سال ۲۰۰۲ ضمن مهم دانستن اهمیت این مسائل و نیز افزایش اعضای گروه، ایفلا هیئت بررسی معتبری را جهت ارزیابی کار مرجع تشکیل داد. این رهنمودها خارج از کارگاه‌های مرجع بتدریج پا گرفتند و جلساتی در این زمینه در دوره‌های چند ساله برگزار شد.

### حوزه فعالیت

این گزارش به نیازهای گردانندگان و مدیران کتابخانه و نیز عملکرد کتابداران می‌پردازد:

فصل ۱. مدیریت و راهبردهای خدمات مرجع دیجیتال، در مورد مسئولیت گردانندگان برنامه است.

فصل ۲. عملکرد مرجع دیجیتال رهنمودهایی را برای متخصصین مرجع دیجیتال به ارمغان می‌آورد و معیارهای فعالیت‌ها جهت تسهیل همکاری را به تفصیل بیان می‌دارد. کاربردمداری. قبل از ایجاد خدمات مرجع دیجیتال توجه به مراجعه‌کنندگان از اهمیت زیادی برخوردار است. همواره متوجه این مسئله باشید که چگونه به کارگیری فن‌آوری ممکن است برگسترش کاربردمداری مؤسسات تأثیر بگذارد. موقعیت مکانی در کمترین درجه اهمیت قرار می‌گیرد هرگاه مؤسسه‌ای حضور پیوسته داشته باشد. افزون بر اعضای رسمی کتابخانه، گروه‌های جدید و مختلفی از کاربران ممکن است بخواهند

بهره بیشتری از خدمات پیوسته بگیرند.

مدیریت خدمات مرجع دیجیتال. بررسی خط مشی‌ها و رهیافت‌های سازمانی موجود پیش از پایه‌ریزی خدمات جدید و تعیین این مسئله که چگونه این خدمات می‌توانند بوسیله انتقال یا ورود به محیط دیجیتال تأثیر پذیر باشند. بازنگری خط‌مشی‌های خدماتی که به مدت طولانی پایه‌ریزی شده‌اند و تشریح و تطبیق آن با این محیط‌های جدید ضروری به نظر می‌رسد.

### خط‌مشی مرجع

- تشریح اهداف برای خدمات مرجع جدید؛
- تعیین یک ناظر یا مسئول گروه نظارت برای ایجاد عملکردهای بهتر و معرفی کارکرد قابل قبول و تشریح ضوابط برقراری ارتباط و پیامدهای نقض آن؛
- راهنماهای عملیاتی تهیه پیش‌نویس (طرح مقدماتی): انسجام خط‌مشی‌ها و روند موجود با این اهداف، از هماهنگی آنها با رسالت سازمان مادر اطمینان حاصل کنید؛
- توجه داشته باشید که چگونه بررسی این خط‌مشی‌ها باید انجام گیرد، فرآیندها و مسئولیت‌های مشخص شده را توضیح دهید.
- قانون پذیرش حق مؤلف و دیگر محدودیت‌های قانونی قابل اجرا را مد نظر داشته باشید؛

- تشخیص این مسئله که چه کسانی می‌توانند از خدمات استفاده کنند. کاربر مبتدی را همواره مد نظر داشته باشید (وقتیکه در حال ارائه خدمات به کاربر مبتدی هستید، به سن، نژاد، جنسیت، مذهب، موقعیت اجتماعی، موقعیت اقتصادی، و معلولیت وی توجه نکنید). چنانچه افرادی مستثنا شده و به این خدمات دسترسی ندارند (مراجعه کنندگان خارج از گروه‌های خاص) اعمال این خدمات برای آنها نیز باید بصورت همگانی و بدون استثنا صورت گیرد.

- تصریح این نکته که آیا انواعی از پرسش‌ها وجود دارد که نهادها و سازمان‌ها بدان پاسخ دهند یا خیر، به طور مثال: جداگانه و فوراً به پرسش‌های مرجع شما پاسخ خواهیم

داد. به پرسش‌های مشاوره قانونی یا پزشکی پاسخ داده نخواهد شد، پرسش‌های کسانی که برای نخستین بار به ما مراجعه می‌کنند مقدم بر دیگران خواهد بود.

- اعمال خط مشی‌هایی جهت سوء رفتار مراجعه‌کننده: افرادی که از این خدمات استفاده می‌کنند باید رفتاری سازگارانه و منطبق با اهداف و کاربرد آن داشته باشند.

### طرح‌ریزی

حوزه خدمات فراهم شده باید بر اساس طرح‌ریزی مناسب و منابع مالی قابل دسترسی و نیز براساس نیازهایی که در خدمت‌رسانی به گروه‌ها احساس می‌شود صورت گیرد:

- ایجاد یگ گروه کاری در نهادها و سازمان‌ها متشکل از گردانندگان و متخصصان جهت شناسایی خدمات قابل دسترسی و پایه‌ریزی خدمات اولیه؛

- شکل دادن اهداف مشترک و این نگرش که چگونه این خدمات نیازهای گروه‌ها را برطرف خواهد ساخت و چگونه ممکن است که این خدمات را به صورت تمام وقت اعمال کرد؛

- پیش‌نویس طرح فعالیت‌های مقدماتی؛
- ارزیابی نرم افزار و خدمات در دسترس؛
- تعیین مناسب‌ترین منابع جهت تأمین بودجه؛
- درخواست بازخورد مراجعه‌کننده؛
- تشخیص این نکته که آیا ممکنست نهادهای (محلی یا منطقه‌ای) علاقه‌مند به اشتراکی کردن منابع جهت توسعه همکاری در زمینه خدمات باشند؛
- ارزیابی و بازنگری طرح فعالیت‌های اولیه براساس نتایج عملکردها؛
- فعالیت‌های عملیاتی را ارائه دهید و حمایت‌های مدیریتی را آشکار سازید.

### کارکنان

- انتخاب کارکنان برای همکاری باید براساس مواردی نظیر توانایی قابلیت دسترسی،

- مهارت‌های رایانه‌ای و مهارت‌های ارتباط فردی صورت گیرد؛
- بررسی این نکته که چند کتابدار تمام وقت و نیز چند کارشناس فنی جهت توزیع پرسش‌ها و پاسخ‌دهی به آنها مورد نیاز است؛
  - انعطاف کافی برای جذب کارکنانی که پس از آشنایی به این فعالیت راجع به مشارکت ابراز علاقمندی می‌کنند داشته باشید (با تذکر این نکته که آینده این طرح بستگی به تشویق این علاقه‌مندی دارد تا پرهیز از آن)؛
  - چنانچه خدمات شبانه روزی نتواند نتیجه بخش و مطلوب واقع شود، جدول زمان بندی خدمت رسانی کارکنان در طی ساعاتی که به بهترین نحو با نیازمندی‌های اطلاعاتی و انتظارات مراجعه‌کننده برخورد می‌کنند صورت گیرد. این مسئله بخصوص هنگام استفاده از مرجع گپ (چت) بسیار اهمیت دارد؛
  - برنامه‌هایتان را ارزیابی کنید و توجه به توقعات کتابداران را در صورت امکان و لزوم در اولویت کارها قرار دهید؛
  - یک جدول زمان‌بندی متمرکز برای مشترکان مبتدی و نیز مشارکت‌کنندگان ذخیره و پشتیبان ایجاد کنید؛
  - تعیین این نکته که چه کسی در نهادها یا مشارکت‌ها حمایت‌های فنی لازم را تأمین خواهد کرد (یک گروه سازماندهی شده حمایت‌های فنی برای موفقیت آمیز بودن خدمات مرجع دیجیتال بسیار مهم و ضروری است)؛
  - تعیین این نکته که کدام یک از کارکنان مسئول نظارت بر محدودیت‌های استفاده مانند مجوزهای استفاده هستند؛
  - برنامه‌ریزی جهت هماهنگی خدمات در روند و جریان روزانه کارها: استاندارد کردن این روند به نحوی که به هنگام عدم حضور کارکنان هیچ پرسش مرجعی بدون پاسخ باقی نماند.

## آموزش

- تعیین این نکته که چه کسی کارکنان را آموزش خواهد داد و زمانی را جهت آموزش و

- آشنایی و توسعه تخصصی برای کارکنان تعیین خواهد کرد. مهارت‌های کلیدی یک کتابدار مرجع دیجیتال باید شامل موارد زیر باشد:
- چند کاربردی (هر کتابدار باید توانایی فعالیت در بخش‌های مختلف را داشته باشد)؛
- مهارت‌های ارتباطی را، بویژه در خواندن مشخص کنید؛
- مهارت‌های پژوهشی پایگاه داده‌ها و پیوسته؛
- مهارت‌های مصاحبه برای جبران کمبود نشانه‌های دیداری-شنیداری؛
- آگاهی در زمینه منابع مرجع؛
- آشنایی با بسته‌های نرم‌افزاری که انتخاب شده‌اند؛
- آموزش روزآمد در صورت لزوم؛ تشویق و قادر ساختن کارکنان جهت دیدارهای منظم و بحث و گفت‌وگو درباره تجربیات و تحولات اخیر در این زمینه.

### نقش رابط کاربری

میز مرجع پیوسته‌ای باید طراحی شود که دستیابی تعداد بسیاری از افراد صرف نظر از زبان، قابلیت‌های فنی، نقص عضو به منابع، و تخصص‌ها را ممکن سازد، چنانچه برای خدمات پیوسته برنامه‌ریزی می‌کنید نباید جزئیات فیزیکی و تدارکاتی مورد نیاز را جهت فراهم‌آوری مرجع دیجیتال کارآمد از نظر دور داشته باشید. تأمین کارکنان از لحاظ فضای کار اختصاصی اسباب و وسائل، سخت‌افزار، نرم‌افزار، منابع مکتوب، دستیابی به اینترنت، مرورگران وب و پاسخگویی از طریق پست الکترونیکی که در صفحه نمایش خود می‌بینند مهم است. این نکته نیز مهم است که فضای کار مجازی خود را شایسته و دقیق سازماندهی کنید؛ مانند ارتباط کاربر پسند، ارتباط و ردیابی آسان، ایجاد طرح‌ها و ساختارهای استاندارد. و استفاده از آن در سراسر سایت به طوری که کاربر مبتدی بداند که چگونه پس از استفاده یک یا دو صفحه نمایش، سایت را ردیابی کند. موقعیت پیوند (لینک) در خدمات (دکمه از یک کتابدار برسید) همواره بر روی صفحات وب سازمان‌ها است.

- به کارگیری اشکال و تصاویر تا جایی که امکان دارد: سعی کنید صفحات را با متن پر

نکنید؛

- شناسایی و تشخیص هویت دقیق سازمان یا نهاد مربوطه و تأمین یک رابط برای صفحات داخلی کتابخانه؛

- افزودن پاراگرافی اجمالی که معرف حوزه خدمات مرجع نهادها باشد و تعیین اینکه چه مدت باید در انتظار پاسخگویی و رفع نیازمندی‌های خود باشند (همه پرسش‌های مطرح شده در این خدمات در طول پنج روز کاری هفته پاسخ داده خواهد شد)؛

- گردآوری اطلاعات جهت راهنمایی کاربر از طریق پرسشنامه (فیلد و حوزه منابعی که مورد استفاده قرار گرفته، باید شامل حداقل یک نمونه راهنما برای کاربر باشد که می‌بایست شامل (جلد، شماره صفحه، تاریخ، عنوان، اطلاعاتی در مورد نویسنده و جز آن باشد)؛

- حوزه‌های مشترک و عمومی اطلاعات که ممکن است هنگام افزودن به فرم وب خود از جمله انواع اصلی مثل نشانی پست الکترونیکی و متن پرسش و نیز حوزه‌های انتخابی نظیر: نام، شماره تلفن و سطح تحصیلات (پاسخ مطلوب و علت تحقیق و غیره) باشد، و نیز ایجاد زمینه‌هایی برای هرگونه اطلاعاتی که تصور می‌کنید جهت فراهم آوردن خدمات مؤثرتر بدان احتیاج دارید؛

- فراهم آوردن پیوند برای مرتبط ساختن منابع پیوسته خارجی و داخلی (صفحات داخلی، کاتالوگ‌های پیوسته، پایگاه داده‌ها پرسش‌های مکرر که به‌طور منظم بازبینی و روزآمد شده است)؛

- فراهم آوردن رابطی که شرح دهنده مرجع‌های عمومی نهادها و خط مشی مشابه و رهنمودهای خدماتی باشد؛

- تعیین و تأمین اطلاعات ارتباطی برای همه وسایل ارتباط با کارکنان کتابخانه: از طریق خدمات چت مستقیم، پست الکترونیکی، فرم وب، دورنگار، و جز آنها؛

- تأثیر و محدودیت‌های بالقوه سخت‌افزار و پیشرفت‌ها و پیچیدگی‌های فن‌آوری کاربران نهایی در بررسی‌ها به‌هنگام طراحی سایت پایگاه و حداقل نیازمندی‌های سخت‌افزاری استفاده از خدمات باید به وضوح ذکر شود.

- تلفیق خط مشی‌ها و پیروی از قوانینی که دربرگیرنده همه کاربران است از جمله معلولین قادر به دستیابی به این خدمات هستند.

- تصریح این نکته که چه کسی به پرسش‌ها پاسخ خواهد داد و اینکه خدمات پاسخگوی چه مسائلی نخواهند بود. به طور مثال، به علت محدودیت زمانی و حجم سؤال‌های دریافت شده قادر به انجام امور زیر نخواهید بود:  
یک. فرستادن اطلاعات از طریق دورنگار به مراجعه کننده

دو. ایجاد کتابشناسی

سه. اجرا و راهنمایی پژوهش‌های مستمر و جامع  
چهار. تجدید و تمدید اطلاعات از طریق خدمات

پنج. گزارش‌های شخصی و غیررسمی، انکار و تکذیب و مانند آن.

هدف از این گزارش اطلاع رسانی به کاربران وب سایت است که چه اطلاعاتی درباره آنها گردآوری می‌گردد و چگونه از این اطلاعات استفاده می‌شود که با اشتراک در بیشتر وب سایت‌ها نشان داده می‌شود. وب سایت کتابخانه بریتانیا به طور خودکار اطلاعات معینی درباره هر درخواستی که برایش فرستاده می‌شود ثبت و ضبط می‌کند. این اطلاعات برای گرداندن سیستم و تهیه آمارهای کاربردی استفاده می‌شود. آمارهای اجمالی از این داده‌ها استخراج شده است و برخی ممکن است به صورت عمومی در دسترس قرارگیرد. آمار شامل اطلاعات شخصی که قابل شناسایی است نمی‌شود. زیر مجموعه‌های مطرح این داده‌ها ممکنست به عنوان بخشی از تحقیق و رسیدگی به سوءاستفاده‌های رایانه‌ای که این سایت با آن دست به گریبان است به کار رود.

- تعیین این نکته که چه مدت نسخه‌های چت و پرسش‌ها بایگانی خواهد شد و چه کسی به آن دسترسی خواهد داشت. و این مسئله که آیا باید درمورد مراجعه کننده گمنام نیز همه اطلاعات شخصی ثبت شود. برای بازخوردگیری از کاربران فرآیندی ایجاد کنید (بررسی، پست الکترونیکی و جز آن). این نکته نیز برای کتابداران حائز اهمیت است که در حد متعارف با اطلاعات عمومی قانونگذاری در منطقه خود آشنایی داشته باشند و در صورتیکه این مسئله بر حوزه خدمات ارائه شده تأثیرگذار باشد، مراجعه کنندگان

خود را نیز در این موارد سهیم سازند.  
یک. مرجع دیجیتال و آزادی اطلاعات و فرهنگ محلی  
دو. قوانین مربوط  
چهار. مسائل خصوصی و سری  
پنج. روابط و مناسبات  
شش. مجوزها

### اشاعه و ترویج

- شناسایی کاربران کلیدی؛
- برقراری ارتباط ذهنی میان علائم شناسایی و اهداف فعالیت‌ها؛
- ایجاد رابط‌های راهبردی و مهم برای وب سایت کتابخانه و یا برای سایت‌های توسعه یافته سازمانی؛
- تشویق به ایجاد ارتباط بهتر میان کارکنان و کاربران دائمی؛
- ایجاد رسانه‌ای محلی (روزنامه محلی، آموزشگران محلی، ایستگاه رادیویی محلی،  
درج آگهی برای اعضای متخصص و علاقمندان).

### ارزیابی

- انتقال بررسی‌ها و نظر خواهی‌های کاربر به مراجعه کنندگان و کاربران؛
- ترکیب و ارزیابی آمار فعالیت‌ها، خدمات، مسائل فنی، و مسائلی که مربوط به سیاست گذاری است؛
- انجام تغییراتی در خدمات بر مبنای تجزیه و تحلیل آماری و بازخورد کتابدار و مراجعه کننده.

### تشریک مساعی

ابزار پیوسته این امکان را برای کتابخانه‌ها فراهم می‌سازد که دیگر نهادهای مشابه یا

مکمل را در منابع خود سهیم سازند و این مسئله کتابداران را قادر می‌سازد به مراجعه کنندگان خود دامنه گسترده‌تری از خدمات، مهارت‌ها و تخصص‌ها را ارائه دهند. اما همکاری و تشریک مساعی بدون چالش هم نخواهد بود، کسانی که با یکدیگر همکاری می‌کنند باید:

- نمودار مشترکی از خدماتی که این خدمات جدید را ارائه خواهد کرد ایجاد کنند؛
- تهیه دستنامه‌های مشترک برای عملکردها و روند اجرایی فعالیت‌ها؛
- پدید آوردن اعتماد و حس مسئولیت در میان مشترکان؛
- تفکر درباره مسائلی که ممکن است مانع از مبادلات باشد؛ به‌طور مثال، حق تألیف، مجوزها، مسئولیت و تعهد، خط مشی، اطلاعات عمومی و جز آن.

## عملکرد مرجع دیجیتال

### دستورالعمل‌های کلی

- خدمات مرجع دیجیتال می‌بایست به همان استانداردهای خدمات مرجع سنتی پردازد:
- مشترکان باید متعهد شوند که مؤثرترین همکاری را به عمل آورند؛
  - هنگام پاسخگویی به پرسش‌ها احترام و نزاکت حرفه‌ای را رعایت کنید؛
  - رعایت اصول آزادی‌های منطقی را رعایت کنید؛
  - تأیید رسید پرسش مراجعه‌کننده، تأمین مراجعه‌کنندگان از حیث پاسخگویی سریع تا جایی که امکان دارد. نامه‌ها و دیگر گونه‌های برقراری تماس و ارتباط می‌باید مؤدبانه و بی‌درنگ پاسخ داده شود؛
  - ایجاد روند سرعت عمل در پاسخ‌های اعلام شده و پایبندی به آن؛
  - پیروی از مجوزهای رسمی برای منابع الکترونیکی و چاپی و نیز محدودیت‌های خاص استفاده و قوانین حق مؤلف حاکم بر منابع در پرسش‌ها؛
  - به کار بستن راهبردهای پژوهش خوب؛
  - به تمام سؤال‌هایی که از شما پرسیده می‌شود پاسخ‌گو باشید، حتی اگر فقط این جمله

را بگویند: ببخشید نمی‌دانم. اما می‌توانید سعی کنید.

#### ب. دستورالعمل‌های محتوایی

- خدمات مرجع دیجیتال باید آموزنده و مروج بهره‌گیری اطلاعاتی بوسیله تغذیه اطلاعاتی کاربران و یافتن پاسخ مناسب برای پرسش‌های ایشان باشد؛  
- حفظ واقع‌نگری و بی‌طرفی و داخل نکردن ارزش‌گذاری‌های شخصی در محتوا یا ماهیت پرسش‌ها در تبادلات؛

- از اصول مصاحبه معمولی برای تشخیص سؤال اصلی کاربر استفاده کنید و بمحض مشخص شدن آن، نیاز مراجعه‌کننده را با پاسخ دقیق متناسب با اندازه و سطح نیاز حقیقی او برطرف کنید؛ و این نکته را یادآور شوید که سؤال باید به کاربرانی که سؤال‌های مشابه این را دارند ارسال شود؛

- پرسش‌ها نیازمند پاسخ‌های دقیق‌تری هستند. همکاری مناسب و مؤثر می‌تواند آن را فراهم آورد؛

- یک پاسخ مکتوب خوب سازمان یافته، عنوان قسمت اصلی، و پایان مناسبی دارد.  
یک. عنوان: استقبال از مراجعه‌کننده شامل یک اعلان کلی تشکر برای استفاده از خدمات ارجاع مستقیم به موضوع تحقیق مراجعه‌کننده؛ به طور مثال، اطلاعات درباره ..... ممکن است پیدا شود ..... جهت اطلاعات بیشتر در مورد ..... توصیه می‌شود .....

دو. قسمت اصلی: ذکر مشروح منابع (استناد به منابع به طور مفصل) و به شیوه منسجم و هماهنگ استناد و نقل منبع. تشریح همه منابعی که در پوششی جداگانه یا به پیوست فرستاده می‌شوند و چگونگی پایه‌گذاری اطلاعات مربوط و طبقه‌بندی آن با توجه به منابع پیشنهادی، چنانچه سریعاً محقق نشود.

سه. امضاء باید بخشی از هر بخش پایانی باشد. امضای کتابدار می‌تواند شامل نام کتابدار یا حرف اول آن، عنوان شغلی و عنوان نهاد یا هرگونه اطلاعات ارتباطی نظیر آنچه سرپرست تشریح می‌کند باشد. به طور مثال: امیدواریم اطلاعاتی که فراهم

آورده‌ایم شما را در تحقیقتان یاری دهد؛ یا امیدوارم این اطلاعات مؤثر و کارآمد باشد(و امیدواریم به پرسش‌های شما پاسخ داده شده باشد. چنانچه پرسش‌های بیشتری داشته باشید می‌توانید دوباره با ما تماس بگیرید. خوشحال می‌شویم بار دیگر شما را یاری کنیم.

- از به کار بردن زبان نامفهوم، آغازها یا اختصارات اینترنتی خودداری نمایید؛  
- درج همه مسئولیت‌ها به صورت واضح و روشن و مرتبط ساختن آن با درجات تحقیق تا حد امکان؛

- ارائه پاسخ‌های مناسب و دقیق؛

- بررسی داده‌ها و تشخیص و ارزیابی منابع؛

- دقت در تلفظ لغات در پاسخ‌های مکتوب و اثبات و تایید URL؛

- انتخاب و استناد به منابع موثق؛ ارزیابی معیارها جهت منابع مکتوب(مؤلف، تاریخ نشر، ویرایش و بازنگری، ناشر، عنوان، مخاطبان خاص، محتوا و سبک نگارش)؛

- ارزیابی معیارهای بازنگری، دقت، صلاحیت، صحت، بی‌طرفی و واقع‌نگری؛

- ارزیابی معیارهای منابع وب(مؤلف، محتوا و مضمون، نام، تاریخ، آخرین بازبینی، بی‌طرفی و واقع‌نگری، صلاحیت و دقت)؛

- ذکر همه منابع اطلاعاتی به صورت دائم اعم از صفحات وب، کتاب مرجع، پایگاه داده‌ها یا دیگر موارد؛

- به کارگیری سبک منسجم نقل و استناد به منبع حتی الامکان در گستره سازمانی؛

- کتابدار باید بر ارزش اطلاعات از طریق تجزیه و تحلیل، شرح و توصیف، کلید واژه‌ها و جز آن بیفزاید. کتابدار باید حداکثر تلاش خویش را به کار بندد تا برای هر پرسشی حداقل یک منبع را پیشنهاد کند.

مآخذ

گیلوری، عباس (۱۳۷۴) "اطلاع‌رسانی و تغییر روند خدمات مرجع"، فصلنامه کتاب، دوره ششم، شماره سوم و

Butler, B. (2001). "Knowledge Bit: A database for reference", Version 2.0. In A.S. Kasowitz and J. Stahl (Eds.), *Facets of Digital Reference*. [on-line] Available:

<http://www.Vrd.org/Conferences/vrd2000/proceeding/butlers-01.shtml>.

[September 2002 52].

Ciccone, Karen ; Vanscoy, Amy (2003). *Managing an Established Virtual Reference Service ; Virtual Reference Services: Issues and Trends*, New York, Haworth Information Press, pp 95-106.

<http://www.ifla.org/vii/s36/pubs/drg03.htm>

Lankes, R. (1999). "The Virtual Reference Desk: Question Interchange Profile", White Paper, Virtual Version 1.0. [on-line]. Available:

<http://www.vrd.org/tech/quip/1.01/1.01.old.htm> [September 25, 2001]

Lankes, R. (2001). "Question Interchange Profile (QUIP): Metadata for Cooperative Reference". In A.S. Kasowitz and J. Stahl (Eds.), *Facets of Digital Reference*. [on-line]. Available

<http://www.Vrd.org/Conference/vrd2000/proceedings/lankes-uip-files/v3.document.htm>

[September 25, 2]

McClure, C ; Lankes, R. (2001). "Assessing in Digital Reference Services : a Research Prospectus". [on-line] Available:

<http://qurtz.syr.edu/quality/overview.htm> [September 2002 52].

[WWW.Stetson.edu/library/Refstandards.html](http://WWW.Stetson.edu/library/Refstandards.html)