

## آینده مرجع

### ارائه خدمات مرجع در محل مورد نیاز

■ نوشته: آن گرو دز نیز لیاوا<sup>۱</sup>

■ ترجمه:

● علی اکبر احمدلو<sup>۲</sup>

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدیر پژوهش دانشگاه قم

● امیر متقی دادگر<sup>۳</sup>

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس و کارشناس کتابخانه مرکزی دانشگاه قم

#### چکیده

یکی از ابزارهای قدرتمند، که کتابداران مرجع می‌توانند در اختیار داشته باشند، این است که آینده خویش را خود رقم بزنند و بدین شکل تصاویر جدیدی از آنچه انجام می‌دهند به نمایش بگذارند. نگارنده این مقاله، خود را در سال ۲۰۲۰ میلادی قرار داده، کتابداران مرجع را با «نگاهی به گذشته» بررسی می‌کند و به بحث درباره اتحادیه‌های جهانی کتابداران، ساختمان کتابخانه و محیط مجازی کتابخانه‌ها می‌پردازد.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات مرجع، کتابخانه، وب جهان گستر، کتابداری.

#### مقدمه

راهنمای ساختمان یا یافتن کمک‌های مورد نیاز، یا ناتوانی مجموعه‌ها در پاسخ‌گویی، مورد توجه قرار می‌گیرند.

ظواهر امر، این باور را در ما به وجود می‌آورد که خدمات به بهترین شکل عرضه می‌شوند: بیشتر وقت‌ها به اندازه کافی برای این کار زمان صرف شده است و دلیل آن تشکر صادقانه مراجعانی است که نسبت به کمک اختصاصی دریافتی خود ابراز می‌کنند، ولی ما به منظور خدشه‌دار نشدن این مورد خوشایند، سکوت کرده‌ایم. با اینکه می‌دانیم مراجعان در سراسر کتابخانه در جست‌وجوی کمک سرگردانند، ولی به میز مرجع مراجعه نمی‌کنند، ما فقط برای تبیلی کاربرانی که ۲۰ متر دورتر از میز مرجع، پرسش‌های خود را از پایگاه‌های تجاری خدمات مرجع دریافت می‌کنند و پاسخ‌های اشتباه می‌گیرند، سر تکان می‌دهیم و تأسف می‌خوریم.

پایگاه‌های تجاری خدمات مرجع در اینترنت افزایش یافته و مدعی‌اند که ده‌ها هزار کاربر در دقیقه، پرسش‌های مناسب و مربوط

اینکه میز مرجع مکان مناسبی برای کمک‌کردن برای یافتن اطلاعات است، ایده خوبی نیست. کتابدار مرجعی پشت میز خود در انتظار فردی است که می‌گوید: «آنچه را که می‌خواهم، نمی‌توانم پیدا کنم، می‌توانید کمک کنید؟». این خواسته تنها در صورتی قابل توجیه است که شخص کتابدار همانند سایر متخصصان، تنها دلیل مراجعه فرد به کتابخانه بوده و مراجعه‌کننده بخواهد کار خود را از این نقطه شروع کند. اما کتابداران مرجع چنین نقش محوری را ایفا نمی‌کنند، کتابداران مرجع منتظرند تا «فقط در صورت نیاز» زمانی که مراجعه‌کننده در مسیریابی در ساختمان کتابخانه دچار مشکل شود، یا فهرست کتابخانه نتایج مورد نیاز را ارائه ندهد یا مجموعه، منابع مورد نیاز را نداشته باشد، وارد عمل شده و به مراجعه‌کننده کمک کنند. به‌طور خلاصه خدمات مرجع به‌خصوص خدمات مرجع «مطابق با نیاز» در حکم یک اقدام ثانویه بوده که پس از بررسی علائم

میز امانت می‌پرسند. می‌گوییم: «ما اینجا هستیم تا پرسش‌های شما را پاسخ دهیم». اما از یک کاربر پرسید: «آیا از خدمات مرجع استفاده کرده‌اید؟» در پاسخ خواهد گفت که «نمی‌خواهم مزاحم آنها شوم» یا حتی اگر بپرسیم «مرجع؟ پاسخ خواهد داد: مرجع چیست؟». ما می‌گوییم: «مانند همیشه پشت میز مرجع بسیار شلوغ است». اما آمارها نشان می‌دهد که «روزبه‌روز پرسش‌های کمتری را پاسخ می‌دهیم». می‌گوییم: «در کمک به شما برای یافتن اطلاعات در اینترنت تخصص داریم». اما

شغل ما هیچ مدرکی را نمی‌طلبد که روزآمد بودن مهارت‌های ما را نشان دهد. بنابراین عدم توازن در عرضه خدمات نمی‌تواند موجب شگفتی شود.

مدت طولانی است که این دیدگاه‌های مخالف، در حرفه ما کشمکش را در اذهان به وجود آورده است، اما جز چند مورد قابل ذکر، هیچ کار دیگری برای اصلاح دلیل و عوامل پدیدآورنده آن انجام نداده‌ایم. همچنین، پیشرفت‌چندانی در جایگزینی پیام‌ها نداشته‌ایم، حتی هنگامی که پیچیده نبوده‌اند. برای مثال می‌گوییم: «مراجعات از آنچه انجام می‌دهیم، بی‌خبرند» و یک مراجعه‌کننده قدیمی و کارکشته کتابخانه نیز که از خدمات میز مرجع استفاده می‌کند، می‌گوید: «نمی‌دانستم چنین خدمات شگفت‌انگیز و چشم‌گیری را عرضه می‌کنید». «این یک واقعیت است که در بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها خدمات خوبی ارائه می‌شود. به خاطر داشته باشیم که کتابداران ارائه‌کننده به کسانی هستند که به کتابخانه مراجعه می‌کنند. متأسفانه هیچ اقدامی از سوی کتابداران برای اطلاع‌رسانی درباره خدماتی که ارائه می‌شود، صورت نمی‌گیرد. به عبارت دیگر افرادی که به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند، هیچ‌وقت نمی‌توانند از خدمات مرجع کتابخانه استفاده کنند. یکی از راه‌هایی که می‌تواند در موفقیت کتابخانه و کتابداران مؤثر باشد، جذب افراد بیشتر به کتابخانه است» (مترجم).

## به‌رغم دسترسی آسان به هرگونه اطلاعات در قالب نرم‌افزارها، کاربران از دریافت این سیل اطلاعات ارزیابی‌نشده و اغلب نامربوط، خسته شده‌اند

به میز مرجع را از آنها می‌پرسند، ولی هیچ‌کدام نمی‌پرسند که «چگونه می‌توانم مهلت امانت این کتاب را تمدید کنم؟». بررسی آنچه در واقع در بخش مرجع می‌گذرد، انرژی‌های نابجا و زمان هدررفته در این نظام را نشان می‌دهد. تعداد کاربران ثابتی که به ارزش و نقش کتابدار مرجع پی‌برده‌اند، بسیار کمتر از افرادی است که در صورت مساعذبودن وضع، از کتابدار مرجع سؤال می‌کنند.

این وضع انفعالی با تأکید سنتی ما مبنی بر «استقلال کاربر» مطابقت دارد.

درواقع کتابخانه‌ها افتخار دارند که ابزار جست‌وجوی مناسب و راهنمایی‌های قابل مرور منابع را برای کاربران خود فراهم ساخته و این هدف را دنبال می‌کنند که کاربران به درخواست کمک مجبور نباشند. اما امروزه کاربران بیش از هر زمان دیگری وابسته‌اند. به این دلیل، باید به‌طور جدی برای آموزش مهارت‌ها و سواد اطلاعاتی تلاش کنیم. البته با وجود این، در شیوه‌ای که برای آموزش به کار می‌گیریم، بی‌دقت و بی‌نظم هستیم<sup>۴</sup> اغلب مواقع درباره احساس ما از آنچه می‌توانیم در برنامه‌های آموزشی خود انجام دهیم، اغراق می‌شود. شاید تصور کنیم که آنها با یک بار آموزش، به‌خوبی کار خود را انجام خواهند داد، درحالی‌که تازه توانسته‌ایم کتابداران مرجعی را پرورش دهیم که «تنها در صورت نیاز» به کار می‌آیند. از سوی دیگر، می‌دانیم که چشم‌انداز اطلاعاتی، پیوسته و مرتب در حال تغییر است و از آنجا که به ضرورت حرفه، باید با این جریان همراه باشیم، امیدواریم جویندگان اطلاعات، به‌رغم آنچه در گذشته به آنها آموخته‌ایم، در موارد بعدی برای تحقیق موضوعی با ما تماس بگیرند.

### تناقض‌های موجود در میز سنتی کتابخانه

مدتی است که میز مرجع<sup>۵</sup> با پیام‌های متفاوت و متناقضی روبه‌روست که کنار آمدن با آنها بسیار دشوار است. برای مثال می‌گوییم: «به میز مرجع بیا! آنجا کارشناسان و متخصصان برای یافتن اطلاعات به شما کمک خواهند کرد». همچنین می‌گوییم: «افراد نیمه‌حرفه‌ای که به‌خوبی آموزش دیده‌اند، در میز مرجع خوب کار می‌کنند. شما نمی‌توانید تفاوتی میان ما ببینید». با این حال در شگفتیم که چرا کاربران، پرسش‌های مرجع را از کارکنان

### ساختن آینده

امروزه این دیدگاه به‌طور چشم‌گیری در حال تغییر است. نمونه‌های روزافزونی از ابداعات در خدمات و فلسفه به‌چشم می‌خورد

**پایگاه‌های تجاری خدمات مرجع در اینترنت افزایش یافته و مدعی‌اند که ده‌ها هزار کاربر در دقیقه، پرسش‌های مناسب و مربوط به میز مرجع را از آنها می‌پرسند، ولی هیچ کدام نمی‌پرسند که «چگونه می‌توانم مهلت امانت این کتاب را تمدید کنم؟»**

برای یافتن پاسخ‌های خوب و مناسب برای کاربران، کاملاً هوشیار و زیرک عمل می‌کردند. موتورهای این کار را فقط با استفاده از چند کلمه کلیدی انجام می‌دادند. مراکز تجاری اطلاعات نیز با استفاده از علاقه‌مندان و متخصصان بازنشسته، در تمام ساعات شبانه‌روز، به‌طور رایگان به هزاران پرسش در روز در زمینه‌های موضوعی مختلف به بهترین شکل پاسخ می‌دادند. مدیران کتابخانه‌ها که سیر نزولی پرسش‌های مطرح‌شده در کتابخانه‌ها را دیدند، نیاز به داشتن کارمندان متخصص را برای میز مرجع کتابخانه‌ها احساس کردند. علاوه بر این، ارائه خدمات به کودکان در کتابخانه‌های عمومی، از طریق استفاده از خدمات اینترنت مستقر در سراسر شهر افزایش یافته بود، ولی کتاب‌های غیرداستانی کمتری از کتابخانه به امانت برده می‌شد. از این‌رو در بسیاری از دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها، فضای کتابخانه‌ای رشته‌ها کاهش یافت. «آیا واقعاً به کتابخانه نیاز داریم؟» این پرسشی بود که مدارس بازرگانی، پزشکی، بهداشت عمومی، مهندسی و مطالعات کشاورزی مطرح کردند. «دانشجویان ما می‌توانند هرچه را که برای تکالیف و تحقیقات خود نیاز دارند، از اینترنت دریافت کنند». کتابداران می‌دانستند که به کتابخانه‌ها، به‌علت مجموعه‌های برتر، عضویت در منابع الکترونیکی گران‌قیمت، و کارمندان متخصص آنها در بخش مرجع، بیش از هر زمان دیگری نیاز هست. به‌رغم دسترسی آسان به هرگونه اطلاعات در قالب نرم‌افزارها، کاربران از دریافت این سیل اطلاعات ارزیابی نشده و اغلب نامربوط، خسته شده‌اند. اما تمایل انسان برای راضی شدن<sup>۷</sup> (پذیرفتن یک مورد مطلوب که نزدیک‌تر و در دسترس‌تر است) بر علاقه او برای دستیابی به مورد «بهتر» غلبه کرد. بنابراین کتابداران مرجع دریافتند که خود مجبورند به سوی اینترنت بروند. اینکه آنها چگونه این کار عظیم را انجام دادند، بسیار اثرگذار بود.

کتابداران جهان که اتحادیه‌های قدرتمندی را در طول چندین نسل پدید آورده بودند، در سال ۲۰۰۷ کتابخانه جهانی را تأسیس کردند. این کتابخانه جهانی، یک سازمان گسترده و فراگیر بود که برای نشان دادن چهره‌ای واحد از کتابخانه‌های سراسر جهان به‌وجود

که فردایی را نشان رفته‌اند که در آن، میزهای مرجع‌ای که از سوی کتابداران مرجع اداره می‌شدند، پلی به گنجینه منابع اطلاعاتی داخل و خارج کتابخانه‌های دنیا خواهند بود. این آینده، به توانایی ما در ایجاد تصاویر جدیدی از کارمان وابسته است، که خود از تخصصی‌بودن مجدد کتابدار مرجع حکایت دارد. با اقداماتی که انجام می‌دهیم و نتایجی که به‌دست می‌آوریم، باید نشان دهیم که:

- کارشناسی ارشد در علوم کتابداری بسیار مهم و اثرگذار است؛

- تعریف خود را از «عوامل تشکیل‌دهنده یک کار حرفه‌ای»، روزآمد کرده‌ایم؛

- با تحولات صنعت اطلاعات گام به گام پیش می‌رویم؛

- برای آنهایی که به کتابخانه نمی‌آیند، یا نخواهند آمد یا نمی‌توانند بیایند، خدمات مشابهی را عرضه کنیم؛

- مسئول و پاسخ‌گوی طراحی ساختارها و محتوای خدمات اطلاعاتی خود هستیم، اما لزوماً در خط مقدم عرضه آنها نیستیم؛ و برنامه‌های آموزشی ما مؤثر و مفیدند.

رشد چشم‌گیر خدمات مرجع مجازی، هم در کتابخانه‌های عمومی و هم در کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات چندلایه‌ای از نیازهای اطلاعاتی، از گروه کاربران مستقلی که می‌خواهند آموزش داده شوند، گرفته تا آنهایی که فقط پاسخ پرسش خود را می‌خواهند و تجربه همکاری مشترک به‌ویژه پروژه جهانی کتابخانه کنگره با عنوان «نقطه پرسش»<sup>۸</sup> را پوشش می‌دهد و هیچ‌جای شبهه‌ای درباره نیاز به خدمات مرجع باقی نمی‌گذارد. دیگر به خدمات مرجع به‌مثابه اقدامی ثانوی نگاه نخواهد شد، بلکه نقش اصلی را به‌عنوان نقطه انسانی ارتباط کاربر با کتابخانه و جهان اطلاعات ایفا خواهد کرد. «در کتابخانه‌های ایران حتی کتابخانه‌های دانشگاهی مشاهده می‌شود که بخش مرجع در انزوای کامل به‌سرمی‌برد و به‌تبع آن کتابدار مرجع از عرصه اطلاع‌رسانی دور مانده و نمی‌توانند آنگونه که باید ابراز وجود کنند. پس باید به‌دنبال این بود تا بتوان بخش مرجع را واقعاً به بخش مرجع و اطلاع‌رسانی تبدیل کرد» (مترجم).

اجازه دهید طی کاری مخاطره‌آمیزی از برخی از عوامل بسیار مهم و حیاتی که به یقین، آینده مرجع را تحت تأثیر قرار خواهند داد، چشم پوشیده و آینده‌ای را که به ساختن آن امیدواریم، به‌شکلی کلی بازگو کنیم.

**نگاه به گذشته**

سال ۲۰۲۰ میلادی است. کتابخانه‌ها در حال رشد و شکوفایی‌اند. اما همیشه چنین نبوده است. در زمان ورود به قرن ۲۱، آینده کتابخانه‌ها مبهم و نامطمئن بود. در حالی که «متخصص اطلاعات» همیشه مترادف با «کتابدار» بوده است، در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی به‌نظر می‌رسید که عوامل دیگری از جمله ماشین‌ها می‌توانند جای کتابداران و کتابخانه‌ها را بگیرند. برای مثال، موتورهای جست‌وجو

**در زمان ورود به قرن ۲۱، آینده کتابخانه‌ها مبهم و نامطمئن بود. در حالی که «متخصص اطلاعات» همیشه مترادف با «کتابدار» بوده است، در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی به نظر می‌رسید که عوامل دیگری از جمله ماشین‌ها می‌توانند جای کتابداران و کتابخانه‌ها را بگیرند**

آمد. آدرس اینترنتی بسیار معروف آن<sup>۸</sup> اکنون در سراسر جهان به‌عنوان نقطه آغازی میان جویندگان اطلاعات و کتابخانه است. با کمک فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابخانه‌ها (ایفلا) که اکنون تقریباً یک قرن از عمر آن می‌گذرد، کتابخانه ملی هر کشور (از جمله کتابخانه ملی ایالات متحده آمریکا، کتابخانه کنگره) خدمات مرجع کشور خود را به زبان رسمی کشورش برای اشتراک در گنجینه عظیم پرسش‌های جهان سازماندهی کرده است.

نظام ایفلا بر مبنای پروژه‌های پیشگام و ابتکاری سال‌های آخر قرن پایه‌ریزی شد؛ کتابخانه کنگره با تأسیس خدمات دیجیتال و گروهی مرجع<sup>۹</sup> که به‌شکل «نقطه پرسش» تکامل یافته است، یک پروژه مرجع به‌صورت دیجیتالی است که از سوی یک کنسرسیوم جهانی متشکل از کتابخانه‌های مختلف اداره می‌شود. این پروژه ابتدا عرضه خدمات خود را از طریق پست الکترونیکی آغاز کرد و به‌زودی «خدمات دو سویه هم‌زمان» را نیز در اینترنت عرضه کرد. سایر کنسرسیوم‌های نوپای عرضه‌کننده خدمات مرجع مجازی مانند سیستم‌های کتابخانه‌ای عمومی مستقر در کالیفرنیا به نام‌های کافه پرسش و پاسخ و خدمات مرجع دائمی و سیستم کتابخانه اتحادیه دانشگاهی ایلی‌نویز به نام آماده ارجاع، پایه‌های محکم و استواری در این بنای عظیم بودند و به رشد این سازمان جهانی کمک کردند. تاریخ‌نگارانی که این روند رو به رشد را دنبال و ثبت می‌کنند، از تغییر دیدگاه جوامع محلی نسبت به کتابخانه‌های خود خبر می‌دهند، زیرا تحول کتابخانه محل خودشان را از یک منبع مستقل، به گروهی در شبکه گسترده جهانی کتابخانه‌ها می‌بینند و می‌فهمند که در هر زمان و مکانی که به اطلاعات نیاز دارند، می‌توانند به آن دست پیدا کنند. آنچه اکنون قابل طرح است، چگونگی عملکرد بخش خدمات کتابخانه است.


### ساختمان کتابخانه

هنگام ورود به میزبانی با عنوان «از اینجا آغاز کنید» برمی‌خورید. کارکنان این میز، افراد نیمه‌حرفه‌ای هستند که در زمینه شیوه‌های

پاسخ به پرسش، یافتن پاسخ پرسش‌ها از منابع مخصوص برای مراجعان، به‌خوبی آموزش دیده‌اند. آنها همچنین به رایانه‌هایی مجهزند که امکانات جست‌وجوی کتابخانه از جمله اینترنت را در اختیار دارند. با توجه به اینکه راهنمایی اشتباه در آن میز محال است، پیام آن میز جز این نیست که: «ما منتظر پرسش شما هستیم، پس بپرسید!»<sup>۱۰</sup> اگر پرسشی که مطرح کرده‌اید، فراتر از آن میز باشد، شما را با تلفن به یک کتابدار مجازی یا یک کتابدار در خانه ارجاع می‌دهند. اگر احساس شود که راهنمایی مورد نیاز شما بیش از ۲۰ دقیقه طول می‌کشد، می‌توانید با متخصص مربوط کتابخانه (در خانه یا به‌طور مجازی) ملاقاتی ترتیب دهید. در طول مدت بازدید از کتابخانه در صورت نیاز به کمک، می‌توانید از یک ایستگاه پرس‌وجوی دستی، یک خط تلفن یا یک کامپیوتر، بهره‌گیرید که شما را به‌طور مستقیم به میز راهنما وصل می‌کند. «اگر دقت کرده باشید در بخش مرجع هیچ‌یک از کتابخانه‌های ایران، حتی کتابخانه‌های دانشگاهی، مطلب خاصی برای هدایت مراجعان به کتابدار مرجع مشاهده نمی‌شود. پس ما در این مورد کوتاهی کرده‌ایم و به‌جاست که برای مراجعان به کتابخانه با اطلاع‌رسانی‌های خود ایجاد پرسش کنیم. زیرا اگر مراجعه‌کننده اطلاعاتی درباره خدمات مرجع نداشته باشد، مطمئناً جای پرسشی بر وی نخواهد بود» (مترجم).

### در محیط مجازی

در هر جای دنیا و در هر ساعتی از شبانه‌روز که قرار دارید، با یک ارتباط اینترنتی به آدرس «MyLibrary.info» وارد شوید<sup>۱۱</sup> روی نام یا پرچم کشور خود کلیک کرده و از میان گزینه‌های متن، صدا و ارتباط تصویری همراه با صدا، یکی را انتخاب کنید.<sup>۱۲</sup> در این مرحله، کلمات به‌صورت نوشته یا صوتی به زبان اولیه کشور شما ظاهر خواهند شد. شما می‌توانید زبان دیگری را هم برای ارتباط انتخاب کنید. در صفحه ساده‌ای که باز می‌شود، مشخصات ورودی خود را وارد کنید (کد پستی یا سایر شناسه‌های مورد نظر را بگویید یا مشخص کنید که آیا به‌عنوان یک کودک مدرسه‌ای هستید یا خیر؟<sup>۱۳</sup> اکنون یا روی گزینه «مرا به کتابخانه‌ام برسان کلیک کنید» (که شما را به صفحه اصلی کتابخانه محلی‌تان پیوند می‌دهد) یا سؤالی پرسیده، سپس روی قسمت «برو»، کلیک کنید. در صفحه «مای لایبرری»<sup>۱۴</sup> می‌توانید تعداد اندکی از پاسخ‌های احتمالی به پرسش‌تان را ببینید که از کتاب بزرگ دانش (گستره عظیمی از دانش حاوی اطلاعات قابل اطمینان)<sup>۱۵</sup> اقتباس شده‌اند. اگر هیچ‌کدام از پاسخ‌ها شما را راضی نکرد و هنوز به کمک نیاز داشتید، روی قسمت «ورود به دفتر کتابدار» کلیک کنید. اگر قسمت خدمات مستقیم و زنده را انتخاب کرده باشید، در صورت بازبودن آن قسمت، یکی از کارکنان کتابخانه محلی‌تان، پذیرای شما خواهد بود. در غیراین صورت، به یک کارمند عمومی کتابخانه که در آن لحظه در یکی از کتابخانه‌های



## کتاب بزرگ دانش گنجینه عظیمی از پایگاه‌های اطلاعاتی و پرسش‌های متداول است که از جمع‌آوری پرونده‌ها و مدارک و اسناد کتابخانه‌ها به‌وجود آمده و به‌طور مداوم روزآمد شده است

غیراین صورت، کاربر روی گزینه پست الکترونیک یا خدمات دوسویه کلیک می‌کند. در این حال، پرسش بر اساس برنامه‌ای رایانه‌ای که پرسش‌ها را به‌طور عادلانه تقسیم می‌کند، به فرد کتابداری فرستاده می‌شود که در آن لحظه در محل کار خود حضور دارد. گزارش‌های مدیریتی خوبی نیز به‌طور خودکار و متناوب تهیه و جمع‌آوری می‌شود. از آن جمله می‌توان به اطلاعاتی اشاره کرد که کتابخانه‌ها از میزان استفاده مراجعان قدیمی خود در سیستم جهانی ثبت کرده‌اند. گزارش تبادل‌های فرهنگی، از جمله مکتوب کردن گفت‌وگوها برای تضمین کیفیت خدمات و نیازهای دقیق آموزش و مواردی را معین می‌کند که در صورت برخورد صحیح، میزان تکرار پرسش‌هایی را که نیاز به خدمات مستقیم و زنده دارند، از بین برده یا کاهش می‌دهند.

کتابداران به این نتیجه رسیدند که مسئولیت هر کتابخانه برای اطلاع‌رسانی به مراجعان خود درباره خدمات عرضه‌شده، نه می‌تواند مؤثر باشد و نه دارای بازده بالا. در مجموع شباهت‌های میان کتابخانه‌ها، نسبت به تفاوت‌هایشان بسیار بیشتر است. امروزه کتابخانه‌ها بودجه‌هایشان را یکی می‌کنند تا بتوانند در فعالیت‌های تبلیغاتی برای مردم، از خدمات کتابخانه‌ها هزینه کنند. اکنون هر کدام از کتابخانه‌ها می‌توانند منابع خود را ارتقا داده، خدمات منحصر به فرد خود را نیز ارائه کنند.

نکته عجیبی که در این میان وجود دارد، این است که به‌محض رواج خدمات مرجع مجازی در میان عموم مردم، کتابخانه‌ها می‌توانند در همه جا و بیش از همیشه مراجعان حضوری بیشتری را به سوی

عمومی، دانشگاهی، یا تحقیقاتی دنیا حضور دارد، مرتبط خواهید شد. برای مثال، پرسش‌هایی را که در ساعت دو بامداد در ایالات متحده آمریکا مطرح می‌شوند، کتابدارانی در اروپا، استرالیا، یا زلاندنو پاسخ می‌دهند و در مقابل، پرسش‌هایی که نیمه‌شب در اروپا، استرالیا، یا زلاندنو مطرح می‌شوند، در طول یک روز کاری ایالات متحده یا کانادا پاسخ داده می‌شوند.

گروه دوم از متخصصان در کتابخانه‌های خاص (مانند هنر، موسیقی، علوم، پزشکی و حقوق) آماده‌اند تا هنگامی که به مجموعه‌های ویژه و اطلاعات پیشرفته برای پاسخ‌دادن به پرسش‌ها نیاز باشد، خدمات لازم را به مراجعانی عرضه کنند که کارکنان عمومی، آنها را معرفی کرده‌اند.

برخی از مردم مایلند با پرداخت مبالغی، کار تحقیقاتی خود را به فرد متخصصی واگذار کنند. گروه سوم از متخصصان با دریافت مبلغی، این نوع خدمات را عرضه می‌کنند. در بسیاری از مواقع نرم‌افزارها نیز وارد عرصه می‌شوند. برای مثال برای مدیریت ترافیک پرسش‌ها، یک موتور جست‌وجو پیش از فرستاده شدن پرسش از طریق پست الکترونیک یا بخش خدمات دوسویه، پرسش کاربر را، چه به‌صورت متن یا صدا، به کتاب بزرگ دانش ارجاع می‌دهد. کتاب بزرگ دانش گنجینه عظیمی از پایگاه‌های اطلاعاتی و پرسش‌های متداول است که از جمع‌آوری پرونده‌ها و مدارک و اسناد کتابخانه‌ها به‌وجود آمده و به‌طور مداوم روزآمد شده است. اگر کاربر از میان پاسخ‌ها (حداکثر ۱۰ مورد) پاسخ قانع‌کننده دریافت کند، عملیات در همان‌جا پایان می‌پذیرد. در

میز راهنمایی محلی بود که مراجعان در آنجا کتاب‌های مورد نیاز خود را کنترل می‌کردند تا ببینند آیا به امانت رفته است یا خیر؟ البته این فرآیند اکنون به صورت کاملاً خودکار انجام می‌شود. پیامی که از این بخش قابل دریافت بود این بود که: «ما انتظار داریم خود شما بتوانید کتابخانه را بشناسید، در صورتی که پرسشی برایتان پیش بیاید، می‌توانید به میزی مراجعه کنید که در آنجا افرادی آماده کمک به شما هستند، اگر می‌توانید آن را پیدا کنید!

۱۱. Mylibrary.info لینکی روی صفحات اصلی سازمان‌های بزرگ جهان است. این لینک چند سال پیش به صورت بسته نرم‌افزاری به همراه رایانه‌های میزی و همراه در اقدام هوشمندانه‌ای از سوی مالک شرکت میکروسافت به همراه سایر خدمات پایه‌ای در رایانه‌های خود ارائه شد.

۱۲. برای چندین سال فناوری گفت‌وگوی اینترنتی به صورت گزینه‌ای اختیاری مورد استفاده قرار می‌گرفت، اما از زمانی که نرم‌افزارهای Cuseeme و Netmeeting مطمئن‌تر شدند و حتی امکان تبدیل مکالمات صوتی به متن فراهم شد، در بیشتر کتابخانه‌ها، گفت‌وگوی اینترنتی منسوخ شد. مشتریانی که نوشتن پرسش خود را ترجیح می‌دادند، دیگر از خدمات هم‌زمان اینترنت و پست الکترونیکی استفاده می‌کردند.

۱۳. در واقع دو نوع از خدمات مشابه به‌طور هم‌زمان عمل می‌کنند. یکی برای کودکان پیش‌دبستانی و دبستانی و دیگری برای سایر افراد

#### 14. Mylibrary

۱۵. تا حدود ۱۰ سال پیش، موتورهای جست‌وجویی که کتاب بزرگ دانش را جست‌وجو می‌کردند خیلی مؤثر نبودند، بنابراین ترتیبی داده شد تا به محض اینکه کاربر روی گزینه «ارسال» کلیک می‌کند، پاسخ‌های رسیده از کتاب بزرگ دانش ابتدا در اختیار یک کتابدار قرار گیرد و سپس گزیده پاسخ‌ها که بیشتر به پرسش کاربر مربوطند، برای او فرستاده شوند. با این تدبیر خطر ناکامی و دلسردی مراجعان بسیار کاهش می‌یافت. با گذشت زمان، کتابداران با بررسی پاسخ‌های ضعیف و نسبتاً نامربوط و استفاده از فناوری‌های پیشرفته برای بازنگری الگوریتم‌های جست‌وجو، میزان تکرار پاسخ‌های نامربوط را کاهش دادند. از سال ۲۰۱۰ مجموعه پاسخ‌های داده‌شده به یک پرسش حداکثر دارای ۱۰ مورد است. میزان اشتباهات به اندازه کافی کم و میزان ارتباط پاسخ‌ها به اندازه کافی خوب است تا آنچه را کاربر باید با صرف زمان بسیار زیاد جست‌وجو می‌کرد، در کمترین زمان ممکن به دست آورد.

#### ماخذ:

1. Grodzins Lipow, A. (2002). The Virtual Reference Librarian's Handbook, Neal Schuman Publishers, New York, NY.
2. Tennant, R.(2001). «Digital libraries», Library Journal.

خود جلب‌کنند؟ امروزه مراجعان گذشته به کتابخانه بازگشته‌اند و افراد جدیدی که از گنجینه کتابخانه محل خود بی‌اطلاع بوده‌اند، به مراجعان همیشگی تبدیل شده‌اند. این دو گروه در کنار هم، پایه استواری را از حمایت مردمی برای کتابخانه‌های محلی شکل می‌دهند.

#### پی‌نوشت‌ها:

1. Anne Grodzius lipow
2. aliahmadlo@yahoo.com
3. Motaghy55@yahoo.com

۴. ایجاد و کاربرد یک شیوه تحلیلی برای آموزش به تحقیق دیگری نیاز دارد. ما واقعاً درباره تأثیر برنامه‌های آموزشی خود چه می‌دانیم؟ آیا می‌دانیم چه هنگام زیاد درس بدهیم و چه هنگام کم؟ و چه هنگام اصلاً درس ندهیم؟ آیا می‌توانیم شرایطی ایجاد کنیم که در آن، گزینه‌های متفاوت و مختلف قابل اجرا باشند؟ ما درباره اینکه یک کاربر چقدر آموزش نیاز دارد چه می‌دانیم؟ ارائه آموزش‌های مورد نیاز گامی در جهت صحیح است. این مطلب را می‌توان برای مثال به کمک کردن به دانش‌آموزان برای تهیه تحقیق ترمی تشبیه کرد. اما باید بیشتر مطابق ACRL عمل کنیم، زیرا در آغاز، راهنمایی چشم‌گیری را درباره نحوه ارتقای کارآموزان همیشگی ارائه می‌دهد. اسناد مکملی را که ACRL درباره استانداردهای مهارتی سواد اطلاعاتی و اهداف آموزش ارائه می‌دهد، می‌توانید آدرس‌های:

[www.ala.org/acrl/ilcomstan.html](http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html)

[www.ala.org/acrl/guides/objinfolit.html](http://www.ala.org/acrl/guides/objinfolit.html)

مشاهده کنید.

۵. پیام‌های ضد و نقیض و مخالفی را که میز مرجع تداعی می‌کند، از ریشه و خاستگاه آن ناشی می‌شود. این موضوع را می‌توانید در کتاب بعدی نگارنده، راهنمای کتابدار مجازی مرجع، گرادزینس لیپو، ۲۰۰۲ دنبال کنید.

۶. شما می‌توانید میزان پیشرفت این توسعه نوپا را در آدرس اینترنتی [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org) مشاهده کنید.

۷. به بحثی که روی تننت درباره سندرم زودارضایی در ستون «کتابخانه‌های دیجیتال» در مجله کتابداری (۲۰۰۱) آورده است، مراجعه کنید. برای دستیابی به این مطلب همچنین می‌توانید به آدرس <http://libraryjournal.rebiewnews.com> مراجعه کرده و در ستون سمت چپ روی قسمت کتابخانه‌های دیجیتال کلیک کنید. اکنون در این قسمت گزینه «فاجعه وسایل رفا» را انتخاب کنید.

#### 8. mylibrary.info

#### 9. CDRS

۱۰. در روزهای قدیم، میزهای راهنمایی پیام متفاوتی را با خود داشتند. از آنجا که این میز ناآشنا بود و نام آن نیز به‌خوبی قابل فهم نبود (برخلاف میز مرجع) بیشتر وقت‌ها مراجعان پرسش‌های خود را از «میز امانت» یا هر کس دیگری که در دسترس بود، می‌پرسیدند