

خدمات مرجع دیجیتال

■ مهدی علیپور حافظی

دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی

این خدمات کتابخانه‌های تخصصی پیشرو بودند و اولین کتابخانه دانشگاهی، کتابخانه دانشگاه کلمبیا بود که به همت ملویل دیوئی در سال ۱۸۵۵ راه اندازی شد (رتینگ، ۱۳۸۱، ص ۷۷۴).

از آنجا که ارائه این خدمات مستلزم دسترسی به بعضی منابع مرجع و ابزارهاست هم‌زمان، تولید منابعی نظیر نمایه‌نامه‌ها و دایره‌المعارف‌ها نیز سرعت گرفت. با پیدایش پایگاه‌های اطلاعاتی، مسئولین هر چه بیشتر آنها را در خدمات مرجع بکار بردند و در ادامه استفاده از این فناوری‌ها و قابلیت‌ها در دستور کار خدمات مرجع کتابخانه‌ها قرار گرفت و کتابخانه‌ها در بخش مرجع خود علاوه بر راهنمایی کاربران و ارجاع آنها به منابع، با استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی تمام متن به ارائه اطلاعات پرداختند. در کنار استفاده از محتوای اطلاعاتی موجود در شبکه‌های اطلاعاتی، نظیر شبکه جهانی وب، ابزارهای موجود در آنها نظیر پست الکترونیکی، کتابداران مرجع را به فکر استفاده از این ابزارها در خدمات‌رسانی انداخت. به تدریج صفحات وب و فرم‌های قابل ارائه توسط آنها نیز باعث پیشرفت در ارائه این خدمات شد. ولی ارائه خدمات راه دور مرجع همچنان با کمبودها و معضلاتی نسبت به ارائه رو در رو مواجه بود. در ادامه ارائه ابزارهای جدید نظیر تالارهای گفت‌وگو و کنفرانس‌های ویدئویی تا حدی این محدودیت‌ها را مرتفع ساختند. با این وجود همچنان محدودیت‌های این ابزارها نظیر محدودیت‌های شبکه، حضور فیزیکی دائم کتابدار مرجع و غیره مانع از جایگزینی خدمات دیجیتال مرجع با خدمات مرجع سنتی شده‌اند، اما فراموش نکنیم که ابزارهای مرجع دیجیتال بسیاری از محدودیت‌های مرجع سنتی از قبیل محدودیت مکانی و زمانی و غیره را به‌نحو مطلوبی برطرف ساخته‌اند.

معرفی نویسنده

طاهره غلامی تنها نویسنده کتاب حاضر، عضو هیئت علمی گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه قم است. وی تا کنون مقالات و کتاب‌های متعددی در حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی منتشر کرده است. به‌نظر می‌رسد این کتاب جدی‌ترین اثر نویسنده در حوزه تألیف است.



■ غلامی، طاهره. خدمات مرجع دیجیتال. تهران: قم: کتابدار، دانشگاه قم، ۱۳۸۸. ۲۷۲ صفحه، شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۲۶۱-۴۰-۰

خدمات مرجع مجموعه فعالیتهایی به‌منظور ایجاد رابطه میان نیازهای اطلاعاتی کاربران و منابع اطلاعاتی هستند (رتینگ، ۱۳۸۱، ص ۷۷۴). این خدمات اساسی نخستین بار توسط سازمان‌های غیرانتفاعی به‌نام کتابخانه‌ها ارائه شدند. پیشینه نظری این خدمات به مقاله ساموئل گرین^۲ - ارتباط شخصی کتابداران و خوانندگان منتشر شده در مجله کتابداری^۳ - سال ۱۸۷۶ برمی‌گردد. بنا به ادعای وی کتابداران وظیفه‌ای بیش از تهیه مجموعه برای مراجعان دارند، آنها ضمن ارائه خدمات حضوری، خوانندگان را در انتخاب کتابهای مناسب یاری می‌دهند (رتینگ، ۱۳۸۱، ص ۷۷۴). همین نظریه به تدریج باعث ایجاد بخش جدید مرجع در کتابخانه‌ها و ارائه خدمات مرجع شد. در ابتدا کتابخانه‌ها منابع مرجع را گردآوری و سپس خدمات را در سطوح مختلفی نظیر محافظه کارانه و لیبرال دسته‌بندی کردند. در این دسته‌بندی‌ها بسته به نوع کاربران، نوع پرسش و نیز شرایط، مسئولان سطح خاصی از این خدمات را ارائه می‌کردند. لازم به ذکر است که در ارائه

ص ۴: همان، ۲۰۰۴، ص ۴: همان، ص ۲. نمونه‌هایی دیگر از این قبیل را در صفحات ۳۳، ۳۶، ۴۶، ۴۷، ۵۸، و ۱۰۶ پیدا کنید. برخی ارجاعات درون متنی فاقد شماره صفحه هستند. علاوه بر این برخی از ارجاعات درون متنی مانند نمونه ذکر شده در صفحه ۳۸ فاقد تاریخ و شماره صفحه هستند. در برخی موارد نیز مانند صفحه ۳۹ پی‌نوشت ارجاع درون متنی درست داده نشده است. از نظر فونت نیز برخی ارجاعات مانند صفحه ۲۶ اشکال دارند. برخی موارد مانند صفحه ۱۱۶ ارجاع همان به قدری با منبع اصلی فاصله دارد که خواننده متوجه نمی‌شود این مطلب از چه منبعی اخذ شده است. علاوه بر این در برخی موارد مانند صفحه ۱۱۸ با ساختاری کاملاً متفاوت در ارجاع درون متنی مواجه می‌شویم (ارجاع درون متنی به زبان انگلیسی). در کل پیشنهاد می‌شود ارجاعات درون متنی مجدداً مورد بازبینی و اصلاح قرار گیرد.

• در برخی موارد مانند صفحه ۲۶ پی‌نوشت در صفحه بعد

ضمائم ارزشمند کتاب نقش مهمی در فهم استفاده از خدمات مرجع دیجیتال دارند. ضمیمه ۲ در حقیقت مکمل فصل ششم کتاب است. ضمیمه ۱ با عنوان رهنمودهای خدمات مرجع ایفلا با ترجمه خوب، مکمل مناسبی برای محتوای ارائه شده در کتاب است

آورده شده است.

• هرچند ویراستاری ادبی مناسبی در کتاب اعمال شده، ایرادات اندکی نیز در صفحات ۲۰، ۲۱، ۳۴، و ۳۶ (توالی افعال در سطر ۱۱ که مناسب متن فارسی نیست. همچنین سطر ۱۵ صفحه ۱۳۱)، ۴۰ (حرف اضافی «ی» در کلمه کنشگرا، سطر ۱۱ و نیز کلمه «گسترش» بجای «یجاد»، سطر اول پاراگراف آخر و اشتباه در کلمه «کتابخانه‌های» همان سطر)، ۷۳، ۷۸، ۹۷ (سطر ۵)، ۱۰۷ (حذف اصطلاح Question point)، ۱۳۲ و غیره شاهد هستیم. همچنین کلمه «انجام» در جمله «انجام پروتکل انتقال فایل ...» (ص ۲۷) که درست‌تر بود از کلمه «اجرای» استفاده شود. بازنگری این موارد بی‌فایده نخواهد بود.

• جملات ناقص در صفحاتی مانند ۵۰، پاراگراف آخر و سطور ابتدایی صفحه ۵۱ که نشانگر حذف ناخواسته بعضی سطور است.

• استفاده از دو ترجمه متفاوت برای یک مفهوم در صفحات ۵۷ و ۵۸. در صفحه ۵۷ آخرین کلمات نشانگر اصطلاح «سرویس سؤال مرجع» است، که در توصیف اصطلاحی است با عنوان «شکل پرسش مرجع» که در شکل صفحه ۵۸ مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین اصطلاح «روبات‌های مرجع» صفحه ۷۱ و «نرم‌افزار گفتگوی اینترنتی خودکار» در صفحه ۱۰۱، و کلمه

• پوشش جامع محتوای موضوعی خواننده را از مراجعه به آثار دیگر بی‌نیاز می‌کند.

• ساختار مناسب محتوایی کتاب نشانگر درک درست نویسنده از موضوع است، همچنین مانع سردرگمی خواننده هنگام مطالعه کتاب می‌شود.

• واژه‌نامه فارسی - انگلیسی کمک مناسبی برای خواننده در معادل‌های فارسی مورد استفاده توسط نویسنده است.

• نمایه انتهایی کتاب نیز ابزاری مناسب برای خوانندگان است. هر چند نمایه بخشی ضروری کتاب‌های علمی است، متأسفانه در کشور ما به آن کمتر توجه می‌شود.

کاستی‌ها

املاء نانوخته غلط ندارد. این مثل زیبای فارسی در این مبحث به این مطلب اشاره دارد که نقاط ضعف یک اثر زمانی خود می‌نمایاند که اثر منتشر شده و مورد نقد و بررسی قرار گیرد. این بدان معنی نیست که هرگز اثری منتشر نکنیم. نوشتن و منتشر نکردن متأسفانه ضعف عمده ما ایرانیان است. ارائه محتوا و در معرض انتقاد قرار گرفتن باعث پخته‌تر شدن می‌شود، انتقادهای سازنده به رشد و بالندگی علمی می‌انجامد. این مقال نیز به نگارنده این سطور فرصت داده نقش مثبتی در ارتقاء کیفی این اثر ارزشمند ایفا کند. همان‌طور که می‌دانید نقد و بررسی‌های سازنده، گامی بسیار مهم در چرخه تولید علم و دانش هستند. از مسئولان نشریه کتاب ماه کلیات متشکریم که این فرصت را برای ارتقاء کیفی تولیدات علمی در حوزه موضوعی کلیات فراهم ساخته‌اند.

حال به برخی محدودیت‌های کتاب در دو بخش عمده ساختاری و محتوایی می‌پردازیم:

الف. نکات ساختاری

• بهتر بود فهرست اشکال و جداول در ابتدای کتاب و پس از فهرست مندرجات ذکر شود. در حال حاضر آخرین صفحات کتاب (ص ۲۷۱-۲۷۲) پذیرای این فهرست هستند.

• شماره و عناوین فصول در سطور و اندازه‌های فونت متفاوت در فهرست مندرجات کتاب ذکر شده‌اند. بهتر بود هر دو در یک سطر و درشتی فونت یکسان بیان می‌شدند.

• در برخی عناوین فهرست مندرجات مانند فصل دوم، الگوی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتالی در فرم‌های پست الکترونیک و فرم وبی (ص ۸) در دو سطر شکسته شده‌اند. در این حالت خواننده در مورد معنای عنوان سطر بعد گمراه می‌شود.

• ارجاعات درون متنی در صفحات مختلف با نوع و درشتی فونت متفاوت ذکر شده‌اند. به‌عنوان مثال ارجاع درون متنی صفحه ۱۳۱ و صفحه ۳۱. در کل ارجاعات درون متنی از استاندارد یکسانی بهره نمی‌برند. به‌عنوان مثال ارجاعات درون متنی صفحه ۳۱ که سه ارجاع درون متنی با دو شیوه متفاوت به شکل زیر در این صفحه مورد استفاده قرار گرفته‌اند: زینین یاست، ۲۰۰۴



در نمایه کتاب بهتر بود عباراتی انتخاب می‌شد که بیشتر به محتوای کتاب مربوط می‌شدند و از عبارات عمومی دیگر مانند اختصارات، آرشیو، استراژی، اطلاع‌رسانی، آنالوگ، انجامه، اینترنت، بارگذاری، برنامه‌ریزی، کارایی، و غیره استفاده نمی‌شد

با کمی دقت معلوم می‌شود خود اینترنت، فناوری محسوب می‌شود و لزومی به تأکید مجدد نیست.

• عنوان فصل اول «تاریخچه، مفاهیم، تعاریف و فلسفه مرجع دیجیتال» گویای محتوای ذکر شده در این فصل نیست. در این فصل مطالبی دربارهٔ مصاحبه، فرآیند، و خط‌مشی مرجع و غیره ذکر شده‌اند که خواننده به یکباره با آنها مواجه می‌شود. بهتر بود عنوان جامع‌تر، یا حداقل مطالب غیر مرتبط به فصل دیگری منتقل می‌شد.

• صفحه ۲۷ بند ۲ اجزای تی.سی.پی.، آی.پی.، به شبکه ارتباطی کابلی یا تفاهم‌نامه اشاره شده که هر کدام از موارد طرح شده مجزا از دیگری است و استفاده از کلمه ربط «یا» بین این دو صحیح نیست. بهتر بود نویسنده این دو را از هم جدا می‌کرد.

• در صفحه ۳۳ تیتیری با عنوان «تعاریف دیگر از سرویس مرجع دیجیتال»، در پی بخشی با عنوان «مرجع دیجیتال یا مجازی چیست» ذکر شده است. علت جدا بودن این دو بخش که دارای محتوای کاملاً مرتبطی با یکدیگرند ذکر نشده است. از طرفی هدف از ارائه تعاریف متعدد از یک موجودیت ذکر نشده است. بهتر بود نویسنده به تعاریفی هدفمند می‌پرداخت و در انتها یک جمع‌بندی از تعاریف ارائه می‌داد.

• در بخش فلسفه سرویس مرجع (ص ۳۴-۳۵) بعد از حدود دو صفحه بالاخره خواننده متوجه نمی‌شود که فلسفه سرویس مرجع

«کپی‌رایت» بجای «حق مؤلف» در صفحه ۱۳۸.

• بهتر است مواردی که تیتیر وار آمده‌اند با بولت^۶ بیان شوند تا دامنه مفاهیم از یکدیگر جدا شوند. در صفحات ۹۱-۹۵ و ۹۷-۱۰۱ و برخی موارد دیگر این اصل مراعات نشده است.

• تیتیر صفحه ۱۳۷ (راهکارهای مؤثر برای حفاظت از حقوق پدیدآورندگان) باید پر رنگ شود تا نشان دهد که اصطلاح مورد استفاده تیتیر است.

ب. نکات محتوایی

• در سطر سوم پیشگفتار (ص ۵) از ابزارهایی صحبت شده که باعث توسعه و گسترش کتابداری و اطلاع‌رسانی شده‌اند و از پروتکل انتقال فایل نام برده شده که به هیچ عنوان ابزار تلقی نمی‌شود بلکه تفاهم‌نامه‌ای استاندارد برای مبادله فایل است.

• در مقدمه کتاب (ص ۱۸) ادعا شده «پیدایش و رشد خدمات مرجع به منزله خدمتی منحصر به کتابخانه‌ها، از سال ۱۸۷۶ و با بنیان‌گذاری انجمن کتابداری امریکا آغاز شد». این ادعا قطعاً از منبعی اخذ که ذکر از آن نشده است. نیز در صفحه ۲۵ مطلبی از ساموئل گرین بدون ذکر منبع آمده. در پاراگراف اول صفحه ۴۸ نیز همین مشکل دیده می‌شود.

• در مقدمه (ص ۱۸) مقاله نامه پول ذکر شده که پی‌نوشتی برای معادل لاتین آن ذکر نشده.

• در مقدمه (ص ۱۹) از تأثیر فناوری و اینترنت صحبت شده که

چیست و چه تفاوتی با هدف سرویس مرجع دارد.

• بخش خطمشی خدمات مرجع دیجیتال (ص ۳۵-۳۷) در کل ارجاع است به آثار نویسندگان دیگر است. بهتر بود نویسنده محتوا را از زبان خود بیان می‌کرد و هر جا نیاز به استناد بود، با استفاده از منابع متعدد در این زمینه مطلب را مستند می‌کرد. در بخش صلاحیت‌های مطلوب برای کارکنان مرجع گفت‌وگوی اینترنتی (ص ۹۲-۹۳) نیز همین مسئله دیده می‌شود.

• در بخش نقش کتابدار مرجع به‌عنوان مربی (ص ۳۹)، به خدمات کتابخانه‌ای برای دانشجویان خارج از دانشگاه اشاره شده که با توجه به حوزه فعالیت نویسنده (دانشگاه) طبیعی به نظر می‌رسد. هرچند از آنجا که کتاب هیچ تأکیدی بر نوع خاصی از کتابخانه ندارد، بهتر بود نویسنده نیز در این میحث سوگیری خاصی از خود نشان نمی‌داد.

• در جدول ۱ (ص ۳۹) با عنوان مهارت‌ها و ویژگی‌های کتابدار مرجع، هیچ اثری از ویژگی‌های کتابدار مرجع نیست و بجای آن در مورد نگرش‌های کتابدار مرجع سخن به میان آمده. بهتر بود عنوان جدول به مهارت‌ها و نگرش‌های کتابدار مرجع تغییر می‌یافت.

• بخشی با عنوان مدل کلی سرویس مرجع دیجیتال (ص ۴۴-۴۷) ذکر شده که خواننده در نهایت متوجه نمی‌شود هدف از ارائه آن چیست و چه جایگاهی در بیان محتوای مورد نظر نویسنده دارد.

• در بخش معایب خدمات مرجع پست الکترونیک مطالبی با استناد به بیکر ذکر شده با این مضمون که بیشتر وظیفه پاسخ‌گویی به سؤال مرجع به عهده کتابدار است. سؤال اینجاست که در موارد دیگر، بیشترین وظیفه پاسخ‌گویی به پرسش مرجع بر عهده چه کسی است؟ که در این مورد به عنوان عیب مطرح شده است. علاوه بر این در این بخش بهتر بود اشاره‌ای به نقش دستورالعمل خدمات مرجع با استفاده از پست الکترونیک می‌شد که برخی از این معایب را برطرف می‌کند.

• میحث مربوط به انتقال صوت از طریق پروتکل اینترنت (ص ۹۹) بسیار ناقص مطرح شده است.

• فصل ۳ با عنوان «راه‌اندازی خدمات مرجع دیجیتال» دارای محتوایی است که بیانگر عنوان ذکر شده نیست. عنوان «مقدمات بهره‌گیری از خدمات مرجع دیجیتال» برای این فصل مناسب‌تر به نظر می‌رسد. علاوه بر آن شش صفحه از ۱۳ صفحه این فصل برگرفته از یک منبع مشخص است. همچنین دو فصل اول کتاب با مقدمه شروع می‌شوند اما از این فصل به بعد اثری از مقدمه نیست.

• چهارده صفحه از بیست صفحه به فصل چهارم به موضوع حق مؤلف پرداخته است، در صورتی که این مسئله در بحث مرجع، چندان چالش بزرگی نیست. به‌علاوه اکثر مطالب ذکر شده مربوط به امریکا و سایر کشورهای توسعه یافته است و صحبتی از حق مؤلف در ایران نشده است. منابع مورد استفاده در این فصل نیز همین معضل را دارند. این مشکل مانع پرداختن به چالش‌های

دیگری شده که مربوط به ایران است؛ مانند نبود نرم‌افزار مناسب برای این امر، نبود فرهنگ مناسب برای استفاده از این خدمات، نبود فرهنگ مناسب برای ارائه این خدمات و

• در فصل ششم و حتی ضمیمه ۲ کتاب حاضر بهتر بود نمونه‌هایی هر چند ضعیف از خدمات مرجع الکترونیک در کشور معرفی شوند.

• از شکل ۲۹ به بعد (ص ۲۴۴) عنوان و شماره اشکال فراموش شده است.

• در منبع شماره ۹ (ص ۲۴۹) تاریخ نشر به بعد از عنوان منتقل شده است که باید طبق استاندارد مورد استفاده بعد از نام نویسنده ذکر می‌شد.

• منبع شماره ۱۷ (ص ۲۵۰) صفحه انتهایی مقاله (۱۰۳) ذکر نشده است.

• در استفاده از منابع برخط بهتر بود تاریخ بهره‌برداری از منابع نیز ذکر می‌شد.

• در نمایه کتاب بهتر بود عباراتی انتخاب می‌شد که بیشتر به محتوای کتاب مربوط می‌شوند و از عبارات عمومی دیگر مانند اختصارات، آرشیو، استراتژی، اطلاع‌رسانی، آنالوگ، انجامه، اینترنت، بارگذاری، برنامه‌ریزی، کارایی، و غیره استفاده نمی‌شد.

جمع‌بندی

بحث خدمات نوین و ارائه و استفاده از آن جزء مباحث مهمی است که امروزه در محافل علمی بسیار مورد توجه قرار می‌گیرد. تعدد مقالات فارسی و لاتین در این زمینه گویای همین امر است. از این رو نیاز به کتابی جامع در این زمینه که به یک خدمت خاص مهم و مورد توجه در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بپردازد، بسیار ملموس بود. کتاب مورد بررسی به‌خوبی این کاستی را پوشش داده و به مباحث مهم پرداخته است. گرچه در این مقاله ایراداتی از نظر ساختاری و محتوایی بر این اثر طرح شد، موارد مطرح شده از ارزش اثر نمی‌کاهد.

پی‌نوشت‌ها

1. Retting
2. Samuel Swett Green
3. Library Journal
4. Abelz
5. Ronan
6. Ask a
7. Bolet

مآخذ

۱. رتینگ، جیمز آر. (۱۳۸۱). خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی. ترجمه ویدا بزرگ چمی. دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد ۱، ص ۷۷۴-۷۷۹.