

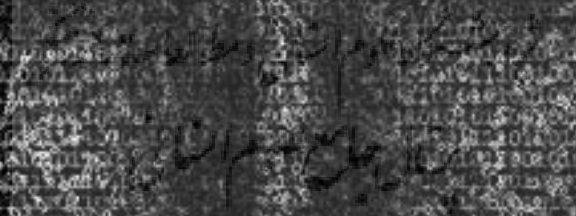
# مطابق مرجع در محیط دیجیتال:

## چرایی و چگونگی

رضا مختاریور

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز

[k\\_m\\_yazahra@yahoo.com](mailto:k_m_yazahra@yahoo.com)



## چکیده

بخش نخست مقاله، به تشریح خدمات مرجع مجازی و تبیین انواع مختلف این نوع خدمت می‌پردازد. در ادامه مقاله، ضرورت اجرای مصاحبه مرجع در محیط دیجیتال مورد بررسی قرار گرفته و به برخی از مهم ترین دلایل آن اشاره شده است. در پایان، ضمن تأکید بر اجرای بهینه مصاحبه مرجع در محیط دیجیتال، برخی از مهم ترین اصول و رهنمودهای انتشار یافته توسط انجمن مرجع و خدمات رسانی به کاربران (RUSA) در زمینه مصاحبه مرجع مد نظر قرار گرفته است.

\*\*\*

کلید واژه ها: مرجع دیجیتال، مصاحبه مرجع، خدمات مرجع مجازی، مرجع همزمان و غیرهمزمان.

\*\*\*

## مقدمه

یکی از ویژگی های فطری بشر که او را از سایر موجودات خداوند متمایز ساخته، میل به کسب آگاهی از ناشناخته های جهان است. ذهن کاوشگر انسان، در تکاپو برای شناخت پدیده های اطراف خود، همواره در طول تاریخ، منشأ نوآوری های بسیار بوده است. در گذشته های دور، یعنی زمانی که کتاب و کتابت و وسایل ارتباطی به گستردگی امروز نبود، دانش پژوهان و علم دوستان، جهت ارضای میل کنجکاو و یافتن پاسخ برای شبهات خود، فرسنگ ها از شهری به شهری و از دیاری به دیاری دیگر سفر می کردند تا به فردی مطلع و عالم در حوزه مورد نیازشان دست یابند. امروزه، به رغم پیشرفت ها و دگرگونی های عظیمی که بر حیات بشر سایه افکنده، هنوز هم ذهن جستجوگر انسان در پی رفع نیازهای اطلاعاتی خود، به کنکاش و کاوش در منابع اطلاعاتی مختلف می پردازد. کتاب، کتابخانه و کتابدار مرجع، هر کدام از بدو پیدایش، به نحای مختلف مورد مراجعه خیل عظیمی از کاوشگران اطلاعات قرار گرفته اند. با این حال، ظهور و گسترش فناوری های نوین اطلاعاتی و اطلاعاتی، و در رأس آن ها اینترنت و وب، در سال های اخیر، خدمات و منابع کتابخانه ای را به میزان قابل توجه ای تحت تأثیر قرار داده و شکل و هویت تازه ای بدان ها بخشیده است. خدمت مرجع مجازی در واقع مولود همین تحولات و دگرگونی هاست.

## بیان مسئله

در بیان اهمیت خدمت مرجع همین بس که آن را ابزار اصلی برآوردن هدف اجتماعی کتابخانه دانسته اند. چنین دیدگاهی در قبال خدمت مرجع، اهمیت فرایند پرسش کاوی و پاسخ یابی را دو چندان می سازد. نوع رفتاری که کتابدار در روند پاسخ گویی به سؤال مرجع از خود بروز می دهد، بی اندازه در روند کار مرجع و نتایج آن تأثیرگذار خواهد بود. تجربه ثابت کرده که کاربران به دلایل مختلف از بیان صریح و مستقیم نیاز اطلاعاتی خود عاجزاند. در چنین شرایطی، کتابدار به منظور پی بردن به نیاز اطلاعاتی واقعی کاربر با وی به گفتگو نشسته و او را به توضیح بیشتر و امی دارد که از این فرایند در اصطلاح اهل فن به مصاحبه مرجع یاد می شود. با این حال، در سال های اخیر، به واسطه گسترش خدمات سنتی مرجع به محیط دیجیتال، مباحث جدیدی پیرامون نحوه اجرای این خدمات در محیط جدید به وجود آمده که ضرورت و نحوه اجرای مصاحبه مرجع در زمره مهم ترین آن هاست. در واقع مهم ترین مسئله ای که انجام چنین تحقیقی را بر می تابد این است که:

الف) جایگاه مصاحبه مرجع در خدمات مرجع دیجیتال کجاست و آیا اصولاً در محیط مجازی اینترنت، اجرای چنین مهارت هایی که خاص شیوه های سنتی خدمات مرجع است، ضرورت می یابد یا خیر؟  
ب) در صورت مثبت بودن پاسخ سؤال اول، کم و کیف و نحوه اجرای اینگونه خدمات در محیط مجازی و وظایف کتابدار مرجع در مواجهه با این خدمات چیست؟

نگارنده پیش از ورود به بحث اصلی، یعنی چرایی و چگونگی مصاحبه مرجع در محیط مجازی، بر خود لازم می داند تا به ارائه تعریف مختصری از خدمت مرجع مجازی و معرفی انواع مختلف این نوع خدمت پرداخته تا برای خواننده روشن شود که اولاً مقصود از خدمت مرجع مجازی چیست و ثانیاً، مصاحبه مرجع در کدامیک از انواع مختلف خدمات مرجع مجازی قابلیت اجرایی دارد؟

## ۱- مرجع مجازی: تعریف و انواع

## ۱-۱- تعریف مرجع مجازی

در متون تخصصی کتابداری، برای اشاره به خدمتی که از راه دور و از طریق دنیای مجازی اینترنت ارائه می شود از تعابیر مختلفی همچون، مرجع

مجازی، مرجع دیجیتال، مرجع الکترونیکی و مرجع پیوسته یا زنده استفاده شده است. شاید بتوان تعریفی که اسلوان (۲۰۰۲) از این نوع خدمت به خصوص ارائه می دهد، را برای تمامی تعابیر یادشده بکار برد: "... ارائه خدمات مرجع، به شکل تعامل میان کتابدار و کاربر، از طریق ابزاری رایانه محور. در بهره گیری از این نوع خدمت می توان رسانه های مختلفی همچون پست الکترونیکی، فرم های وبی<sup>۱</sup>، چت، ویدئو و پروتکل پخش صدا از طریق اینترنت<sup>۲</sup> را به خدمت گرفت<sup>۳</sup> (به نقل از رسچ، ۲۰۰۶).

## ۲-۱ انواع مرجع مجازی

با توجه به تعریف اسلوان، خدمات مرجع مجازی به دو دسته کلی قابل تقسیم بندی است: مرجع همزمان<sup>۴</sup> و مرجع غیر همزمان<sup>۵</sup>. همانگونه که در جدول نشان داده شده، هر یک از دو خدمت یاد شده نیز خود به انواعی چند قابل تقسیم بندی است.

مرجع مجازی	
همزمان	غیرهمزمان
چت ساده <sup>۷</sup>	پست الکترونیکی
پیام رسانی فوری <sup>۸</sup>	فرم وبی Web Form
چت پیشرفته <sup>۹</sup>	پاسخ گویی به سؤالات متداول
پروتکل انتقال صدا از طریق اینترنت	
کنفرانس ویدئویی <sup>۱۰</sup>	

از آنجایی که نگارنده در نوشته حاضر بر آن است تا صرفاً ضرورت و ماهیت مصاحبه مرجع در محیط الکترونیکی را مورد بررسی و کاوش قرار دهد، لذا پرداختن به ویژگی های هر یک از انواع خدمات مرجع مجازی و شرح چگونگی اجرا و نحوه بهره گیری از آن ها، خود موضوع مقاله ای جداگانه بوده و در مجال این نوشتار نمی گنجد. از این رو، در ادامه، صرفاً به ارائه تعریف مختصری از هر یک از خدمات مرجع همزمان و غیر همزمان ارائه می شود.

## ۲-۱-۱- مرجع غیر همزمان (Asynchronous)

در مرجع غیر همزمان، ارتباط و تعامل میان کاربر و کتابدار، به غیر از خدمت پاسخ گویی به سؤالات متداول، عمدتاً از طریق پست الکترونیکی صورت می گیرد. مزیت استفاده از این نوع خدمت در سادگی اجرا و سهولت استفاده از آن نهفته است.

کاربر می تواند حتی به هنگام تعطیلی کتابخانه، سؤالات مورد نظر خود را از طریق پست الکترونیکی برای کتابدار ارسال دارد. مزیت دیگر این نوع خدمت، انتقال فایل های متنی، صوتی و تصویری در قالب ضمیمه پیام (Attachment) است که می تواند تا حدودی به غنای سؤال پرسشگر بیافزاید.

با این حال، مهم ترین ویژگی این نوع خدمت که آن را از سایر انواع خدمات مرجع مجازی متمایز ساخته و به نوعی نقطه ضعف آن به شمار می آید، غیر همزمان بودن آن است. در مرجع غیر همزمان، ارتباط میان کاربر و کتابدار یا تأخیر زمانی همراه بوده و در محیطی غیر واقعی صورت می پذیرد، و دقیقاً همین ویژگی است که هر گونه گفتگو یا مصاحبه کتابدار با پرسشگر را غیر ممکن می سازد.

از این رو، بکارگیری خدمات مرجع مجازی غیر همزمان، به دلیل فقدان مصاحبه مرجع در این نوع خدمات، عملاً برای پاسخ گویی به سؤالات پیچیده و چندوجهی مفید نخواهد بود (رسچ، ۲۰۰۶).

## ۲-۱-۲ مرجع همزمان (Synchronous)

در این نوع خدمت، برخلاف مورد قبلی، تعامل کاربر و کتابدار به شکلی مستقیم و همزمان صورت می پذیرد؛ به این معنی که هر یک از دو گروه کاربر و کتابدار، قادر به واکنش فوری در قبال هر یک از پیام های دریافتی خود هستند. از این رو، مصاحبه مرجع در محیط مجازی، صرفاً در خدمات مرجع مجازی همزمان است که صورت واقع به خود می گیرد. با این حال این نوع خدمت نیز دارای معایبی است که در بخش بعدی مقاله، ضمن پرداختن به ضرورت اجرای مصاحبه مرجع مجازی بدان ها اشاره خواهد شد.



## ۲- مصاحبه مرجع در محیط مجازی: چرایی ۱-۲ ضرورت مصاحبه مرجع مجازی

همانگونه که در مقدمه این نوشتار تا حدودی بدان اشاره شد، ظهور و گسترش استفاده از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی نظیر اینترنت و وب، شیوه ارائه خدمات سنتی کتابخانه ها را تا حدود زیادی با تحول مواجه ساخته و ابعاد جدیدی بدان بخشیده است.

امروزه هر فردی در هر کجای این کره خاکی که باشد می تواند با اتصال به شبکه جهانی اینترنت، در پهنه بیکران دریای منابع اطلاعاتی موجود در اینترنت به حرکت در آمده و از موابه آن بهره مند گردد. ویژگی های چند رسانه ای و فرامتنی وب جهانگستر، دنیای جدیدی را پیش روی کاربران و استفاده کنندگان سنتی کتابخانه ها قرار داده، به گونه ای که امروزه می توان بدون مراجعه حضوری در کتابخانه، از منزل یا محل کار به منابع اطلاعاتی دسترسی یافت. قدر مسلم آنکه، خدمات مرجع کتابخانه ها نیز از این تغییر و تحولات مصون نمانده است. مهم ترین دلایلی که می توان برای گسترش استفاده از خدمات مرجع مجازی (همزمان) و لزوم بکارگیری مصاحبه مرجع در اینگونه خدمات ذکر کرد، به قرار زیر است:

### ۱-۱-۲ تغییر دافقه کاربران

سهولت بکارگیری فناوری های نوین و سرعت دسترسی به

منابع اطلاعاتی از سوی آن ها، علائق و سلائق کاربران

سنتی کتابخانه ها را به میزان قابل توجه ای دگرگون

ساخته است. شواهد و مدارک موجود، حکایت

از گرایش روزافزون کاربران سنتی کتابخانه ها

به استفاده از منابع اینترنتی دارد، به طوری

که افرادی همچون آنهنگ و کافمن<sup>۱۱</sup>

(۲۰۰۲)، گرینشتین و واتسون هیلی<sup>۱۲</sup>

(۲۰۰۲)، تانانت<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۰) و لیپو<sup>۱۴</sup>

(۱۹۹۹)، همگی در نوشته های

خود بر کاهش محسوس میزان

استفاده مراجعه کنندگان از

خدمات مرجع سنتی صحنه نهاده اند

(جین و مک میلان، ۱۵، ۲۰۰۳).

جین و مک میلان در مقاله خود با

محویت خدمات مرجع مجازی

گزارش می دهند که تعداد سوالات

ارائه شده به میز مرجع کتابخانه مرکزی

آن ها از ۳۵۱۸۹ مورد در سال ۱۹۹۹ به

۳۳۴۱۴ مورد در سال ۲۰۰۱ تقلیل یافته است

(همانجا). از سویی دیگر، پافشاری برخی از

مجامع علمی به توسعه خدمات آموزش از راه

دور (Distance Learning) در گسترش استفاده از خدمات مرجع

مجازی بی تأثیر نبوده است.

در رهنمود های انجمن کتابخانه ای دانشکده ای و تحقیقاتی (ACRL) در خصوص بکارگیری خدمات آموزش از راه دور آمده است: 'لازم است که منابع و خدمات کتابخانه های وابسته به مراکز آموزش عالی با نیازهای اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان کتابخانه، در هر کجا که حضور داشته باشند، منطبق باشد' (به نقل از جیمز ای. استمپر و جان تی. باتلر، ۲۰۰۱)<sup>۱۶</sup>. قدر مسلم آنکه، با گسترش خدمات مرجع مجازی (همزمان)، برای تعیین دقیق نیاز اطلاعاتی کاربر، از اجرای مصاحبه مرجع گزیری نیست.

### ۲-۱-۲ لزوم رفع نگرانی کاربران از مراجعه به میز مرجع

تجربه های شخصی کتابداران در ارائه خدمات مرجع سنتی حکایت از آن دارد که بخش عمده ای از مراجعه کنندگان به واحد مرجع کتابخانه، در خصوص مراجعه یا عدم مراجعه به کتابدار مرجع دچار تردید و دودلی هستند (دیانی، ۱۳۸۲، ص ۵۲). ممکن است پرسشگر در مورد نوع واکنش کتابدار در مورد پرسش خود مطمئن نبوده و یا اینکه کتابدار مرجع را در پاسخ به سؤال خویش فاقد صلاحیت بداند.

حتی در بعضی از کتابخانه ها ممکن است به دلیل عدم آشنایی کافی و وافی کتابدار مرجع با مهارت های کلامی و غیر کلامی، نوعی بی انگیزگی در فرد پرسشگر به وجود آید.

در چنین مواقعی بسیاری از کتابخانه ها ترجیح می دهند تا جهت رفاه حال کاربران و ناشناس ماندن آن ها، خدمات مرجع مجازی همزمان را به عنوان

مکمل خدمات مرجع سنتی خود مورد بهره برداری قرار دهد (جین و مک میلان، ۲۰۰۳).

### ۱-۱-۲ ناتوانی کاربران در بهره گیری کامل از منابع اینترنتی

واقعیت این است که اینترنت، در عین حالی که ابزاری نوین در جهت ارتقای سطوح اطلاعاتی و ارتباطی افراد به شمار می آید، تا حدود زیادی از انسجام و نظم درونی بی بهره است.

امروزه هر فردی می تواند از طریق امکاناتی که وب جهانگستر در اختیار قرار می دهد، در آن واحد هم تولید کننده و هم مصرف کننده اطلاعات باشد. این ویژگی موجب شده تا روز به روز بر حجم اطلاعات موجود در اینترنت افزوده شود.

بر اساس طرح مطالعاتی<sup>۱۷</sup> اندازه گیری اینترنت، تعداد صفحات وب تا دهم جولای ۲۰۰۰ در حدود ۲/۸ میلیارد برآورد شده است. این مقاله همچنین نشان می دهد که روزانه بیش از ۷ میلیون صفحه جدید به شبکه وب افزوده می شود (نقل از کوشا، ۱۳۸۱، ص ۴).

در چنین شرایطی، این سؤال اساسی مطرح است که کاربران تا چه اندازه برای مواجهه با خیل عظیم اطلاعات موجود در اینترنت آماده اند و تا چه میزان می توانند برای دستیابی به منابع اطلاعاتی مورد نیازشان به مهارت های فردی خود متکی باشند؟

نتیجه تحقیقات صورت گرفته در انگلستان

حکایت از آن دارد که ۳۶ درصد از کاربران

اینترنت در این کشور برای جستجوی

اطلاعات صحیح خود بیش از ۲ ساعت

وقت صرف می کنند (همان، ص ۱۵).

یافته های یکی دیگر از تحقیقات که

در جولای ۲۰۰۰ تحت عنوان

'عصبانی شدن از وب' روی

کاربران اینترنت در آمریکا

صورت گرفت، نشان داد که ۴۹

درصد آن ها اگر پس از گذشت

۱۵ دقیقه به اطلاعات مورد نظر

خود دست نیابند، مایوس و دلسرد

شده و از این وضعیت عصبانی

می شوند (همانجا).

از سطور بالا به روشنی می توان

دریافت که معلومات کاربران، به تنهایی

برای استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی تحت

وب کافی نبوده و آن ها در فرایند جستجوی

خویش با سوالات بیشماری مواجه هستند. نتیجه

تحقیقات نشان داده که بسیاری از کاربران پس از ناکامی در

دسترسی به منابع مورد نیاز خود در اینترنت، به کتابدار مرجع مراجعه می کنند.

دیوید ابرهلمان<sup>۱۸</sup> و همکاران وی، در جریان مطالعه ای موردی در خصوص

میزان گرایش کاربران کتابخانه دانشگاه ایالتی اکلاهما به استفاده از خدمات

مجازی پیام رسانی<sup>۱۸</sup> فوری، دریافتند که اکثر افرادی که به استفاده از خدمت

پیام رسانی فوری تمایل نشان می دادند در زمره افرادی بودند که قبلا در یافتن

پاسخ سوالات خود از طریق موتورهای جستجو ناکام مانده بودند.

وی در مقاله خود تصریح می کند که اکثر سوالاتی که او و همکارانش در

بخش پیام رسانی فوری کتابخانه دریافت کردند، در شمار سوالاتی بوده که

همگی از سر ناچاری و استیصال در یافتن پاسخ طرح شده بودند (دیوید دی.

ابرهلمان، ۲۰۰۷).

از این رو، فراهم آوردن امکان دسترسی کاربران به خدمات مرجع مجازی همزمان و بکارگیری فنون مصاحبه مرجع در اینگونه خدمات، جزو ضروریات جامعه اطلاعاتی امروز بشمار می آید.

### ۲- مصاحبه مرجع در محیط مجازی: چگونگی

باید اذعان کرد که در سال های اخیر، ضرورت اجرای مصاحبه میان کاربر و کتابدار در محیط مجازی و چگونگی تعامل و ارتباط میان طرفین مصاحبه در محیط جدید به بخش لاینفک بسیاری از تحقیقات صورت گرفته در زمینه خدمات مرجع مجازی مبدل گردیده است. در بیان اهمیت موضوع یادشده، همین کافی ست که به دو سؤال اساسی ای که در دستور کار همایش مرجع مجازی دانشگاه هاروارد (۲۰۰۲) مورد طرح قرار گرفته اشاره شود. این دو سؤال

عبارت اند از: الف) نحوه تعامل میان کاربران و متخصصان در محیط جدید چگونه است؟  
 ب) کتابدارانی که مسئولیت ارائه خدمات مرجع در محیط مجازی را عهده دار هستند، به چه مهارت‌ها و آموزش‌هایی نیازمندند؟ (لانکز<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۴؛ به نقل از وست بروک<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۷).

پامانتز<sup>۲۱</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقات خود بر لزوم پرداختن به فرایند تعامل میان کاربر و کتابدار مرجع تأکید ورزیده و بر ضرورت بررسی چگونگی گذار از خدمت مرجع مبتنی بر ارتباط رودرو<sup>۲۲</sup> به خدمت مرجع مجازی پافشاری می‌کند (وست بروک، ۲۰۰۷).

ضرورت‌های یادشده در زمینه فراهم آوردن امکان تعامل میان کاربر و کتابدار مرجع در محیط مجازی موجب گردیده تا برخی از نهادها و سازمان‌ها به ارائه اصول و رهنمودهایی در زمینه چگونگی ارائه مصاحبه مرجع مجازی و مهارت‌های مورد نیاز در اینگونه خدمات پردازند. رهنمودهای انجمن مرجع و خدمات رسانی به کاربران<sup>۲۳</sup> (RUSA)، وابسته به انجمن کتابداری آمریکا، را باید در زمره شاخص‌ترین نهادها در این زمینه دانست.

در بخشی از بیانیه این نهاد در خصوص اهمیت مصاحبه مرجع مجازی آمده است: «لازم است که در خدمات مرجع مجازی، امکان بهره‌وری مؤثر از مصاحبه مرجع لحاظ شود، به گونه‌ای که کاربران قادر باشند تا نیازهای اطلاعاتی خود را به شکلی روشن به کتابداران و متخصصان منتقل نمایند» (کمیته اجرایی انجمن مرجع و خدمات رسانی به کاربران، ژوئن ۲۰۰۴).

به واسطه اهمیت اصول و رهنمودهای یادشده در زمینه چگونگی اجرایی مصاحبه مرجع در محیط مجازی، بخش پایانی مقاله به بیان این اصول و رهنمودها اختصاص داده شده است<sup>۲۴</sup>.

اصول پنجگانه انجمن در باب مصاحبه مرجع عبارتند از: قابلیت دسترسی<sup>۲۵</sup>، ۲۵، ۲۶، پرسش کاوی<sup>۲۷</sup>، جستجو<sup>۲۸</sup> و پیگیری<sup>۲۹</sup>. در ادامه، هر یک از اصول و رهنمودهای انجمن بطور جداگانه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

**۱-۳-۱- قابلیت دسترسی (Approachability)**  
 قابلیت دسترسی به این معنی است که امکانات لازم برای برقراری ارتباط از طریق خدمات مرجع مجازی همزمان فراهم گردد. کاربر باید در فرایند پاسخ‌یابی خود به این درک دست‌یابد که کتابدار همیشه برای پاسخ‌گویی به نیاز او حاضر و قابل دسترسی است.

برای تحقق این اصل، کتابدار باید:

۱-۳-۱-۱- به هنگام برقراری ارتباط از سوی کاربر، هر نوع فعالیت جانبی را متوقف نماید.  
 ۱-۳-۱-۲- به کاربرانی که همزمان در نوبت انتظار هستند، اطمینان دهد که به زودی به آن‌ها ملحق خواهد شد.  
 ۱-۳-۱-۳- زمانی که تعداد کاربران از دو نفر تجاوز می‌کند، سوالات مطرح شده را به لحاظ درجه اهمیت و میزان زمان مورد نیاز برای پاسخ‌گویی، اولویت‌بندی نماید.

۱-۳-۱-۴- در وب سایت کتابخانه، پیوندی جهت اطلاع کاربران از کم و کیف دسترسی به خدمات مرجع در نظر گیرد.

**۱-۳-۲- علاقه‌مندی (Interest)**  
 کتابدار مرجع موفق باید در پاسخ‌گویی به سؤال کاربران، انگیزه و علاقه فراوانی از خود بروز دهد. این امر، بر میزان رضایتمندی کاربران از نحوه انجام مصاحبه مرجع مجازی خواهد افزود. کتابدار مرجع باید در بروز علاقه‌مندی خود:

۱-۳-۲-۱- با کلمات مثبت و دلگرم‌کننده به استقبال کاربر برود.  
 ۱-۳-۲-۲- پیام و نوشته کاربر را با توجه مورد توجه قرار دهد.  
 ۱-۳-۲-۳- در واکنش به نیاز اطلاعاتی کاربر، از خود سرعت عمل نشان داده و از درنگ بپرهیزد.

**۱-۳-۳- پرسش کاوی (Inquiring)**  
 مصاحبه مرجع رکن اصلی فرایند پاسخ‌گویی به سؤال کاربر به شمار می‌آید. در جریان تعامل و ارتباط میان کاربر و کتابدار است که نیاز اطلاعاتی کاربر مورد شفاف‌سازی قرار می‌گیرد. بنابراین، برخورداری از مهارت‌های پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از سوی کتابدار در فرایند مصاحبه مرجع از ضروریات است. کتابدار مرجع موفق کسی است که:

۱-۳-۳-۱- لحن نوشتار او با ماهیت گفتگو متناسب باشد.  
 ۱-۳-۳-۲- پیش از ارائه پاسخ، پرسش‌گر را در تشریح نیاز اطلاعاتی خود آزاد بگذارد

۳-۳-۳- در زمان مقتضی، به شناسایی اهداف مطالعاتی کاربر بپردازد.  
 ۴-۳-۳- برای اطمینان از صحت دریافت‌های خود از سؤال پرسشگر، درصدد تکرار پیام‌های دریافتی از سوی کاربر برآید.  
 ۵-۳-۳- از بکارگیری کلمات تخصصی، نامأنوس و اختصاری در فرایند مصاحبه خودداری نماید.  
 ۶-۳-۳- به منظور ترغیب کاربر به تشریح نیاز اطلاعاتی خود، مصاحبه را با طرح چند پرسش باز آغاز نماید.  
 ۷-۳-۳- از تعصب و غرض‌ورزی خودداری نموده و دیدگاه‌های شخصی خود را در فرایند مصاحبه دخالت ندهد.  
 ۸-۳-۳- ضمن تلاش برای جمع‌آوری اطلاعات، در حفظ حریم خصوصی افراد نیز کوشا باشد.

**۴-۳- جستجو (Searching)**  
 فرایند جستجو، در واقع آن بخش از روند مصاحبه است که در آن رفتار کتابدار و دقت نظر او با هم تلاقی می‌کنند. بدون یک جستجوی کارآمد، نه تنها دستیابی به اطلاعات مورد نیاز کاربر حاصل نمی‌شود، که حتی وی را از ادامه کار مأیوس می‌سازد.

کتابدار مرجع، به عنوان یک جستجوگر ماهر، باید:

۱-۴-۳- در ابتدای امر، مشخص نماید که کاربر پیش از برقراری ارتباط با وی در چه منابعی به جستجو پرداخته است.  
 ۲-۴-۳- راهبردهای جستجوی کارآمد و مفیدی را در فرایند جستجو به خدمت بگیرد. برای این منظور:  
 \* کلیدواژه‌هایی را مورد استفاده قرار دهد که بیشترین میزان انطباق را با نیاز اطلاعاتی کاربر دارا باشند.  
 \* غلط‌های املائی موجود در سؤال اولیه را شناسایی و اصلاح نماید.  
 \* منابعی را مورد شناسایی قرار دهد که بخش اعظمی از نیاز اطلاعاتی کاربر را تحت پوشش قرار دهند.  
 ۳-۴-۳- راهبردهای جستجو و منابع مورد استفاده خود را برای کاربر تشریح نماید.  
 ۴-۴-۳- تلاش نماید تا در چارچوب وقتی که در اختیار دارد، به نیاز اطلاعاتی پرسشگر پاسخ دهد.  
 ۵-۴-۳- شیوه بهره‌گیری از منابع را به وقت ضرورت برای کاربر شرح دهد.  
 ۶-۴-۳- هر کجا لازم باشد، دامنه سؤال کاربر را محدود یا گسترده نماید.  
 ۷-۴-۳- پس از جستجو و بازیابی منابع اولیه، در مورد نیاز یا عدم نیاز کاربر به اطلاعات بیشتر اطمینان حاصل کند.  
 ۸-۴-۳- به وقت ضرورت، کاربر را به سایر منابع اطلاعاتی رهنمون سازد.  
 ۹-۴-۳- مشخصات منابع مورد استفاده و مسیرهای جستجو (مانند آدرس‌های اینترنتی) را در اختیار کاربر قرار دهد تا در صورت لزوم، خود شخصاً به جستجو بپردازد.

**۵-۳- پیگیری (Follow-Up)**  
 تعامل میان طرفین مصاحبه مرجع، پس از ارائه پاسخ از سوی کتابدار پایان نمی‌یابد. کتابدار موظف است تا علاوه بر حصول اطمینان از رضایتمندی کاربر از پاسخ‌های دریافتی، وی را به دیگر منابع اطلاعاتی، حتی در خارج از کتابخانه محلی خود، رهنمون سازد. کتابدار برای کسب موفقیت در فرایند پیگیری مصاحبه مرجع باید:

۱-۵-۳- از کاربر در مورد رفع کامل نیاز اطلاعاتی اش پس از دریافت پاسخ جویا شود.  
 ۲-۵-۳- با استفاده از جملات و عبارات تشویق‌کننده، کاربر را برای طرح پرسش‌های احتمالی بعدی به ارتباط دوباره با خود ترغیب نماید.  
 ۳-۵-۳- در صورت لزوم، جهت تکمیل فرایند پاسخ‌گویی، به مشورت با دیگر کتابداران یا متخصصان موضوعی اقدام نماید.  
 ۴-۵-۳- چنانچه نتایج جستجو، نیاز اطلاعاتی کاربر را برآورده نساخت، وی را به دیگر منابع یا نهادها رهنمون سازد.  
 ۵-۵-۳- شیوه برقراری ارتباط با دیگر نهادها یا کتابخانه‌هایی که به نوعی در مورد نیاز اطلاعاتی کاربر کارگشا هستند، را به وی نشان دهد.  
 ۶-۵-۳- هر زمان که لازم باشد، کاربر را به مراجعه حضوری به محل کتابخانه ترغیب نماید.

حال که تاحدودی به چرایی و چگونگی فرایند مصاحبه مرجع در محیط مجازی پرداخته شد، در بخش‌های مقاله به برخی از مهم‌ترین محاسن و معایب مصاحبه مرجع مجازی به شکل فهرست وار اشاره می‌شود.

عبارت اند از: الف) نحوه تعامل میان کاربران و متخصصان در محیط جدید چگونه است؟  
 ب) کتابدارانی که مسئولیت ارائه خدمات مرجع در محیط مجازی را عهده دار هستند، به چه مهارت‌ها و آموزش‌هایی نیازمندند؟ (لانکز<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۴؛ به نقل از وست بروک<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۷).

پامانتز<sup>۲۱</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقات خود بر لزوم پرداختن به فرایند تعامل میان کاربر و کتابدار مرجع تأکید ورزیده و بر ضرورت بررسی چگونگی گذار از خدمت مرجع مبتنی بر ارتباط رودرو<sup>۲۲</sup> به خدمت مرجع مجازی پافشاری می‌کند (وست بروک، ۲۰۰۷).

ضرورت‌های یادشده در زمینه فراهم آوردن امکان تعامل میان کاربر و کتابدار مرجع در محیط مجازی موجب گردیده تا برخی از نهادها و سازمان‌ها به ارائه اصول و رهنمودهایی در زمینه چگونگی ارائه مصاحبه مرجع مجازی و مهارت‌های مورد نیاز در اینگونه خدمات پردازند. رهنمودهای انجمن مرجع و خدمات رسانی به کاربران<sup>۲۳</sup> (RUSA)، وابسته به انجمن کتابداری آمریکا، را باید در زمره شاخص‌ترین نهادها در این زمینه دانست.

در بخشی از بیانیه این نهاد در خصوص اهمیت مصاحبه مرجع مجازی آمده است: «لازم است که در خدمات مرجع مجازی، امکان بهره‌وری مؤثر از مصاحبه مرجع لحاظ شود، به گونه‌ای که کاربران قادر باشند تا نیازهای اطلاعاتی خود را به شکلی روشن به کتابداران و متخصصان منتقل نمایند» (کمیته اجرایی انجمن مرجع و خدمات رسانی به کاربران، ژوئن ۲۰۰۴).

به واسطه اهمیت اصول و رهنمودهای یادشده در زمینه چگونگی اجرایی مصاحبه مرجع در محیط مجازی، بخش پایانی مقاله به بیان این اصول و رهنمودها اختصاص داده شده است<sup>۲۴</sup>.

اصول پنجگانه انجمن در باب مصاحبه مرجع عبارتند از: قابلیت دسترسی<sup>۲۵</sup>، ۲۵، ۲۶، پرسش کاوی<sup>۲۷</sup>، جستجو<sup>۲۸</sup> و پیگیری<sup>۲۹</sup>. در ادامه، هر یک از اصول و رهنمودهای انجمن بطور جداگانه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

**۱-۳-۱- قابلیت دسترسی (Approachability)**  
 قابلیت دسترسی به این معنی است که امکانات لازم برای برقراری ارتباط از طریق خدمات مرجع مجازی همزمان فراهم گردد. کاربر باید در فرایند پاسخ‌یابی خود به این درک دست‌یابد که کتابدار همیشه برای پاسخ‌گویی به نیاز او حاضر و قابل دسترسی است.

برای تحقق این اصل، کتابدار باید:

۱-۳-۱-۱- به هنگام برقراری ارتباط از سوی کاربر، هر نوع فعالیت جانبی را متوقف نماید.  
 ۱-۳-۱-۲- به کاربرانی که همزمان در نوبت انتظار هستند، اطمینان دهد که به زودی به آن‌ها ملحق خواهد شد.  
 ۱-۳-۱-۳- زمانی که تعداد کاربران از دو نفر تجاوز می‌کند، سوالات مطرح شده را به لحاظ درجه اهمیت و میزان زمان مورد نیاز برای پاسخ‌گویی، اولویت‌بندی نماید.

۱-۳-۱-۴- در وب سایت کتابخانه، پیوندی جهت اطلاع کاربران از کم و کیف دسترسی به خدمات مرجع در نظر گیرد.

**۱-۳-۲- علاقه‌مندی (Interest)**  
 کتابدار مرجع موفق باید در پاسخ‌گویی به سؤال کاربران، انگیزه و علاقه فراوانی از خود بروز دهد. این امر، بر میزان رضایتمندی کاربران از نحوه انجام مصاحبه مرجع مجازی خواهد افزود. کتابدار مرجع باید در بروز علاقه‌مندی خود:

۱-۳-۲-۱- با کلمات مثبت و دلگرم‌کننده به استقبال کاربر برود.  
 ۱-۳-۲-۲- پیام و نوشته کاربر را با توجه مورد توجه قرار دهد.  
 ۱-۳-۲-۳- در واکنش به نیاز اطلاعاتی کاربر، از خود سرعت عمل نشان داده و از درنگ بپرهیزد.

**۱-۳-۳- پرسش کاوی (Inquiring)**  
 مصاحبه مرجع رکن اصلی فرایند پاسخ‌گویی به سؤال کاربر به شمار می‌آید. در جریان تعامل و ارتباط میان کاربر و کتابدار است که نیاز اطلاعاتی کاربر مورد شفاف‌سازی قرار می‌گیرد. بنابراین، برخورداری از مهارت‌های پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از سوی کتابدار در فرایند مصاحبه مرجع از ضروریات است. کتابدار مرجع موفق کسی است که:

۱-۳-۳-۱- لحن نوشتار او با ماهیت گفتگو متناسب باشد.  
 ۱-۳-۳-۲- پیش از ارائه پاسخ، پرسش‌گر را در تشریح نیاز اطلاعاتی خود آزاد بگذارد

**۴- معاسن و معایب مصاحبه مرجع مجازی****۱-۴ محاسن**

✱ قابلیت تبادل اطلاعات میان کاربر و کتابدار از طریق ارسال پیام های متنی، در فاصله زمانی بسیار سریع  
✱ فقدان هرگونه تأخیر زمانی در مقایسه با خدمات مرجع مجازی غیر همزمان

✱ امکان ارتباط با چند کاربر مختلف  
✱ صرفه جویی در وقت کاربر به واسطه عدم نیاز به مراجعه حضوری در کتابخانه

✱ امکان واکنش متقابل از سوی هر دو گروه کاربر و کتابدار به هنگام تبادل پیام میان طرفین مصاحبه  
✱ امکان ارسال نسخه ای از کل محتوای گفتگو برای کاربران در پایان هر مصاحبه

**۲-۴ معایب**

✱ فقدان مهارت های کلامی

✱ وقت گیر بودن مصاحبه مرجع

✱ اتکای بیش از اندازه طرفین مصاحبه به ارسال پیام های متنی  
✱ هزینه بر بودن فرایند اجرای مصاحبه مرجع مجازی به لحاظ لزوم فراهم آوری امکانات سخت افزاری و نرم افزاری  
✱✱✱

**نتیجه گیری**

تعامل میان کاربر و کتابدار مرجع (مصاحبه)، رکن اصلی خدمت رسانی بهینه در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران بشمار آمده و تغییر محیط، به هیچ وجه نمی تواند در ضرورت پرداختن و اجرای آن خللی وارد آورد. دلایلی همچون تغییر ذائقه کاربران سنتی کتابخانه ها و عدم تمایل آن ها به مراجعه حضوری به کتابخانه ها موجب شده تا در سال های اخیر بر ارج و قرب خدمات مرجع مجازی افزوده شود.

در چنین شرایطی، کتابخانه ها ناچار اند تا برای حفظ روند پایایی و پویایی خود، خوشتن را با روند توسعه و گسترش استفاده از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی همگام و همسو نمایند.

**پی نوشت ها**

1. Online or Live Online Reference?
2. Web Forms
3. Voice Over Internet Protocol
4. Rosech
5. Synchronous
6. Asynchronous
7. Simple Chat
8. Instant Messaging?
9. Advanced Chat?
10. Video Conferencing
11. Ahnang & Coffman
12. Greenstein & Watson Healy
13. Tennant
14. Lipow
15. Jane & McMillan
16. James A. Stemper & John T. Butler
17. David D. Oberhelman
18. Instant Messaging Service
19. Lankes
20. Westbrook
21. Pomerantz
22. Reference Service Based on Face to Face Communication
23. Reference and User Services Association
۲۴. قابل ذکر است که بخش اعظمی از رهنمودهایی که در ادامه می آید در هر دو محیط مجازی و حقیقی مصاحبه مرجع کاربرد دارد.
25. Approachability
26. Interest
27. Inquiring
28. Searching
29. Follow-up

**فهرست منابع**

- ۱- دیبانی، محمد حسین. اصول و خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی. مشهد: انتشارات کتابخانه رایانه ای، ۱۳۸۲.
- ۲- کوشا، کیوان. ابزارهای کاوش اینترنت: اصول، مهارت ها و امکانات جستجو در وب. تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۱.
- 3- Jane, Catherine and Dawn McMillan (2003). "online in real-time Deciding whether to offer a real-time virtual reference service". The Electronic Library, Vol.21 No.3
- 4- Oberhelman, David D. (2007). "Reference service and resources in the age of instant messaging". Reference Reviews, Vol.21, No.2.
- 5- Reference and User Services Association (2004). "Guidelines for behavioral performance of reference and information science providers. Accessible at:
- 6- Roesch, Herman. "Digital reference service: state of the art in the focus on quality". Accessible at: www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en
- 7- Stemper, James A and John T. Butler (2001). " Developing a model to provide digital reference services". Reference Service Review, Vol.29, No.3
- 8- Westbrook, Lynn (2007). "chat reference communication patterns and implications: applying politeness theory". Journal of Documentation, Vol.63, No.5.