

خدمات مرجع دیجیتال در دنیای مجازی

ترجمه: نجمه باقریان

دانشجوی کارشناسی کتابداری دانشگاه قم
nj_bagherian@yahoo.com

منبع:

Digital reference services in the virtual world/A.S. Gangad-harsha, T. Tejaswini, M. Surulinathi and V. Ravinandhan.
in: Digital Libraries in Knowledge Processing : Proceedings of the 7 MANLIBNET Annual National Convention Held at Indian Institute of Management, Kozhikode during May 5-7, 2005/M.G. Sreekumar, T. Sunitha, P. Sreejaya and Ashok Pathak. New Delhi, Ess Ess, 2006.p. 271.

چکیده:

وظیفه و نقش کتابخانه‌ها و متخصصین کتابداری با پیدایش اینترنت، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به شکل قابل توجهی تغییر کرده است. از دیدگاه کتابداران و جامعه کاربران، سرعت تغییر فناوری‌ها و تولید اطلاعات بسیار زیاد است. با پیدایش خدمات جدید، نقش کتابداران نیز در حال دگرگونی است. وظیفه اصلی کتابخانه‌ها جلب رضایت کاربران به واسطه فراهم‌آوری اطلاعات درست برای کاربران واقعی در همه زمان‌ها است. در دنیای دیجیتال کنونی، خدمات مرجع دیجیتال، یکی از محصولات فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است که با دگرگون ساختن خدمات مرجع سنتی در کتابخانه‌ها اجرا می‌شود. این مقاله بیشتر به بررسی خدمات مرجع دیجیتال می‌پردازد و کاربرد ابزارهای ارتباط دیجیتال و فناوری‌هایی مانند پست الکترونیکی، فهرست‌های پستی، گروه‌های خبری، تابلوهای اعلانات الکترونیکی، فرم‌های وبی، وبلاگ‌های کتابخانه‌ای، پیام‌رسان فوری، چت، همایش‌ها، کنفرانس‌ها و ارتباطات تلفنی اینترنتی را جهت ارائه خدمات مرجع دیجیتال، مورد بحث قرار می‌دهد.

کلیدواژه‌ها

خدمات مرجع دیجیتال، ابزارهای ارتباط دیجیتال، خدمات اطلاعاتی

مقدمه

آغاز خدمات مرجع دیجیتال در سال ۱۸۷۸ و توسط ملویل دیویی^۱ بوده و نقش بسیار مهمی در پاسخگویی به سئوالات مرجع و فراهم‌آوری اطلاعات حقیقی برای کاربران داشته است. خدمات از آن زمان متناسب با نیازهای کاربران تغییر یافته است و همچنین پلی بین کاربران و مجموعه کتابخانه‌های ثابت ایجاد شده است. خدمات مرجع بسیار گسترش یافته و خدماتی همچون آشناسازی دانشجویان

جدید با کتابخانه، خدمات ارجاعی، خدمات آگاهی‌رسانی جاری^۲ و اشاعه‌گزینشی اطلاعات^۳ را در بر می‌گیرد. خدمات اطلاعاتی و مرجع سنتی بر دسترسی به منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه متمرکز شده‌اند و خدمات مرجع پیوسته یا دیجیتال بر دسترسی به نمایه‌های استنادی که اطلاعاتی در زمینه منابع موجود در سایر جاها را ارائه می‌کنند، متمرکز شده است. بنابراین می‌توان گفت خدمات مرجع دیجیتال، شامل دگرگونی‌های وسیع در زمینه یکپارچه‌سازی خدمات مرجع در محیط دیجیتال است. با پیدایش اینترنت و فناوری‌های مرتبط با آن، شیوه کتابخانه‌ها در ارائه خدمات اطلاعاتی به کاربران و شیوه کاربران در دسترسی به اطلاعات، به شکل قابل توجهی تحت تأثیر قرار گرفته و تغییر یافته است. به دلیل پیشرفت‌های سریع فناوری، نظام‌های کتابخانه‌ای نیز تحت تأثیر قرار گرفته و دگرگون شده است. در این میان ماهیت خدمات مرجع نه تنها در زمینه فراهم‌آوری اطلاعات درست برای کاربران حقیقی تحت تأثیر قرار گرفته و دگرگون شده است بلکه ابعاد نوینی نیز به رسالت خدمات مرجع افزوده شده و شیوه‌های جدیدی در ارائه خدمات مرجع ظهور پیدا کرده است. در حال حاضر، کتابداران مرجع که کاربران را در کتابخانه یاری می‌کنند، با تعداد زیادی از کاربران از راه دور مواجه‌اند که به خدمات مرجع پیوسته دسترسی دارند. سئوالی که اینجا مطرح است این است که چه کسانی بیشتر متقاضی چنین خدماتی هستند؟ به واسطه ظهور فناوری از راه دور، جامعه کاربران کتابخانه افزایش یافته است.

در سال‌های گذشته، با توجه به انواع نیازهای اطلاعاتی کاربران، تعداد زیادی از خدمات مرجع و خدمات اطلاعاتی وب - پایه از سوی بسیاری از شرکت‌های تجاری ارائه شده است. بسیاری از کتابخانه‌ها و کنسرسیوم‌های کتابخانه‌ای نیز خدمات مرجع و اطلاعاتی وب - پایه را عرضه کرده‌اند. همچنین گفتنی است که خدمات شخصی پیوسته نیز به عنوان خدمات مرجع دیجیتال بسیار مورد توجه هستند.

مفهوم خدمات مرجع دیجیتال

اصطلاحات «مرجع مجازی»^۴، «مرجع دیجیتال»^۵، «خدمات مرجع الکترونیکی»^۶، «خدمات اطلاعاتی اینترنتی»^۷، «مرجع زنده»^۸ و «مرجع فوری»^۹ به طور مترادف برای توصیف خدمات مرجعی که به نوعی از فناوری‌های کامپیوتری و اینترنتی استفاده می‌کنند، به کار رفته است. مرجع دیجیتال به شکل قابل توجهی، ارائه خدمات کتابخانه‌ای با کیفیت را تحت تاثیر قرار داده است. خدمات مرجع مجازی یا دیجیتال به عنوان ارائه کمک‌های فوری کارمندان به کاربران به وسیله نرم افزارهای تعاملی وب و براساس تقاضای کاربران (مانند خدمات مرجع چت، پست الکترونیکی، فرم‌های وبی و ...) تعریف شده است. خدمات مرجع دیجیتال شامل خدمات پرسش و پاسخ اینترنتی‌ای است که کاربران را به متخصصین موضوعی و حرفه‌ای مرتبط می‌کند. خدمات مرجع دیجیتال، اینترنت را جهت کمک به رشد مهارت‌های کاربران و برقراری ارتباط با متخصصینی که می‌توانند پرسش‌های کاربران را پاسخ دهند، مورد استفاده قرار می‌دهد.



اسی ال. سی (OCLC) خدمات مرجع دیجیتال را چنین تعریف می‌کند: کاربرد کامپیوتر و فناوری‌های ارتباطی جهت ارائه خدمات مرجع به کاربران در هر زمان و هر مکانی. همچنین ا. سی. ال. سی خدمات مرجع را به دو دسته تقسیم می‌کند:

۱. خدمات مرجع غیر هم‌زمان: مانند پست الکترونیکی و فرم‌های پرسش وبی، که کاربران در هر زمانی می‌توانند پرسش خود را مطرح کنند و کتابداران نیز در زمان مناسب پاسخ آنها را ارائه می‌دهند.
۲. خدمات مرجع هم‌زمان: مانند چت و پروتکل اینترنتی صوتی که کاربران سؤالاتی را مطرح می‌کنند و کتابدار در همان لحظه به آن پاسخ می‌دهد.

ضرورت خدمات مرجع دیجیتال

فراهم آوری اطلاعات متنوع برای کاربران، در زمینه نیازهای اطلاعاتی مختلف آموزشی، تحقیقی و فعالیتهای مرجع و یادگیری. به واسطه چند رشته‌ای بودن تقریباً همه موضوعات دنیای دانش، موضوعات گوناگون با هم ترکیب شده و رشته‌ها و زمینه‌های جدیدی را شکل داده‌اند، بنابراین ماهیت چند زمینه‌ای و پویای موضوعات می‌طلبد که کاربران در زمینه نیازهای اطلاعاتی شان، با متخصصین ارتباط داشته باشند.

آموزش کاربران جهت آشنایی با منابع و شیوه‌های جستجو و کسب سواد اطلاعاتی.

به کارگیری منابع و فناوری‌ها، به منظور تسهیل در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران.

جذب و جلب توجه جامعه کاربری.

تغییر در رفتار اطلاع‌یابی کاربران.

گروه‌های کاربر دشوار^{۱۰} و نیازهای گوناگون آنها.

ترکیب فناوری‌های مختلف که به صورت خارق‌العاده و

قدرتمند هر نوع خدمتی را در سطح جهانی امکان‌پذیر می‌سازند.

*بازاریابی تجهیزات و خدمات بر مبنای کیفیت و خواسته مشتری.

*بازشناسایی هویت و تقویت نقش‌مان و موقعیتی که ما شایسته آن هستیم.

برنامه ریزی و پیش شرط‌های ضروری جهت ارائه خدمات مرجع دیجیتال

*موقعیت خدمات فیزیکی: خدمات ممکن است در کتابخانه‌ای که دارای منابع چاپی و الکترونیکی است ارائه شود (اگر به شکل کنسرسیوم باشد، کتابخانه مرکزی منظور است).

*موقعیت مرجع مجازی: مانند سرور فراهم کننده فضای خدمات اینترنتی و غیره.

*تجهیزات سخت

افزاری و نرم افزاری کامپیوترهای شخصی/ایستگاه‌ها، پرینتر، اسکنر، سرور، سیستم پستی^{۱۱}، فرم‌های وبی، نرم افزار چت، نرم افزار ارتباط تلفنی همراه با میکروفون برای کامپیوتر و تجهیزات صوتی و تصویری و وسایل مرتبط با آن.

*برنامه نویسی و متخصصین وب. مانند طراحی وب، مدیریت پایگاه‌های اطلاعاتی.

*کنترل کیفیت در ارائه خدمات. مانند طراحی وب، مدیریت پایگاه‌های اطلاعاتی.

*کارکنان متخصص جهت ارائه خدمات: کتابدار مرجع دیجیتال.

مرجع دیجیتال تعاملی در برگزیده عناصر زیر است:

۱. کاربر؛
۲. رابط کاربر^{۱۲} (ابزارهای ارتباطی مانند فرم وبی، پست الکترونیکی، چت، ویدئو کنفرانس)؛
۳. منابع الکترونیکی (شامل منابع الکترونیکی، سی.دی) و منابع چاپی؛ و
۴. متخصصین اطلاعات.

ابزارهای ارتباط دیجیتال

در کتابخانه‌ها ابزارهای ارتباط دیجیتال جهت برقراری ارتباط با کاربران، به طور گسترده‌ای به کار گرفته شده‌اند. این ابزارها کانسال مهمی برای بسیاری از کارمندان اطلاعاتی، جهت برقراری ارتباط با همکارانشان و متخصصان و سایر حرفه‌مندان در سایر نقاط جهان محسوب می‌شوند.

ابزارهای ارتباط دیجیتال دو نوع هستند:

• ابزارهای غیر هم‌زمان^{۱۳}

با استفاده از این ابزارها افراد می‌توانند هر زمانی که بخواهند تقاضای خود را مطرح کنند. افراد پیام خود را ارسال می‌کنند، این پیام توسط سیستم دریافت می‌شود و در زمان مناسب توسط متخصصین پاسخ داده می‌شود. ارتباطات غیر هم‌زمان در هر زمانی امکان پذیر هستند و محدودیت زمانی ندارد. مانند: پست الکترونیکی، فهرست پستی^{۱۴}، گروه‌های خبری^{۱۵}، تابلوی اعلانات الکترونیکی^{۱۶}، فرم‌های وبی.



ابزارهای هم‌زمان^{۱۷}

با استفاده از این ابزارها افراد می‌توانند همان لحظه‌ای که به سیستم اتصال دارند، سؤال خود را مطرح و پاسخ را دریافت کنند. این نوع ارتباط، نوعی ارتباط فوری و زنده و بدون ارتباط رودررو است. پیشینه و سابقه این نوع ارتباطات اغلب در سیستم‌ها در دسترس است. مانند: پیام‌رسانی از راه دور، چت، برقراری ارتباط تلفن اینترنتی و ویدئو کنفرانس.

*خدمات مرجع پست الکترونیکی

بسیاری از کتابخانه‌ها پست الکترونیکی را به عنوان یک خدمت مرجع یا به عنوان یک مکانیسم پشتیبان، در برنامه‌های سواد اطلاعاتی خود مورد استفاده قرار می‌دهند. کاربرد از طریق پست الکترونیکی سئوالی را مطرح می‌کند و کتابدار متخصص پاسخ را از طریق پست الکترونیکی یا تلفن، یا فاکس یا نامه ارسال می‌کند. محدوده زمانی پاسخ به سؤال کاربر، بسته به خط مشی کتابخانه و حجم سؤال، بین ۲۴ تا ۴۸ ساعت است. مزیت خدمات مرجع پست الکترونیکی این است که نیازی به مراجعه کاربران به کتابخانه نیست، و کاربران می‌توانند سئوال‌شان را هرزمانی که بایشان امکان پذیر است، مطرح کنند. از نقاط ضعف خدمات مرجع پست الکترونیکی آن است که پست الکترونیکی یک خدمت فوری نیست، در حالی که در جهان دیجیتال امروز، فوریت مورد انتظار است.

*فهرست‌های پستی

همان‌طور که ارسال پیام به افراد مطرح است، ارسال این پیام‌ها به گروههایی که از فهرست‌های پستی استفاده می‌کنند نیز می‌تواند مطرح باشد. فهرست‌های پستی، فهرست‌های بحث و گفتگو یا لیست

سرو نیز خوانده می‌شوند. این فهرست‌ها توسط یک میزبان خدمت دهنده مدیریت می‌شوند. این میزبان فهرست گروه‌های بحث مختلف و فهرست افرادی که در این گروه‌ها عضویت دارند را نگهداری می‌کند. دو نمونه رایج سرویس دهنده‌های پستی عبارتند از:

MAIL BASE و LIST SERVER.

فهرست‌های پستی می‌توانند به شیوه‌های گوناگون مورد استفاده قرار گیرند. به طور کلی فهرست‌های پستی محل بحث و تبادل نظر در زمینه‌های گوناگون هستند که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- درخواست اطلاعات درست و دقیق؛
- درخواست مشاوره و استفاده از نظرات و تجربیات دیگران؛
- درخواست اطلاعاتی در مورد وب سایتها، تولیدات جدید، انتشارات؛
- فهرست کتابها و ژورنال‌های جدید؛
- اطلاعیه‌ها و زمان برگزاری کنفرانس‌ها و همایش‌ها.

مثال:

*NCSI L IS-FORUM at

<http://ncsi.iics.ernet.in/mailman/listinfo/lis-forum>

*JICS mail at

www.jicsmail.ac.uk

*CILIP(chartered institute of library and information professionals) at

www.cilip.org.uk.

*تابلوی اعلانات الکترونیکی

بسیاری از خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی در وب سایت خود دارای تابلوی اعلانات الکترونیکی هستند. این ابزار، کاربران را

ثانیه پیامی را به صفحه شخصی خود فرستاده و به نمایش بگذارید. همچنین به کتابداران اجازه می‌دهد تا از طریق ارسال پیام‌هایی، به صورت لحظه‌ای با کاربران خود به تبادل اطلاعات بپردازند. این امر فرصتهایی را جهت ارائه و دسترسی فوری به اطلاعات فراهم می‌کند. از نمونه‌های پیام رسانی فوری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

* ICQ (I seek you) available from www.icq.com

* AOL available from www.newaol.com/aim

• چت / کنفرانس

چت می‌تواند برای افرادی که از نظر شنوایی مشکل دارند بسیار کمک‌کننده باشد. کاربران و کارکنان اطلاعاتی از طریق چت می‌توانند به صورت زنده بوسیله ارسال پیام‌های کوتاه به بحث و تبادل نظر بپردازند. چت به عنوان یک ابزار ارتباطی معمولی در اینترنت به شمار می‌آید. نقطه ضعف کاربرد چت در خدمات مرجع این است که کتابدار نمی‌تواند از این طریق به تعداد زیادی سؤال پاسخ دهد، همچنین همه صحبت‌ها و کلمات باید حتماً تایپ شود. نقطه ضعف دیگر چت این است که در چت باید به طور هم‌زمان چندین کار با هم صورت گیرد که این امر باعث می‌شود سرعت در چت نه تنها کندتر از سایر ابزارهای خدمات مرجع باشد، بلکه افزایش تعداد کتابداران مرجع در ساعات شلوغ را نیز طلب می‌کند. آموزش کارکنان در زمینه ارائه خدمات از طریق چت بسیار اهمیت دارد.

• ارتباط تلفنی از طریق اینترنت

امروزه یکی از شیوه‌های ارتباط هم‌زمان، ارتباط تلفنی از طریق اینترنت است. مزیت ارتباط تلفنی از طریق اینترنت این است که از طریق کامپیوتر و اینترنت می‌توان بدون پرداخت هزینه‌های چندانی با فواصل دور ارتباط برقرار کرد. این شیوه بسیار اقتصادی است و برای ارائه خدمات به کاربران از راه دور کتابخانه می‌تواند به کار برده شود. همچنین این شیوه می‌تواند به عنوان یک فضای ارتباطی مناسب بین کاربران و کتابدار عمل کند.

خدمات اطلاعاتی و مرجع روی وب

هم‌اکنون شمار زیادی از خدمات اطلاعاتی و مرجع روی وب قابل دسترسی هستند. اغلب کتابخانه‌ها و مراکز تخصصی چنین خدماتی را ارائه می‌دهند.

در این خدمات از وب تنها برای برقراری ارتباط کاربر و سیستم فراهم‌کننده پاسخ کاربر که توسط متخصصین انجام می‌گیرد، استفاده می‌شود. چنین خدماتی دسترسی آزاد به خدمات مرجع پیوسته را فراهم می‌کنند. به کاربر این امکان داده می‌شود که جستجوی خود را خاص کند و از جستجوی پیشرفته استفاده نماید. نمونه‌هایی از خدمات مرجع روی وب در زیر آمده است:

*internet public library <http://www.ipl.org>(13)

*info please <http://www.infopleas.com>(14)

*britannica <http://www.britannica.com>(15)

*bartleby reference <http://www.bartleby.com>

*internet library for librarians

<http://www.itcompany.com/infotriever>(17)

قادر می‌سازد تا بتوانند نظرات خود را ارائه کنند و اطلاعات خود را به اشتراک بگذارند.

تابلوهای اعلانات الکترونیکی تسهیلاتی را جهت بحث و تبادل نظر در زمینه‌های مختلف موضوعی برای کاربران فراهم می‌کند. هر پیامی که به گروه بحث فرستاده می‌شود، در هر زمانی و توسط همه افرادی که به این گروه دسترسی دارند، قابل دیدن است.

• فرم‌های وبی

کتابخانه‌ها به طور فزاینده‌ای، در حال روی آوردن به فرم‌های وبی هستند. در این شیوه، کاربران جهت پرسیدن سؤال خود و کسب اطلاعات موردنیاز باید فرم‌های پیوسته‌ای را پر کنند. فرم‌های وبی، کاربرد‌های کتابخانه‌ای و کاربرد‌هایی در یادگیری الکترونیکی دارند. کاربردهای معمولی فرم‌های وبی عبارتند از:

• خدمات مرجع؛

• مدیریت خدماتی چون برنامه‌های

مشاوره‌ای؛

• ابزاری جهت کسب اطلاع از

برنامه‌های یادگیری الکترونیکی مشارکتی.

فرم‌های وبی اغلب به عنوان ابزار فراهم‌آوری خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

نمونه‌هایی از کتابخانه‌هایی که برای ارائه خدمات مرجع از فرم‌های وبی استفاده می‌کنند، در زیر آمده است:

• «از کتابدار پرس» خدمتی است که توسط

کتابخانه madden در دانشگاه ایالت کالیفرنیا ارائه می‌شود.

• «از خدمات مرجع مجازی ما پرس» خدمتی است که توسط کارکنان دانشگاه میشیگان در ایالات متحده ارائه می‌شود.

• وبلاگ کتابخانه‌ای

به زبان ساده، بلاگ، نوعی وب سایت است که شما مسائل جاری، رویدادهای جدید در خدمات کتابخانه و ... را در آن می‌نویسید. نوشته‌های جدید در بالاترین بخش وبلاگ قرار می‌گیرند. از طریق وبلاگ کاربران می‌توانند از رویدادهای جدید کتابخانه آگاهی پیدا کنند. بازدید کنندگان می‌توانند نظر دهند، میلیون‌ها نفر می‌توانند با سایرین در نقاط مختلف دنیا ارتباط برقرار کنند. بلاگ یک دفترچه خاطرات شخصی است. به عنوان یک فضای گروهی و مشترک است، یک تریبون اجتماعی است، شامل مجموعه‌ای از پیوندها است، در بردارنده افکار شخصی شماست. وبلاگ شما آن چیزی است که شما می‌خواهید. میلیون‌ها بلاگ در شکل و اندازه‌های مختلف وجود دارد که هیچ قانون مدون و مشخصی در مورد آنها وجود ندارد.

مثال:

libraryweblogsat

<http://www.libdex.com/weblogs.html>

ابزارهای مرجع مجازی هم‌زمان

• پیام‌رسانی فوری:

پیام‌رسانی فوری به شما این امکان را می‌دهد که در ظرف چند



خدمات دیجیتال به کاربران نیز باید در برنامه خدماتی کتابخانه وجود داشته باشد. خدمات مرجع دیجیتال، پتانسیل‌های زیادی جهت متحول کردن شیوه‌های جستجوی کاربران و استفاده از خدمات مرجع به واسطه کاربرد ابزارهای ارتباطی دیجیتال دارد. آگاهی از قابلیت‌های اینترنت و پیشرفت‌های فناوری‌های مرتبط با وب و کسب مهارت‌های مورد نیاز برای همه متخصصان کتابداری بسیار ضروری است.

ابزارهای ارتباطی دیجیتال، به تسریع و تسهیل مبادله اطلاعات و اشتراک عقاید و پشتیبانی فعالیت‌های اطلاعاتی در داخل کتابخانه به طور اعم، و ارائه خدمات مرجع به طور اخص بسیار کمک می‌کنند.

ابزارهای ارتباطی دیجیتال رویکردهای نوینی را در زمینه ارائه آموزش کتابخانه‌ای، برنامه‌های آموزشی و ارتباطات حرفه‌ای فراهم آورده است. کتابخانه‌های مدرن، با این مشکل روبرو هستند که نمی‌توانند همه ابزارهای ارتباطی دیجیتال ذکر شده در این متن را جهت اشباع و اجرای خدمات مرجع دیجیتال به کاربرند. همچنین نباید نگران این موضوع بود که کاربرد فناوری‌های نوین در ارائه خدمات به کلی جایگزین خدمات مرجع سنتی خواهد شد. این خدمات به عنوان خدمات تکمیلی و جهت اشباع اطلاعات در جامعه کاربری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

- *media eater reference desk
<http://www.mediawater.com/easy-access/ref.html>
- *reference desk [http://www.reference desk.org\(19\)](http://www.reference desk.org(19))
- *xrefer [http://www.xrefer.com\(20\)](http://www.xrefer.com(20))
- *RCLS deskref [http://ansernet.rcls.org/deskref\(21\)](http://ansernet.rcls.org/deskref(21))
- *Digital librarian :reference
[http://www.digital librarian.com/ref\(22\)](http://www.digital librarian.com/ref(22))
- *ask me [http://www.askme.com\(23\)](http://www.askme.com(23))
- *virtual reference desk [http://vrd.org\(24\)](http://vrd.org(24))
- *allexperts .com [http://allexperts.com\(25\)](http://allexperts.com(25))
- *british Colombia virtual reference desk
[http://www.bcpl.bc.ca/vrd\(26\)](http://www.bcpl.bc.ca/vrd(26))
- *ask jeeves [http://www.askjeeves.co.uk\(27\)](http://www.askjeeves.co.uk(27))
- *[http://libraryworld.co.uk\(28\)](http://libraryworld.co.uk(28))
- *infolibrarian.com [http://infolibrarian.com\(29\)](http://infolibrarian.com(29))

پروژه جاری در زمینه خدمات مرجع دیجیتال

برخی از پروژه‌های تحقیقاتی در آغاز ارائه خدمات مرجع دیجیتال، ارائه خدمات مرجع و اطلاعاتی را هدف قرار داده بودند. از نمونه‌های بارز این پروژه‌ها عبارتند از:

Collaborative digital reference service (CDRS)

<http://libraryspot.com/spotlight/cdrs.htm>

• این پروژه مشهورترین پروژه‌ای است که توسط کتابخانه کنگره آغاز شده است. کتابخانه‌های مشارکت‌کننده در این طرح، ارائه خدمات مرجع تخصصی را در همه زمان‌ها و در هر مکانی هدف قرار داده‌اند.

پروژه خدمات مرجع دیجیتال به عنوان یک شبکه بین کتابخانه‌های در زمینه پاسخ به سؤالات مرجع است.

• کتابداران مرجع خودکار برای شبکه جهانی وب

هدف اصلی این پروژه ایجاد عامل‌های نرم‌افزاری‌ای است که دارای هوشمندی باشند، مفاهیم پیچیده و فنی را تشخیص دهند، و توانایی مکان‌یابی اطلاعات با کیفیت را در وب داشته باشند. در پروژه کتابدار مرجع خودکار، نرم‌افزار راهنمای وب را جهت یافتن سایت‌های جستجوپذیر، موردکاوش قرار می‌دهد.

• میز مرجع مجازی

میز مرجع مجازی پروژه‌ای است که توسط دیپارتمان آموزش ایالات متحده پشتیبانی می‌شود و جهت توسعه خدمات مرجع دیجیتال از طریق ایجاد واسطه‌های انسانی و خدمات اطلاعاتی اینترنتی ایجاد شده است.

• نتیجه‌گیری:

کتابداری به عنوان یک حرفه، که هم‌اکنون مدیریت اطلاعات نیز خوانده می‌شود، در قرن نوزدهم شکل گرفت. ما در این حرفه تحولات و پیشرفت‌های بی‌دریغ را دیدیم، دیدگاه‌ها و فلسفه‌ها و چشم‌انداز ارائه خدمات به کاربران را پشت سر گذاشته‌ایم. انقلاب تکنولوژیکی و فرصت‌های چالش‌برانگیز آن، عصری طلایی برای متخصصان کتابداری فراهم کرده است. ما باید عرضه خدمات و امکانات خود را بر محور کیفیت خدمات و علاقه مشتری قرار دهیم.

در دنیای دیجیتال کنونی، کتابخانه‌ها تنها با دارا بودن منابع چاپی و دیجیتال، کامل و مطلوب به حساب نمی‌آیند بلکه ارائه

پی نوشتها

- | | |
|------------------------------------------|-----------------------|
| 1.Melwil Dewey | 10.Complex user |
| 2.current Awareness Service | 11.Mail client |
| 3.selection Dissemination of Information | 12.Interface |
| 4.Virtual Reference | 13.Asynchronous tools |
| 5.Digital reference | 14.Mailing lists |
| 6.E-Reference | 15.News groups |
| 7.Internet Information services | 16.Bulletin boards |
| 8.Live reference | 17.Synchronous tools |
| 9.Real time reference | |

منابع و مآخذ

1. <http://www.oclc.org/questionpoint/about/default.htm>
- 2.Chodhary Gobinda G.« Digital libraries and reference services :present and future».Journal of documentation, 2002,58(3),pp 258 – 283.
3. Allan ,Barbara .E learning and teaching in library and information services .Facet publishing ,London,2002.
4. Chowdhury .Gobinda G and Chowdhury ,Sudatta.« Information sources and searching on the World Wide Web ». Library Association publishing,2001.
- 5.IFLA digital reference guideline .<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03/htm>.
- 6.Murthy ,T.A.V.and Vijaya ,Kumar .«Virtual reference desk in University libraries of India :planning ,management and evaluation ».SIS-2005.27-29 January2005.india :Andhra University ,Visakapatnam .pp .239-243.
- 7.Sloan ,B (2001).« Electronic reference services :some suggested guidelines »Reference and users services quarterly .38(1),77 – 81,summer 1998.
- 8.Etion ,O and Weld .«Digital libraries research ».Available at <http://www.cs.washington.edu/research/diglib>.
- 9.Vijaya Kumar ,Manju and Vijaya Kumar ,J.K .« Digital reference services :Libraries online 24/7».SIS-2005.27-29January 2005.India :AndhurUniversity ,Visakapatnam .pp 212-213.
- www.vrd.org/about.html 10 Virtual Reference desk.Available at.
- 11.Walia,P K .«Trends and issues in digital reference services ».SIS-2005.27January 2005.India :Andhra University ,Visakapatnam. pp219-224.
- 12.Sharma ,Sumati.Ashok Kumar and singh ,Mohinder .« Digital reference services ».Desidoc Bulletin of Information Technology .Vol.24(6),pp11-18.
- 13.Internet Public Library <http://www.ipl.org/ref>
- 14.Info please (<http://www.infoplease.com>)
15. Britannica (<http://www.britannica.com>)
- 16.Bartleby Reference (<http://www.bartleby.com/reference>)
- 17.Internet library for Libraries (<http://www.itcompany.com/inforetriever>)
- 18.Media eater Reference desk (<http://www.mediaeater.com/ref.html>)
- 19.Reference desk (<http://referencedesk.org>)
- 20 .Xrefer (<http://www.xrefer.com/>)
- 21.RCLS Deskref(<http://www.ansernet.org/deskref/>)
- 22.Digital librarian :reference (<http://www.digital-librarian.com/ref>)
- 23.(<http://www.eduref.org.com>)
- 24.Ask Me(<http://www.askme.com>)
- 25.Virtual Reference Desk(<http://vrd.org>)
- 26.Allexperts.com(<http://www.allexperts.com>)
- 27.British Colombia virtual reference desk (<http://www.bcpl.gov.bc.ca/VAD/subject-list.php>)
- 28.Ask Jeeves(<http://www.askjeeves.co.uk>)
- 29.<http://www.libraryworld.co.uk>
- 30.Infolibrarian .com(<http://www.infolibrarian.com>)
- 31.<http://www.librariespot.com/spotlight/cdrs.htm>