



خدمات مرجع مجازی:

کتابخانه های آنلاین ۲۴/۷*

*نویسندگان: منجو ویجی کومار ، جی.کی.ویجی کومار

*مترجم: مریم رحمتی تاش

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه الزهرا (س)

M_rahmati2007@yahoo.com

دیجیتالی ، مرجع آنلاین

چکیده

ورود فناوری اینترنت به داخل کتابخانه ها، مأموریت آماده سازی خدمات اطلاعاتی عالی برای کاربران را تغییر نداده است، بلکه ابعاد جدیدی را به آن افزوده و راههای جدیدی برای انجام وظایف کتابخانه ها باز کرده است.

کتابداران مرجع در حالیکه در داخل کتابخانه به کاربران کمک می کنند، حالا مجموعه ای از کاربران راه دور دارند که به صورت آنلاین به خدمات مرجع دسترسی دارند، کسانی که مصرتتر، کم طاقت تر و پر توقع تر هستند. این مقاله در مورد روشهای خدمات مرجع آنلاین و نقش کتابداران مرجع در محیطهای دیجیتال بحث می کند.

کلیدواژه ها: مرجع ، خدمات مرجع، مرجع

مقدمه:

ورود فناوری اینترنت در حال تأثیرگذاری بر تمام عملکردهای کتابخانه های دانشگاهی است. مأموریت متخصصان کتابداری در فراهم آوری خدمات اطلاعاتی عالی برای کاربران تغییری نکرده، بلکه فناوری ابعاد جدیدی را به آن افزوده و راههای جدیدی برای انجام وظایف آنها باز کرده است. همانطور که سرویسهای جدید با سرعت هیجان انگیزی تکمیل می شوند، کتابداران در حال حرکت به سوی نقشهای متفاوتی هستند، به خصوص کتابخانه هایی که به ثبات در سازمان و بودجه خو گرفته بودند. بکارگیری ابزار و روشهای جدید برای فراهم آوری و جمع آوری اطلاعات مختلف، برای کاربران با نیازهای اطلاعاتی گوناگون آموزشی،

*Vijayakumar, Manju and Vijayakumar, J. K. Digital reference service : libraries online 24/7., 2005 . In 23rd Annual Convention and Conference of SIS (SIS-2005), Visakhapatnam (India), 27-29 January, 2005. [Conference Paper]

روز در دسترس باشد.

۲. مرجع آنلاین/زنده/دیجیتالی/مجازی

لغات «مرجع مجازی»، «مرجع دیجیتالی»، «مرجع الکترونیکی»، «خدمات اطلاعات اینترنتی»، «مرجع زنده» و «مرجع آنی»^۲ بطور قابل جایگزینی برای توصیف خدمات مرجعی به کار می روند که به طریقی از فناوری کامپیوتر استفاده می کنند. مرجع مجازی چه به صورت مرجع ایمیلی، چه مرجع از طریق چت و چه از طریق سیستمهای مسیریابی خودکار به طور معناداری بر ارائه خدمات با کیفیت کتابخانه تأثیر می گذارد. تکنیکهای مرجع دیجیتالی تقریباً در یک دهه اخیر به یک یا چند شکل وجود داشته است. VRS^۳ یا DRS^۴ به صورت «فراهم آوری مساعدت شخصی آنی برای کاربران از طریق نرم افزارهای تعاملی وب- پایه» تعریف شده اند. برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی کتابداران می توانند چت را به عنوان یکی از اجزای نرم افزار برای پاسخ به یک پرسش ساده یا تخصصی، یا تحویل مواد دیجیتالی، یا پیشنهاد منابع وبی مرتبط به کاربران بکار برند و آموزش کتابشناختی آنلاین را فراهم آورند. این خدمات ممکن است زمانی اتفاق بیفتد که کتابخانه تعطیل است و یا کاربر نمی تواند به کتابخانه بیاید. به این ترتیب کاربران باز هم می توانند با کتابداران متخصص در ارتباط باشند. پرسشهای ثبت شده از طریق ایمیل یا صفحات وب باید توسط کارکنان بخش مرجع مورد توجه قرار گیرند و عملیات مرجع مجازی می تواند پیچیده تر و زمان بر تر از خدمات سنتی در کتابخانه باشند. رسانه وب که چالش جدیدی را برای کتابداران ایجاد می کند، ابزارهای جدیدی را به ما می دهد که قدرت حفظ موقعیت خود را داشته باشیم.

با وجود توسعه روشهای مرجع به ارتباطات دیجیتالی، مثل ایمیل (غیرهمزمان) و چت (همزمان)، در کاربرد آموزش مرجع دیجیتالی تأخیر وجود داشته است. ابتدا کتابخانه های دانشگاهی در جایی که کاربران می توانستند سئوالات خود را از طریق یک آدرس ایمیل ثبت کنند، خدمات مرجع ایمیلی را ارائه دادند. اخیراً کاربرد شکلهای وبی نه تنها خدمات مرجع ایمیلی را ارتقاء داده، بلکه کتابداران را به توسعه ابزارهای مدیریت سؤال و جوابها ترغیب کرده است.

عملیات مرجع دیجیتالی معمولاً عناصر زیر را در بر خواهد گرفت: کاربر، رابط (فرم وب، ایمیل، چت، ویدیو و ...)، منابع الکترونیک (شامل منابع الکترونیک یا منابع CD-بنیاد، منابع وبی، منابع دیجیتالی شده ی

پژوهشی، فعالیتهای یادگیری و سرگرمی امری عادی و پیش پا افتاده شده است. کتابداران در حین ادامه ی بسیاری از خدمات اطلاعاتی سنتی، در حال گسترش مهارتهای جدید و پذیرفتن نقشهای جدیدی هستند که برای پشتیبانی خدمات تکنولوژی - محور ضروری اند.

مجموعه سازان هنوز هم کتب و مجلات سنتی را انتخاب و خریداری می کنند، اما امروزه با فراهم آوری دسترسی کاربران به پایگاههای اطلاعاتی الکترونیک، متن کامل مقالات مجله ها و منابع اینترنتی استیجاری، بدون خرید منابعی که فقط به صورت مجازی لازمند، مواجه اند. فهرست نویسان نیز در حال حرکت به سوی نقشهای جدیدی هستند زیرا تلاش می کنند دسترسی به منابع جدید مثل CD-ROMها، دیسکهای کامپیوتری، اقلام چند فرمتی^۱ را افزایش دهند و حتی فهرست نویسی خود اینترنت وظیفه ای است که به عهده کتابداران گذاشته شده است. آنها استانداردهای ابر داده ها را بکار گرفته و این منابع جدید را دسترس پذیر می کنند.

کتابداران مرجع در حالیکه در داخل کتابخانه به کاربران کمک می کنند، حالا مجموعه ای از کاربران راه دور دارند که به صورت آنلاین به خدمات مرجع دسترسی دارند، کسانی که مصرتر، کم طاقت تر و پر توقع تر هستند. این مقاله در مورد روشهای خدمات مرجع آنلاین و نقش کتابداران مرجع در محیطهای دیجیتال بحث می کند.

۱. خدمات مرجع کتابخانه

کتابداران مرجع در یافتن، انتخاب و استفاده از مواد و منابع اطلاعاتی مختلف به کاربران کمک می کنند. آنها برای فراهم آوردن اطلاعات درست و مرتبط برای کاربرانشان بر منابع چاپی و الکترونیک متعددی تکیه می کنند. اینترنت روز به روز در بین کتابداران مرجع و کاربران محبوبتر می شود. اینترنت آنها را به جستجو، بازیابی، درخواست، دریافت و دانلود اطلاعات از منابعی که در سراسر شبکه جهانی وب پراکنده است، قادر می سازد. با دسترسی به انتشارات الکترونیک روی شبکه جهانی، کار سنتی کتابداران مرجع تا حد زیادی تحت تأثیر قرار گرفته است. حالا کتابداران مرجع هم به منظور ایجاد انتشارات الکترونیک برای کاربران داخل کتابخانه و جستجو گران وب، از وب استفاده می کنند. با ایجاد منابع HTML که دسترسی به وب و سایر منابع الکترونیک را فراهم می کند، خدمات مرجع فراتر از کتابخانه های فیزیکی گسترش یافته و ساعات میز مرجع به گونه ای طراحی شده که کتابخانه ۲۴ ساعت شبانه

جسمانی دارند افزایش داده است. آن کاربران نه تنها می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند، بلکه می توانند راهنماییهای زنده هم از کتابدار دریافت کنند، بنابراین تسهیل تعاملات انسانی در خدمات مرجع اهمیت زیادی دارد.

۳-۲- دولت الکترونیک/ دولت نوین: استفاده از فناوری ارتباط مستقیم، دسترسی به انواع خدمات دولتی را افزایش می دهد. کتابخانه ها، متخصصین فناوری های تحویل اطلاعات، می توانند مدلی برای ارتباط مقامات محلی با گروههای مختلف کاربران فراهم کنند.

۳-۳- نتایج مورد انتظار آموزش 2-8 NOF: خدماتی مثل از کتابدار پرس و مرجع از طریق چت، آموزشهای عالی برای کارمندان در جستجوی ساده اینترنتی تعامل پیچیده تر کاربران با جدیدترین فناوریها را فراهم می کند.

همه کارکنان از متخصص تا کارمند دفتری، در خلال خدمات تحویل زنده، شانس ماهر شدن در استفاده از انواع مختلف تکنولوژیها را دارند.

۴- روشهای تحویل مدرک خدمات مرجع دیجیتال: خدمات مرجع دیجیتال می تواند از طریق ایمیل و چت انجام شود. کتابخانه ها همچنین ابزارهای مختلفی از جمله فرمهای وبی یا ایمیل - پایه را برای راه اندازی مرجع ایمیلی استفاده می کنند. همچنین راههای مختلفی برای راه اندازی خدمات مرجع از طریق چت وجود دارد: استفاده از نرم افزار ساده چت، اطاقهای گفتگوی وب و نرم افزار مرکز تماس وبی.

در پایین مروری کوتاه داریم بر هر یک از روشهای تحویل خدمات که به طور جزئی تر به آن پرداخته می شود:

۴-۱-۱ ایمیل

کاربر یک سؤال و اطلاعاتی که احساس می کند لازم است را به کتابخانه ارسال می کند. ممکن است کتابخانه از طریق ایمیل، تلفن، فکس، نامه و ... پاسخ دهد. امروزه در صفحات وب کتابخانه ها گزینه ای با عنوان «از کتابدار پرس» وجود دارد.

۴-۲-۲ فرم وبی

در اینجا معمولاً کاربر یک فرم آنلاین در وب سایت کتابخانه را پر می کند. فرم از کاربر می خواهد به پرسشهای مشخصی پاسخ دهد که در پاسخ دهی به کتابدار مرجع کمک خواهد کرد.

کاربر فرم تکمیل شده را به کتابخانه می فرستد و کتابخانه ممکن است از طریق ایمیل، تلفن، فکس، نامه و ... پاسخ بدهد.

محلی و ...) بعلاوه منابع چاپی و متخصصین اطلاعات.

۳- طراحی خدمات مرجع دیجیتالی

راهبرد مشروح برای خدمات مرجع دیجیتال توسط ایفلا، با هدف ارتقای بهترین عملکرد مرجع دیجیتالی در سطح بین المللی طراحی شده است (رهنمودهای مرجع دیجیتال ایفلا).

طراحی باید با توجه به موارد زیر انجام شود (بروب^۵، ۲۰۰۳):

- مکان خدمات فیزیکی (در یک محدوده خدمات عمومی، در محدوده مجموعه خاص، در یک اداره، در مجاورت منابع چاپی و ...)

- مکان خدمات مجازی (فضای سرور، ISP و ...)
- آموزش مهارت استفاده پیشرفته از وب، مصاحبه مرجع و روشها

- برنامه نویسی و استفاده فنی از وب (مهارتهای طراحی وب، مدیریت پایگاهها و ...)

- مدیریت و هماهنگی خدمات (چه کسی، چه موقع، چه کاری را انجام می دهد)

- زمان اتمام عملکردها (پرسش در یک یا دو روز یا یک هفته یا ... پاسخ داده شود)

- کنترل کیفیت (استاندارد پایه برای پرسشهای پژوهش، انواع منابع استفاده شده، پاسخهای ساختاریافته، ارجاع به منابع یا خدمات دیگر و ...)

- جمعیت دریافت کننده خدمات (آیا خدمات برای کاربران محلی کتابخانه دسترس پذیر است یا برای همه)

- جمع آوری داده برای ارزیابی
- ارتقای خدمات

- نرم افزار و سخت افزار (ایستگاه کاری/ رایانه شخصی، پرینتر، اسکنر، دریافت کننده نامه، وب، نرم افزار چت، نرم افزار تعیین اعتبار و ...)

- تجهیزات جانبی (دوربین وب، تجهیزات ویدیویی و ...)
- اسباب و وسایل

- کارمندان لازم برای ارائه چنین خدماتی عبارتند از:
- محققان (کتابداران، دستیاران کتابخانه) برای جمع

- آوری اطلاعات برای پاسخ به پرسشها
- یک هماهنگ کننده برای تعیین پرسشها و نظارت

- بر پاسخها، برای تعیین برنامه کاری کارکنان
- پشتیبان IT (فناوری اطلاعات) برای راه اندازی

- شبکه، نگهداری صفحات وب و اسکریپتها
- کارمندان ورود اطلاعات برای ورود و ارسال پاسخها.

۳-۱- خدمات مرجع بر اساس ایمیل و به خصوص چت، خدمات کتابخانه را به کاربرانی که مشکلات

کتابخانه باز است. مثلاً کاربر در نیویورک سعی می کند در ساعت ۳ صبح وارد شبکه شود. ممکن است بطور اتوماتیک از طریق کتابخانه ای در بوستون به کتابخانه ای در هاوایی یا استرالیا متصل شود که به دلیل اختلاف زمانی باز است.

۴-۶ پایگاه دانش

پایگاههای قابل جستجوی دانش یا آرشیوها به منظور نگهداری سئوالها و جوابها برای استفاده مجدد به کار می روند. استفاده از جوابهای قبلی برای پاسخ به پرسشهای جدید، زمان پاسخ دهی و کارهای تکراری را کاهش می دهد. اگر کاربران جستجویی کنند و جوابهای آماده برای سئوالهایشان بیابند، پایگاههای دانش به کتابخانه اجازه می دهند که باز هم کاربرانشان را در موقع نیاز ببینند. رکوردهای پایگاه دانش، اطلاعات باکیفیتی خواهند داشت که ممکن است کاربران مانند آنها را در وب پیدا نکنند. اگر فقط سئوال و جوابهای معتبر و قابل اعتماد را به یک پایگاه دانش کارآمد اضافه کنیم، مجموعه ی حاصل به منزله یک آرشیو مؤسسه ای مقالات تأیید شده خواهد بود. نگهداری سئوال و جوابها در یک فایل برای خدمات مرجع سنتی یک راه معمول است چون خدمات مرجع طولانی به خدمات مرجع آماده تبدیل می شود.

۵. حقایق کیفیت خدمات مرجع دیجیتالی

هیئت متخصصان میز مرجع مجازی در سال ۱۹۹۷ بازده خصوصیت و ویژگی (مربوط به کیفیت) را برای ساختن خدمات مرجع دیجیتالی برای محیطهای آموزشی تعیین کرد و ویرایش پنجم آن در ماه ژوئن ۲۰۰۳ منتشر شده است.^۱

این حقایق به دو دسته کلی تقسیم شده اند: عملکرد کاربر و مدیریت/توسعه خدمات. دسته عملکرد کاربر اجزایی را در بر می گیرد که طی فرایند پرسش و پاسخ اتفاق می افتد (مثل دسترسی پذیری، گردش سریع، سیاست پاسخدهی واضح، تعامل و آموزندگی)، این خصوصیات برای کاربر کاملاً قابل مشاهده هستند. دسته مدیریت/توسعه خدمات تصمیماتی که برای ایجاد و حفظ خدمات گرفته می شود را در بر می گیرد که بر کیفیت و رضایت کاربر تأثیر می گذارد (مثل اعتبار، متخصصین کارآموده، خصوصی بودن، بازبینی کردن، ایجاد دسترسی به اطلاعات مرتبط و اطلاع رسانی).

۵-۱ عملکرد کاربر

دسترس پذیری: خدمات مرجع دیجیتالی باید برای هر کاربر اینترنت، بدون توجه به پیچیدگی تجهیزات و ناتوانی جسمی و یا اختلافات زبانی، براحتی قابل دسترس باشد.

فرم وبی درخواست کاربر را ساختار می بخشد و کاربر را ترغیب می کند که اطلاعات اضافه ای که به خاص تر شدن سئوال کمک می کند را هم بیان کند، در حالیکه خدمات مرجع ایمیلی به کاربر این امکان را می دهد که سئوالش را به زبان خودش بنویسد.

۴-۳ خدمات مرجع از طریق چت با استفاده از

فناوری ساده

در این روش کاربر پیامهای کوتاه متنی را در یک محیط گفتگو با کتابدار رد و بدل می کند. این روش تمام امکانات تعاملی نرم افزار مراکز تماس وبی را ندارد، اما ارتباط سریع و پایه را امکانپذیر می کند.

سه راه برای راه اندازی چنین خدماتی وجود دارد: با نرم افزار رایگان ارسال پیام همزمان (مثل پیام رسان همزمان AOL)، با یک اطاق گفتگوی وبی، و یا با نرم افزار چت خریداری شده توسط کتابخانه. در بیشتر این خدمات، کاربر با یک پرسش کلی یا سلام آغاز می کند تا کارکنان بخش مرجع از طریق چت متوجه حضورش شوند. ممکن است کاربر و کتابدار تعدادی پیام کوتاه را رد و بدل کنند تا به عمق پرسش کاربر برسند. این صحبت به صورت زنده است (همان موقع انجام می شود) و برای پاسخ به پرسش کاربر انجام می گیرد.

۴-۴ خدمات مرجع از طریق نرم افزار تماس وب پایه

با دسترسی به تکنولوژی «خدمات مشتریان آنلاین»، نرم افزار مراکز تماس وبی نه تنها امکان ارسال پیام همزمان را به وجود می آورد، بلکه کتابدار را قادر می کند که مرورگر کاربر را هم کنترل کند. در واقع کتابدار می تواند مرورگر کاربر را مجبور به نمایش صفحات وب توصیه شده مثل یک موتور جستجو (با پرسش تایپ شده توسط کتابدار!) یا صفحه اصلی فهرست آنلاین کتابخانه کند. همانطور که کتابدار صفحات وب را به مرورگر کاربر القاء می کند، پنجره گفتگو می تواند روی نمایشگر کتابدار و کاربر وجود داشته باشد و در مورد صفحات ارسال شده برای کاربر با هم صحبت کنند.

۴-۵ شبکه های همکار برای خدمات مرجع

در این مدل، دو یا چند تیم کتابخانه ای برای ارائه خدمات مرجع از روشهای ذکر شده در بالا استفاده می کنند. کاربر سئوالش را به یکی از کتابخانه های عضو ارسال می کند که ممکن است به کتابخانه ای که بهتر می تواند به آن پاسخ دهد، ارجاع داده شود. یک کتابخانه ممکن است به خاطر داشتن منابع قوی تر منطبق با پرسش کاربر در مجموعه اش سئوال خاصی را دریافت کند و یا یکی از کتابخانه های عضو به این دلیل سئوال را دریافت کند که در زمانیکه سئوال مطرح می شود آن

فرایندها و خدماتشان را ارزیابی کنند. بررسی مداوم و ارزیابی کمک می کند که از کیفیت، کارایی و قابلیت اعتماد عملیات و رضایت کاربران اطمینان یابند.

ایجاد دسترسی به اطلاعات مرتبط: در کنار پاسخ مستقیم به سؤال کاربر، خدمات مرجع دیجیتالی باید دسترسی به اطلاعات و منابع دیگر مرتبط را هم ارائه کند. برای این کار می توان از سؤال و جوابهای موجود در آرشیو یا قسمت «سؤالهای پرسیده شده» (FAQ) استفاده کرد.

اطلاع رسانی: سازمان باید کاربران بالقوه را از چیزهای با ارزشی که می توانند با استفاده از خدمات بدست آورند، آگاه کند. یک برنامه روابط عمومی خوب می تواند اطمینان دهد که خدمات به خوبی معرفی شده و مرتباً ارتقاء داده می شوند. تبلیغات نباید تقاضایی بیش از ظرفیت خدمات ایجاد کند.

نتیجه گیری:

خدمات مرجع آنلاین زنده پتانسیل بالایی برای ایجاد انقلابی در روش بازیابی و استفاده از خدمات مرجع توسط کاربران ایجاد می کند.

با افزودن کمک تعاملی به خدمات اطلاع رسانی آنلاین، کتابخانه ها می توانند کاربرانی را که هیچگاه به میز مرجع سستی مراجعه نکرده اند را ببینند.

اگرچه، حرکت از میز (مرجع) به میزکار (کامپیوتر) می تواند جنبه خطرناکی باشد. در واقع، همانطور که عملیات کتابخانه با کامپیوتر بهتر و بهتر انجام می شود، مهارتهای کار با اینترنت برای کتابداران اهمیت زیادی پیدا می کند.

بنابراین کتابخانه ها، مخصوصاً در کتابخانه های در حال توسعه، باید به این نکته توجه داشته باشند و بر افزایش مهارتهای اینترنتی کارمندانشان تمرکز کنند. کتابخانه های متعددی در هند خدمات مرجع دیجیتالی را با استفاده از ایمیل و خدمات «از کتابدار پرس» آغاز کرده اند اما خدمات مرجع آنلاین واقعی باید بر دستیابی به میلیونها کاربر در خارج از محدوده کتابخانه و ارائه خدمات به جامعه ای بزرگتر تأکید داشته باشند.

گردش سریع: سئوالات باید با حداکثر سرعت ممکن ارسال و مشخص شوند. سرعت واقعی گردش به سیاست پرسش و پاسخ و منابع موجود (مثل کارکنان، بودجه، فناوری و ...) بستگی دارد.

سیاست پاسخ دهی واضح: ارتباط واضح باید در آغاز و حین انجام هر خدمت مرجع دیجیتالی وجود داشته باشد تا احتمال گیج شدن کاربر و طرح پرسش نامناسب کاهش یابد.

تعامل: خدمات مرجع دیجیتالی باید فرصتی برای یک مصاحبه مرجع کارآمد فراهم کند تا کاربران بتوانند اطلاعات ضروری را به کتابداران داده و ابهام سئوالات را برطرف کنند.

آموزندگی: خدمات مرجع دیجیتالی دسترسی به اطلاعات و متخصصین جاری را فراهم می کند. خدمات مرجع دیجیتالی با کیفیت چیزی بیش از پاسخهای مستقیم و واقعی ارائه می دهند؛ آنها چگونگی فرمولبندی سئوالات، دانش موضوعی و سواد اطلاعاتی را به کاربران یاد می دهند.

۲-۵ مدیریت و توسعه خدمات

اعتبار: متخصصین خدمات مرجع دیجیتالی باید زمینه آموزشی و دانش پایه لازم در زمینه موضوعی خدمات ارائه شده و مهارت ارزیابی مدارک به عنوان یک متخصص را داشته باشند. سطوح تخصصی دانش، مهارت و تجربه متخصص با هر یک از خدمات و زمینه یا رشته مربوط به آن مشخص می شود.

متخصصین کارآموده: خدمات باید راهنمایی مؤثری را ارائه دهد یا به متخصصین آموزش داده شود که به پرسشها با زبان واضح و مؤثری پاسخ دهند و خط مشی ها و رویه های خدمات پاسخ دهی را دنبال کنند. آموزش متخصصین اطلاع رسانی یکی از مهمترین جنبه های طراحی و راه اندازی خدمات مرجع دیجیتالی است.

خصوصی بودن: تمام ارتباطات بین کاربر و متخصصین باید به طور خصوصی حفظ شود.

بازبینی: خدمات مرجع دیجیتالی باید مرتباً

پی نوشت

- 1- Multi-format items
- 2-Real-time reference
- 3- Virtual Reference Service
- 4- Digital Reference Service
- 5-Brube,2003
- 6- [Virtual Reference Desk Expert Panel, 2003].