

## میزهای مرجع مجازی: پدیده عصر ارتباطات

طاهره جوکار<sup>1</sup>

### چکیده

پس از ارائه برخی خدمات کتابخانه‌ای بر روی اینترنت، اکنون ارائه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد توجه قرار گرفته است. تفاوت مهم و بارز این نوع خدمات مرجع با نحوه سنتی آن، عدم حضور فیزیکی مراجعه‌کننده در محل میز مرجع می‌باشد. با بیانی ساده در این نوع خدمات مرجع، مخاطبان می‌توانند از طریق پست الکترونیکی و سایر امکانات موجود پرسشهای خود را برای کتابدار مرجع ارسال کنند. در این میان به دو نکته باید توجه شود. یکی ارائه تعریفی مشخص از نقشهای مختلفی که در جریان کار حضور دارند و نحوه تقسیم کار و دیگری توجه کتابخانه‌ها به این مسئله که در ارائه خدمات مرجع مجازی لازم است از رهنمودهایی که مسائل مختلف از جمله مدیریت، خدمات، کارکنان، زیرساختها و... را دربرگیرد، استفاده شود. مزایا و معایب این نوع خدمات مرجع نیز فهرست شده است.

### مقدمه

اتصال کتابخانه‌ها به شبکه اینترنت و استفاده افراد در مراکز آموزشی، سازمانها، نهادها و حتی خانه‌های خود از امکانات این شبکه، متخصصان را به فکر ارائه خدمات کتابخانه‌ای به صورت پیوسته انداخته است. در فاصله کمی از برقراری این شبکه، کتابخانه‌های مجازی به وجود آمدند. به این صورت که کتابخانه‌ها فهرست‌برگه‌ها و اطلاعات مختلف در مورد نوع خدمات، کارکنان و... را در اختیار کاربران قرار دادند. اندکی بعد بسیاری از پایگاههای اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها از جمله مجلات الکترونیکی، برنامه‌های آموزشی و... روی سایتهای کتابخانه‌ها قرار گرفت تا مورد استفاده اعضایی که حق استفاده از آن را دارند قرار گیرد. هسته اولیه «میز مرجع مجازی»<sup>2</sup> نیز با ایجاد قسمت «پرسشهایی که اغلب مطرح می‌شود»<sup>3</sup> در کتابخانه‌های مجازی شکل گرفت. در این بخش فهرستی از پرسشهای متداول که افراد مختلف از مسئولین سایت پرسیده بودند، همراه با پاسخ آنها ارائه می‌شد (و می‌شود). دیری نگذشت که کتابخانه‌های بیشتری بخشی با عنوان متفاوت «از کتابدار بپرس»<sup>4</sup>، «میز مرجع مجازی» و «از کتابخانه بپرس»<sup>5</sup> را به سایتهای خود افزودند. تفاوت اصلی میزهای مرجع مجازی با میزهای مرجع سنتی این است که مراجعه‌کننده در جلوی میز

۱- دانشجوی سال سوم دوره کارشناسی دانشگاه شیراز

1. Virtual reference desk  
2. Frequently asked questions  
3. Ask a Librarian  
4. Ask Library

مرجع کتابخانه حضور فیزیکی ندارد. بر این اساس، این میزها افزون بر اینکه می‌توانند برای خدمت به جامعه استفاده کننده رسمی کتابخانه مورد استفاده باشند، بالقوه می‌توانند ارائه‌دهنده خدمات به کسانی (هر جنس، هر سن و هر...) باشند که در فهرست استفاده کنندگان رسمی کتابخانه نیستند، اما از این طریق با کتابخانه ارتباط برقرار می‌کنند.

برای پاسخگویی به پرسشها، از دو روش e-mail یا chat یا هر دو در کنار هم می‌توان استفاده کرد. کار با chat با مقداری تفاوت همانند مصاحبه مرجع عادی و یا مکالمه تلفنی مرجع عادی است. تفاوت در افزوده شدن منابع پیوسته و یا انتقال فایلها و صفحات وب به رایانه کاربر است. معمولاً پرسشها در فرم خاصی که کاربر آن را پر می‌کند و به پست الکترونیکی کتابخانه ارسال می‌دارد مطرح می‌شود و کتابدار پاسخ یا پاسخها را به پست الکترونیکی کاربر ارسال می‌دارد. مدت زمانی که کاربر باید در انتظار پاسخ بماند تابعی است از خط‌مشی کتابخانه مورد تماس. ممکن است بسته به سهولت یا دشواری پاسخ، کاربر 4 یا 8 ساعت یا حتی یک روز برای دریافت پاسخ انتظار کشد. همه پاسخهایی که از این طریق فراهم می‌آید، الزاماً، همه، دیجیتال نیستند، بلکه منبع پاسخ می‌تواند یک منبع دیجیتالی یا منبع چاپی باشد.

روشن است که در ابتدای سلیقه، خلاقیت و دانش کارکنان هر کتابخانه در نوع و شیوه‌ای که خدمات مرجع مجازی ارائه می‌شود تأثیرگذار است، اما با گذشت زمان برای بهبود کمیّت و کیفیت این گونه خدمات، معیارهای مشترکی مورد توجه قرار گرفته‌اند. این معیارهای مشترک را در دو گروه «ملزومات میز مرجع مجازی» و «خط‌مشی‌های میز مرجع مجازی» مورد توجه قرار می‌دهیم.

## ملزومات میز مرجع مجازی

1- **سخت‌افزار و نرم‌افزار:** اولین معیاری که در راه‌اندازی یک میز مرجع مجازی باید مورد توجه قرار گیرد، انتخاب نرم‌افزار و سخت‌افزار مناسب و قابل اعتماد است. لازم است، حتی الامکان، از نرم‌افزاری که به فراخوانی<sup>6</sup> فایل‌های خاصی نیاز ندارد و خواهان ثبت نام اولیه نیست، بهره‌گرفت و فایل‌های PDF, WorldDoc از طریق آن قابل انتقال باشند.

2- **فضای لازم:** در بخش مرجع کتابخانه، فضایی مناسب که عاری از سر و صدا و ازدحام مراجعان عادی است به میز مرجع مجازی اختصاص یابد. برای راه‌اندازی خدمات مرجع مجازی e-mail یا chat در اختیار کارکنان قرار گیرد.

3- **پالایشگر:** جریان عادی کار استفاده از پست الکترونیکی است. در این حالت کتابدار باید به عنوان پالایشگر، انجام وظیفه کند، یعنی، از میان نامه‌های رسیده، سوالات بی‌پاسخ، پرسشهای تکراری و پرسشهای مبهم را از پرسشهای واقعی تفکیک کند. پرسشهای تکراری را به بخش «پرسشهایی که اغلب پرسیده می‌شود» ارجاع دهد و وقت خود را به پاسخ دادن به پرسشهای واقعی اختصاص دهد. در این مورد قاعده این است که به پرسشهای واقعی پاسخ داده شود.<sup>7</sup>

4- **پاسخ‌دهندگان:** کار این گروه، پاسخ دادن به پرسشها است. در این مورد وضع خط‌مشی برای موارد زیر سودمند است:

بسته‌های پستی هر چند وقت یکبار باز شوند؟

برای پاسخ به هر پرسش چه مقدار وقت صرف شود؟

پاسخها حداکثر تا چه زمانی پس از دریافت پرسش ارسال شوند؟  
پاسخ‌دهنده می‌تواند هر جایی که بتواند به شبکه متصل شود، کار خود را انجام می‌دهد. در محل کار، در منزل، و ...

5. **سرپرستان:** این گروه به تعیین وظایف کارمندان بخش می‌پردازند، بر جریان کار در میز مرجع نظارت دارند، درستی و کامل بودن پاسخها را مورد بررسی قرار می‌دهند، به تهیه اطلاعات آماری می‌پردازند و عیب‌یابی نرم‌افزار را بر عهده دارند.

6. **هماهنگ‌کننده‌ها:**<sup>8</sup> تعریف سیاستها و جریان کار در محل میز مرجع هستند. انتخاب نرم‌افزار، نصب نرم‌افزارهای لازم، آموزش کارکنان و اعضای جدید، تصمیم‌گیری درباره کارکنان مسئولیتهایی است که این گروه بر عهده دارند.

## کیفیات میز مرجع مجازی

برای اینکه خدمات میز مرجع مجازی از کمیّت و کیفیت مطلوبی برخوردار باشد و هر اقدامی مبتنی بر تصمیمی باشد که قبلاً درباره آن اندیشیده شده، لازم است همزمان با راه‌اندازی میز مرجع مجازی درباره هفت عامل تأثیرگذار بر این‌گونه خدمات خط‌مشی بنیانی وضع شود. این عوامل عبارتند از: مدیریت، خدمات، مراجعان اصلی، کارکنان، زیرساختها، هزینه‌ها و ارزیابی. در زیر به هر یک از این موارد پرداخته می‌شود.

1. **مدیریت:** نظارت و مدیریت خدمات مجازی دارای اهمیت ویژه‌ای است. چون این خدمات معمولاً با حمایت فردی علاقه‌مند راه‌اندازی می‌شود، مسئولین کتابخانه باید این اطمینان را به وجود آورند که در صورت تغییر، تحوّل و نبود فرد بخصوص کار میز مرجع ادامه یابد. نکته دیگر جلب حمایت دست‌اندرکاران رده بالای سازمان مادر، بخش رایانه، شبکه و انفورماتیک سازمان است. برای ارائه مؤثرتر این خدمات همکاری با واحد تسهیلات شبکه‌ای و رایانه‌ای ضروری است. مورد دیگر توجیه مدیران سازمان مادر و رؤسای بخشهای مختلف، به‌ویژه در مراکز آموزشی در مورد اهداف اصلی کتابخانه، ارائه چنین خدماتی است. با وجود اطمینان از حمایت همه‌جانبه مسئولین رده‌های مختلف سازمان مادر می‌توان خدمات مرجع مجازی موفق راه‌اندازی کرد.

2. **خدمات:** تصمیم‌گیری در مورد نوع و محدوده خدمات نیز بسیار بااهمیت است. قبل از راه‌اندازی هرگونه نظامی باید به پرسشهای زیر و یا پرسشهای مشابه آن پاسخ درخور داده شود.

- کتابخانه قصد دارد چه نوع خدمات مرجعی ارائه کند؟

- این خدمات چگونه ارائه می‌شود؟

- آیا پاسخ کتابدار مرجع در حد ارائه ارجاعات فوری و یا پاسخ کامل است؟

- آیا کتابخانه برای خدمات مرجع مجازی خود از منابع چاپی هم استفاده می‌کند؟

- آیا تهیه متن کامل مدارک و مقاله‌های مورد نیاز کاربران در حیطه اختیارات و خدمات میز مرجع

است؟

در بسیاری از مواقع هدف اصلی راه‌اندازی چنین خدمتی، ارائه خدمات مرجع به همان میزانی است که فرد با حضور فیزیکی در محل میز مرجع دریافت می‌کند.

تنها با مشخص کردن اهداف و راهکارهای اصلی ارائه چنین خدمتی است که می‌توان به درستی به امر برنامه‌ریزی برای خدمات مرجع مجازی پرداخت.

3- **مراجعات اصلی:** چه کسانی از این خدمات استفاده خواهند کرد؟ کتابخانه باید کاربران اصلی میز مرجع مجازی را مشخص کند. در کتابخانه‌های دانشگاهی باید مشخص شود که خدمات مرجع مجازی تنها با اعضای هیئت علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی ارائه می‌شود یا دانشجویان پایین‌تر نیز از این گونه خدمات بهره خواهند گرفت. گاه موضوع فراگیرتر است و کتابخانه قصد دارد خدمات خود را به افراد خارج از محیط سازمان مربوطه از جمله به شهروندان محلی و تمام کسانی که به صورت پیوسته به صفحه وب کتابخانه دسترسی دارند عرضه نماید.

در هر صورت باید تعیین شود که برای هر گروه از مخاطبان میز مرجع تا چه حد اجازه ارائه خدمات وجود دارد؟ شاید لازم باشد برنامه‌ریزان خدمات مرجع مجازی به این نکته توجه کنند که همیشه گروه زیادی می‌توانند این گونه خدمات را دریافت دارند.

4- **کارکنان:** معمولاً همه کارکنان در یک سازمان به استفاه از فناوری جدید علاقه‌مند نیستند. در مورد برقراری ارتباط الکترونیکی با مخاطبان نیز وضع به همین گونه است. در کنار گروهی که استفاده از فناوری جدید برایشان دشوار است، گروهی نیز به شدت علاقه‌مند استفاده از آن هستند. بنابراین در زمان تقسیم کار بین کارکنان این موضوع باید در نظر گرفته شود. در ارائه خدمات مرجع پیوسته نیز تقسیم کار ضروری است. مدیران باید به این نکته توجه کنند که مشخص کردن وظایف و مسئولیت‌ها به طور واضح لازم است. مسئولیت میز مرجع مجازی نباید فدای مسئولیت دیگر کتابدار در کتابخانه شود، بلکه به عنوان مسئولیت مستقل یک کتابدار مرجع تلقی گردد. شاید بتوان به طور گردهشی مسئولیت خدمات مرجع دیجیتال و سنتی را به کتابداران مرجع محول کرد. در هر صورت مسئله اساسی، مستقل بودن اداره میز مرجع مجازی و توجیه کارمندان در مورد وظیفه جدید است.

5- **زیرساختها و تسهیلات:** قبل از راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی شناخت دقیق زیرساختهای فنی سازمان مادر ضروری است. این به معنی شناخت امکانات کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده است. فرض کنید شبکه پیوسته دانشگاه امکان حمایت از تصاویر ویدئویی با کیفیت مناسب را ندارد. در این حالت هیچ دلیلی برای ارائه خدمات مرجع ویدئویی برای کتابخانه وجود نخواهد داشت و یا اگر بیشتر استفاده‌کنندگان دوربین و نرم‌افزار لازم برای دریافت و ارسال تصاویر را نداشته باشند و یا ایستگاههای کاری با قدرت کافی برای راه‌اندازی این خدمات وجود نداشته باشد، کتابخانه نباید در برنامه‌ریزی خود استفاده از این نوع خدمات را بگنجانند.

توجه به نحوه دسترسی افراد به وب جهان‌گستر، نوع تورق‌گرها، نرم‌افزارهای مورد استفاده مخاطبان کتابخانه ضروری است. در یک جمله می‌توان گفت درک نقاط قدرت و ضعف زیرساختهای محلی سازمان مادر حائز اهمیت است. مهم نیست که خدمات براساس پایین‌ترین سطح امکانات فنی موجود ارائه شود، بلکه لازم است کتابدار مرجع بداند که چه نوع خدماتی را می‌تواند در محیط کاری سازمان ارائه دهد. نکته مهم دیگر استفاده از پایگاههای کاری مناسب، نوع فعالیت کارمندان و سرعت اتصالات است. باید توجه داشت که محیط میز مرجع مجازی و سنتی درهم ادغام نشوند. همچنین کتابدار مرجعی که حضور ده‌ها نفر را در جلوی میز خود احساس می‌کند، بتواند به درستی بر روی پرسشهای دریافتی از رایانه تمرکز لازم را داشته باشد.

6- **هزینه‌ها:** در هنگام برنامه‌ریزی توجه دقیق به میزان هزینه مورد نیاز برای ایستگاههای کاری، نرم‌افزار و امکانات شبکه لازم است. به یقین، هیچ کتابخانه‌ای نمی‌تواند میز مرجع مجازی خود را به صورت رسمی راه‌اندازی کند، مگر این که بودجه‌ای مشخص برای آن تعیین شده باشد. در هر بودجه‌ای که برای خدمات مرجع الکترونیکی برآورد می‌شود، باید برای کارکنان، تجهیزات، روزآمد کردن نرم‌افزار و اقدامات

پشتیبانی و ... تخصصی وجود داشته باشد.

7- **ارزیابی:** گروهی از مسئولان میزهای مرجع مجازی گزارش می کنند که از این میزهای مرجع کمتر از آنچه انتظار می رود، استفاده می شود. گروهی دیگر معتقدند از این خدمات اصولاً برای پرسشهای پایه استفاده می شود. به هنگام برنامه ریزی خدمات مرجع الکترونیکی، باید در مورد چگونگی ارزیابی این نوع خدمات به دقت اندیشیده شود. با توجه به ماهیت میزهای مرجع مجازی امکان ضبط آمار استفاده کنندگان در نظرخواهی از آنها به گونه ای خاص وجود دارد. مثلاً، از طریق ضبط آدرس پست الکترونیکی استفاده کننده ها می توان با آنها تماس داشت و نظر آنها را از نحوه ارزیابی خدمات میز مرجع مجازی جویا شد. همچنین می توان از استفاده کنندگان خواست فرم اطلاعات پایه مرجع را روی صفحه وب پر کنند. شاید امکان جمع آوری اطلاعات کافی و جزئی تر از استفاده کنندگان میز مرجع مجازی وجود داشته باشد. اما مسئله به خطر افتادن حریم خصوصی کاربر باید مورد توجه قرار گیرد. مورد دیگر این است که این ارزیابی در مقایسه با چه چیزهایی صورت می گیرد. اگر قرار است مقایسه با اهداف و برنامه های مشخص شده برای خدمات باشد، باید دید اهداف پیش بینی شده تا چه حد واقع گرایانه بوده اند؟ همچنین توجه به این نکته ضروری است که مقایسه میز مرجع مجازی با میز مرجع سنتی نادرست است. در واقع این دو آنقدر متفاوت هستند که به نوعی مکمل یکدیگر تلقی شوند.

## عیبها و مزیت های میز مرجع

در یک جمع بندی کلی می توان مزیت ها و عیبهای ارائه خدمات مرجع پیوسته را به موارد زیر خلاصه کرد:

**الف) مزیتها:** میزهای مرجع مجازی بایستی هستند برای استفاده جدید از فناوری برای گسترش و بهبود خدمات مرجع کتابخانه.

در وقت و هزینه استفاده کنندگان برای آمدن به کتابخانه و منظر ماندن در صفوف شلوغ میز مرجع صرفه جویی می شود (این گونه خدمات معمولاً به صورت شبانه روزی در اختیار کاربران است). این خدمات برای کارکنان و دانشجویانی که در سفرهای تحقیقاتی و پروژه های پژوهشی هستند بسیار سودمند است.

خدمات مرجع الکترونیکی ارزاتر از خدمات مرجع تلفنی است و چون پاسخها به صورت کتبی ارسال می شود، احتمال فراموش شدن آنها نسبت به پاسخهای شفاهی در مصاحبه های تلفنی و رو در رو کمتر است.

خدمات مرجع الکترونیکی محل مناسبی برای ارسال پرسشهایی هستند که به دلایل مختلف ممکن است مراجعه کننده به صورت حضوری و یا تلفنی از بیان آنها شرم داشته باشد.

این نوع خدمات بخصوص از طریق پست الکترونیکی برای استفاده افراد با مشکلات کلامی، شنیداری فیزیکی مناسب است.

با استفاده گسترده از خدمات مرجع الکترونیکی، میز مرجع سنتی نیز مراجعان کمتری خواهد داشت و رسیدگی به پرسشها با تأمل بیشتر صورت خواهد گرفت.

کتابدار مرجع مجازی می تواند بر روی پرسشها تأمل و تعمق بیشتری به کار گیرد زیرا مجبور نیست به صورت آنی پاسخ مراجعه کننده را رو در رو بدهد.

**ب) عیبها:** گروهی از استفاده کنندگان دسترسی محدودی به خدمات پست الکترونیکی دارند (هرچند با گذشت زمان این مشکل کم رنگتر خواهد شد).

گاهی مشکلاتی بر اثر نبود تطابق لازم بین نرم افزار پست الکترونیکی و خروجیهای مورد نیاز پیش خواهد آمد.

گاهی اوقات پست الکترونیکی امنیت فاقد امنیت لازم می باشد زیرا در مواردی توسط دیگران در بزرگراه اطلاعاتی خوانده می شود.

در صورت روشن نبودن پرسش، برای انجام مصاحبه مرجع به رد و بدل شدن چندین پست الکترونیکی بین کاربر و کتابدار مرجع احتیاج است.

در نهایت باید به این مسئله توجه کرد که قبول و تکامل گسترده فناوری پیوسته به طور فزاینده ای گزینه های جدید خدمات کتابخانه - حتی کوچکترین آنها - را گسترش می دهد. دسترسی به اینترنت، دری را به سوی زنجیره ای وسیع از منابع باز می کند که شاید این مهم فقط با داشتن بزرگترین مجموعه مرجع ممکن باشد. مفهوم مجموعه مرجع به عنوان منبعی ساکن که استفاده کننده برای دریافت اطلاعات به آن مراجعه می کرد، کهنه شده است. استفاده از نوع قدیمی خدمات مرجع بر پایه میز مرجعی ایستا دیگر تنها گزینه در دنیای اطلاع رسانی امروز نیست و ما در میان جریانی از پیشرفت غیر قابل تصور قرار گرفته ایم که به ناچار باید با آن به پیش رویم. پس لازم است هر روز به فردایی متفاوت بیندیشیم.

## منابع

Boyer, Joshua. Virtual reference at the NCSU libraries: The First one hundred days. No dated. Viewed at Jan 2002. <http://www.Lita.or5g/ital/2003boyer.html>

Ciccone, Karen. Virtual reference, today and tomorrow. No dated. Viewed at Jan 2002. <http://www.lita.org/ota:/2003editoril.html>

Internet public library. Home page. No dated. Voewed Jan 2002. <http://www.ipl.org>

McClennen, Michael. Roles in digital reference. No dated. Viewed Jan 2002. <http://www.lita.org/ital/2003meelennan.html/>

Rocchi, Barbara. The Virtualreference desk: how does it work? dated 15 Nov. 2001. Viewed Jan 2002. <http://www.libraryunisa.edu.au/papers/vrdsk.html>

Sloan, Bernie. Electronic reference services. Reference & user services quarterly (Fall 1998): 71-77 **Online accessed from INFOTRAC**. Gale Group. Jan 2002

Zumalt, Hoseph R. The internet and reference services. Reference & user servicesquarterly (Win. 1998): 161-165 **Online accessed from INFOTRAC**. Gale Group. Jan 2002