

## ارائه خدمات مرجع در محیط الکترونیک

علی حمیدی<sup>۱</sup>

### چکیده

اطلاعات و، به تبع آن، نیازهای اطلاعاتی، با سرعتی فزاینده در حال افزایش اند. در این میان، بسیاری از کاربران به علل مختلف قادر به درک نیاز اطلاعاتی خود نیستند، بنابراین، روشی مورد نیاز است تا بتوان به کمک آن اطلاعات موجود را در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران به کار گرفت. در کتابخانه‌های سنتی، این مشکل به کمک مصاحبه مرجع و ارائه خدمات مرجع حل شده است، از آنجا که در محیط الکترونیک نیز نیاز به خدماتی مشابه خدمات مرجع سنتی وجود دارد، لازم است بادر نظر گرفتن مقتضیات خاص محیط الکترونیک و امکاناتی که این محیط در اختیار ما می‌گذارد، خدمات مناسبی در این کتابخانه‌ها ارائه شود. در این مقاله با مطرح ساختن خدمات مرجع سنتی، انواع روش‌های ارائه خدمات مرجع در محیط الکترونیک مورد بحث قرار می‌گیرد.

### کلیدواژه‌ها

خدمات مرجع، محیط الکترونیک، کتابخانه‌های سنتی، مصاحبه مرجع

### مقدمه

و از آنجا که کتابخانه‌ها نیز در تبادل دانش نقشی واسطه‌ای دارند، ظهور اینترنت این تصور را ایجاد کرد که کتابخانه‌ها کنار خواهند رفت؛ اما مرور زمان نشان داد که این تصور تنها از عدم درک صحیح موقعیت و کارکرد کتابخانه‌ها نشأت گرفته است (۵).

با وجود اینکه در حال حاضر وب به‌عنوان عمده‌ترین بخش مورد استفاده اینترنت مطرح است؛ تنها ۴۲ درصد از آن تحت پوشش

گسترش سریع و خارق‌العاده اینترنت در سال‌های اخیر، تغییرات عمده‌ای در روش‌های جمع‌آوری اطلاعات و تحصیل دانش به وجود آورده است. توسعه اینترنت چنان است که پیش‌بینی می‌شود تعداد کاربران آن سالانه تا ۲۵ درصد افزایش یابد. در این میان، با توجه به اینکه اینترنت باعث حذف واسطه‌ها، در اکثر زمینه‌ها، و در نتیجه تسریع مبادلات شده است؛

۱. دانشجوی دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز aa113516@yahoo.com

موتورهای جست‌وجو، که گزینه اصلی بازیابی در وب هستند، قرار دارد (۷:۴). بنابراین می‌توان علت عدم توفیق اینترنت در محو کتابخانه‌ها را این نکته دانست که کاربران اینترنت نمی‌توانند اطلاعات مورد نیاز خود را به صورت مطلوب از آن دریافت کنند. از سوی دیگر، نامشخص بودن تفاوت منابع معتبر و آنچه توسط عامه مردم نوشته می‌شود و در وب قرار می‌گیرد، که به دلیل کنترل ناپذیری وب است، کاربران را در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز دچار مشکل می‌کند.

بنابراینچه تاکنون بیان شد، با این مسئله مواجهیم که در حال حاضر با وجود آنکه فناوری‌های به ظاهر مناسبی برای انتقال دانش در اختیار داریم، نمی‌توانیم از آن به نحو شایسته بهره‌گیری کنیم، پس راه حلی لازم است تا براساس آن مشکل فوق بر طرف شود.

نگاهی به تاریخ کتابخانه‌ها نشان می‌دهد که در گذشته به دنبال بروز چنین مشکلی، یعنی افزایش حجم اطلاعات تولید شده و رسیده به کتابخانه، کتابخانه‌ها کوشیدند با کمک روش‌های رده‌بندی، اطلاعات را - عموماً براساس موضوع - دسته‌بندی کنند. با این وجود تنها رده‌بندی راهگشای این مشکل نبود؛ چرا که بسیاری از مراجعان کتابخانه‌ها دانش و آگاهی لازم برای استفاده از منابع موجود در کتابخانه‌ها نداشتند، و از سوی دیگر، ممکن بود برای هر مراجعه‌کننده سؤالی پیش بیاید که باعث شود نتواند به خوبی از کتابخانه و منابع موجود در آن استفاده کند. بنابراین، در کتابخانه‌ها افرادی به‌کارگرفته شدند تا پاسخگوی سؤالات مختلف مراجعه‌کنندگان (از سؤالات جهت‌یابی تا مسائل پیچیده پژوهشی) باشند که به این خدمات، خدمات مرجع و به ارائه‌دهندگان آن کتابداران مرجع گفته می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با توجه

به پیچیدگی‌های موجود در رده‌بندی منابع اینترنتی (حداقل در این زمان)، اگر بتوانیم خدماتی مشابه خدمات مرجع در محیط اینترنت ایجاد کنیم، شاید بتوان گوشه‌ای از مشکلات کاربران اینترنت را در برآوردن نیازهای اطلاعاتی مرتفع کرد. به بیان دیگر، به نظر می‌رسد راه حل مشکل کاربران اینترنت، در کمک‌های انسانی‌ای مستتر است که حاوی پاسخ‌های سریع، شخصی، و سهل‌الوصول و رایگان باشد (۷:۴). یعنی اگر بخواهیم در صورت بروز مشکل در بازیابی اطلاعات در وب راه حلی در اختیار داشته باشیم، باید خدمات انسانی‌ای فراهم کنیم که پاسخ‌های هوشمندانه‌تر از موتورهای جست‌وجو ارائه کنند.

با توجه به نکات فوق، به نظر می‌رسد بهترین گزینه برای ایجاد، هدایت، و مدیریت این جریان، کتابخانه‌ها هستند که در ارائه خدمات مرجع به افراد تجربه‌ای طولانی دارند. از سوی دیگر، از این طریق کتابداران می‌توانند علاوه بر حل مشکلات کاربران در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان، جایگاه حرفه‌ای خود را نیز در محیط الکترونیک تثبیت کنند.

حال باید دید کتابداران برای دستیابی به این هدف از چه امکاناتی می‌توانند کمک بگیرند. البته قبل از مشخص کردن این امکانات، باید خدمات مرجع و مسائل آن را بررسی کنیم.

### خدمات مرجع

در صورتی که فردی در شرایط خاصی با مشکلی مواجه شود، به‌گونه‌ای که این مشکل جلوی حرکت او را بگیرد و خود نیز نتواند به تنهایی آن را حل کند؛ لازم است فردی با دارا بودن دانش و آگاهی کافی و آشنایی با منابع مختلف و نحوه بازیابی اطلاعات در آنها به

کمک وی بشتابد و با ارائه خدماتی، وی را در خروج از این مخمصه یاری کند. خدماتی که به شکل فوق ارائه می‌شوند، خدمات مرجع هستند. تا اینجا کار مرجع و ارائه خدمات مرجع چندان دشوار نمی‌نماید و تنها آشنایی با منابع و نحوه بازیابی در آنها برای ارائه این خدمات، کافی به نظر می‌رسد. اما آنچه باعث پیچیدگی کار مرجع می‌شود، این واقعیت است که گاهی فرد سؤال کننده، خود دقیقاً نمی‌داند چه می‌خواهد. این امر که ناشی از کمبود دانش موضوعی فرد و ناآشنایی با کتابخانه و نوع و سطح خدمات آن است، بی‌سوادی اطلاعاتی تعبیر می‌شود. در کتابخانه‌های سنتی، برای رفع این مشکل، تلاش شده با ایجاد فنونی به نام مصاحبه مرجع، ضمن وادار کردن مراجعه‌کننده به بیان نیاز اطلاعاتی خود به‌طور صحیح، تمهیداتی اندیشیده شود تا بی‌سوادی اطلاعاتی وی نیز به نحوی از میان برداشته شود. بنابراین نقش دیگری که کتابدار مرجع باید ایفا کند، آموزش است. البته نباید تصور کرد که این مسئله به تازگی مطرح شده است؛ چرا که از مدت‌ها قبل ایفای نقش آموزشی از مهم‌ترین وظایف کتابداران مرجع محسوب می‌شد و بخش اعظمی از وقت آنها را به خود اختصاص می‌داد؛ به‌طوری که محققانی مثل ناردی، کتابداران را "اطلاع‌درمانگرانی" می‌دانند که مسائل را تحلیل می‌کنند و پاسخ‌ها را می‌یابند (۷).

### تعریف مصاحبه مرجع

تاکنون تعاریف زیادی از مصاحبه مرجع ارائه شده است. یکی از این تعاریف به شرح زیر است: ارتباطی که میان مراجعه‌کننده و کتابدار ایجاد می‌شود به گونه‌ای که کتابدار می‌کوشد با درک نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده، در پاسخگویی

به این نیاز به وی کمک کند. نگاهی به تعریف فوق نشان می‌دهد که سه عنصر "مراجعه‌کننده"، "کتابدار"، و "نیاز اطلاعاتی" مورد تأکید قرار دارند. بنابراین در هر روشی که برای ایجاد خدمات مرجع در محیط الکترونیک ارائه می‌شود، باید این عناصر لحاظ شوند و در برنامه‌ریزی‌ها مورد توجه قرار گیرند. به‌علاوه، باید توجه داشت که هدف از ارائه خدمات مرجع، تنها پاسخ به سؤال مطرح شده نیست، بلکه علاوه بر آن، ایجاد توان تفکر انتقادی و ارزیابی منابع اطلاعاتی برای از میان برداشتن بی‌سوادی اطلاعاتی را نیز در بر می‌گیرد. پس، روشی نظام‌مند مورد نیاز است تا متخصص اطلاعات مطمئن شود که مناسب‌ترین و صحیح‌ترین اطلاعات را برای کمک به کاربران در پاسخ به سؤالاتشان ارائه داده است (۳).

### مصاحبه سنتی مرجع

از آنچه تاکنون بیان شد چنین برمی‌آید که مصاحبه مرجع در دو حوزه سنتی و الکترونیک وجوه مشترک زیادی با هم دارند. بنابراین، از آنجا که این امر در محیط سنتی مطرح شده است و نظریات موجود نیز در این حوزه به محیط سنتی برمی‌گردد، لازم است ابتدا خلاصه‌ای از مصاحبه مرجع در محیط سنتی را مطرح کنیم و از این طریق به نکات و نظریات مطرح در محیط الکترونیک برسیم.

به اعتقاد نظریه‌پردازان این حوزه، هدف اصلی از مصاحبه مرجع سنتی، تبیین نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده و قادر ساختن کتابدار به یافتن اطلاعاتی است تا با استفاده از آنها بتواند به نحو مطلوب به رفع نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده کمک کند. همان‌گونه که قبلاً هم بیان شد، به دلیل اینکه گاهی، مراجعه‌کننده

به علت بی سوادى اطلاعاتى، قادر به بیان صحیح و روشن نیاز اطلاعاتى خود نیست، لازم است مصاحبه مرجع صورت پذیرد تا از طریق پرسش کردن خلأهاى موجود در دانش مراجعه کننده، بیان سؤال به درستی ممکن شود. در مصاحبه مرجع مواردی مطرح می شود که کتابدار مرجع جهت پاسخگویی صحیح و کامل به سؤال مراجعه کننده به آنها نیاز دارد. کتز<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) در توصیف اطلاعات ضروری که کتابدار مرجع برای پاسخگویی به سؤالات پیچیده و چندوجهی لازم دارد، موارد زیر را بر می شمارد:

۱. نوع اطلاعات، یعنی اطلاعات باید به کدام شکل (تعریف، عکس، تاریخچه، و مانند آن) یافته شود؛

۲. مقدار اطلاعات. حجم اطلاعات مورد نیاز مراجعه کننده و نیز میزان اطلاعاتی که در حوزه مورد سؤال در اختیار دارد؛

۳. کاربرد. کاربرد اطلاعات یافته شده برای مراجعه کننده، مانند پاسخ به یک سؤال مرجع جهت یابی، شروع یک پژوهش، و مانند آن؛

۴. سطح مطالب بازیابی شده. این مورد را سطح آگاهی و دانش فرد مشخص می کند و طی آن ابتدایی یا پیشرفته بودن مطالب با توجه به مخاطب تعیین می شود؛

۵. میزان زمان لازم برای یافتن اطلاعات؛ و

۶. سطح روزآمد بودن اطلاعات (۱).

علاوه بر کتز، تیلور<sup>۳</sup> نیز در سال ۱۹۶۸ برای تضمین توان پاسخگویی کتابدار به نیاز اطلاعاتی مراجعه کننده پنج مورد را لازم می داند که عبارتند از:

۱. مشخص کردن موضوع؛

۲. انگیزه سؤال: سؤال کنندگان معمولاً نمی توانند بگویند چه می خواهند، ولی همیشه می توانند بیان کنند که چرا به این اطلاعات نیاز دارند؛

۳. ویژگی های شخصیتی سؤال کننده؛

۴. میزان توان کاربر در یافتن اطلاعات در کتابخانه؛ و

۵. پاسخ های احتمالی (۱).

با این مقدمه راجع به نظریات مطرح شده در زمینه مرجع، باید دید که در حال حاضر چه راهبردی برای پاسخگویی به سؤالات در محیط الکترونیک وجود دارد؛ البته ناگفته پیداست از آنجا که این راهبرد بر پایه نظریات مطرح در محیط سنتی بنا شده است، مشترکات زیادی با نظریات بیان شده خواهد داشت.

### شش مهارت اساسی<sup>۴</sup>

مهم ترین بحثی که تاکنون در محیط مرجع الکترونیک مطرح شده و تمامی جنبه های خدمات مرجع سنتی را در بر می گیرد، شش مهارت اساسی است. در این رابطه، کازوویتز<sup>۵</sup> بیان می دارد که در سال ۱۹۹۰، آیزنبرگ و برکوویتز<sup>۶</sup> شش مهارت اطلاع یابی را مطرح کرده اند که راهبردی نظام مند برای حل مسائل اطلاعاتی است (۲). در ادامه به تشریح این شش مهارت می پردازیم.

۱. تعریف<sup>۷</sup>. یعنی شناسایی سؤال با توجه به پیام و نیز ویژگی های کاربر برای تعیین پاسخ مناسب، در این مرحله با دو بخش زیر سرو کار داریم:

الف. شناسایی سؤال و ویژگی های کاربر: پیامها باید تحلیل شوند تا سؤال مشخص شود و این کار بدون توجه به ویژگی های خاص هر فرد امکان پذیر نخواهد بود. بنابراین باید مشخصات

2. Katz

3. Taylor

4. Big 6 Skills

5. Kasowiz

6. Eisenberg & Berkowiz

7. Task Definition

چرا منابع خاصی جواب مناسب‌تری ارائه می‌دهند. این کار به کاربر کمک می‌کند در آینده بهتر بتواند تشخیص دهد که چه منابعی برای حل مشکل اطلاعاتی وی کارایی بیشتری دارد.

### ۳. مکان‌یابی و دسترسی<sup>۹</sup>. توصیف تصمیماتی

که در این مرحله اتخاذ می‌شود به کاربر کمک می‌کند در حل مسائل مشابه دچار مشکل نشود. این امر که می‌تواند در پاسخ‌یابی از تمامی منابع اطلاعاتی مطرح باشد شامل اجزایی است که عبارتند از: الف) مسیر اطلاعات<sup>۱۰</sup>. یعنی توصیف گام‌های برداشته شده برای یافتن اطلاعات، مثلاً اگر از موتور جست‌وجو برای یافتن اطلاعات استفاده شده است، آدرس موتور جست‌وجو، کلمات مورد استفاده، و بخشی از مدرک که حاوی پاسخ است باید ذکر شود؛ ب) توصیف منبع<sup>۱۱</sup>. یعنی مبدأ اطلاعات، محتوا، دلیل انتخاب، و جنبه‌های خاص؛ و ج) اطلاعات مدخل<sup>۱۲</sup>. منظور همان اطلاعات کتابشناختی است؛ و

### ۴. استفاده از اطلاعات<sup>۱۳</sup>. پس از ارائه پاسخ

می‌توان راه‌های مختلف استفاده از اطلاعات موجود در منابع ارائه شده را اعم از کپی کردن و چسباندن<sup>۱۴</sup>، یادداشت‌برداری، چاپ، مشخص کردن عبارات خاص، و مانند آن را به کاربر خاطر نشان کرد. بعد از تمامی موارد فوق، یادآوری به کاربر برای ارائه استناد نیز مهم است.

### ۵. ترکیب<sup>۱۵</sup>. در این گام، متخصص اطلاع‌رسانی،

اطلاعات را در جهت ارائه پاسخ مناسب به کاربر،

کاربر اعم از سن، سطح تحصیلات، سطح دانش موضوعی، و مانند آن مشخص شود. در کتابخانه‌های سنتی از مصاحبه مرجع برای یافتن این اطلاعات استفاده می‌شود. در این گفت‌وگوهای هدایت شده به کاربران کمک می‌شود نیاز اطلاعاتی خود را اخص کنند و کتابداران از خصوصیات مراجعان آگاه می‌شوند. در این حالت، با شناسایی یک مشکل خاص، کتابدار با توجه به ویژگی‌های خاص هر کاربر، وی را به منابع مناسب ارجاع و یا پاسخی به او ارائه می‌دهد. در محیط الکترونیک نیز شرایط مشابهی حاکم است؛ با این تفاوت که ارتباط مستقیم میان کتابدار و کاربر از میان برداشته شده است؛ پس باید زمان بیشتری را به دریافت اطلاعات ضروری اختصاص داد.

ب. تعیین نوع پاسخ: پس از خاتمه مرحله تحلیل و به دست آوردن پیش زمینه کافی درباره کاربر، به مرحله تصمیم‌گیری در مورد نوع پاسخ مناسب می‌رسیم. نوع پاسخ می‌تواند ارجاع به یک منبع (کتاب، مجله، روزنامه، و URL)، ارائه یک پاسخ واقعی، یک نظریه کارشناسی، و یا ترکیبی از تمامی موارد فوق باشد. در این میان تعیین عمق مناسب نیز مطرح است.

### ۲. راهبردهای اطلاع‌یابی<sup>۸</sup>. بعد از کمک به

کاربر در خاص کردن سؤال خود، متخصص اطلاعات می‌تواند کاربر را به منابع اطلاعاتی هدایت کند که این امر به دانش فردی متخصص اطلاعات و منابع موجود مربوط می‌شود. در این مرحله بهتر است برای کاربر مشخص شود که

8. Information seeking strategies

9. Location and access

10. Information path

11. Description of source

12. Citation information

13. Use of information

14. Copy & paste

15. Synthesis

سازماندهی و با روشی مناسب ارائه می‌دهد. عناصر مطرح در پاسخ عبارتند از: الف) محتوای صحیح و کامل. لازم است شمول تمامی اجزای مطرح در سؤال مد نظر قرار گیرد؛ ب) هدایت آموزشی. تمامی پاسخ‌های مرجع می‌توانند شامل دستورالعمل‌ها و توصیه‌هایی برای استفاده از اطلاعات برای حل مسائل اطلاعاتی جاری و آتی باشند؛ و ج) ارائه. زبان روشن، املا و دستور صحیح، دسترس‌پذیر بودن، سهولت استفاده، و مناسبت با سن کاربر باید لحاظ شود.

۶. ارزیابی<sup>۱۶</sup>. بررسی پاسخ از نظر صحت، استنادها، دستور زبان، املا، تناسب با خصوصیات کاربر، و وضوح.

### فناوری‌های قابل استفاده در ارائه خدمات مرجع الکترونیک

پس از بیان مقدمه‌ای که به مسائل مربوط به عناصر مطرح در مصاحبه مرجع الکترونیک مربوط می‌شد، باید دید چه فناوری‌هایی در دسترس قرار دارد تا بتوان از آنها بیشترین بهره‌وری را برای مصاحبه مرجع انتظار داشت. با بررسی تحقیقات مختلف و طرح‌های آزمایشی که در کتابخانه‌های مختلف در سراسر جهان به اجرا در آمده‌اند مشخص می‌شود که برای ارائه خدمات مرجع الکترونیک دو روش عمده وجود دارد:

الف. مرجع همزمان<sup>۱۷</sup>. در این روش وقتی کاربر سؤال خود را مطرح می‌سازد، در همان زمان کتابدار مرجع سؤال را مشاهده می‌کند و می‌تواند ضمن کاهش ابهامات سؤال با پرسیدن سؤالات

دیگر، اقدام به پاسخگویی کند. فناوری عمده مورد استفاده در این روش "چت"<sup>۱۸</sup> است. در این روش کاربری که با نیاز اطلاعاتی مواجه شده است، با کتابدار که پشت ایستگاه کاری آماده است، تماس می‌گیرد و با یک سلسله سؤال و جواب، نیاز اطلاعاتی تبیین می‌شود و کاربر می‌تواند پاسخ سؤال خود را بگیرد. به علاوه از چت صوتی هم می‌توان در این روش استفاده کرد.

اما نقاط ضعفی که این روش دارد عبارتند از: - نیاز حضور دائمی کتابدار؛ و - صرف زمان زیاد برای تایپ کلیه مطالب.

Net Meeting و نرم‌افزاهای مشابه آن فناوری دیگری است که در خدمات مرجع همزمان به کار می‌رود. این نرم‌افزار کامپیوتر کاربر را تحت نظارت و کنترل کتابدار قرار می‌دهد و کتابدار می‌تواند ضمن آموزش استفاده از منابع مختلف، راهبردهای جست‌وجوی اطلاعات را نیز به وی آموزش دهد. نقطه ضعف این روش نیز زمان‌بر بودن و تک نفره بودن آن است.

ب. مرجع ناهمزمان<sup>۱۹</sup>. در این روش، بین طرح سؤال از سوی کاربر و ارائه پاسخ از سوی کتابدار فاصله زمانی وجود دارد. یعنی کتابدار مجبور نیست تمام مدت آماده گرفتن سؤالات کاربران باشد؛ اما نقطه ضعف موجود، این است که امکان تبیین پرسش به راحتی میسر نیست و امکان از دست رفتن سررشته سؤال و جواب از دست کاربر و کتابدار وجود دارد.

تحقیقات مختلف و تجارب عملی صورت گرفته در کتابخانه‌های مختلف سراسر جهان نشان داده‌اند که ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیک، مطرح‌ترین و مناسب‌ترین

16. Evaluation

17. Synchronous

18. Chat

19. Asynchronous



روشی است که در اکثر موارد با موفقیت همراه بوده است. از سوی دیگر هزینه ناچیز این روش باعث اقبال بیشتر کتابخانه‌ها و نیز کاربران شده است. بنابراین در ادامه به بحث ارائه خدمات مرجع الکترونیک از طریق پست الکترونیک و مسائل مطرح در آن خواهیم پرداخت.

### ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیک

ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیک، قدیمی‌ترین روشی است که برای ارائه خدمات مرجع الکترونیک از سال ۱۹۹۰ مورد استفاده قرار گرفته است (۶). به طور کلی می‌توانیم این دسته خدمات را به ۳ گروه تقسیم‌بندی کنیم:

۱. پست الکترونیکی ساده. در این روش که ابتدایی‌ترین طریقه ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیک است پیوندی در سایت اصلی کتابخانه یا مؤسسه‌ای که می‌خواهد خدمات مرجع ارائه دهد، قرار داده می‌شود که با انتخاب آن، یک صفحه ساده پست الکترونیک باز می‌شود و کاربر می‌تواند نیاز اطلاعاتی خود را در آن صفحه وارد کند. این روش از سادگی و سهولت زیادی برخوردار است ولی در عین حال مشکلاتی را نیز در بر دارد.

همان‌طور که قبلاً هم اشاره شد، در ارائه خدمات مرجع از این طریق، کاربرانی که نیاز اطلاعاتی خود و سطح خدمات کتابخانه را به درستی نمی‌شناسند، دچار مشکل می‌شوند. البته بیان شده که چون در این روش امکان تماس مجدد با کاربر از طریق پست الکترونیکی وجود دارد، این مشکل را می‌توان رفع کرد. تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته و در این میان آبلز<sup>۲۰</sup> به این نتیجه رسیده است که برای ارائه

خدمات از این روش، حداقل سه پیام باید رد و بدل شود. پیام اول حاوی سؤال کاربر است، پیام دوم، برداشت کتابدار از سؤال را به کاربر ارائه می‌دهد، و پیام سوم نظر مثبت کاربر و تغییرات احتمالی را به کتابدار مرجع باز می‌گرداند. آبلز بیان می‌دارد در صورتی که با این سه پیام نیاز اطلاعاتی روشن نشود، حداقل دو پیام دیگر مورد نیاز است که به این ترتیب، تعداد پیام‌ها به پنج مورد می‌رسد، ولی بیشتر از پنج مورد را توصیه نمی‌کند و پیشنهاد می‌کند در صورتی که تعداد پیام‌ها بیش از پنج مورد باشد بهتر است، روشی دیگر جایگزین پست الکترونیکی شود (۱).

با توجه به موارد مطرح شده، در این روش زمان زیادی صرف درک نیاز اطلاعاتی کاربر می‌شود. صرف این زمان گاهی باعث می‌شود کاربر نیاز اطلاعاتی را از دست بدهد و یا نیاز وی مبدل به مسئله دیگری شود. از سوی دیگر طی این زمان باعث می‌شود هم کتابدار و هم کاربر از مورد سؤال دور شوند و در واقع می‌توان گفت که زنجیره پاسخ به سؤال در این روش و تحت این شرایط قطع می‌شود. بنابراین روشی مورد نیاز است که به طریقی تعداد پیام‌ها را کاهش دهد و از این طریق با صرفه‌جویی در زمان صرف شده برای یک سؤال، مشکلات فوق را از میان بردارد.

۲. فرم ساده<sup>۲۱</sup>. در این روش، فرم (=برگه)هایی طراحی می‌شوند که حاوی تعدادی جعبه پرس‌وجو<sup>۲۲</sup> هستند و کاربر می‌تواند با انتخاب پیوند مربوط به خدمات مرجع، سؤال یا نیاز اطلاعاتی خود را در این فرم‌ها وارد کند. از آنجا که این فرم‌ها از سؤالات بسته تشکیل می‌شوند،

20. Ables  
21. Simple form

22. Query box

کاربر را بیشتر می‌توان کنترل و هدایت کرد. اما از سوی دیگر، محدود بودن تعداد گزینه‌ها باعث می‌شود اطلاعات جامع و کاملی که برای پاسخگویی به سؤال مرجع لازم است در اختیار کتابدار قرار نگیرد.

۳. فرم پیچیده<sup>۲۳</sup>. با توجه به کاستی‌هایی که فرم ساده در بیان نیازهای اطلاعاتی کاربر دارد، تلاش‌هایی صورت گرفت تا فرم‌های کامل‌تری طراحی شود. پس، با توجه به تجربیاتی که کتابخانه‌ها در امور مرجع داشتند، اصول مصاحبه مرجع مورد توجه قرار گرفت و تلاش شد در طراحی فرم‌های پیچیده ضمن رعایت اصول مصاحبه مرجع، تمهیداتی اندیشیده شود تا در کمترین زمان ممکن، کامل‌ترین اطلاعات مورد نیاز کتابدار مرجع برای پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی کاربر در اختیار وی قرار گیرد. یکی از بهترین تلاش‌های صورت گرفته در این زمینه رامی‌توان "مدل سه وجهی پاسخگویی به سؤالات مرجع" دانست.

مدل سه وجهی<sup>۲۴</sup> پاسخگویی به سؤالات مرجع در این مدل برای یافتن اطلاعاتی که برای پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی کاربر لازم است، سه عامل زیر مطرح است:

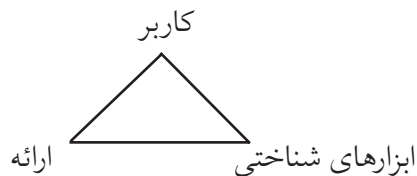
۱. سواد اطلاعاتی کاربر. توانایی کاربر در یافتن خدمات مرجع وب پایه<sup>۲۵</sup> و تشخیص ربط منابع با نیاز اطلاعاتی و در نهایت توان وی برای فرمول‌بندی نیاز اطلاعاتی خود به صورت روشن و دقیق، به نحوی که اطلاعات ضروری را در سؤال خود، مطرح کند.
۲. نیاز اطلاعاتی. سؤالی است که کاربر مطرح

می‌کند؛ و

۳. فرم سؤال مرجع. روشی که خدمت مرجع از طریق آن توسط کتابخانه به کاربران ارائه می‌شود.

این سه بخش، مشابه مسائل مطرح در مصاحبه سنتی مرجع هستند که در این حالت، فرم سؤال مرجع، جای واسطه (کتابدار) را گرفته است. بنابراین می‌توان انتظار داشت آنچه که به عنوان مسائل مؤثر در مدل سه وجهی مطرح می‌شود، همان مسائلی باشد که در مصاحبه سنتی مرجع نیز مطرح بوده است.

نگاهی به نمودار زیر نشان می‌دهد که با اختصاص هر یک از زوایای مثلث، به یکی از عناصر سه گانه مطرح در مدل سه وجهی، هر یک از اضلاع نیز به موردی مربوط می‌شود. این موارد عبارتند از: کاربر<sup>۲۶</sup>، ارائه<sup>۲۷</sup>، و ابزارهای شناختی<sup>۲۸</sup>.



هریک از موارد فوق، شرایط و ویژگی‌هایی را برای طراحی فرم پیچیده مشخص می‌کند که با در نظر گرفتن تمامی آنها، می‌توان فرم مناسبی را طراحی کرد و در اختیار کاربران قرار داد.

### ابزارهای شناختی

در خدمات مرجع الکترونیک نیز با وجود آنکه مکتوب کردن باعث می‌شود کاربر وادار به تفکر بیشتری شود، باز هم کاربران از نیاز

23. Complicated form

24. Triangular model

25. Web based

26. Patron

27. Presentation

28. Cognitive tools



اطلاعاتی خود مطمئن نیستند. پس کتابدار باید به عنوان رابط عمل کند تا کاربر در جریان شناختی خود بتواند فرمول بندی صحیحی برای نیاز اطلاعاتی خود انجام دهد. در مصاحبه سنتی مرجع این کار با استفاده از فنون مختلف و متفاوت مصاحبه انجام می گیرد که علاوه بر وادار شدن کاربر به تفکر راجع به سؤال خود، برای واسطه، اطلاعات مهمی درباره چگونگی پاسخگویی به سؤال ارائه می دهد.

آبلز دریافت که مصاحبه مرجع از طریق پست الکترونیکی زمانی موفق خواهد بود که ساختار بیابد و به شکلی منطقی ارائه شود. از آنجا که ساختار خدمات مرجع بر طرز تفکر کاربر در شناخت نیاز اطلاعاتی خود و اطلاعاتی که کتابدار از کاربر دریافت می کند تأثیر می گذارد؛ پس باید فرد در نظر بگیرد که چگونه خدمات مرجع را ساختار بندی کند و چگونه کاربر را وادار کند راجع به نیاز خود فکر کند. این کار از طریق مطرح ساختن چند سؤال ممکن است. این سؤالات که می توانند شامل سؤالات باز، بسته، و نیمه باز باشند - چون ممکن است شخصی به نظر بیایند - برای داشتن بهترین عملکرد بهتر است همراه با توضیحات و مثالهایی از دلیل طرح آنها همراه شود تا کاربر بتواند این مثالها را به سؤال خود ربط دهد و از این طریق سؤال خود را به نحو صحیح فرمول بندی کند.

به کارگیری عناصر فوق را می توان در برگیری ابزارهای شناختی محسوب کرد که شامل بیان نیاز اطلاعاتی است و خود خدمت را تحت تأثیر قرار می دهد. این عناصر علاوه بر کمک به کاربر در درک بهتر نیاز خود، به کتابدار نیز کمک می کنند و اطلاعات ارزشمندی را در اختیار وی قرار می دهند تا بتواند به صورت رضایت بخش اقدام به پاسخگویی نماید.

### مسائل مربوط به کاربر

اگر کاربر در استفاده از بخش مرجع تجربه قبلی نداشته باشد، نمی تواند دلیل و ضرورت نیاز کتابدار به اطلاعات اضافی را درک کند و اطلاعات صحیح نیز ارائه نخواهد داد.

از سوی دیگر، همان طور که مصاحبه سنتی مرجع به مهارت های کلامی ارتباط نیاز دارد، مصاحبه مرجع وب پایه نیز نیازمند برخی مهارت ها است که راهبری اینترنت، چت، توان استفاده از سایت وب، و درک چگونگی پر کردن فرم و فرستادن آن از آن جمله اند.

سطح تحصیلات کاربر بر سواد اطلاعاتی و نیاز اطلاعاتی او مؤثر است. وقتی سطح تحصیلات بالاتر باشد، اغلب کاربر درک بهتری از نیاز اطلاعاتی خود دارد و بهتر می تواند به نحو صحیح نیاز خود را فرمول بندی کند. بنابراین، این امر بر سواد اطلاعاتی او مؤثر واقع می شود و می تواند به راحتی درک کند که اطلاعات شخصی او، چه کاربردی برای کتابدار دارد و علاوه بر این، سطح بالاتر تحصیلی، دانش و درک بهتری از کتابخانه به کاربر می دهد.

### ارائه

فائق آمدن بر بی سواد اطلاعاتی کاربر باید از طریق [معرفی و] ارائه خدمت انجام شود. ابتدا باید کاربر بتواند خدمت را در صفحه اصلی سایت بیابد پس باید این خدمت به خوبی عنوان بندی یا توصیف شده باشد، طوری که کاربر به راحتی آن را بیابد. از سوی دیگر میان خدمت و صفحه اصلی نباید صفحات واسطه پی در پی وجود داشته باشد تا کاربر سردرگم شود.

### شرایط ارائه

معرفی خدمت یا ارائه آن باید حاوی نکات

زیر باشد:

- مقدمه مفصلی برای خدمت ارائه شده ؛
  - توصیفی از کسانی که قادر به استفاده از این خدمات هستند؛
  - انواع سؤالاتی که خدمت مورد نظر قادر به پاسخگویی به آنهاست؛
  - فاصله زمانی میان سؤال و جواب ؛
  - پاسخ دهنده ها ؛
  - چگونگی استفاده از خدمت ؛ و
  - اهمیت کمک کاربر به کتابدار و تبیین سؤالات.
- این اطلاعات به کاربر کمک می کند بفهمد آیا خدمت با نیاز اطلاعاتی او همخوانی دارد یا خیر، به علاوه از این طریق می تواند بفهمد که چه سؤالاتی را می تواند وارد کند. وجود مثال هایی از سؤالات قبلی به چگونگی فرمول بندی سؤالات کمک می کند. امکانات جایگزین نیز باید برای کاربر در نظر گرفته شود. قسمت شرایط ارائه به کاربر در پیدا کردن خدمات مرجع، ارزیابی توان پاسخگویی نیاز خود، و درک چرایی نیاز کتابدار به اطلاعات شخصی وی کمک می کند.

### جمع بندی نهایی

با توجه به آنچه بیان شد، می توان گفت که امکان ارائه خدمات مرجع الکترونیک با یاری گرفتن از تجربیات بدست آمده از خدمات مرجع سنتی وجود دارد و با توجه به شرایط حاکم بر اکثریت کتابخانه ها، به نظر می رسد ارائه این خدمات از طریق پست الکترونیکی منطقی و معقول باشد. از سوی دیگر در میان انواع روش های ارائه خدمات مرجع که با استفاده از پست الکترونیکی امکان پذیر است، استفاده از فرم های پیچیده می تواند بهترین روش باشد که با دقت در طراحی آنها، امکان ارائه خدمات مرجع الکترونیک میسر می شود.

### منابع

1. Ammentorp, Steen ; Hummelshoj, Marianne. "Ask a Librarian: Web-Based Reference Question Services( A Model for development)". 2001. [on-line]. Available: [http://www.bokis.is/iod2001/papers/ammentorp\\_paper.doc](http://www.bokis.is/iod2001/papers/ammentorp_paper.doc). [14 Mar.2004]
2. Kasowitz, Abbys. " Digital Reference Services". 1998.[on-line]. Available: <http://www.vrd.org/training/guide.html>. [14 Mar.2004]
3. Ibid. " Promoting Information Problem Solving in Digital Reference Responses". 1998.[on-line]. Available: <http://www.vrd.org/trainings/ips.shtml>. [14 Mar.2004]
4. Kresh, Diane Nester . "Offering High Quality Reference Service on the web: The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)" . *D-Lib Magazine*, Vol.6, No. 6 (2000): 7.[on-line]. Available: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh/.html>. [14 Mar. 2004].
5. Middleton, Michael. " Self Service: What is the function of the New Intermediary?".2000.[on-line]. Available: <http://conferences.alia.org.au/alia2000/Proceedings/Michael.middleton.html> .[14 Mar. 2004].
6. Philip, Brenda . "An Examination of the Past, Present and Future of Electronic Mail Reference Service".1997.[on-line]. Available: <http://hollghock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm>. [14 Mar.2004].
- 7.Scott,Sean Cunnison." process, practice and psychic stress at the reference desk". *OLA Quarterly*, Vol.10, No.2/3 (2004):19-23.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۳/۹/۳