

## همایش ویدئویی و خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی

### چکیده

اشرف نقی مهرطبائی<sup>۱</sup>

مرجع مجازی که همان خدمات مرجع از طریق همایش ویدئویی<sup>۲</sup> و پست الکترونیکی است، یکی از اصطلاحات رایج و جدید در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی است. فرایند مرجع از طریق پست الکترونیکی به سخت‌افزار و نرم‌افزار و تجهیزات ویژه نیاز دارد. این مقاله بر آن است تا درباره همایش ویدئویی و فرایند مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی و ویژگی‌های کتابداران کتابخانه‌های دیجیتال، همچنین قوانین حاکم بر جلسات همایش ویدئویی مطالبی را ارائه نماید و در آخر نیز به بررسی معایب و مزایای ویدئو کنفرانس می‌پردازد.

### کلیدواژه‌ها

خدمات مرجع، کلاس درس مجازی، کتابدار مرجع، همایش ویدئویی

### مقدمه

می‌کرد و پس از آنکه پیام فرستاده شد، در ایستگاه مرکزی اپک بررسی شده و به کاربر پاسخ داده می‌شد. از روش‌های دیگر، استفاده از فرم الکترونیک مخصوصی بود که به کاربر داده می‌شد و کاربر پس از پر کردن، برای دریافت پاسخ آن را ارسال می‌کرد. همچنین استفاده از تابلوی اعلانات<sup>۴</sup> بود که برای اولین بار در دانشگاه ویکتوریا رواج یافت. این نظام بانک اطلاعاتی، سؤال و پاسخ‌های گوناگون

همان‌طور که می‌دانید بخش مرجع از مهم‌ترین و اساسی‌ترین بخش‌های کتابخانه‌ها به شمار می‌آید و کتابخانه‌ها همواره سعی در برطرف کردن نیاز مراجعان در کمترین زمان و با بهترین کیفیت داشته‌اند. در گذشته ابزارهای مختلفی برای ارائه خدمات مرجع وجود داشته است از جمله استفاده از آپک<sup>۳</sup> که خدمات پست الکترونیکی مستقیماً به آن متصل می‌شد و کاربر برای دریافت پاسخ، سؤال خود را در قالب خاصی ارسال

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز تحقیقات مخابرات Tabaei@atrc.ac.ir

3. OPAC = Online Public Access Catalogues

4. BBS = Bulletin-Board System

۲. ویدئو کنفرانس

خصوصی و همچنین شبکه‌های دولتی فراهم شده است. در همایش از راه دور امکان ایجاد ارتباط میان بیش از دو نفر در یک مکالمه تلفنی فراهم می‌شود. این نوع همایش ممکن است یک همایش ویدئویی نیز باشد به نحوی که طرفین مکالمه بتوانند یکدیگر را ببینند و به طور رودررو با یکدیگر مذاکره کنند و به تبادل اطلاعات بپردازند. آنها می‌توانند هم‌زمان روی یک مدرک کار کنند (۱: ۱۲۱).

### پیکربندی سخت‌افزار

در سال‌های گذشته به علت گران بودن وسایل جنبی ایجاد همایش تصویری (دوربین کوچک، میکروفون، نظام صوتی و مانند آنها) که در قسمت بعد به آن اشاره می‌شود، استفاده از نظام همایش ویدئویی برای خدمات مرجع به فکر کسی خطور نمی‌کرد اما امروز با توجه به اینکه رایانه‌های امروزی، اغلب خود دارای کارت صوتی با کیفیت خوب و بلندگو هستند و همچنین در بازار سخت‌افزار دوربین‌های ارزان قیمت و میکروفون‌های ارزان قیمت هم یافت می‌شود، این امر بسیار ساده شده است و با توجه به مزایای آن که در قسمت‌های بعدی به آن اشاره می‌شود در ارائه خدمات مرجع بسیار مفید خواهد بود و در واقع به گونه‌ای ارتباط چهره به چهره را که در کتابخانه‌های سنتی میان کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده برقرار بود برقرار می‌کند اما در مورد به‌کارگیری سخت‌افزار موارد زیر را باید به‌خاطر سپرد.

همان‌طور که می‌دانید همایش ویدئویی پیوسته به ابزار و امکانات رایانه‌ای زیادی مانند (حافظه و دیسک سخت) نیاز دارد و راهنمای جانبی همایش ویدئویی نیز فهرستی از کمترین امکانات را برای شما مشخص می‌کند. پس از تهیه موارد یاد شده، سرعت پردازنده قرار دارد. بنابراین برای اینکه تصویر و صدای واضحی داشته باشید باید از پردازنده‌ای استفاده کنید که سرعتی بسیار بالاتر از نیاز ذکر شده در راهنما داشته باشد.

بهترین راه ممکن استفاده از شبکه محلی کتابخانه مربوطه است اما در این مقوله نیز اگر از مودم استفاده می‌شود باید سریع‌ترین مودم را برگزید و در صورتی که از آی.اس.پی<sup>۳</sup> استفاده می‌شود، شرکتی که برای کتابخانه خدمات اینترنت را فراهم می‌کند باید سریع‌ترین ارتباط ممکن را فراهم سازد. همان‌طور که می‌دانید ارسال



را بدون در نظر گرفتن کاربرد خاصی فراهم می‌کرد. راه دیگری که با توجه به استفاده از پست الکترونیکی طرح شد، استفاده از نظام‌های مبتنی بر وب است که در آن از زبان نشانه‌گذاری فرامتن وب<sup>۱</sup> استفاده می‌شود و صفحاتی را برای استفاده در کار مرجع طراحی می‌کنند. همایش تصویری، نظامی است که به تازگی برای ارائه خدمات مرجع استفاده می‌شود این نظام برخلاف پست الکترونیکی به کاربران این امکان را می‌دهد که از مسافت‌های دور همدیگر را مشاهده کنند و به‌طور هم‌زمان بتوانند با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. در واقع این نظام یک ارتباط رودررو در خدمات مرجع به وجود آورده است (۳: ۸۸).

این مقاله برآن است که تعریفی از همایش تصویری، تجهیزات و ابزار مورد نیاز آن و همچنین فرایند مرجع در این محیط و قوانین اساسی حاکم بر آن را ارائه نماید و چگونگی ارائه خدمات مرجع از طریق محیط ویدئو کنفرانس را شرح دهد و در آخر نیز مزیت‌ها و معایب این شیوه را برشمارد، همچنین به بررسی ویژگی‌های کتابداران در کتابخانه‌های رومی و مهارت‌های آنها برای ارائه خدمات مورد نیاز نیز اشاره خواهد شد.

همایش تلفنی از جنبه‌های مختلف جالب توجه است. این امکان از طریق بسیاری از نظام‌های مبادلات

1. HTML = HyperText Markup Language  
2. LAN= Local Area Network  
3. ISP

داده‌ها به حجم آنها و پهنای باند ارتباطی بستگی دارد و نیز به تراکم شبکه در زمان ارسال داده‌ها؛ لذا استفاده از بسته‌های نرم‌افزاری مبنی بر آی.اس.دی.ان که توسط استاندارد ITU H.320 اتحادیه بین‌المللی مخابرات پشتیبانی می‌شود و همچنین استفاده از استاندارد تراکم صوتی و ویدئویی که به برنامه‌های همایش ویدئویی گوناگون اجازه تبادل اطلاعات و گفتگو را می‌دهند باید مورد توجه قرار گیرد.

### انتخاب نرم‌افزار

در این مقوله باید به سازگاری نرم‌افزار موجود در کتابخانه با نرم‌افزار کاربران بخش مرجع اشاره شود به این معنا که همه کاربران بخش مرجع باید از همان نرم‌افزار موجود در بخش همایش ویدئویی استفاده کنند.

برخی از امکاناتی که بسته‌های نرم‌افزاری همایش ویدئویی ارائه می‌کنند به این شرح است:

**اشتراک در اسناد<sup>۱</sup> یا همکاری:** این امکان استاندارد است که در بسیاری از بسته‌های نرم‌افزاری همایش ویدئویی پیوسته موجود است و به سندی که بر روی رایانه قرار دارد امکان می‌دهد که به رایانه‌ای دیگر ارسال شود و سپس همه طرف‌های گفتگو بر روی آن کار کنند و در نهایت به رایانه مبدأ بازگردانده شود.

**انتقال فایل<sup>۲</sup>:** این امکان نیز در بسیاری از بسته‌های نرم‌افزاری همایش ویدئویی موجود است. در این حالت فایل‌ها از یک رایانه به رایانه دیگر انتقال می‌یابند. زیبایی این امر در آن است که انتقال فایل در زمینه انجام می‌شود و در نتیجه نیازی به توقف همایش نیست.

**گفتگوی هم‌زمان<sup>۳</sup>:** از دیگر امکانات بیشتر برنامه‌های همایش ویدئویی، گفتگوی مبتنی بر متن است که شما به وسیله آن در عین حال که با شخصی در همایش ویدئویی ارتباط دارید، می‌توانید از طریق پیام متنی با طرف ثالثی هم ارتباط برقرار کنید (۳۳:۶).

**تخته سفید<sup>۴</sup>:** این یکی دیگر از امکانات نسبتاً استاندارد است که کاربران توسط آن می‌توانند متون را اصلاح کنند و در نمودارها تغییراتی بدهند. آنها همچنین بدین وسیله می‌توانند اسناد را به‌طور مشترک ببینند و حتی

می‌توانند اطلاعیه‌ها و آگهی‌های خود را با توجه به موضوع مرتبط با بحث به صورت مکتوب در این بخش بنویسند و در نتیجه همگان از آن بهره‌جویند و در صورت نیاز می‌توان یادداشت‌هایی را در تخته سفید درج نمود و از طرف مخاطبان حاضر در جلسه پاسخ مورد نیاز را دریافت کرد (۳: ۹۲).

البته باید یادآور شد که بسته‌های نرم‌افزاری که از نظام یونیکس<sup>۵</sup> استفاده می‌کنند این قابلیت را دارند که از محیط‌های همایش ویدئویی چند قسمتی نیز به‌طور کامل پشتیبانی نمایند. لذا بسته‌های نرم‌افزاری که با این نظام نوشته شده‌اند برای محیط‌های همایش ویدئویی چند قسمتی از اهمیت خاصی برخوردارند.

### تجهیزات مورد نیاز برای اجرای همایش تصویری

**صوت:** مکالمه میان رایانه‌ها با استفاده از میکروفونی اجرا می‌شود که قابلیت نصب به رایانه را داشته باشد در طرف مقابل نیز کتابداران مجهز به بلندگوهایی برای شنیدن مطالب گوینده هستند. زمانی که شخص شروع به صحبت می‌کند، صدای طرف مقابل قطع می‌شود، بنابراین هر یک از شرکت‌کنندگان به تفاهم‌نامه پذیرش یک نفر در آن واحد می‌پیوندند.

**دوربین:** مکالمه‌های تصویری از طریق دوربین رنگی



1. ITU = International Telecommunication Union  
2. Document Sharing

3. File Transfer  
4. Real - Time Chat

5. White board

۶. Unix یک سیستم عامل چندمنظوره که در ۱۹۶۹ توسط دنیس ریچ وکن توناسون برای استفاده در مینی کامپیوترها ابداع گردید. یونیکس یک سیستم عامل قوی است و چون به زبانی نوشته شده، نسبت به سیستم‌های عامل دیگر قابلیت حمل و جابجایی بیشتری دارد.

صورت می‌گیرد که در واقع این قابلیت را دارد که تصاویر را با کیفیت بالا انتقال دهد و در صورت عدم کیفیت می‌توان کیفیت تصاویر را از طریق موشواره‌ها که همانند کنترل تلویزیون و رادیو عمل می‌کنند تنظیم کرد.

**پنجره محاوره:** پنجره محاوره با نرم‌افزار تصویری تثبیت شده‌ای اجرا می‌شود که گاه صوت را با کیفیت پایینی انتقال می‌دهد و بیشتر واژگان و مفاهیم پیچیده و نامفهوم هستند. زمانی که هر دو طرف بتوانند کلمات طرف مقابل را در صفحه نمایش مشاهده کنند، این مشکل نیز برطرف می‌شود (۳: ۹۱).

**تخته سفید:** این بخش از محیط همایش ویدئویی در قسمت امکانات بسته نرم‌افزاری به‌طور مختصر توضیح داده شد (۳: ۹۲).

**اتاق همایش:** اختصاص دادن مکانی برای اتاق همایش ضروری است. این اتاق یک در مجازی دارد که شرکت‌کنندگان در آن می‌توانند از طریق آن وارد و خارج شوند. همچنین فهرست اعضای حاضر در همایش در قسمتی از فضای مجازی طراحی شده آورده می‌شود تا همگان با اعضای شرکت‌کننده در همایش آشنا شوند. در این گفتگو معمولاً عضوی وجود دارد که پیغامی را به خدمت‌دهنده ارسال می‌کند و خدمت‌دهنده نیز آن پیغام را به همه شرکت‌کنندگان ارسال می‌کند و پس از تبادل آراء و نظرات علمی اعضای درگیر در بحث برای رفع مشکل فرد سؤال‌کننده استفاده می‌گردد.

### تدابیر لازم برای ارائه خدمات مرجع از طریق همایش ویدئویی در کتابخانه‌های دانشگاهی

۱. تهیه نرم‌افزاری مشترک هم برای کاربر و هم برای کتابخانه که قابلیت‌های اشتراک در اسناد، انتقال فایل،

این مقاله بر آن است که تعریفی از همایش تصویری، تجهیزات و ابزار مورد نیاز آن و همچنین فرایند مرجع در این محیط و قوانین اساسی حاکم بر آن را ارائه نماید و چگونگی ارائه خدمات مرجع از طریق محیط ویدئو کنفرانس را شرح دهد و در آخر نیز مزیت‌ها و معایب این شیوه را برشمارد.

گفتگوی هم‌زمان، تخته سیاه، پنجره محاوره و تخته سفید را که قبلاً درباره آنها توضیح داده شد، داشته باشد.

۲. اختصاص دادن مکانی به اتاق همایش در کتابخانه دانشگاه که این خدمات را ارائه نماید الزامی است.

۳. اختصاص دادن ساعت ویژه‌ای برای ارائه این خدمات، می‌تواند به دانشجویان و استفاده‌کنندگان از این خدمات این امکان را بدهد که از هر نقطه‌ای در محیط دانشگاه یا خوابگاه یا هر محیط دیگر در صورتی که نرم‌افزار مشترک کتابخانه دانشگاه مربوطه را داشته باشند و با توجه به شرایط عضویت هر کتابخانه، از خدمات آن بهره‌جویند (هر چند که این روش یکی از معایب خدمات مرجع از طریق همایش ویدئویی به‌شمار می‌آید).

۴. استفاده از متخصصان موضوعی و استادان مجرب برای پاسخگویی به سؤالات دانشجویان حاضر در جلسه همایش ویدئویی و حتی برگزاری کلاس‌های آموزشی "استفاده از منابع مرجع و امکانات کتابخانه دانشگاه" از این طریق.

با توجه به نقش مهم کتابداران در ارائه این خدمات بد نیست قبل از پرداختن به فرایند مرجع به ویژگی‌های کتابداران در کتابخانه‌های رقومی نیز اشاره‌ای شود.

### کتابداران در کتابخانه‌های رقومی

با ورود فناوری‌های جدید به کتابخانه، استفاده بهینه از این فناوری‌ها به‌ویژه در زمینه شبکه‌های رایانه‌ای، به استخدام و حضور متخصصان در کتابخانه‌ها نیاز دارد، اما این بدین معنا نیست که کتابداران از آموزش این فنون مبرا شده‌اند بلکه بیش از پیش نیازمند مهارت‌های کتابداران کتابخانه‌های رقومی هستند:

۱. فراهم‌آوری اطلاعات رقومی (گردآوری)؛

۲. جستجوی اطلاعات در محیط رقومی؛

۳. تولیدکننده اطلاعات رقومی نه مصرف‌کننده صرف؛

۴. ارزیابی اطلاعات رقومی.

۱. گردآوری اطلاعات رقومی: کتابداران امروز باید با

منابع و مجموعه‌های رقومی و عنوان هر یک آشنا باشند چرا که سؤال‌هایی که امروز در کتابخانه‌ها می‌شود شکل دیگری پیدا کرده‌اند. برای مثال اگر در گذشته از محل یک دایره المعارف و نحوه کار با آن سؤال می‌شد امروز ممکن است نشانی سایت‌های مختلف، دایره‌المعارف‌ها

و با اطلاعاتی کاملاً شخصی درباره سایت‌های وب رایگان در اینترنت مورد نظر مراجعه‌کننده یا کاربر باشد.

بنابراین، کتابدار عصر دیجیتال می‌تواند با تهیه راهنماهای وب، راهنمای موضوعی وب، و کتابشناسی وب و با استفاده از شیوه‌های الکترونیکی، مراجعه‌کننده را به منابع اطلاعاتی متعدد راهنمایی کند به طوری که بتوانند از میان هزاران منبع اطلاعاتی به منبع مورد نیاز خود دست یابند. همچنین خود نیز توانایی استفاده از نمایه‌های استنادی را برای یافتن اطلاعات داشته باشد. این امر مستلزم این است که کتابدار با سیستم عامل ویندوز، مرورگر وب، ابزارهای کاوش اینترنت و نرم‌افزارهای طراحی صفحات وب نظیر فرانت پیج، ورد، جاوا<sup>۳</sup>، و اچ.تی.ام.ال آشنایی داشته باشد و همچنین بتواند اطلاعات رقومی را ارزیابی نماید.

**۲. جستجوی اطلاعات در محیط رقومی:** همان‌طور که می‌دانیم موتورهای کاوش و راهنماها ابزارهایی هستند که با استفاده از آنها به اطلاعات مورد نیاز در اینترنت دست پیدا می‌کنیم، بنابراین بدیهی است که کتابدار کتابخانه رقومی نه تنها باید با موتورهای جستجو و راهنماها آشنایی کامل داشته باشد بلکه باید قابلیت‌های هر یک، نحوه جستجوی درست در کمترین زمان با بیشترین کارایی و با کمترین ریزش کاذب را بشناسد و در صورتی که بتواند در امر بازیابی و جستجوی اطلاعات مهارت لازم را کسب کند این امر خود زمینه‌ساز گردآوری اطلاعات رقومی و طراحی راهنماهای الکترونیکی می‌شود. بنابراین می‌تواند روشی نظام‌مند برای یافتن، بازیابی و تهیه اطلاعات مورد نیاز در هر زمینه‌ای ایجاد نماید و در نتیجه با شناخت ابزارهای مناسب بازیابی اطلاعات، آنها را به راحتی بازیابی نماید و در اختیار کاربر نهایی قرار دهد.

**۳. تولیدکننده اطلاعات رقومی نه مصرف‌کننده صرف:** کتابداران کتابخانه‌های رقومی نباید فقط مصرف‌کننده اطلاعات باشند بلکه باید خود نیز به تولید اطلاعات رقومی و اشاعه آن مبادرت ورزند. برای دستیابی به چنین مهارتی کتابداران باید با روش‌های رقومی کردن انواع اطلاعات نظیر استفاده از واژه‌پردازها، استفاده از اسکرها و انواع آنها (اسکنر، میکروفیلم و میکروفیش) نحوه انتقال فایل‌های رقومی و همچنین قالب‌هایی که اطلاعات را به صورت رقومی در دسترس قرار می‌دهند مثل تیف<sup>۴</sup>،



پی.دی.اف<sup>۵</sup>، اچ.تی.ام.ال، و اس.جی.ام.ال<sup>۶</sup>. آشنا باشند.

**۴. ارزیابی اطلاعات رقومی:** می‌دانیم که صرف دستیابی به منابع رقومی، دلیل صحت و درستی آن اطلاعات و ارزشمند بودن آنها نیست. لذا کتابدار کتابخانه رقومی باید دیدی انتقادی و باز برای ارزیابی و تحلیل محتوای اطلاعات داشته باشد تا از میان انبوه اطلاعات، اطلاعات مفید و مؤثرتر و کارآمدتر را انتخاب کند؛ مثلاً میزان استنادهایی که در یک تحقیق آمده است، سایتی که این اطلاعات را ارائه می‌دهد، اعتبار نویسنده و موارد دیگر را، برای ارزیابی محتوای اطلاعات در نظر داشته باشد. بنابراین کتابداران با کسب مهارت‌های فوق می‌توانند نقشی حیاتی و راهبردی در گردآوری، سازماندهی و دسترس‌پذیری اطلاعات در محیط جدید برعهده بگیرند و همچنان نقش اساسی و بنیادی خود را در این رشته حفظ نمایند. در ضمن مهارت‌های ذخیره، سازماندهی، تحلیل و بازیابی اطلاعاتی که کتابداران در آن کارآزموده شده‌اند با آنچنان تقاضای بی‌بدیلی روبرو شده است که به آنها به چشم ابزارهای کلیدی برای انتقال اطلاعات الکترونیک نگاه می‌شود. یکی از وظایف ارزنده کتابدار متخصص در عصر کتابخانه‌های الکترونیکی طرح‌ریزی و نظارت بر نظام‌ها و مدیریت منابع اطلاعاتی



**قبل از شروع یک همایش تصویری لازم است طرفین حاضر در همایش از موضوع بحث به شیوه‌های مختلف آگاهی یابند، در نتیجه پیش‌زمینه‌ای برای پاسخگویی به سؤالات با توجه به تحقیقات علمی و مطالعات قبلی خود کسب خواهند کرد.**

حتی می‌توانند حاوی نظرخواهی باشند مبنی بر اینکه در همایش ویدئویی بعدی در مورد کدام مشکل و سؤال اعضای حاضر در جلسه بحث شود و مشکلات کدام عضو مطرح شود. همچنین زمان برگزاری همایش تصویری بعدی را می‌توان از طریق تابلوی اعلانات به استحضار کاربران رسانید.

بنابراین پس از آنکه اقدامات اولیه مبنی بر تاریخ و ساعت دقیق همایش و موضوعات مورد بحث و همچنین تعداد اعضا مشخص شد، خدمات مرجع طبق فرایند زیر ارائه می‌شود:

۱. ابتدا سؤال مورد بحث توسط یکی از اعضاء مطرح می‌شود.

۲. اگر سؤال مطرح شده، برای جمع حاضر ابهام داشت، به روشنی از طرف شخص سؤال‌کننده، همچنین از طرف جمع توضیح داده شود تا طرفین حاضر در جلسه مفهوم واقعی سؤال مطرح شده در بحث را به روشنی درک نمایند.

۳. بعد از بررسی سؤال، نوبت به پاسخ‌گویی از طرف جمع می‌رسد. بنابراین هر یک از شرکت‌کنندگان با توجه به پیش‌زمینه‌هایی که از قبل با توجه به گفته‌های بالا کسب کرده‌اند می‌توانند به روشنی و با استفاده از امکانات موجود به سؤالات پاسخ دهند و حتی متن صحبت‌ها و تصاویر را به روش‌های مختلف روی رایانه خود ذخیره نمایند تا از گفتگوها و مباحث بحث شده در همایش نسخه‌ای مکتوب داشته باشند و روند سؤالات مرجع و پرسش و پاسخ‌ها را به راحتی ارزیابی نمایند و بررسی کنند که آیا پاسخ‌های ارائه شده، مشکل فرد سؤال‌کننده را برطرف کرده است یا نه؟ در واقع در این مرحله، بازخوردی که یکی از راه‌های کنترل نظام است نیز بررسی می‌گردد و در صورتی که همگان از جلسه استفاده لازم را برده باشند می‌توان گفت که نظام پویا و فعال بوده و به هدف خود رسیده است (۳: ۹۴-۹۵).

اما این مراحل همه آن چیزی نیست که توسط خدمات مرجع همایش ویدئویی صورت می‌گیرد، زیرا طبق تعریفی که مرادی در کتاب مرجع‌شناسی از خدمات مرجع ارائه می‌کند: «خدمات مرجع با توجه به شرایط جامعه، انواع مراجعه‌کنندگان، نوع و اندازه کتابخانه و منابع کتابخانه و همچنین فلسفه کتابدار با در نظر گرفتن

به‌گونه‌ای است که برای همه بهره‌گیران قانونی شبکه دسترس پذیر باشد. به همین دلیل کتابدار باید از مدیریت اطلاعات، نظام‌های اطلاع‌رسانی، مؤسسات و تعاملات میان فردی با جستجوگران آگاهی کامل داشته باشد. همچنین باید خاطر نشان کرد که کتابداران در عصر حاضر واسطه‌های مسئول میان دارندگان حق مؤلف و کاربران نهایی هستند و در واقع تسهیل‌کننده جریان اطلاعات هر جامعه‌ای به حساب می‌آیند. همچنین در میان اقشار جامعه قشر مسئولی هستند که به حق مؤلف احترام می‌گذارند و می‌توانند از طریق آموزش کاربران و فراهم آوردن اطلاعات برای کاربران این فرهنگ را به بهترین نحو اشاعه دهند و در واقع با ایفای این نقش و جلب اعتماد دارندگان حق مؤلف مبنی بر اینکه از حقوق آنها حمایت می‌کنند و اجازه تضییع حق آنها را نمی‌دهند، نقش اساسی خود را در دسترس پذیر کردن اطلاعات برای استفاده‌کننده در محیط رقومی نیز ایفا کنند.

قبل از شروع یک همایش تصویری لازم است طرفین حاضر در همایش از موضوع بحث به شیوه‌های مختلف آگاهی یابند، در نتیجه پیش‌زمینه‌ای برای پاسخگویی به سؤالات با توجه به تحقیقات علمی و مطالعات قبلی خود کسب خواهند کرد. حتی می‌توان از طریق تابلوی اعلانات موضوعات مورد بحث را در اختیار کاربران نهاد. این موضوعات پیوندهایی به متن اصلی و چکیده‌های مطالب مرتبط با آنها دارد. کاربر برای دستیابی به اصل مطالب مرتبط با موضوع باید بر روی آنها کلیک کند. حتی می‌توان یادداشت‌هایی را روی تابلوی اعلانات از طریق کاربران قرار داد و از طریق آن به جواب‌هایی که کاربران دیگر می‌دهند دسترسی پیدا کرد. این یادداشت‌ها

سازمان و مدیریت کتابخانه به ۳ دسته تقسیم می‌شوند که در ذیل به طور مختصر به آنها اشاره می‌شود و بررسی می‌گردد که چطور از طریق همایش تصویری می‌توان به این نیازها پاسخ داد.

۱. خدمات مرجع پایه: در واقع حداقل خدماتی است که کتابخانه می‌کوشد به مراجعه‌کننده خود ارائه نماید که شامل: الف) تهیه و تدارک اطلاعات عمومی؛ ب) تهیه و تدارک اطلاعات تخصصی؛ ج) کمک به استفاده‌کنندگان از برگه‌دان کتابخانه در محیط رقومی، شامل نمایه‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها، فهرست‌ها و کلیه امکاناتی که از طریق آنها می‌توان با موجودی کتابخانه آشنا شد.

۲. خدماتی که عموماً ارائه می‌شوند: امانت بین کتابخانه‌ای؛ حفظ و نگهداری منابع (ذخیره و بازیابی اطلاعات به شکل رقومی)؛ آموزش مراجعه‌کنندگان و گردش در کتابخانه و معرفی اجزاء و ارکان کتابخانه؛ برگزاری نمایشگاه در کتابخانه؛ کمک به غیر اعضاء؛ تهیه کتابشناسی (در محیط رقومی فهرست موضوعی اطلاعات موجود در مجموعه)؛ نگهداری بریده جراید؛ نگهداری بایگانی‌های اختصاصی از جمله مجموعه‌های جزوات، گزارش‌ها، و امثال آنها؛ ارزیابی منابع مرجع.

۳. خدماتی که گاه‌گاه ارائه می‌شوند: نمایش نشریات جاری، تهیه فتوکپی، ارائه خدمات ترجمه (۵: ۶-۱۱). همچنین طبق تعریف مک‌لر<sup>۱</sup>: «خدمت مرجع، خدمت ویژه‌ای به خواننده است تا او را در یافتن موادی که جوابگوی نیازهای آنی او هستند یاری کند» (۴: ۷۲).

این تعریف تأکید بر دو رکن اساسی یعنی سرعت و نامحدود بودن منابع دارد. همچنین خدمات مرجع را برقرار کردن ارتباط میان استفاده‌کننده و منابع از طریق ارائه خدمات شخصی<sup>۲</sup> کمک به فرد فرد استفاده‌کنندگان برای اینکه منابع و اطلاعات مورد نیاز خود را فراهم کنند می‌دانند و در آخر طبق تعریف دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی خدمات مرجع<sup>۳</sup> آن بخشی از کتابخانه که کارهای ذیل را انجام می‌دهد، شامل می‌شود:

۱. کمک و راهنمایی مراجعان به خصوص در مورد بخش‌های علمی و یافتن اطلاعاتی تازه در مورد موضوع‌های مختلف؛
۲. انجام امور یک کتابخانه مرجع؛

۳. هر نوع کمک فردی که توسط کتابدار به خوانندگان و محققان و مراجعان کتابخانه داده می‌شود (۲: ۱۳۹).

هر چند همه موارد یاد شده به نوعی در محیط دیجیتالی یا همان کتابخانه رقومی<sup>۴</sup> تغییر شکل داده‌اند، اما در واقع همگی نیازهایی هستند که استفاده‌کننده و یا همان کاربر در کتابخانه‌های رقومی برای دریافت آنها به بخش مرجع یا بهتر بگوییم در مبحث فوق به سالن همایش ویدئویی مراجعه می‌کنند و اما در محیط همایش ویدئویی چگونه می‌توان این خدمات را ارائه نمود، این سؤالی است که در پی یافتن پاسخ آن هستیم؟



قبل از تشکیل همایش ویدئویی کتابدار مرجع می‌تواند با توجه به تخصصی که در کاوش از شبکه‌ها دارد و با توجه به تخصص موضوعی خویش اطلاعات مورد نیاز در زمینه موضوعی همایش را جمع‌آوری کند و در یک مجموعه به شکل صفحه‌خانگی<sup>۵</sup> گردآوری نماید تا در صورت لزوم مخاطبان و کاربران حاضر در همایش ویدئویی را به منابع فوق ارجاع دهد و در واقع خدمات الف و ب که جزء خدمات مرجع پایه محسوب می‌شوند از این طریق ارائه شود.

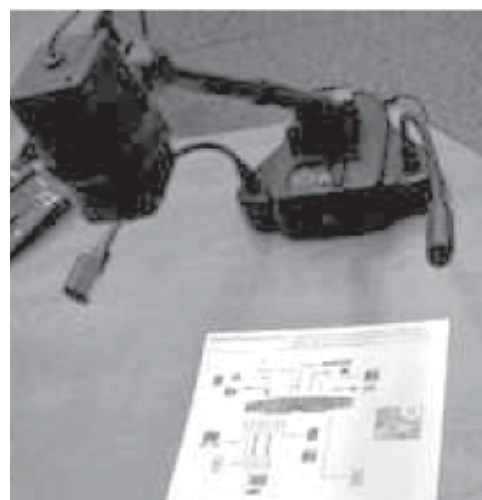
همچنین در محیط همایش ویدئویی می‌توان از طریق

1. McClure  
2. Personal Services

3. Reference services  
4. digital library

5. Home Page

تابلوی اعلانات و با ایجاد محیطی مجازی زمینه‌ای را فراهم نمود تا همه اعضای شرکت‌کننده در جلسه بتوانند به همه بخش‌های کتابخانه دسترسی یابند و حتی به صورت کاملاً خودکار برای یافتن پاسخ سؤال خود از منابع رقومی موجود در مجموعه کتابخانه مجازی صفحه خانگی بهره جویند و در واقع شرکت در جلسه به گونه‌ای باشد که هم‌زمان با آن بتوان از همه امکانات یک کتابخانه مجازی بهره‌مند گردید. برای مثال در مورد ارائه خدمات پایه می‌توان مدارک عمومی و تخصصی را که احياناً قبل از شروع جلسه گردآوری نشده‌اند و نیاز به آنها احساس می‌شود از طریق ارتباط با کتابخانه‌های مجازی دیگر و با



توجه به اینکه در این نظام هم‌زمان می‌توان از طریق ارسال پیام متنی بدون قطع ارتباط ویدئویی با شخص ثالثی ارتباط برقرار کرد، تهیه و از آن بهره جست و با این روش خدمات امانت بین کتابخانه‌ای که یکی از خدمات مرجع محسوب می‌شوند نیز به نوعی ارائه می‌گردد. و با از طریق پیوندهایی که در زیر هر یک از موضوعات در محیط تابلو اعلانات به منابع مربوط ایجاد می‌شود، استفاده‌کنندگان از محیط همایش ویدئویی می‌توانند به منابع مورد نیاز خود و حتی متن کامل آنها در زمینه

موضوعی همایش مورد نظر دسترسی پیدا نمایند، همچنین امکانات نرم‌افزاری محیط همایش ویدئویی این تسهیلات را فراهم می‌کند تا مدارک و اطلاعات مورد نیاز را به صورت فایل‌هایی بر روی رایانه خود کپی برداری کنیم. به این ترتیب خدمات مرجع یعنی خدمات کپی و استفاده از هر منبعی با هر شکل خاصی (مجله، کتاب، سند) به شکل الکترونیکی آن نیز تأمین می‌شود.

همچنین می‌توان با استفاده از تابلوی اعلانات و کاربردهای مختلف آن خدمات کاس<sup>۱</sup> را ارائه نمود، مثلاً برای نشان دادن تازه‌های نشریات به شکل الکترونیکی و همچنین تازه‌های کتابخانه و راهنمایی مراجعان برای استفاده از نظام کتابخانه و همچنین ارائه تازه‌ترین خبرها که در واقع شکل الکترونیکی بریده جراید محسوب می‌شوند و همچنین بولتن آگاهی‌رسانی جاری می‌توان از تابلوی اعلانات استفاده کرد. ضمناً با توجه به اینکه محیط همایش ویدئویی یک محیط صوتی و تصویری است می‌توان به دانشجویانی که مشکل شنوایی یا بینایی دارند نیز به شیوه زیر ارائه خدمت نمود (که این امر مستلزم اختصاص دادن زمانی خاص برای ارائه خدمات مرجع به این قشر از دانشجویان است). دانشجویانی که از نظر شنوایی دچار مشکل هستند، می‌توانند با نصب تجهیزات جانبی به رایانه خود و ایجاد محیطی آگوستیک و با توجه به اینکه محیط همایش ویدئویی امکان هجا کردن کلمات را به کاربر می‌دهد، از خدمات مرجع همایش ویدئویی استفاده نمایند. نابینایان نیز می‌توانند از حس شنوایی خود و استفاده از امکانات جانبی مثل دستگاه‌های ویژه برای تبدیل متون به متون بریل به راحتی سخنرانی و صحبت‌های ارائه شده در همایش ویدئویی را، هم به صورت صوتی و هم به صورت نوشتاری دریافت نمایند.

با توجه به تعریف مک‌لر می‌توان گفت که همایش ویدئویی می‌تواند اطلاعات مورد نیاز دانشجویان و به ویژه محققان و استادان را با سرعت و بدون هیچ محدودیت مکانی، در اختیار وی قرار دهد و در واقع نقش واسطه میان منابع و استفاده‌کننده را به بهترین نحو ممکن در محیط رقومی بر عهده گیرد و حتی تعاریف

1. CAS = Current Awareness Services می‌شود مرجع محسوب می‌شود خدمات بخش مرجع محسوب می‌شود شامل خدمات گردش مجلات، خدمات فهرست مندرجات، بولتن آگاهی‌رسانی جاری، نمایش تازه‌های کتابخانه، و داده‌های دیداری است می‌باشد. در این روش متخصصان موضوعی، همه انواع متون و منابع جاری را همه انواع بررسی می‌کنند و عناوینی را جستجو می‌کنند که به نحوی با نیازهای مخاطبان کتابخانه ارتباط دارد و پس از یافتن این منابع تک‌تک افراد ذی‌نفع را از وجود این عناوین و سودمندی بالقوه آن آگاه می‌کنند.



ذکر شده در دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی را نیز در بر می‌گیرد، به این شکل که کتابداری که در سالن همایش حضور دارد می‌تواند نیاز اطلاعاتی کاربران را به شیوه‌هایی که قبلاً ذکر شد برآورده نماید هر چند که در محیط رقومی همان‌طور که قبلاً اشاره شد، همه این تعاریف رنگی دیگر به‌خود گرفته‌اند و کاملاً از شکل سنتی آن خارج شده‌اند. همچنین از محیط همایش ویدئویی می‌توان در امر آموزش از راه دور نیز استفاده کرد. از وظایف اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی، پشتیبانی از دروس و برنامه‌های دانشکده‌ای، دانشگاهی یا ثانویه‌ای است که خارج از محیط‌های آموزشی برگزار می‌شود. بنابراین با استفاده از محیط همایش ویدئویی و ابزاری که قبلاً به آن اشاره شد می‌توان برای حل مشکلات دانشجویان و یا حتی ایجاد کلاس‌های مجازی اقدام کرد. همچنین می‌توان با تهیه و گردآوری منابع مورد نیاز فراگیران و امکان دستیابی آنها به متن کامل منابع و فراهم‌آوری پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی در زمینه موضوعات درسی آموزش‌گیران و سایر منابع کمک آموزشی، به دانشجویان خدمات ارزنده‌ای ارائه نمود.

۵. اگر بعضی از اعضای حاضر در جلسه زمینه بحث را برای خود مناسب ندیدند، در صورتی که بخواهند سالن همایش را ترک نمایند باید به‌طور رسمی خروج خود را از میان جمع حاضر به اطلاع همگان برسانند.  
۶. وقتی نمی‌خواهید یکی از مخاطبان یا اعضاء گروه باشید باید رایانه را به حالت خاموش درآورد تا صدای پیش زمینه دستگاه شما باعث آزار دیگران نشود.

**با استفاده از محیط همایش ویدئویی و ابزاری که قبلاً به آن اشاره شد می‌توان برای حل مشکلات دانشجویان و یا حتی ایجاد کلاس‌های مجازی اقدام کرد. همچنین می‌توان با تهیه و گردآوری منابع مورد نیاز فراگیران و امکان دستیابی آنها به متن کامل منابع و فراهم‌آوری پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی به دانشجویان خدمات ارزنده‌ای ارائه نمود.**

۷. اگر شما قصد دارید که همایش را برای چند لحظه ترک کنید، نباید بقیه جمع را منتظر خود بگذارید و همایش را متوقف نمایید بلکه باید خروج خود را از همایش ولو برای مدتی کوتاه به اطلاع جمع برسانید.

۸. در صورت استفاده از تخته سفید یا نقشه یا هر وسیله دیگر که توضیحات شما را تکمیل می‌کند بهتر است در زمان اشاره به هر یک، آن را برای مخاطبان بخوانید چراکه ممکن است بعضی از مخاطبان (نابینایان) فقط قادر به شنیدن صدای شما باشند و در صورتی که این امر امکان‌پذیر نیست بهتر است آن بخش را از برنامه خود حذف نمایید.

۹. باید شخصی را که قرار است در هر مرحله گفتگو را آغاز کند مشخص کنید (۲:۹).

۱۰. قبل از شروع همایش ویدئویی اقدامات زیر را انجام دهید:

۱-۱۰. جمع‌آوری اطلاعات درباره سایت‌های دیگری که بخشی از همایش ویدئویی خواهند بود، و همچنین اسم، نشانی، پست الکترونیکی، شماره تلفن اشخاص مورد نظر.

۲-۱۰. انتخاب سرعت انتقال (بهترین سرعت ۳۸۴

### قوانین اساسی حاکم بر یک جلسه همایش ویدئویی (کتابخانه دانشگاه)

۱. نشست را با خواندن اسم کسانی که در این نشست شرکت دارند آغاز کنید و اسم و تخصص هر گروه را ذکر نمایید، مثلاً اعلام کنید که فلان شخص چه تحصیلاتی دارد و چه کمکی می‌تواند در پیشبرد بحث نماید و مکان هر یک را در نقشه یا در تصویر نشان دهید. حتی می‌توانید پست الکترونیکی هر کدام از اعضاء را برای برقراری ارتباط‌های بعدی در ابتدای نشست مطرح کنید.

۲. فقط یک نفر در آن واحد صحبت کند.

۳. اشخاص صحبت‌های یکدیگر را قطع نکنند.

۴. سخنران باید واضح و بلندتر از حد معمول صحبت کند تا افراد حاضر در همایش ویدئویی به خوبی صحبت‌های او را بشنوند و بفهمند (این موضوع خیلی اهمیت دارد، مخصوصاً زمانی که بعضی از شرکت‌کنندگان در جلسه همایش ویدئویی به زبان دیگری صحبت می‌کنند و یا اتصالات تلفنی به درستی صورت نگرفته است).

KBS است. سرعت‌های پایین‌تر نیز می‌توانند به کار روند اگر همایش بر اساس IP باشد).

۱۰-۳. قبل از اینکه از محیط همایش ویدئویی برای جلسه اصلی استفاده کنید بهتر است آن را امتحان کنید، اتصالات به سایت‌های مختلف را امتحان کنید. این کار اشکالات احتمالی طی همایش را کاهش می‌دهد.

۱۰-۴. برنامه‌ریزی برای تصویر ویدئویی خوب: از پوشیدن لباس‌های خیلی روشن و یا سفید که باعث می‌شود تصاویر به صورت لکه‌های تیره و روشن منتقل شوند خودداری کنید و از تصاویر در اندازه‌های بزرگ برای اسناد و تصاویر رایانه‌ای که قرار است طی همایش ویدئویی به کار برند، استفاده کنید (۷-۸).

### مزیت‌های استفاده از همایش تصویری

۱. امکان ایجاد رابطه دوجانبه با ویژگی مشاهده طرف مقابل از مسافت‌های دور که این مسئله یکی از مشکلات عمده پست‌الکترونیکی مبنی بر عدم خدمات رودررو را برطرف می‌کند.

۲. همایش تصویری امکان ارتباط هم‌زمان را فراهم می‌کند یعنی شرکت‌کنندگان در این همایش می‌توانند به صورت پیوسته با هم ارتباط برقرار کنند و در مورد نظرات مطرح شده در جلسه اظهار نظر کنند و نظر طرف مقابل را نیز جویا شوند.

۳. ایجاد حالت عاطفی که در کتابخانه سنتی میان کتابدار و مراجعه‌کننده موجود بوده در این روش تقریباً حفظ شده است (۳: ۹۲).

### معایب استفاده از همایش تصویری

۱. حضور مستمر افراد در جلسه برای پاسخگویی به سؤالات مطرح شده توسط کاربران؛

۲. نیاز به تجهیزات خاص و هزینه بالای آن تجهیزات؛

۳. نیاز به زیرساخت‌های مخابراتی با ظرفیت بالا به منظور انتقال صوت و تصویر به صورت پیوسته؛

۴. محدود بودن زمان برگزاری همایش که در شرایط مناسب مثلاً حدود یک یا دو ساعت در روز را به خود اختصاص می‌دهد؛

۵. همچنین حضور فیزیکی کاربران برای طرح سؤال و دریافت پاسخ آن؛

۶. استاندارد نبودن نظام ارتباطی؛ در ایران و بسیاری از کشورها نظام‌های مخابراتی با اهدافی غیر از پست‌الکترونیک و به تبع آن همایش تصویری ساخته شده‌اند و لذا جوابگوی نیازهای فناوری جدید نیستند. فناوری جدید نیاز به زیرساخت‌های خاص خود را دارد و قبل از اجرا باید این زیرساخت‌ها فراهم گردد.

این مقاله بر آن بود تا شیوه‌های استفاده از خدمات مرجع را با استفاده از همایش ویدئویی (به ویژه در کتابخانه‌های دانشگاهی) ارائه نماید، و در این میان به خصوصیات کتابداران کتابخانه‌های رقومی نیز اشاره شد. با توجه به آنچه در این مقاله ارائه شد و با توجه به وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشگاه‌های ایران که به تازگی شاهد تغییرات شگرفی در آنها هستیم به طوری که بعضی از رشته‌های درسی اینک به صورت مجازی ارائه می‌شود، و با توجه به تغییراتی که در سرفصل‌های رشته کتابداری در بعضی از دانشگاه‌ها مثلاً دانشگاه فردوسی مشهد و دانشگاه تهران ایجاد شده است، درمی‌یابیم که در این زمان نیاز مبرمی به کتابداران زبده و دارای مهارت‌های یاد شده داریم و تلاش‌های فعلی نیز برای رسیدن به این امر حائز اهمیت است. بنابراین با پرورش کتابدارانی کارآمد می‌توان از فناوری یاد شده به بهترین نحو استفاده کرد و همان‌گونه که بنی ناردی<sup>۱</sup> گفته است: «همیشه کارهایی وجود دارد که ما انسان‌ها می‌توانیم انجام دهیم ولی رایانه نمی‌تواند به درستی از عهده آن برآید و همواره کاربران برای دستیابی به سطح گسترده‌ای از منابع به کمک کتابداران مرجع نیاز دارند و تنها راه حل عملی موجود تلفیق منابع انسانی و نظام رایانه‌ای است» (۳: ۹۵)، این دو در کنار هم می‌توانند ما را به سوی جامعه‌ای مترقی سوق دهند.

### منابع

۱. رولی، جنیفر. مبانی سیستم‌های اطلاعاتی. ترجمه زهرا سیف‌کاشانی و نجیبه افغانی. تهران: سمت، ۱۳۸۰.
۲. سلطانی، پوری. دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی فارسی - انگلیسی و انگلیسی - فارسی. تهران: فرهنگ معاصر، ۱۳۸۱.
۳. علیپور حافظی، مهدی؛ نوروزی، یعقوب. «خدمات مرجع از راه دور در کتابخانه‌های مجازی». فصلنامه کتاب، دوره ششم، ۱ (بهار ۱۳۸۲): ۸۷-۹۶.

۴. گیلوری، عباس. «اطلاع‌رسانی و تغییر خدمات مرجع». فصلنامه کتاب، دوره ششم، ۳ و ۴ (پاییز و زمستان ۱۳۷۴): ۶۹-۸۵.  
۵. مرادی، نورالله. مرجع‌شناسی. تهران: فرهنگ معاصر، ۱۳۷۶.

۶. «ویدئو کنفرانس». ریزپردازنده، دوره ششم، ۶۴ (تیر ۱۳۷۸): ۳۳-۳۶. به نقل از:

<http://www.hawzan.net/per.magazine/RN/008/RNOO812.asp>.

7. Folger, Kathleen M. "The Virtual librarian : using desktop Video conferencing to Provide Ineractive Reference Assistance". 1997.[on-line]. Available: [www.ala.org.acrl/paperHTM/A09.HTML](http://www.ala.org.acrl/paperHTM/A09.HTML).

8. Lessick, Susan. "Interactive Reference Service (IRS) atUC Irvine: Expanding Reference Service Beyond The Reference Desk". 1997.[on-line]. Available:<http://www.ala.org.org/ala/acrlbucket/Nashville1997pap/Lessickkjaer.htm>.

9. Tate, Karen. PMP. "Virtual Teams In Virtual Times, The Critical Path Newsletter Often Payton". *Mianivalley Chapter Of PMI*, Vol.5, No.2(2002):2.[on-line]. Available: [www.DaytonPMI.org](http://www.DaytonPMI.org)

10. "Telecommunication & Network Services: video Conferencing". 2002.[on-line]. Available: [www.ITS.Viowa.edu/tns/Videoservices/conferencing.htm](http://www.ITS.Viowa.edu/tns/Videoservices/conferencing.htm).

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۶/۱۱