

پست الکترونیکی و مصاحبه مرجع

رؤیا جنابزاده^۱

چکیده: مصاحبه مرجع در قلب بخش مرجع قرار دارد و علی‌رغم الکترونیکی شدن کتابخانه‌ها و رشد فناوری نه تنها از اهمیت این فرایند کاسته نشده بلکه نیاز به آن به‌طور افزونی از طرف کتابداران و استفاده‌کنندگان مطرح شده است. در این مقاله ابتدا به مصاحبه حضوری و مقایسه آن با مصاحبه الکترونیکی پرداخته می‌شود سپس پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت مصاحبه الکترونیکی ارائه می‌گردد و بعد آنها تجزیه و تحلیل می‌شوند. در انتها نیز از این بحث نتیجه‌گیری می‌شود و مهارت‌هایی که باعث به هم پیوستن مصاحبه سنتی و الکترونیکی می‌گردد، مطرح می‌شود.

کلیدواژه‌ها: مصاحبه مرجع، پست الکترونیکی، مصاحبه حضوری، مصاحبه الکترونیکی

مقدمه

امروزه به‌کارگرفتن ابزار و نظام‌های الکترونیکی و دیجیتال از قبیل رایانه، پست الکترونیکی، اینترنت و ارتباطات از راه دور و جز آن در کتابخانه‌ها، از محدودیت‌های زمانی و مکانی که در کتابخانه‌های سنتی بسیار مهم بودند کاسته است. با در نظر گرفتن تحولات فناوریانه در کتابخانه‌ها، هنوز از اهمیت و مرکزیت مصاحبه مرجع برای کتابداران مرجع و استفاده‌کنندگان کاسته نشده است. گمان نمی‌رود بتوان کتابخانه‌ای را نام برد که با وجود داشتن ابزار، کتابخانه خود را مجبور به تطبیق با تغییرات فناوری و الکترونیکی نکرده باشند. بخش خدمات مرجع نیز از این تغییرات مصون نمانده است، چراکه داشتن بخش مرجع الکترونیکی برای کتابخانه‌های در حال رشد و گسترش الزامی است.

از آنجا که بخش مرجع الکترونیکی در حال حاضر منعکس‌کننده اعتراضاتیست که نسبت به مصاحبه الکترونیکی صورت می‌گیرد، سعی شده است با بررسی مصاحبه حضوری و الکترونیکی، پیشنهاد و راه‌حل مناسبی برای انجام مصاحبه الکترونیکی به‌طور مؤثرتر ارائه شود.

مصاحبه حضوری

قدیمی‌ترین و فراگیرترین روش مصاحبه مرجع، مصاحبه حضوریست. در این روش، تأثیر متقابل استفاده‌کننده و کتابدار، نه تنها راه رسیدن به هدف را هموار می‌سازد و امکان خطا را به حداقل کاهش می‌دهد، بلکه نیازهای فوری و بلندمدت استفاده‌کننده را

۱. عضو هیئت علمی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی شیراز

یک دارای قدرت مانور هستند، و می توانند سؤالات را در صورت عدم وضوح پالایش کنند. در مصاحبه حضوری به علت تفاوت های فردی مراجعان، نحوه سؤال کردن و برخورد با آنان نیز خودبه خود متناسب با شرایط موجود تغییر می کند، لذا مبادله سؤال و پاسخ می تواند در جهت صحیح خود، به سرعت پیش رود.

با تمام این مزایا مصاحبه حضوری بستگی به مهارت کتابدار مرجع دارد و محدود به مجموعه فیزیکی موجود در کتابخانه است. این محدودیت باعث شده است تا نظام های بازیابی و دسترسی به اطلاعات به سوی خودکار و الکترونیکی شدن سوق یابند.

مصاحبه الکترونیکی

مصاحبه الکترونیکی به وسیله حد و مرزهای قراردادی منحصر و محدود نمی شود. در اینجا کتابداران و جستجوگران اطلاعات، می توانند با استفاده از پست الکترونیکی در هر نقطه از دنیا بدون محدودیت مکانی با هم ارتباط برقرار نمایند؛ پیامها فرستاده می شوند و هیچ گونه محدودیت زمانی در ارسال پیامها از قبیل ساعت کاری مراکز مورد نیاز و یا حضور کتابدار مرجع و... وجود ندارد (۴: ۳۷۶)، همچنین مصاحبه مرجع به دور از هر گونه تعصبات نژادی، سیاسی، جنسی و شخصی ادامه می یابد.

مراجعان با استفاده از پست الکترونیکی این امکان را می یابند که بدون حضور فیزیکی در مکان کتابخانه به بسیاری از اهداف و نیازهای اطلاعاتی خویش دست یابند.

پست الکترونیکی قدرت مشارکت عموم مردم را در مصاحبه مرجع بالا برده است. این رسانه در پیام های فوری و غیررسمی کاربرد بسیار دارد اما ماندگاری مطالب بر روی آن نسبت به نامه کمتر است (۲۰: ۳۵۰).

بسیاری از استفاده کنندگان پست الکترونیکی بر این باورند که تنظیم کردن و فرستادن یک نامه الکترونیکی آسان تر، ارزان تر و سریع تر از یک نامه معمولی است، به همین دلیل امروزه پست الکترونیکی جایگزینی سریع

نیز پاسخگوست. نیاز اطلاعاتی استفاده کننده می تواند با دسترسی مستقیم به اطلاعات مورد نظر و یا یافتن منابع معرفی کننده منبع اطلاعاتی اصلی برطرف شود. برخی کتابخانه ها با برنامه ریزی مدون از طریق فراهم و تهیه کردن پرسشنامه به تبیین و وضوح نیازهای

پست الکترونیکی قدرت
مشارکت عموم مردم را در
مصاحبه مرجع بالا برده است. این
رسانه در پیام های فوری و
غیررسمی کاربرد بسیار دارد اما
ماندگاری مطالب بر روی آن به
نسبت نامه کمتر است

اطلاعاتی مراجعان می پردازند. در این راستا کتابدار مرجع با درک بهتر نیازهای اطلاعاتی مراجعان به وسیله منابع دسترسی مستقیم و غیرمستقیم موجود در کتابخانه، به پاسخگویی و رفع نیازها و مشکلات اطلاعاتی استفاده کنندگان می پردازد، لذا مصاحبه حضوری در این مقطع بسیار راه گشایتر از مواجهه انفرادی مراجعان با نظام است.

در مصاحبه حضوری، کتابدار مرجع از طریق ظاهر، لحن صدا، نحوه سخن گفتن، حرکات چشم و سر و... همچنین به وسیله شیوه های شفاهی و غیرشفاهی می تواند به جلب اعتماد بیشتر مراجعه کننده بپردازد و با تأثیر مثبت بر او نه تنها نیاز اطلاعاتی وی را رفع کند، بلکه او را ترغیب به استفاده مجدد از آن کتابخانه نماید. در اینجا نباید نقش ظاهر کتابخانه ها را در تشویق مراجعان به استفاده مجدد نادیده گرفت. در هنگام مصاحبه، کتابدار مرجع با مشاهده حالت چهره و یا حرکات چشم و سر مراجعه کننده می تواند سؤال را ادامه دهد و یا اینکه مسیر پرسش خویش را تغییر دهد، به عبارت دیگر هم کتابدار مرجع و هم مصاحبه شونده هر

پست الکترونیکی (چه به صورت نرم افزار و چه در دل سایت خدمات دهنده) می توانند ساختارهایی پیچیده تر از متن ساده را هم دریافت و ارسال کنند. مثلاً اگر از ساختار HTML استفاده کنید، این توانایی را خواهید داشت که درون اطلاعات ارسالی، طرح گرافیکی، عکس، بخش های صوتی - تصویری و جز آن را بگنجانید. اما تعداد کمی از خدمات دهنده های پست الکترونیکی و برخی نرم افزارها فقط با متن ساده سروکار دارند و از ساختاری مثل HTML سر در نمی آورند. بنابراین چنین نامه هایی را به صورت کدهایی نامفهوم نشان می دهند (۱:۱۸).

از دیگر مسائل مرتبط با مصاحبه الکترونیکی محدودیت های موجود در زمینه حجم نامه های ارسالی ست. برخی کارگزاران اینترنت اجازه ارسال نامه های بزرگ تر از مثلاً ۵ مگابایت را نمی دهند. در این موارد، در صورت امکان ناچار به تقسیم کردن اطلاعات در چند نامه خواهیم شد. راه حل دیگر فشرده کردن فایل اطلاعاتی ست، اما اگر اطلاعات در فایل یک تکه و بزرگی از نوعی مانند MP3 (نوعی فایل صوتی فشرده شده) باشد، ارسال اطلاعات دچار مشکل اساسی خواهد شد، لذا کتابدار در انتخاب سایت مناسب باید دقت و تبحر کافی داشته باشد.

مصاحبه الکترونیکی مؤثر

این مهم است که کتابدار مرجع تشخیص دهد چه زمانی مصاحبه الکترونیکی می تواند پاسخگوی خوبی برای نیازهای مراجعان باشد و در چه زمانی به مصاحبه حضوری و رودرو نیاز است. به طور کلی زمانی که سؤالات زیاد تخصصی نیست و به بررسی تعداد کمی منبع و صرف زمانی کوتاه نیاز باشد، استفاده از مصاحبه الکترونیکی بسیار کارگشا خواهد بود، اما زمانی که این سؤالات کوتاه جای خود را به سؤالات تخصصی مربوط به یک تحقیق یا پژوهش بدهند پاسخ های ارائه شده ممکن است در هاله ای از ابهام و پرسش فرو رود. فناوری الکترونیکی می تواند یک

و مناسب برای خدمات پستی و تلفنی محسوب می شود. مصاحبه الکترونیکی در بیشتر مواقع کمتر از مصاحبه حضوری رسمیت دارد و این امر باعث حل مشکل افراد خجول و کسانی که ورودشان توسط مقررات کتابخانه منع شده است، می گردد. از طرف دیگر با حذف سدهای فیزیکی موجود به وسیله پست الکترونیکی، افراد جامعه به یک میزان و بدون هیچ گونه محدودیت و تبعیضی به اطلاعات مورد نیاز خویش در سطح جهانی دست می یابند.

مقایسه مصاحبه مرجع حضوری و مصاحبه الکترونیکی

در مصاحبه حضوری، علی رغم تسلط یا عدم تسلط کتابدار بر منابع موجود، کتابداران مرجع ممکن است در یک لحظه نتوانند تمام دانسته های خویش را در ذهن مرور کنند و نیاز مراجعه کننده را به طور کامل پاسخگو باشند، گاه ممکن است کتابدار از نظر درونی تحت فشار باشد و یا محیط برایش ایجاد اضطراب کند، این عوامل باعث نادیده گرفتن برخی موارد مصاحبه و عدم پاسخگویی صحیح یا کامل به مراجعه کننده می شود. در حالی که دریافت یک درخواست از طریق الکترونیکی به کتابداران این اجازه را می دهد که اطلاعات و تجربیات خویش را مرور نمایند سپس با درک صحیح از نیاز مراجعه کننده موارد مشابه را در ذهن خویش مرتب کنند و پاسخ مناسب برای سؤال خاص را بیابند.

در مصاحبه الکترونیکی کتابدار باید دانش اطلاعاتی خویش را از مرز مواد چاپی و کتابخانه ای فراتر برد و با فناوری اطلاعاتی همگام باشد، منابع الکترونیکی و ابزارهای جستجو را بشناسد و با انتخاب موتور کاوش مناسب بتواند در کوتاه ترین زمان، مناسب ترین پاسخ را برای کاربران ارسال نماید.

از مشکلاتی که مصاحبه الکترونیکی با آن درگیر است، هماهنگ نبودن نرم افزار فرستنده اطلاعات و گیرنده آن است که این خود باعث می شود گیرنده در خواندن متن دچار مشکل شود. البته بیشتر برنامه های

برنامه ریزی

بسیاری از کتابداران مرجع، نظام الکترونیکی را برای پاسخگویی به سؤالات تکراری و معمول استفاده کنندگان و یا پرکردن فرم‌های تقاضا و درخواست اطلاعات و سؤالاتی از نوع بسته راه‌اندازی نموده‌اند. به هر حال در یک نظام الکترونیکی پاسخگویی به یک پرسش و یا ارائه یک منبع اطلاعاتی می‌تواند مانند یک نظام سنتی حائز اهمیت باشد. ایجاد چنین راهکاری نیاز به ابداع نظامی مبتنی بر درک مستقیم استفاده‌کننده دارد، به گونه‌ای که به وی اجازه دهد پایگاه اطلاعاتی مناسب را بیابد و در اندک زمانی به اطلاعات مورد نیاز خویش دست یابد.

توجه به سؤالاتی که از طریق پست الکترونیکی مطرح می‌گردد به همان اندازه که به سؤالات رودرو و حضوری پاسخ داده می‌شود و قائل نشدن تفاوتی میان این دو شکل سؤال اهمیت دارد. به محض دریافت پیام الکترونیکی، باید وصول سؤال را اعلام نمود تا سؤال‌کننده متوجه شود که به نیاز اطلاعاتی وی توجه شده است و پرسش او پی‌گیری خواهد شد (۵: ۳۰۲).

از زمانی که استفاده‌کننده و کتابدار به کمک فناوری‌هایی مانند پست الکترونیکی ارتباط برقرار می‌نمایند، کتابخانه باید یک فرد مشخص را مسئول رسیدگی به کار استفاده‌کننده نماید تا جستجوگر با یک کتابدار معین در تماس باشد نه اینکه احساس کند با یک نظام غیرمشخص روبه‌رو است.

تجزیه و تحلیل سؤالات

کتابدار مرجع وظیفه دارد برای هر گونه سؤال پاسخی بیابد و آن را ارائه دهد. ممکن است کتابدار مرجع سؤالی را دوبار مطرح سازد و همچنین امکان دارد برای رفع ابهام سؤالاتی دیگر نیز مطرح کند. این پرسش‌ها که ممکن است مخلوطی از سؤالات باز و بسته باشد، همان خواهد بود که در مصاحبه حضوری نیز به کار گرفته می‌شود. بنابراین سیری که در مصاحبه الکترونیکی و یا حضوری طی می‌شود از نظر طرح

گزارش دائمی و روزآمد از سؤالات ارائه شده به بخش مرجع و جواب‌های داده شده به آنان را فراهم آورد. این‌گونه گزارش‌ها می‌تواند برای تجزیه و تحلیل انواع پرسش‌های الکترونیکی و مرور مناسب‌ترین راهبرد

در مصاحبه الکترونیکی کتابدار باید دلنش اطلاعاتی خویش را از مرز مواد چاپی و کتابخانه‌ای فراتر برد و با فناوری اطلاعاتی همگام شود، منابع الکترونیکی و ابزارهای جستجو را بشناسد و با اکتساب موتور کاوش مناسب بتواند در کوتاه‌ترین زمان، مناسب‌ترین پاسخ را برای کاربران ارسال نماید.

موجود برای تصمیم‌نهایی به کار گرفته شود. از این طریق است که بخش مرجع می‌تواند سیاست و خط‌مشی درون‌سی خود را برای منعکس کردن نیازهای استفاده‌کنندگان و اطلاعات و منابع مورد نیاز آنها، ارائه دهد (۳: ۷).

هرگونه سؤالی که از طرف کتابدار مرجع به وسیله پست الکترونیکی ارسال شود به معنای تأخیر در پاسخ‌گویی است و یک سؤال پیچیده ممکن است هفته‌ها طول بکشد تا درخواست‌کننده را به هدف خویش برساند. لذا این اشتباه است که سرعت موجود بر روی شبکه‌های الکترونیکی را باعث کارآمدتر شدن همیشگی خدمات مرجع بدانیم چه بسا که بسیاری از سؤالات به صورت مصاحبه رو در رو نتیجه بهتری را عاید مراجعان کند و پاسخگویی به آنان سریع‌تر انجام شود.

پایان یافتن مصاحبه

بسا ارائه پاسخ و رفع مشکل اطلاعاتی درخواست‌کننده اطلاعات، مصاحبه مرجع پایان می‌پذیرد. از طریق یک نرم‌افزار خوب می‌توان گزارشی از چگونگی ارائه اطلاعات و رضایت استفاده‌کنندگان فراهم کرد و در کنار آن به نقاط ضعف و قوت مصاحبه‌ها و عملکرد کتابداران مرجع پی‌برد و راه‌حلی مناسب برای بالا بردن رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات الکترونیکی ارائه داد. می‌توان مستقیماً از آنان پرسش کرد که آیا از پاسخ ارائه شده رضایت دارند یا خیر و چه راه‌حل‌هایی را برای بهتر شدن پیشنهاد می‌نمایند.

همچنین از طریق پست الکترونیکی می‌توان با کتابخانه‌های دیگر ارتباط برقرار نمود و با استفاده از منابع و خدمات آنان رضایت بیشتر مراجعان را به دست آورد. از طریق پست الکترونیکی و تماس با دیگر کتابخانه‌ها فروش اطلاعات بالاتر می‌رود و علاوه بر جلب رضایت ارباب رجوع و همین‌طور دیگر مراکز اطلاعاتی، به تعداد استفاده‌کنندگان نیز افزوده می‌شود و این امر نه تنها طیف گسترش استفاده از کتابخانه و بالاتر رفتن سطح علمی جامعه را افزایش می‌دهد، بلکه درآمد مراکز اطلاع‌رسانی را نیز می‌افزاید و در رشد فناوری این‌گونه کتابخانه‌ها و مراکز نیز تأثیر به‌سزایی خواهد داشت.

ممکن است بیان شود که مصاحبه مرجع از طریق پست الکترونیکی نباید طولانی باشد و حداکثر با طرح سه پیام الکترونیکی باید استفاده‌کننده را به پاسخ مطلوب راهنمایی نمود. هرگز نباید چنین محدودیتی را برای یافتن پاسخ صحیح یک سؤال در نظر گرفت، چه بسا برای یافتن پاسخ مطلوب ۱۰ مرتبه و حتی بیشتر ملزم به فرستادن پیام شویم. مهم درک صحیح سؤال و دادن پاسخ مناسب و به‌جا به آن سؤال است (۳۷۸:۴).

در این میان کتابدار نیز نیازمند به رشد همگام با فناوری‌ست. وی با درک و فهم قابلیت‌ها و نقاط قوت و ضعف فناوری و نظام محلی به رشد بهتر مجموعه

اصلی و اساسی آن یکسان است. در ارتباطات الکترونیکی تأخیر در پاسخ برای نیازمندان به اطلاعات و رویدادی عادی نیست، هرگونه تلاش برای وضوح و روشنی سؤال نیاز به ارسال نامه‌ای الکترونیکی دارد و این خود باعث از دست رفتن زمان می‌شود و همین مسئله اگر باعث درک فکورهانه مطلب و پرسش شود، دلگرمی استفاده‌کننده را نیز به دنبال خواهد داشت. این امر در مصاحبه حضوری نیز به چشم می‌خورد و

زمانی که سؤالات زیاد تخصصی نیست و به بررسی تعداد کمی منبع و صرفه زمانی کوتاه نیاز باشد، استفاده از مصاحبه الکترونیکی بسیار کارگشا خواهد بود، لذا زمانی که این سؤالات کوتاه جای خود را به سؤالات تخصصی مربوط به یک تحقیق یا پژوهش بدهند پاسخ‌های ارائه شده ممکن است در هاله‌ای از ابهام و پرسش فرورود.

سؤالات مرجع در هر دو روش باید به جواب منطقی و به حل مشکل اساسی کمک کند. گرچه بدون حضور فیزیکی مراجعه‌کننده، درک نیاز وی تا حدی مشکل است اما کتابدار مرجع از طریق برقرار نمودن ارتباط به‌طور الکترونیکی مهارت خویش را در ترجمه، تفسیر و خواندن مطالب درخواست شده بالا می‌برد و در زمینه‌های دیگر تجربه دست می‌آورد. شاید لازم باشد پیغامی بارها خوانده شود تا از درک درست مطلب اطمینان حاصل شود.

دلیل ضروریست، نخست اینکه استفاده‌کننده در آغاز کار نیاز خود را به وضوح بیان کند و دوم اینکه برخی اطلاعات ضروری که ممکن است در بدو امر از قلم بیفتند (مانند نوع مدرک و یا زبان مدرک و...) مطرح شود و از اتلاف وقت جلوگیری شود.

نتیجه‌گیری

مرجع الکترونیکی، یک خدمت گسترش یافته برای کتابخانه‌های در حال رشد است. علی‌رغم تغییرات در فناوری ارتباطات، مصاحبه مرجع در قلب مبادله اطلاعات باقی می‌ماند. از طرف دیگر دسترسی به اطلاعات برای متقاضیان از فاصله دور فرصت بیشتری را برای کتابدار مرجع به وجود می‌آورد تا بتواند مهارت خود را نشان دهد و خدمات کتابخانه خویش را ارائه نماید، چراکه در مصاحبه حضوری کتابدار ممکن است نتواند در یک زمان همه معلومات خویش را مرور نماید و چه بسا دانسته‌های مفیدی که پس از خروج استفاده‌کننده از محیط به ذهن کتابدار خطور نماید، لذا استفاده از فناوری اطلاعاتی برای بهبود خدمات مرجع و رضایت بیشتر درخواست‌کنندگان اطلاعات، گام بسیار مؤثری در رسیدن به اهداف هر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی است.

در اینجا کتابدار مرجع باید ضمن تسلط بر مجموعه موجود و آمیختن آن با فناوری نوین، ارتباط گسترده‌تر و دقیق‌تری با ارباب رجوع برقرار کند تا بتواند در کوتاه‌ترین زمان، مناسب‌ترین اطلاعات موجود را در اختیار متقاضیان قرار دهد.

تاریخ دریافت: ۸۱/۷/۷

کمک خواهد کرد. در اینجاست که یک مرکز اطلاع‌رسانی و یا یک کتابخانه ثابت می‌کند که آیا قادر است همگام با فناوری پیش برود و با ارائه خدمات خود رضایت مراجعان و استفاده‌کنندگان را تأمین نماید یا نه؟

ارتباط از طریق پست الکترونیکی، کتابداران مرجع را از مسئولیتشان که شنونده‌ای خوب بودن است، مبرا و آزاد نمی‌سازد. بی‌شک این مهارت مهم باید از مصاحبه سنتی به مصاحبه الکترونیکی انتقال یابد. کتابدار مرجع در عصر الکترونیک باید به وقت و زمان بها دهد و در عین حال با دقت پیغام‌ها را بخواند و از قضاوت بی‌ملاحظه خودداری نماید و تا زمانی که درک کاملاً صحیحی از پرسش نیافته به پاسخ دادن اقدام نکند.

کتابدار مرجع باید قادر باشد پاسخ‌های سازمان‌یافته، موجز، کوتاه و منطقی ارائه کند. کتابدار با یک پاسخ مناسب، نه تنها به سؤال مطرح شده پاسخ می‌دهد، بلکه به مراجعه‌کننده نیز این مطلب را انتقال می‌دهد که کتابخانه به هر گونه سؤالی اهمیت داده و آماده خدمت به همه استفاده‌کنندگان است.

پیشنهادها

برای انجام بهینه مصاحبه مرجع کتابدار مسئول باید با در هم آمیختن مصاحبه سنتی و الکترونیکی و تشخیص صحیح اینکه چه زمانی از کدام روش مناسب استفاده نماید، کیفیت مصاحبه را تا حد امکان بالا ببرد و رضایت درخواست‌کنندگان اطلاعات را فراهم نماید. به همین دلیل کتابدار مرجع باید بر فناوری اطلاعاتی مسلط باشد، منابع الکترونیکی و ابزارهای جستجوی مناسب را بشناسد و در انتخاب موتور کاوش دقت نماید.

علاوه بر رعایت موارد فوق به‌کارگیری یک روش نظام‌مند در مصاحبه و تهیه یک فرم و پرسشنامه کامل و جامع و ارسال آن برای تکمیل اطلاعات درخواستی، مهم‌ترین گام در سرعت بخشیدن به ارائه خدمات است. وجود یک پرسشنامه برای مصاحبه از راه دور به چند

مآخذ

4. Straw, Joseph E. "Avirtual Understanding: The Reference Interview and Question Negotiation in the Digital Age". *Reference and User Services Quarterly*, Vol.39, No.4 (2000): 376-379.
5. Tibbo, Helen R. "Interviewing Techniques for Remote Reference: Electronic Versus Traditional Environment". *The American Archivist*, No.58 (Summer 1995): 294-310.
۱. صفری، شهاب. "مشکلات ریز و درشت پست الکترونیکی". *رایانه، دوره یازدهم، ۷۳ (خرداد و تیر ۱۳۷۹). ۲۰-۱۸.*
2. Abels, Eileen G. "The E-Mail Reference Interview". *RQ*, No.35 (Spring 1996): 345-358
3. Fishman, Diane L. "Managing the Virtual Reference Desk: How to Plan an Effective Remote E-Mail System". *Medical Reference Services Quarterly*, NO.17 (Spring 1998):1-10.