

## خدمات مرجع پست الکترونیکی: مرور و تأملی درباره تجارب کتابخانه گلمان<sup>۱</sup>

نویسنده ورافولرتن<sup>۲</sup>  
ترجمه میترا صمیعی<sup>۳</sup>

چکیده: "مرجع مجازی" که همان خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی است، یکی از اصطلاحات رایج و جدید در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی است. فرآیند مرجع از طریق پست الکترونیکی معمولاً مرکب از سه پیام است: بیان مسئله توسط مراجعه‌کننده، تلخیص به وسیله واسطه و تأیید توسط مراجعه‌کننده. این مقاله نظری اجالی بر آخرین ارزیابی خدمات مرجع پست الکترونیکی در کتابخانه گلمان دانشگاه جرج واشنگتن دارد و سپس نتایج بازنگری خدمات یادشده را مشخص می‌کند و به تأثیر این تغییرات می‌پردازد.

کلیدواژه‌ها: خدمات مرجع، پست الکترونیکی، کتابخانه گلمان، مرجع مجازی

### مقدمه

این باورند که "مرجع مجازی"، خدمات مرجع را از طریق پست الکترونیکی یا نرم‌افزار اتاق‌گپ‌زنی که به مرجع زنده نیز معروف است، فراهم می‌آورد. اگرچه توجهی که اخیراً نسبت به مرجع مجازی شده است، تأکید بر

اصطلاح "مرجع مجازی" از تازه‌ترین اصطلاحات رایج در حرفه کتابداری است. فراوانی مشاهده این اصطلاح در متون کتابداری، برنامه‌های مدیریت فهرست‌های پستی و برنامه‌های همایش‌ها، و یا به عبارت دیگر، بسامد بالای اصطلاح یادشده، علاقه و اشتیاق جدی کتابداران را در این خصوص منعکس می‌کند. به رغم اختلاف موجود مابین تعاریف ارائه شده، همگان متفق‌القول و بر

1. E-mail reference: Refocus and Revise. Experiences from Gelman Library
2. Vera Fullerton

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

۵. زمان تقریبی که کتابدار برای پاسخ به پرسش‌ها صرف کرده است؛

۶. نوع سؤال مبتنی بر مقولات به کار رفته در میز مرجع (مرجع سریع، مرجع گسترده، مرجع جهت‌دار و دیگر انواع مرجع).

دومین گام در ارزیابی خدمات مرجع پست الکترونیکی، مستلزم مرور دوباره تصمیمات قبلی است که به هنگام طراحی این نظام در آغاز اتخاذ شده بود. در این خصوص مفهوم تاریخی خدمات مرجع پست الکترونیکی در سراسر کتابخانه‌ها به عنوان نقطه آغاز مناسبی به راه افتاد. زمانی که خدمات مرجع پست الکترونیکی برای نخستین بار در دهه هشتاد معرفی شدند، کتابداران نگران بودند، مبادا با خیل عظیمی از پرسش‌ها در پست الکترونیکی مواجه شوند. در نتیجه، خدمات مربوطه بیشتر در محدوده سایت وب کتابخانه از نظرها پنهان بود. دومین موردی که کتابداران نسبت به آن اظهار نگرانی می‌کردند، این بود که مصاحبه‌های مرجع و مباحثات و یا تبادل سؤالات با یکدیگر تداخل داشته باشند. بسیاری از خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی در حکم مقیاسی بازدارنده به پرسش‌ها و پژوهش‌های حقیقی درباره خدمات کتابخانه‌ای محدود شدند. طراحی خدمات مرجع پست الکترونیکی که کتابخانه گلگان، این مسائل را منعکس می‌کرد. بنابراین عناصر طراحی و راهبردی زیر در طرح اولیه خدمات مرجع پست الکترونیکی کتابخانه گلگان گنجانده شده‌اند:

پیوند مستقیم و ساده به فرم مرجع پست الکترونیکی در صفحه خانگی<sup>۴</sup> کتابخانه مربوطه میسر و قابل دسترس نبود. این پیوند نهایتاً یک کاربر را از صفحه خانگی کتابخانه به سوی فرم مرجع پست الکترونیکی تحت عنوان "از ما بپرسید" هدایت می‌کرد؛

خدمات مرجع زنده دارد، مع الوصف، جادارد نگاه دقیق‌تری به خدمات مرجع پست الکترونیکی داشته باشیم، یعنی آن چیزی که سلف این گونه خدمات یعنی خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی تعبیر شده است. این مقاله نظر اجمالی بر آخرین ارزیابی خدمات مرجع پست الکترونیکی در کتابخانه گلگان خواهد داشت و نتایج اخیر بازنگری‌های خدمات یاد شده را مشخص می‌کند و به تأثیر این تغییرات خواهد پرداخت. کتابخانه گلگان، کتابخانه اصلی دانشگاه جرج واشنگتن<sup>۴</sup>، در بهار ۱۹۹۶ بخش خدمات مرجع پست الکترونیکی را تعبیه کرد. در مجموع، سؤالات دریافتی از طریق پست الکترونیکی بسیار ناچیز بودند. در اوت ۲۰۰۰، برنامه ارزیابی خدمات مرجع پست الکترونیکی را اجرا کرد. دو کتابدار مرجع به عنوان ناظر منصوب شدند تا با کمک مسئول سایت وب کتابخانه، برنامه ارزیابی خدمات یاد شده را اجرا کنند. یکی از اهداف این ارزیابی، ارزیابی وضعیت کنونی خدمات مرجع پست الکترونیکی برای تعیین بازنگری‌هایی بود که لازم بود برای افزایش شمار کاربران این خدمات انجام شود. اگرچه آمار لازم برای ردگیری سؤالات دریافتی در گذشته از طریق پست الکترونیکی بایگانی شده بود، اما اطلاعات مزبور دقیقاً علت عدم موفقیت این خدمات را در جلب توجه و علاقه کاربران معلوم نمی‌کرد.

بنابراین نخستین گام در ارزیابی این خدمات گردآوری داده‌های سنجش کارآیی بود. داده‌های زیر از اوت ۲۰۰۰ تا ژانویه ۲۰۰۱ پیگیری شده بود:

۱. تاریخ و زمان ارسال سؤال؛
۲. وابستگی کاربران با دانشگاه (عضو هیئت علمی، دانشجو، کارمند و جز آن)؛
۳. موضوع سؤال؛
۴. تعداد پیام‌های ارسالی از طریق پست الکترونیکی

پیش از حل مسئله؛

4. George washington university

5. Homepage

از کاربران پرسش های مرجع پست الکترونیکی را به پیوند مسئول سایت وب ارسال می کردند و همچنین در انتهای سایت وب فضایی تعبیه شده بود که از کاربران درخواست می کرد نظرات و پرسش های خود را نسبت به صفحه وب سایت برای آنها ارسال کنند. بنابراین آنها به این نتیجه رسیده بودند که ارسال پیام های پست الکترونیکی از طریق پیوند به طور خودکار، مفیدتر است و مجوز استفاده از خدمات مرجع را خواهد داشت.

محدودیت های مربوط به نوع سؤالاتی که ممکن بود پرسیده شوند، برداشته شدند. فرم جدید در موقعیت های گوناگونی می تواند پاسخگو باشد مثلاً اگر شما درباره چگونگی استفاده از کتابخانه سؤالی دارید و یا در پی پاره ای اطلاعات تخصصی هستید و یا دقیقاً نمی دانید چگونه باید یک طرح پژوهشی را آغاز کنید، از یک کتابدار سؤال می کنید.

بخش "اکنون بایک کتابدار صحبت کنید" برای فراهم آوردن منابع کمکی مرجع از طریق پست الکترونیکی، گزینه های متعددی را ارائه می کند، اما برخلاف گذشته دیگر به عنوان کانون اولیه توجه به نمونه مربوطه عرضه نمی شود.

بازنگری هایی که نسبت به خدمات مرجع پست الکترونیکی در فوریه ۲۰۰۱ صورت گرفتند، مؤثر و دارای بازدهی قابل ملاحظه ای بودند. نتایج مربوطه کاملاً شگفت آور بودند همان طوری که حجم عظیم سؤالات دریافتی مرجع پست الکترونیکی خود مؤید این حقیقت بود. جدول زیر برای ما مشخص می کند که پس از انجام بازنگری ها بر روی خدمات مربوطه، شمار پرسش های مرجع پست الکترونیکی میان ماه های فوریه و می تقریباً دو برابر یا مضاعف شده است:

فرم مخصوص مرجع پست الکترونیکی در واقع به اندازه سه بار کلیک کردن دکمه موشواره از صفحه خانگی کتابخانه فاصله داشت؛

پس از کلیک کردن روی "از ما پرسید"، در برابر کاربر صفحه ای ظاهر می شد که پیوندهای متعدده منابع کمکی مرجع داشت. یکی از انتخاب ها، "مرجع پست الکترونیکی" بود؛ سرانجام هنگامی که یک کاربر به فرم مرجع پست الکترونیکی رسید، برای کاربران محدودیت هایی درباره انواع پرسش هایی که ممکن بود از طریق مرجع پست الکترونیکی مطرح شوند قائل می شوند. خدمات مربوطه به پرسش های ضروری، مهم و موزج منحصر شد و قرار بر این نهاده شد که موارد غیر ضروری شخصاً از مسئولان میز مرجع پرسیده شوند.

با نگاهی به طراحی خدمات یاد شده از حوزه دید کاربران، ما حدس زدیم که احتمالاً کاربران به سهولت تشخیص نمی دادند که خدمات مرجع پست الکترونیکی وجود دارد. افزون بر آن، ممکن است که کاربران دچار آشفتگی یا دلزدگی شده باشند، زیرا انواع سؤالاتی که ممکن بود از طریق خدمات مرجع پست الکترونیکی مطرح شوند، محدود شده بودند. بنابراین در موارد زیر در خدمات مرجع پست الکترونیکی تجدید نظر شدند: پیوند "از ما پرسید" بر روی صفحه خانگی کتابخانه گلمان به "از یک کتابدار پرسید" تغییر داده شد، به این امید که کاربران عنوان جدید را با خدمات مرجع پست الکترونیکی ارتباط دهند؛

اکنون پیوند "از یک کتابدار پرسید" مستقیماً به فرم مرجع پست الکترونیکی هدایت می شود؛ در حین مشورت با مسئول سایت وب کتابخانه درباره طرح و برنامه پیشنهاد شده، مشخص شد بسیاری

ماه	اگوست	سپتامبر	اکتبر	نوامبر	دسامبر	ژانویه	فوریه	مارس	آوریل	می
شماره سؤالات دریافتی از طریق پست الکترونیکی	۲۷	۴۷	۳۹	۳۰	۳۰	۲۵	۵۳	۶۲	۶۹	۶۶

ابتدا با فهرست‌ها آغاز کردند. امروزه کاربران به مرجه‌ای رسیده‌اند که توقع دارند بتوانند از راه دور به پایگاه‌های داده‌های کتابخانه‌ای دسترسی یابند و تقاضا دارند که امکان استفاده از دیگر فعالیت‌های کتابخانه‌ای نظیر درخواست‌های امانت میان کتابخانه‌ای یا تمدید امانت کتاب‌ها به آنها داده شود. با فراهم آوردن خدمات دستیابی پیوسته به منابع و خدمات کتابخانه‌ها، خطاب به کاربران پیامی فرستاده می‌شود که پژوهش‌مورد نظرشان می‌تواند خارج از کتابخانه نیز انجام گیرد. بنابراین تنها راه معقول، ایجاد امکان دسترسی علاوه بر پایگاه داده‌ها به یک کتابدار در این زمینه است.

خدمات مرجع سنتی در آینده نزدیک باید اساساً متحول شوند تا نیازها و خواسته‌های یک کاربر از راه دور به سهولت برآورده شود. در این راه بازنگری و تأمل در خدمات مرجع کنونی مانند خدمات مرجع پست الکترونیکی گامی است که در این جهت برداشته می‌شود.

#### هاخذ

Fullerton, vera. "E-mail reference: Refocus and Revise. Experiences from Gelman Library". *In 67th IFLA Council and General conference (August 16-25, 2001)*, [IFLA CO].

تاریخ دریافت:

بارز نمودن این خدمات بر روی صفحه‌خانگی کتابخانه، هدایت پیام‌های ارسالی پست الکترونیکی از پیوند نظرات مسئول سایت وب درباره مجوز استفاده از خدمات مرجع پست الکترونیکی، و برداشتن محدودیت‌های مربوط به نوع سؤالات مجاز، روی هم رفته منجر به موفقیت شدند. تعیین اینکه افزایش استفاده از خدمات مربوطه بیشتر ناشی از بهبود درجه وضوح و روشنی سایت وب کتابخانه گل‌مان بوده است و یا از رفع محدودیت‌های مربوط به نوع سؤالات مجاز نشأت گرفته است، امری بسیار دشوار است، هر چند بهتر است به مفاهیم ضمنی مورد اخیر پرداخته نشود. حذف محدودیت‌های مربوط به نوع سؤالات مرجع از طریق پست الکترونیکی. سؤالاتی که ممکن بود پرسیده شوند. یک تحول رادر شیوه سنتی یاری رسانی مرجع منعکس می‌کند. بیشتر کتابخانه‌های دانشکده‌ای، دست کم بیش از یک یا دو مورد محدودیت در نوع کمک‌رسانی و خدمت مرجعی که مستقیماً و حضوراً به یک کاربر عرضه می‌شود قائل نمی‌شوند. حال آنکه، بهتر است برای کاربران مجازی که پژوهش خود را بیرون از کتابخانه انجام می‌دهند، محدودیت‌هایی قائل شد. در اصل می‌توان ادعا کرد که برای کاربران مستقیم و بی‌واسطه استثناء قائل شده و نوعی خدمات ویژه برایشان فراهم آورده بودند. هر چند برداشتن محدودیت‌های مربوط به نوع سؤالات مرجع که می‌توانند از طریق مرجع پست الکترونیکی ارسال شوند، نشان می‌دهد از شدت تمایز مابین نوع کمک‌رسانی مرجع عرضه شده به یک "کاربر مستقیم"<sup>۶</sup> و حاضر از یک سو و یک "کاربر مجازی"<sup>۷</sup> از سوی دیگر، کاسته شده است.

در گذشته نیز، همان‌طور که از طراحی خدمات مرجع برمی‌آید، کتابداران به تفاوت مابین "کاربر مجازی" و "کاربر مستقیم" پی برده بوده‌اند. اگرچه هم‌زمان با آن، کتابخانه‌ها برای ایجاد شکل پیوسته از منابع موجودشان،

6. in- person patron  
7. virtual patron