

مرجع مجازی زنده: پدیده‌ای نو در عصر حاضر

فاطمه حمیدی^۱

چکیده

از آنجا که امروزه اکثر مردم جهت دسترسی به اطلاعات اینترنت را به میزهای مرجع در کتابخانه‌های محلی ترجیح می‌دهند، ایجاد روش‌های رسمی ارتباط از راه دور بین متقاضیان اطلاعات و متخصصان اطلاعات ضروری است. اکثر کتابخانه‌ها و سازمان‌ها جهت پاسخگویی به این نیاز، به ارائه خدمات مرجع از طریق اینترنت یا خدمات مرجع مجازی رو آورده‌اند. در این میان خدمات مرجع پست الکترونیکی و خدمات مرجع زنده از رایج‌ترین اشکال خدمات مرجع مجازی هستند. به دلیل مزایای مرجع مجازی زنده در مقایسه با پست الکترونیکی، این مقاله سعی دارد به روند کار مرجع مجازی زنده، دلایل ارائه این نوع خدمات، نوع و دامنه کاربران و سؤال‌های آنها، تأثیر آن بر کتابخانه، و واکنش کتابداران نسبت به ارائه این نوع خدمات بپردازد. در پایان نیز به چالش‌هایی که کتابداران مرجع در ارائه این خدمات با آن مواجه هستند، اشاره می‌شود.

کلیدواژه‌ها

مرجع مجازی، پست الکترونیکی، مرجع مجازی زنده

مقدمه

دارند از اینترنت و اطلاعات شبکه‌ای استفاده کنند؛ لذا کتابداران مرجع به دنبال تغییر خدمات سنتی خود هستند. خدماتی نظیر «از کتابدار مرجع پرسید» که از طریق پست الکترونیکی یا فرم‌های وب ارائه می‌شود یکی از این خدمات جدید است که به سرعت

در حال حاضر، ارائه خدمات مرجع مجازی^۲ از مباحث پویا و جدی در کتابخانه‌هاست. از آنجا که اکثر کاربران کتابخانه‌ها و نیز افرادی که حاضر نیستند به صورت حضوری به کتابخانه بیایند، تمایل

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه تخصصی اداره آموزش و مدیریت بانک ملی ایران fhamidi24@yahoo.com

2. Virtual reference services

در حال افزایش است (۳). در حال حاضر، کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر بر استفاده از خدمات‌رسانی مستقیم و جست‌وجوی پیوسته جهت پاسخگویی به سؤالات مرجع تأکید دارند تا استفاده از سایر منابع و رسانه‌ها، به‌خصوص منابع چاپی؛ به‌طوری‌که اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکده‌ای مجلات الکترونیکی را تهیه می‌کنند و فهرست‌های پیوسته کتابخانه‌ای را به کار می‌گیرند.

خدمات مرجع مجازی روشی کارآمد به کتابداران و کتابخانه‌ها ارائه می‌دهد تا خود را برای برآوردن انتظارات روزافزون کاربرانشان برای تحویل فوری اطلاعات آماده کنند و این امر از لحاظ اقتصادی نیز به صرفه و صلاح نزدیک‌تر است (۵).

پست الکترونیکی، اولین شیوه ارائه خدمات مرجع مجازی بود که در نیمه دهه ۱۹۸۰ مورد آزمایش قرار گرفت. اگرچه پست الکترونیکی در اکثر خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما کاربرد آن در خدمات مرجع رودررو یا سنتی به دو دلیل رد می‌شود. اول آنکه کتابداران جهت ارائه پاسخی دقیق و درست باید مدت زمانی را صرف کنند، حال آنکه اکثر کاربران به اطلاعات فوری و سریع نیازمندند. دوم آنکه کتابداران نمی‌توانند در [محیط‌های مجازی] مصاحبه مرجع را، که برای تشخیص نیازهای کاربران ضروری است، اجرا کنند (۳).

اکثر کتابخانه‌ها سعی کرده‌اند قرابتی را که در تعامل‌های مرجع رودررو یافت می‌شود، با کاربرد فناوری‌های ارتباطات

فوری و همزمان در یک محیط مجازی ایجاد کنند. به همین دلیل، کتابخانه‌ها استفاده از مرجع مجازی زنده^۳ را آغاز کرده‌اند تا مکمل خدمات پست الکترونیکی و گسترش خدمات مرجع برای کاربرانی خارج از محیط کتابخانه باشد. کتابخانه‌های زیادی را می‌توان دید که این روش را به کار می‌برند تا کاربرانشان به وب جهانگستر دسترسی یابند (۷).

مرجع مجازی زنده

مثلاً و استرمنت^۴ (۲۰۰۲) مرجع مجازی زنده را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «مرجع مجازی زنده، در حقیقت، نوعی خدمت مرجع مجازی است که برای ارائه خدمات به کاربران مجازی (که به صورت فیزیکی در محیط کتابخانه حضور ندارند) از گفت‌وگوی اینترنتی^۵ یا پیام‌رسانی مبتنی بر متن استفاده می‌کند و از این لحاظ به مرجع رودررو و یا سنتی شبیه است» (۱).

مرجع مجازی زنده، خدمتی است که فوراً از طریق اینترنت به کاربران ارائه می‌شود. فناوری‌های گفت‌وگوی اینترنتی برای فراهم‌آوری خدمات مرجع مجازی از سال ۱۹۹۵ مورد استفاده قرار گرفته‌اند. کاربران این روش - درمقایسه با خدمات مرجع پست الکترونیکی که باید ۲۴ ساعت یا حتی چند روز برای دریافت پاسخ منتظر بمانند - پاسخ‌های خود را به سرعت دریافت می‌کنند (۱). در حال حاضر، شمار گسترده‌ای از کتابخانه‌ها در فکر ارائه خدمات مرجع از طریق گفت‌وگوی اینترنتی هستند. با ارائه

3 . Live reference services

4 . Meola and Stormont

5 . Chat

این خدمت، کتابدار و کاربر پیام‌های خود را به صورت رفت و برگشتی برای هم ارسال می‌کنند. با اولین خدمات گفت‌وگوی اینترنتی تنها امکان تبادل فوری پیام‌های کوتاه بین کاربر و کتابدار وجود داشت، در حالی که امروزه، با به کارگیری نرم‌افزارهای خاص، خدمات مرجع گفت‌وگوی اینترنتی از مزایای زیادی برخوردار شده است که در طول مقاله به آنها خواهیم پرداخت. این خدمت مرجع مجازی، تعامل مکالمه‌ها را به یکدیگر نزدیک‌تر و طبیعی‌تر می‌سازد، به صورتی که کاربر احساس می‌کند کتابدار واقعاً در طرف دیگر مکالمه قرار دارد.

روند کار مرجع مجازی زنده

نگاهی اجمالی به چگونگی روند کار مرجع مجازی زنده، درک آن را آسان‌تر می‌سازد:

گام اول: کاربر سؤال خود را ارسال می‌کند؛

گام دوم: یکی از کتابداران مرجع سؤال را دریافت می‌کند؛

گام سوم: بلافاصله مصاحبه مرجع با کاربر از طریق گفت‌وگوی اینترنتی آغاز می‌شود. درست مانند مصاحبه مرجع سنتی، در این مرحله، کتابدار به نیاز اطلاعاتی کاربر پی می‌برد؛

گام چهارم: کتابدار می‌تواند کاربر را به انواع جست‌وجوهای اینترنتی هدایت کند و پایگاه‌های اطلاعاتی متناسب با نیازهای اطلاعاتی او را جست‌وجو کند؛ و

گام پنجم: اگر در یک فرصت زمانی معقول جواب رضایت‌بخشی یافت نشد، کتابدار، با توجه به نیازهای اطلاعاتی سؤال را به کتابخانه‌ای خاص، متخصص موضوعی، یا سطح دیگری از خدمات مرجع ارجاع می‌دهد (۲).

دلایل ارائه خدمات مرجع مجازی زنده

طبق گفته لیپو^۶ (۲۰۰۳)، برای ارائه خدمات مرجع مجازی زنده سه دلیل عمده وجود دارد:

۱. از بین بردن شکاف فزاینده‌ای که بین کاربران و کتابخانه وجود دارد؛

۲. به کارگیری نرم‌افزارهای جدید و بهره‌برداری از آنها؛ و

۳. تدوام بخشیدن به فراهم‌آوری بهترین خدمات ممکن (۱).

از طرف دیگر، مئولا و استرنمنت (۲۰۰۲) به ده دلیل برای ارائه خدمات مرجع مجازی زنده اشاره کردند:

۱. ارائه خدمات به کاربران در جایی که مشغول جست‌وجو هستند. اگرچه استفاده از اینترنت برای برخی کاربران آسان و همراه با موفقیت است، اما هنوز بسیاری از آنها هنگامی که جست‌وجویی را انجام می‌دهند گیج می‌شوند و ناموفق‌اند. این کاربران یا نمی‌دانند از کجا باید شروع کنند و یا در حجم وسیعی از اطلاعات دریافتی گمراه می‌شوند. اینجاست که آنها با برقراری یک ارتباط زنده و واقعی با کتابدار از طریق خدمات مرجع مجازی می‌توانند با راهنمایی کتابدار، مشکل

خود را رفع کنند؛

۲. رفتار، طبق انتظارات کاربران. مدت هاست

که بسیاری از شرکت‌های تجاری الکترونیکی به صورت زنده به کاربران خود خدمات ارائه می‌دهند و زمان آن رسیده که کتابخانه‌ها نیز خدمات مشابهی را ارائه دهند. در این صورت است که آنها از انتظارات کاربران خود پیرامون سهولت دسترسی و نزدیک بودن به کتابدار باخبر می‌شوند و تلاش می‌کنند که آنها را راضی نگهدارند تا به طور مستمر از خدمات کتابخانه استفاده کنند و جای دیگری نروند؛

۳. پاسخ به سؤالات در حداقل زمان.

اکثر کاربران پاسخ‌هایی را که بلافاصله ارائه می‌شود ترجیح می‌دهند. خصوصاً سؤالات فوری که نیاز به پاسخ‌های فوری دارد؛

۴. اجرای مصاحبه مرجع مجازی. کتابداران،

در خدمات مرجع زنده، نسبت به خدمات مرجع پست الکترونیکی، می‌توانند مصاحبه مرجع را به صورت زنده با یک کاربر اجرا کنند. پیام‌ها به صورت آنی و رفت و برگشتی بین کتابدار و کاربر ارسال می‌شود؛

۵. نشان دادن به جای بیان کردن. جست‌وجو

در صفحات وب و مرور مشترک کتابدار و کاربر از طریق ویژگی‌های پیشرفته برنامه‌های نرم‌افزار مرجع مجازی زنده امکان‌پذیر است. در حقیقت کتابدار، کاربر را در جست‌وجوی اطلاعات مورد نیازش همراهی می‌کند. مصاحبه مرجع به صورت تلفنی کاری بیهوده است، زیرا کتابدار توضیحاتی پیرامون صفحات وب به کاربر می‌دهد که او نمی‌تواند ببیند، درحالی‌که با مرور مشترک، کتابدار برای برقراری یک ارتباط خوب از

این اصل قدیمی پیروی می‌کند: «بیان نکنید بلکه نشان دهید». منظور این است که برای پاسخ به سؤال کاربر از طبیعت دیداری وب استفاده کنید. کتابداران می‌توانند با کمک این نرم‌افزار اسنادی که در محیط Word ذخیره شده‌اند، فایل‌های PDF و به‌طور کلی هر چه را که می‌خواهند برای کاربر بفرستند. در پایان هر گفت‌وگوی اینترنتی، هم کتابدار و هم کاربر نسخه‌هایی را دریافت می‌کنند که آدرس تمام وب سایت‌هایی را که مرور کرده‌اند در بردارد؛

۶. ارائه خدمات از طریق آموزش از راه

دور. خدمات مرجع مجازی زنده از طریق آموزش از راه دور دسترسی یکسان به خدمات را فراهم می‌آورد؛

۷. ارتباط با نسل جدید. گفت‌وگوی

اینترنتی بین کودکان، نوجوانان، و دانشجویان خیلی مطلوب است، بنابراین کتابخانه‌ها باید خدمات مرجع مجازی زنده را جهت کمک به تکالیف درسی فراهم کنند تا جوانان راحت‌تر تأثیر قرار داده و آنها را برای ارتباطات آینده با کتابخانه تشویق کنند؛

۸. ارائه توانایی‌های مختلف به کاربران.

مرجع مجازی زنده می‌تواند به کاربرانی که قادر نیستند میز مرجع فیزیکی را ملاقات کنند، خدمات خود را ارائه دهد. این خدمات به‌خصوص برای افرادی سودمند است که ناتوانایی‌های جسمی یا شنوایی دارند؛

۹. ایجاد انگیزه و آموختن مهارت‌های

پیش‌تاز. به سبب آنکه خدمات مرجع مجازی زنده یکی از خدمات مرجع پیش‌تاز است، می‌تواند مهیج و برانگیزاننده باشد. کتابداران

مهارت‌های جدید را می‌آموزند و با روشی دیگر به کاربران یاری می‌رسانند و کاربران از گفت‌وگوی اینترنتی با یک کتابدار بیشتر خرسند می‌شوند تا گفت‌وگو از طریق تلفن و یا پست الکترونیکی؛ و

۱۰. **تداوم در بازار و ایجاد روابط.** با فراهم‌آوری خدمات مرجع مجازی زنده، کتابخانه‌ها این فرصت را می‌یابند که خود را به بازار عرضه و ترقی کنند. هر اجرای زنده این مسئله را تداعی می‌کند که کتابداران در جست‌وجوی اطلاعات بهتر از موتورهای کاوش عمل می‌کنند و این کار به نوبه خود سبب ایجاد رابطه بین کتابدار و کاربر می‌شود (۱).

خدمات مرجع مجازی زنده علاوه بر موارد فوق مزیت دیگری نیز دارد: کاربران با کاربرد نرم‌افزارهای پیشرفته قادرند متن گفت‌وگوی اینترنتی را جهت ارجاعات بعدی ذخیره کنند و کتابخانه نیز می‌تواند برای تحلیل کاربرد و کیفیت در اصلاحات آینده از آنها استفاده کند.

نوع و دامنه کاربران و سؤال‌های آنها در میز مرجع مجازی زنده

سؤالاتی که مرجع مجازی زنده نسبت به مرجع سنتی دریافت می‌کند متنوع‌تر، پیچیده‌تر، و دشوارتر است. یکی از علل پیچیدگی سؤالات در میز مرجع مجازی زنده، گستردگی کاربران است. دانش‌آموزان، دانشجویان، پزشکان، تجار، معلمان، و کتابداران همگی کاربران میز مرجع مجازی هستند. به همین ترتیب با گستردگی

جغرافیایی کاربران، برای خدمات‌رسانی به این کاربران جهان گستر، مرجع مجازی زنده در مقایسه با مرجع سنتی، مجبور به دریافت سؤالات غیربومی نیز می‌شود. از علل دیگر پیچیدگی سؤالات مجازی این است که کاربران مرجع مجازی زنده نسبت به مرجع سنتی مهارت‌های بیشتری در جست‌وجوهای اینترنتی دارند. این واقعیت که آنها از خدمات مجازی استفاده می‌کنند، نشان‌دهنده این است که تا حدی در استفاده از اینترنت محرب هستند. کاربران رایانه بی‌آنکه از فناوری میز مرجع مجازی زنده ترس داشته باشند، ممکن است جست‌وجوهای مقدماتی را خود انجام دهند و برای دریافت کمک بیشتر به میز مرجع مجازی زنده روآورند که این موضوع در سؤالات آنها منعکس است. فعالیت‌های تخصصی اطلاع‌رسانی مانند کنفرانس‌ها بیشترین شهرت را در این طرح دارند و افرادی که با این طرح آشنایی دارند و از خدمات آن استفاده می‌کنند، تمایل دارند تا حدی درگیر این حرفه‌ها شوند. بنابراین، می‌توان گفت که این افراد، کاربران اطلاعاتی پیشرفته‌تری هستند. همچنین، درحالی که، کاربران در محیط مرجع سنتی، فقط کاربران کتابخانه هستند، اما در میز مرجع مجازی زنده سؤالات هم از طرف کاربران کتابخانه است و هم از طرف افرادی که هیچ وقت پا به کتابخانه نگذاشته‌اند. در حقیقت هر کسی که به اینترنت دسترسی داشته باشد می‌تواند کاربر میز مرجع مجازی زنده باشد. البته در برخی موارد نمی‌توانیم در یک فرصت زمانی معقول پاسخ قابل قبولی به سؤال دهیم و نیاز

به بررسی بیشتر و رجوع به کاربر است این مورد اغلب در ارتباط با دانشجویانی است که به تهیه مقالات می‌پردازند و به‌طور گسترده به داده‌های خاص و مفصل نیاز دارند. همچنین از زمانی که خدمات مرجع مجازی در کنفرانس‌های کتابخانه‌ای مختلف به اطلاع عموم رسیده است، کتابدارانی که قصد دارند این خدمات را ارائه دهند بخش وسیعی از مراجعان میز مرجع مجازی را تشکیل می‌دهند که البته همیشه دشوارترین سؤالات را می‌پرسند (۴).

تأثیر خدمات مرجع مجازی زنده بر کتابخانه‌ها

فناوری جدید و انتخاب خدمات مرجع مجازی زنده، روش مدیریت کتابخانه‌ها و روش ارائه خدمات اطلاعاتی را کاملاً تغییر خواهد داد. یکی از اثرات مهم آن افزایش هزینه‌هاست که همیشه موضوعی در دنیای کتابداری است (۶). بودجه کتابخانه، تقریباً یکی از اولین مواردی است که باید در بخش عمومی به‌خصوص در زمان‌های بحرانی در نظر گرفته شود. خدمات جدید که مبتنی بر فناوری است از هزینه بالایی برخوردارند، به‌خصوص زمانی که این خدمات به نرم‌افزارها و تجهیزات قوی‌تر و بهتری نیاز دارد. حذف مشکل هزینه و نیز استخدام کارمندان فنی عامل کمکی دیگری است. با این وجود برای رفع مشکل هزینه، کتابخانه می‌تواند جهت ارائه خدمات مرجع

مجازی زنده مدل‌هایی را انتخاب کند که هزینه کمتری دربردارد. در حال حاضر پنج مدل برای ارائه خدمات مرجع مجازی زنده موجود است که عبارتند از: مدل داخلی^۷، مدل پایه^۸، مدل پیشرفته^۹، مدل مشارکتی^{۱۰}، و مدل تلفن محور یکپارچه^{۱۱} (۱).

مدل پایه، ساده‌ترین مدل است که به هزینه نسبتاً کمی نیاز دارد، زیرا نرم‌افزار مورد نیاز آن می‌تواند به‌طور رایگان از اینترنت منتقل شود، مانند پیام‌رسان آئی‌آول. مدل داخلی، مدلی است که خود کتابخانه آن را طراحی می‌کند. سایر مدل‌ها نیز بر طبق نرم‌افزارهای تجاری هستند که از هزینه‌های بیشتری برخوردارند. روش دیگر این است که کتابخانه‌ها کنسرسیومی تشکیل دهند یا خدمات مرجع مجازی خود را به شکل مشارکتی ارائه دهند که در واقع این روش روی همکاری بین کتابخانه‌های متعدد در اطراف جهان اشاره دارد و موجب پیشرفت شراکت در دانش و تخصص می‌شود و نیز به کاربران مجازی وسعت می‌بخشد، علاوه بر آن نیاز کتابداران به یادگیری مهارت‌های جدید را نیز مورد تأکید قرار می‌دهد. کتابداران باید به روز باشند و از فناوری‌های جدید آگاهی داشته باشند تا در تدارک بهترین خدمات ممکن برای کاربرانشان کارآمدتر باشند. برخی کتابداران از این مهارت‌ها استقبال می‌کنند و برخی دیگر مورد تهدید مجهولات قرار می‌گیرند و از یادگیری موضوعات جدید واهمه دارند. برخی نیز تصور می‌کنند ارائه خدمات جدید

7 . The homegrown model

8 . The basic model

9 . The advanced model

10 . The collaborative model

11 . The corporative call center model

حجم کاری زیادی را می‌طلبد. به هر حال، با آموزش، تغییر تصورات ذهنی، و طراحی مناسب می‌توان بر این موضوع غلبه کرد. مثلاً و استمرار فرایندی نه مرحله‌ای را برای طراحی خدمات مرجع مجازی زنده ارائه کردند که عبارت است از: داشتن بینش کافی نسبت به این طرح، تشکیل گروه، فراهم‌آوری اطلاعات، بررسی بودجه، تصمیم‌گیری در زمینه نیروی انسانی، انتخاب نرم‌افزار، سیاست طرح، اجرا، و ارزیابی. نه مورد فوق زمینه‌هایی هستند که جهت تدارک خدمات مرجع مجازی زنده و موفق باید آنها را مدنظر قرار داد (۱).

از اثرات دیگر خدمات مرجع مجازی زنده بر کتابخانه‌ها این است که شاید، با معرفی خدمات مرجع مجازی زنده، آگاهی پیرامون خدمات کتابخانه کاهش یابد، حال آنکه این موضوع ممکن است درست نباشد، زیرا کاربرانی که جهت جویا شدن از مجموعه و خدمات کتابخانه از خدمات مرجع مجازی زنده استفاده می‌کنند احتمال دارد نسبت به انواع مختلف خدماتی که در کتابخانه‌ها ارائه می‌شود، آگاه‌تر شوند.

واکنش کتابداران مرجع نسبت به خدمات جدید

کتابداران واکنش‌های متفاوتی نسبت به خدمات جدید از خود نشان می‌دهند. ارائه این نوع خدمات از نظر برخی جالب و قابل ملاحظه است و برخی دیگر در ارائه این نوع خدمات تردید دارند و از اینکه چگونه

گفت‌وگوی اینترنتی می‌تواند جایگزین تلفن و پست الکترونیکی شود متعجب‌اند. اکثر مکالمات گفت‌وگوی اینترنتی به نوعی تشویق‌کننده‌اند، به طوری که کاربران را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به عنوان مثال، هنگام نمایش صفحات وب به کاربران، وقتی آنها عملکرد کتابدار را به صورت زنده می‌بینند، احساس خودنمایی می‌کنند. به هر حال گفت‌وگوی اینترنتی یکی از روش‌های برقراری ارتباط است و باید به آن عادت کرد. گفت‌وگوی اینترنتی یک رسانه است و افرادی که در نوشتن مطالبشان کند هستند جهت کار با این رسانه باید روش خود را تغییر دهند.

مکالمات پی‌درپی بدون هیچ اشاره غیرکلامی مفاهیمی ضمنی را در بردارد. فقدان اشارات غیرکلامی در گفت‌وگوی اینترنتی، ماندگاری ارتباط را مشکل می‌سازد. به عنوان مثال، این انتظار برای چند نفر که پشت میز مرجع در صف ایستاده‌اند قابل درک است، اما شخص سوم در صف گفت‌وگوی اینترنتی، از علت این انتظار طولانی اطلاعی ندارد و ممکن است صبوری کمتری از خود نشان دهد. با وجود این، یکی از جنبه‌های مثبت ندیدن کاربر و نشنیدن صدای او در گفت‌وگوی اینترنتی این است که کتابدار تحت تأثیر طرز لباس پوشیدن کاربر و سن و سال او قرار نمی‌گیرد.

سیندی لوین^{۱۱}، کتابدار مرجع علوم انسانی، از گفت‌وگوی اینترنتی به عنوان روشی نامناسب و غیرعادی جهت برقراری ارتباط

یاد می‌کند و اظهار می‌دارد: «اگر می‌توانستم تلفنی با کاربر گفت‌وگو کنم یا اگر فرصت کافی برای تعیین پاسخ داشتم خیلی بهتر بود، من یا می‌خواهم به کاربر نزدیک‌تر شوم یا زمان بیشتری برای ارائه پاسخ داشته باشم و گفت‌وگوی اینترنتی درست حد وسط را دارد» (۲). لوین به اهمیت اشارات غیرکلامی در مصاحبه مرجع جهت پی بردن به نیاز واقعی کاربر تأکید دارد.

گفت‌وگوی اینترنتی با وجود ویژگی همزمانی‌اش یکی از روش‌های فوق‌العاده کند در ارتباطات است که صبوری طرفین مکالمه را می‌طلبد.

استیو کافمن^{۱۳} پیرامون محدودیت‌های این رسانه اظهار می‌کند: «گفت‌وگوی اینترنتی از روش‌های بدوی و کند انتقال هر چیزی است، چه رسد به محتوای پیچیده اکثر روابط مرجع» (۲).

کافمن روی «فناوری صدا [در] سرتاسر مقاله نامه اینترنت»^{۱۴} تأکید دارد. با این فناوری کتابداران مرجع می‌توانند جنبه‌های مثبت مرجع مجازی را حفظ کنند؛ جنبه‌هایی از قبیل طبیعت پاسخگویی آنی، نمایش عملکردهای کاربران دور از هم روی وب، و پیوسته بودن آن. هنگامی‌که فناوری‌های ارتباطات صدا روی کامپیوترها استاندارد شدند می‌توانند جایگزین گفت‌وگوی اینترنتی کم مهارت شوند.

با وجود این، هم‌اکنون می‌دانیم که مؤثرترین کاربرد میز مرجع مجازی زنده،

مرور مشترک کتابدار با کاربران است، در حالی‌که با آنها پشت تلفن گفت‌وگو می‌کند. در حال حاضر، جهت برقراری ارتباط زنده به منظور ارائه خدمات مرجع دو رسانه در اختیار داریم: تلفن و گفت‌وگوی اینترنتی.

اریک آندرسون^{۱۵} کتابداری بود که تلاش کرد سه گفت‌وگوی اینترنتی و یک مکالمه تلفن را همزمان کنترل کند. در واقع این کار او به این می‌ماند که شخصی در حین رانندگی با تلفن صحبت کند (۲). لوین بیشتر از این می‌ترسد که کتابداران به «سرعت» در ارائه پاسخ بیش از «کیفیت و درستی» آن توجه کنند. کتابداران مرجع بر این باورند که موفقیت خدمات گفت‌وگوی اینترنتی به توانایی آنها در بهره‌برداری از ویژگی مرور مشترک میز مرجع مجازی زنده جهت نمایش راهبردهای جست‌وجو به کاربران بستگی دارد.

همان‌طور که اسپنسر^{۱۶} اشاره کرد: «ما کتابداران باید از گفت‌وگوی اینترنتی به عنوان چیزی فراتر از یک جانشین برای تلفن استفاده کنیم» (۲: ۴-۵).

چالش‌ها

۱. همراه شدن با حجم کاری بالا. انتقال نیروی انسانی از میز مرجع سنتی به میز مرجع مجازی بدون استخدام نیروی انسانی بیشتر، کار ساده‌ای نیست. زیرا با وجود اینکه سؤالات میز مرجع سنتی در حال کاهش است اما هنوز ترافیک کاری آن بیشتر از میز مرجع مجازی است. از این رو میز مرجع سنتی

13 . Steve Coffman

14 . Voice Over Internet Protocol (VOIP)

15 . Eric Anderson

16 . Spencer

هنوز باید باقی بماند و کتابخانه‌ها بایستی به خاطر حجم کاری بالا نیروی انسانی بیشتری استخدام کنند.

۲. لزوم وجود پشتیبانی اصلی و دائم. جهت در بر داشتن خدمات موفق باید بین کتابدارانی که به سؤالات پاسخ خواهند داد و مدیریت کتابخانه توافق نظر وجود داشته باشد. کتابداران باید با فناوری راحت باشند و خود را با تغییرات وفق دهند و این در حالی است که مدیر کتابخانه نقش پشتیبان را ایفا می‌کند.

۳. استخدام کارمندان فنی و صلاحیت‌دار. مسائل فنی، اغلب پیش می‌آیند. از این رو، استخدام کارمندان فنی جهت نصب نرم‌افزار، حفظ تجهیزات و عیب‌یابی هر کدام از مسائل فنی ضروری است.

۴. کنترل ارزش‌ها و کسب بودجه. کاربرد نرم‌افزارهای پیشرفته در شروع کار، خیلی پرهزینه است. از طرف دیگر، نرم‌افزارهایی با ارزش کمتر و یا حتی رایگان در بازار وجود دارند، اما ویژگی‌های نرم‌افزارهای پیشرفته را ندارند. به هر حال تشکیل کنسرسیومی با سایر کتابخانه‌ها و یا تشکیل خدمات مرجع مشارکتی و یا کسب اعانه خارجی می‌تواند بر مسئله هزینه غلبه کند.

۵. رفع ترس از مجهولات. ترس از انجام برخی کارهای جدید و یا تغییر روش، همیشه می‌تواند وجود داشته باشد و ممکن است سبب ایجاد مسائلی در فراهم‌آوری خدمات کتابخانه مجازی شود.

۶. عیب‌یابی مسائل فنی. خدمات مرجع مجازی زنده برگرفته از فناوری هستند. از

این رو، وجود مسائل فنی سخت افزاری و نرم افزاری همراه با آن امری اجتناب ناپذیر است.

۷. درک حق مؤلف و توافق مجدد پیرامون مجوزها. جست‌وجو در صفحات وب و مرور مشترک کتابدار با کاربران مجازی موضوعات جدیدی را در قانون حق مؤلف و مجوزهای پایگاه‌های اطلاعاتی پیش می‌کشد. باید در این زمینه که چگونه جهت ایجاد مرجع مجازی زنده درباره مجوزها به توافق برسیم، بررسی‌هایی صورت گیرد (۱).

نتیجه‌گیری

امروزه، کتابخانه‌ها در محیطی مختلط متشکل از محیط سنتی و غیرسنتی در حال توسعه هستند و تعادل بین این دو محیط امری اجتناب ناپذیر است. در حالی که، دسترسی به منابع کتابخانه لزوماً حضور در کتابخانه را نیاز ندارد. خدمات مرجع نیز مدت زمانی است که فقط محدود به افرادی است که به کتابخانه می‌آیند. در این میان، ارائه خدمات مرجع مجازی زنده یا ارائه خدمات مرجع از طریق گفت‌وگوی اینترنتی، روش‌های مؤثری در تدارک کیفی خدمات مرجع برای کاربران مجازی که دور از هم و پراکنده هستند، فراهم می‌آورد. این نوع خدمات، جایگزین خدمات مرجع رودررو یا سنتی نیستند، بلکه به عنوان مکمل آنها عمل می‌کنند. خدمات مرجع مجازی زنده می‌توانند به عنوان یک ابزار ترقی در کتابخانه‌ها عمل کنند. این خدمات می‌توانند اطلاعات بهتری در زمینه خدمات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها به کاربران ارائه

at NCSU Libraries: The First one hundred days". 2003. [on-line]. Available: <http://www.lita.org/ital/2003boyer.html>

3. Ciccon, Karen. "Virtual reference, today and tomorrow". 2003. [on-line]. Available: <http://www.lita.org/ota/2003editoril.html>

4. Davis, Gillian. "Life as a Live Reference Librarian". 2001. [on-line]. Available: <http://www.suite101.com/article.cfm/9460/77824>

5. Ellis, Lisa; Francover, Stephen. 67th IFLA Council and General Conference (Boston: 18-24 August 2001). [on-line]. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98e.pdf>

6. Haack, Katherine. "Virtual reference: Problems and potentials". 2003. [on-line]. Available: <http://www.ischool.utexas.edu/~khaack/haack-problems-paper.pdf>

7. Kasowitz, Abby. "Trends and Issues in Digital Reference Services". 2001. [on-line]. Available: <http://www.ericit.org/digests/EDO-IR-2001-07.pdf>

دهند و در نتیجه آنها را به مراجعه به کتابخانه و استفاده بیشتر از آن ترغیب کنند. علاوه برآن، اکنون در عصری به سر می‌بریم که ارائه خدمات مرجع از طریق گفت‌وگوی اینترنتی یک مدل ارتباطی روز در میان نسل جوان است که گفت‌وگوی اینترنتی به این گروه خاص این فکر را القا می‌کند که کتابخانه مکانی مدرن و آرام است و آنها را تشویق می‌کند به طور مستمر، به کتابخانه بیایند و از آنها استفاده کنند.

با وجود تمام مزایای مرجع مجازی زنده، مسائل فراوانی با این فناوری همراه است که کتابداران مرجع جهت تدارک خدمات مرجع زنده و موفق باید به آنها توجه کافی مبذول دارند و نیز راهبردهایی مناسب را طراحی کنند.

منابع

1. Adelaid, Joyce. "Live Virtual Reference". 2003. [on-line]. Available: <http://www.consal.org.sg/webupload/resource/brief/attachments/%7B4ECO7544-D1E4-4A2C-9B1-BCOCC71FA453%7D>
2. Boyer, Joshua. "Virtual reference

تاریخ دریافت: ۱۳۸۴/۱/۶

