



خدمات مرجع دیجیتالی^۱

با نگاهی به سامانه "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

مریم زبردست^۲

چکیده

با ظهور اینترنت، کتابخانه‌ها ارائه خدمات پیوسته به کاربران خود را آغاز نمودند. یکی از خدماتی که با گسترش این فناوری دستخوش تغییر گردید، خدمات مرجع است. توسعه خدمات مرجع دیجیتالی، ناشی از افزایش علاقه مندی به استفاده از فناوری موجود برای فراهم نمودن دستیابی بهتر به خدمات برای کاربران می‌باشد. کاربران اغلب می‌توانند در هر ساعت از شبانه روز از خدمات از راه دور مرجع دیجیتالی استفاده و کمک دریافت کنند.

این مقاله ضمن تعریف خدمات مرجع دیجیتالی و جایگاه این خدمات در کتابخانه‌های کنونی به معرفی عناصر، مدل‌ها و موارد اساسی جهت تشکیل میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌ها می‌پردازد. در انتها، سامانه پرسش از کتابدار سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

کلید واژه‌های موضوعی: خدمات مرجع دیجیتالی، سامانه پرسش از کتابدار، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

۱. مقدمه

در ده سال گذشته، کتابخانه‌ها پیشرفته‌تر و به فناوری‌های جدید وابسته‌تر شده‌اند. برای مثال کتابخانه‌ها از فهرست‌های برگه‌ای^۳ به سمت استفاده از فهرست‌های پیوسته^۴ حرکت کردند. خدمات مرجع نیز در این راستا تغییراتی نموده است. کتابداران امروزه نه فقط در میز مرجع بلکه در فضای مجازی نیز به کاربران کمک می‌کنند. خدمات مرجع دیجیتالی کاملاً جدید است و ناشی از پیشرفت‌های اخیر در وب جهان‌گستر، اینترنت، موتورهای جستجو، توانایی ذخیره و پردازش قدرتمند با استفاده از فناوری رایانه‌ای، افزایش تعداد انتشارات الکترونیکی، ایجاد پایگاه‌های تخصصی اطلاعات و ... است (کرن، ۲۰۰۴). افزون بر این، درخواست کاربران برای دسترسی به اطلاعات نیز در هر زمان و هر مکان به سرعت فراگیر شده است. با این حال اساس و مبنای خدمات مرجع تغییر نکرده است، آنچه تغییر نموده چگونگی ارائه این خدمت توسط کتابداران و زیرساخت‌های مورد نیاز با توجه به تغییرات وسیع در فناوری اطلاعات و ارتباطات است. خدمات مرجع دیجیتال، نقش کتابدار را به عنوان ارائه‌کننده اطلاعات، راهنما و آموزشگر پررنگ‌تر نموده است. امروزه کتابداران، نه تنها حضوری بلکه از راه دور نیز به کاربران ارائه خدمت می‌کنند. از آنجا که بستر و زیرساخت خدمات مرجع دیجیتال، فناوری ارتباطات از راه دور و شبکه‌های

^۱ Digital Reference services

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، کارشناس تالار محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی و عضو گروه تحقیقاتی میز مرجع دیجیتالی

^۳ Card Catalogues

^۴ Online Catalogues



رایانه ای و مهم تر از همه وب جهان گستر است این خدمات، خدمات مرجع دیجیتالی یا الکترونیکی نام گرفته است (غلامی، ۱۳۸۸: ۲۵).

۱-۱. خدمات مرجع: تعریف های زیادی از خدمات مرجع صورت گرفته است. وایر^۱ خدمات مرجع را بخشی از سیاست های کتابخانه می داند که به یاری رساندن کاربران در استفاده از منابع کتابخانه می پردازد. مارگارت هاچگینز^۲ خدمات مرجع را شامل اهداف مستقیم درون یک کتابخانه می داند که به جستجوی اطلاعات برای کاربران (با هر هدفی) و همچنین دیگر فعالیتهای کتابخانه به ویژه خدماتی که به سهولت دسترس پذیری اطلاعات می انجامد، می پردازد (ناندا، ۲۰۰۶: ۱۱).

۱-۲. خدمات مرجع دیجیتالی: پژوهشگران و محققان دیدگاههای و تعاریف متفاوتی از این نوع خدمت ارائه کرده اند. به عنوان مثال، کارن (۲۰۰۹: ۱) خدمات مرجع دیجیتال را اینچنین تعریف می کند: خدمات مرجع دیجیتالی خدمات مرجعی است که به صورت الکترونیکی به اجرا در می آید و اغلب زمانی که کاربران از رایانه و دیگر تکنولوژی های اینترنتی استفاده می کنند معنا پیدا می کند. کانالهای ارتباطی خدمات مرجع دیجیتال از نظر کارن را می توان شامل گفتگوی اینترنتی، ویدئو کنفرانس، جستجوی اشتراکی، ایمیل، پیام فوری و ... دانست. مهم نیست این خدمات "دیجیتالی"، "مجازی"، "زنده"، "همزمان"، "تعاملی"، "شبکه مدار" یا "غیرهمزمان" نامیده شود. در همه این موارد منظور فراهم آوری خدمات مرجع از طریق شبکه یا شبکه های رایانه ای می باشد. به نظر می رسد اصطلاح "خدمات مرجع دیجیتالی" بیشتر از بقیه موارد مورد استفاده قرار می گیرد (علیجانی، ۱۳۸۸: ۸۶).

با توجه به تعریف های زیادی که از خدمات مرجع دیجیتالی صورت گرفته است می توان این خدمات را این چنین تعریف کرد: نوعی از خدمات مرجع است که با استفاده از رایانه و فن آوری اینترنت صورت می گیرد و نیروی متخصص انسانی درگیر ارائه چنین خدماتی می باشد. این خدمات دسترسی به اطلاعات کاربر را که عمدتاً به صورت فیزیکی در کتابخانه و در حضور کتابدار قرار ندارد، فراهم می آورد. خدمات مرجع دیجیتالی هم برای کاربر و هم برای کتابدار مرجع جالب توجه می باشد. از آنجا که اینترنت و وب جهان گستر مانند اقیانوس بی انتهایی از اطلاعات است که در مواردی با آلودگی اطلاعات نیز همراه می باشد، کاربر با استفاده از کمک کتابداران مرجع با تجربه، از راه دور می تواند به اطلاعات مطمئن دسترسی پیدا کند.

۲. ضرورت ارائه خدمات مرجع دیجیتالی

راه اندازی سرویس مرجع دیجیتال هزینه های بسیاری را بر کتابخانه ها و مؤسساتی که قصد تهیه آنرا دارند، تحمیل می کند. با وجود این هزینه ها واقعاً چرا ما به مرجع دیجیتال نیاز داریم؟ در این که در عصر کنونی و با پیشرفتهای صورت گرفته در فناوری اطلاعات و ارتباطات، سرویس مرجع دیجیتال می تواند بسیار راهگشا باشد، جای تردید نیست. به عنوان مثال افرادی با ناتوانی جسمی یا افرادی که به لحاظ جغرافیایی فاصله زیادی از کتابخانه دارند با استفاده از خدمات مرجع دیجیتال می توانند از کتابخانه استفاده نمایند. به عبارتی مرجع دیجیتال طیف کاملاً جدیدی از کاربران کتابخانه ای را فراهم آورده است. در واقع نیروی محرک اصلی برای راه اندازی سرویس مرجع دیجیتال می تواند درخواستها و انتظارات کاربران باشد (غلامی، ۱۳۸۸: ۶۳). به طور کلی سه دلیل عمده باعث ظهور خدمات مرجع دیجیتالی در عصر حاضر شده است:

¹ Wyer

² Margaret Hutchins



۱. تغییر شیوه یادگیری در محیط غیرهمزمان؛
۲. ظهور نظام‌های خدماتی و فناوری‌های وب‌مبنا؛
۳. ورود قدرت‌های تجاری به بازارهای آموزشی (کمپیل، ۲۰۰۰).

۳. انواع خدمات مرجع دیجیتال^۱

پیشرفت‌های حاصل شده در فناوری، تأثیر بسیاری در خدمات مرجع داشته و باعث شده است کاربران نه بر طبق ساعات کار کتابخانه، بلکه به میل خود و تا حدودی به محض نیاز، پرسش‌های خود را مطرح نمایند و به پاسخ سؤال خود دست یابند. خدمات مرجع دیجیتال از زمان پیدایش خود تا به امروز مراحل بسیاری را پشت سر گذاشته و ارائه خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی و گفتگوی اینترنتی و دیگر خدمات فوری از جمله شیوه‌های سرویس دهی به کاربران در بخش مرجع هستند. بهترین نوع تقسیم بندی خدمات مرجع دیجیتال تقسیم به خدمات مرجع غیرهمزمان^۲ و همزمان^۳ می باشد.

۳-۱. خدمات مرجع غیر همزمان:

۳-۱-۱. انواع خدمات مرجع دیجیتال غیر همزمان

۱- سرویس مرجع پست الکترونیک: پست الکترونیک روشی برای نگاشتن، ذخیره کردن و ارسال پیام در سیستم ارتباطات الکترونیکی است. امروزه استفاده از پست الکترونیک بیشترین کاربرد را در اینترنت دارد. سرویس مرجع پست الکترونیک، ابتدایی ترین گونه سرویس مرجع دیجیتال به حساب می آید که در آن کاربر درخواست و سؤال خود را به کتابخانه ارسال داشته و در زمانی دیگر که معمولاً از طرف کتابخانه اعلام می گردد، پاسخ خود را دریافت می کند. معمولاً در سایت اصلی کتابخانه یا مؤسسه ای که سرویس مرجع ارائه می گردد، پیوندی وجود دارد که با انتخاب آن یک صفحه ساده پست الکترونیکی باز می شود و کاربر می تواند نیاز اطلاعاتی خود را در آن صفحه وارد کند. این روش از سادگی و سهولت زیادی برخوردار است ولی درعین حال مشکلاتی را نیز دربردارد. که می توان از عدم شناخت کافی کاربران از نیاز اطلاعاتی خود و سطح خدمات کتابخانه، عدم آشنایی با محیط دیجیتال و صرف زمان زیاد نام برد.

۲- سرویس مرجع به وسیله فرم وبی:

اصول و ساختار فرم های وبی تفاوتی با پست الکترونیک ندارد و از همان فناوری استفاده می کنند و دربردارنده همان مزایا و معایب نیز می باشند. در حقیقت تجارب حاصل از سرویس مرجع پست الکترونیکی کتابداران را ترغیب کرد که با جایگزینی این نوع ساختار نیافته از مرجع دیجیتال با فرم های وبی برخی از مسائل را تا حدی کاهش دهند.

در این روش، باید فرم وبی از صفحه خانگی کتابخانه یا صفحه وب سرویس مرجع قابل دسترس باشد. سپس فیلدهایی توسط کاربر تکمیل شده (تکمیل برخی از این فیلدها اجباری است) و درنهایت فرم به کتابخانه برگردانده شود. پاسخها معمولاً به وسیله پست الکترونیکی، تلفن و یا اداره پست ارسال می شوند.

^۱ بخشهایی از این مطلب از کتاب ذیل اقتباس گردیده است:

غلامی، طاهره (۱۳۸۸). خدمات مرجع دیجیتال. تهران: کتابدار.

^۲ Asynchronouse

^۳ Synchronouse



۳- سرویس مرجع از طریق پیام کوتاه^۱: سرویس پیام کوتاه به عنوان رسانه ای حتی صمیمی و دوستانه تر نسبت به پست الکترونیکی شناخته شده است. از تدابیر لازم برای ارائه سرویس مرجع از طریق پیام کوتاه در یک کتابخانه، تعیین شماره موبایل اختصاصی جهت دریافت درخواستها و ایجاد امکان تعامل با نرم افزار پست الکترونیکی MS Outlook 2003 برای دریافت درخواست ها و پاسخگویی به آنهاست. سرویس مرجع از طریق این نرم افزار با یک پست الکترونیکی هدایت شده به جعبه طراحی شده قابل اجراست. سرویس Message Net دارای یک شماره پیام متنی اختصاصی جهت همه کاربران است.

یک نقص این روش این است که پیام ها به ۱۶۰ کاراکتر محدود می شوند و فرایند مصاحبه مرجع را نمی توان در این روش اجرا کرد. اما با این وجود این روش مشکلات زبان گفتاری را برای کاربران خارجی نا آشنا با زبان مربوطه را حل می کند و سریع است و از سهولت بسیاری برخوردار است.

۲-۳. خدمات مرجع همزمان:

سرویس مرجع همزمان یعنی شکل هایی از سرویس مرجع دیجیتال که در آن ارتباط به صورت بلادرنگ انجام می شود. اولین گام کاربر در پرسیدن یک سؤال با استفاده از مرجع همزمان، کامل نمودن صفحه ورود به سیستم است. برخی کتابخانه ها فقط به کاربران عضو کتابخانه اجازه می دهند که از سیستم استفاده نمایند و برای این کار تشخیص هویت کاربران ضروری می باشد. بعد از آنکه سؤال ارسال شد نرم افزار به تمامی کتابدارانی که روی خط هستند و سؤالات را کنترل می کنند اطلاع می دهد و اولین کتابدار به سؤال پاسخ می دهد. برای این نوع از سرویس مرجع، اصطلاح مرجع زنده^۲ نیز به کار می رود.

۱-۲-۳. انواع خدمات مرجع همزمان:

۱- گفتگوی ساده اینترنتی^۳ (در این روش امکان گفتگوی همزمان کتابدار و کاربر در خصوص پرسش کاربر وجود دارد.)

۲- گفتگوی پیشرفته اینترنتی: در این شیوه علاوه بر گفتگوی همزمان اینترنتی امکان ارسال صفحه^۴، همراهی^۵ و مرور مشترک^۶ نیز فراهم می گردد.

۳- پیام رسانی فوری^۷ به عنوان نوعی از گفتگوی اینترنتی: این شیوه که به طور روزافزونی رایج شده است ویژگی های متنوعی را با هم در می آمیزد اما کاربران باید نرم افزار کاربر^۸ را برای استفاده از آن نصب کنند. کاربران با استفاده از این نرم افزار می توانند فهرست آدرس های خود را که معروف به لیست دوستان^۹ است ایجاد کنند. زمانی که یک کاربر متصل می گردد بلافاصله کسانی از لیست دوستان که روی خط هستند قابل رؤیت می باشد و ارتباط از طریق گفتگوی اینترنتی می تواند به صورت مستقیم شروع شود.

¹ SMS

² Live reference

³ chat

⁴ Page Pushing: به کتابدار امکان می دهد که صفحات اینترنت را از مرورگر کتابخانه به مرورگر کاربر ارسال نماید.

⁵ Escorting: با امکان ارسال صفحات پیاپی کاربر را قادر می سازد تمام فرایندهای را که کتابدار نشان می دهد دنبال کند.

⁶ Co-browser: مرور مشترک به کتابدار و کاربر امکان می دهد که به صورت فعال در فرایندهای درگیر شوند.

⁷ Instant Messaging

⁸ Client Software

⁹ Buddylist



۴. عناصر تشکیل دهنده میز مرجع دیجیتال

سرویس مرجع دیجیتال به طور کلی از عناصر زیر تشکیل یافته است:

- استفاده کننده از خدمات مرجع دیجیتال
- رابط (پست الکترونیک، فرم وب، گفتگوی اینترنتی، همایش ویدیویی و غیره)
- متخصص اطلاع رسانی (کاربر)
- منابع الکترونیکی (منابع مبتنی بر دیسکهای فشرده، منابع وب، منابع محلی دیجیتال شده به همراه منابع چاپی و ... (غلامی، ۱۳۸۸: ۶۳)

۵. موارد کلیدی جهت راه اندازی خدمات مرجع دیجیتال

یک بررسی دقیق در خصوص طرح پروژه میز مرجع دیجیتال که راه اندازی و اجرای این خدمات را مدیریت می کند، باید روندی را طی نماید تا بتواند به هر سؤال طرح شده در خصوص راه اندازی سرویس پاسخگو باشد. این روند می تواند شامل موارد زیر باشد:

تعریف: تعریف و تشریح خدماتی که از طریق سرویس مرجع دیجیتال می تواند ارائه شود می تواند در شناخت کاربران از این خدمات مؤثر باشد.

- هدف: هدف از ارائه سرویس مرجع دیجیتال باید تشریح شود.
- منابع: برای آغاز و ادامه سرویس مرجع دیجیتال چه چیزهایی مورد نیاز است؟ پیش بینی هزینه های نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز و نیز تدارک و تهیه منابع الکترونیکی و پایگاههای اطلاعاتی قابل ارجاع مبتنی بر وب را می تواند در این قسمت ذکر کرد.
- نرم افزار: بسته به نوع خدماتی که توسط سرویس مرجع دیجیتال ارائه خواهد شد باید به بررسی و شناخت شرکت های ارائه دهنده نرم افزار های مرتبط و محصولات آنها اقدام نمود. نرم افزار سرویس مرجع باید قابلیت های زیر را داشته باشد: هماهنگی با پیشرفت و توسعه کتابخانه و کتابداران، راه اندازی و فعالیت تحت محیط وب، عدم نیاز به کاربر به بارگذاری از نرم افزار، داشتن امکان گفتگوی اینترنتی میان کتابدار و کاربر، فراهم نمودن امکاناتی برای ارسال صفحه، داشتن امکان مرور مشترک توسط کتابدار و کاربر، ارائه کردن فرم ارزیابی به کاربر برای سنجش رضایت کاربر از سیستم و ...
- سخت افزار: منوط به نوع سرویس قابل ارائه، ممکن است سخت افزارهای متفاوتی مورد نیاز باشد.
- امور کارکنان: مانند هر سرویس دیگر، ثبات یک عامل مهم برای موفقیت سرویس مرجع دیجیتال است. امور کارکنان حتی بعد از نصب و راه اندازی سرویس می تواند دشوار و مسئله ساز باشد. در طرح پروژه باید مشخص گردد که چه کسی، در چه قسمتی، مسئول چه کاری باشد.
- ساعات ارائه سرویس: برای تعیین ساعات سرویس دهی باید اهداف کتابخانه، نوع سرویس مرجع قابل ارائه و شرایط و تعداد کارکنان و میزان سؤالات ارسال شده به سرویس در محدوده زمانی مشخص را در نظر داشت.
- شناساندن (تبلیغ): آگاهی جامعه کتابخانه از وجود خدمات مرجع دیجیتال و شناساندن این خدمات بسیار مفید است. که می توان از طریق ارسال نامه و یا پیام به هیئت علمی و دانشجویان، لحاظ کردن آن در



تمام برنامه‌ها و کلاس‌های آموزشی کتابخانه، همکاری و هماهنگی با هیئت علمی مسئول در طرح ریزی برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی، معرفی سیستم در خبرنامه‌ها و بولتن‌ها، تهیه پوسترهای بزرگ - ارزیابی: ارزیابی مداوم از هر سیستمی به بهبود روند کار و برطرف کردن نقص‌های احتمالی می‌انجامد.

- محدوده زمانی: محدوده زمانی یا سیر مراحل پاسخ‌گویی به پرسش از ابتدا تا انتهای فرایند باید مشخص گردد. در سرویس پست الکترونیکی می‌توان محدوده زمانی به عنوان مثال ۲۴ تا ۴۸ ساعت را تعیین نمود.

- سازماندهی و راه‌اندازی: بعد از اینکه کتابخانه تصمیم گرفت تا طرح پروژه تأیید شده را اجرا نماید باید به سرعت به سوی راه‌اندازی سرویس حرکت کرد و شاید اولین گام، آموزش کارکنان در نحوه استفاده از سیستم نرم‌افزاری است که کتابخانه آنرا انتخاب نموده است. تعیین مدیر پروژه، حمایت‌های فنی از پروژه، انتخاب مکان مناسب برای ارائه خدمات مرجع دیجیتال، تعیین مجل‌قرار گرفتن آیکن خدمات مرجع دیجیتال بر روی وب‌سایت کتابخانه را می‌توان در سازماندهی و راه‌اندازی سیستم مورد نظر قرار داد (غلامی، ۱۳۸۸).

۶. جنبه‌های مورد نظر در تعیین خط‌مشی خدمات مرجع دیجیتالی

۶-۱. کاربران:

- ۱- دسترس‌پذیری: خدمات مرجع دیجیتال باید به آسانی در دسترس کاربران اینترنت قرار گیرند بدون در نظر گرفتن تجهیزات پیشرفته، معلولیت‌های فیزیکی و یا محدودیت‌های زبانی.
- ۲- چرخش سریع: سئوالات باید در سریعترین زمان ممکن پاسخ داده شوند. این بستگی به سیاست‌های پرسش و پاسخ این خدمات و همچنین منابع در دسترس (شامل کارمندان و بودجه) دارد.
- ۳- سیاست پاسخ صریح و روشن: ارتباطات روشنی حتی قبل از ایجاد خدمات مرجع دیجیتال باید رخ دهد تا ائتلاف زمان کاربر و پرسش‌های بیپه‌وده کاهش یابد.
- ۴- تعامل صحیح: خدمات مرجع دیجیتال باید فرصتهایی را برای مصاحبه مرجع کارآمد فراهم کند. تا کاربران بتوانند اطلاعات مورد نیاز خود را از کارشناسان بطور صحیح و بدون ابهام دریافت کنند.
- ۵- ویژگی‌یاددهنده بودن خدمات: میز مرجع دیجیتالی امکان دستیابی به اطلاعات جاری و تخصصی را فراهم می‌کند. خدمات مرجع دیجیتال کیفی پاسخی و رای‌نیاز اطلاعاتی کاربر ارائه داده و راهنمای وی در متون اطلاعاتی است.

۶-۲. گسترش و مدیریت خدمات:

- ۱- اعتبار: متخصصان خدمات مرجع دیجیتال باید اطلاعات لازم و سوابق آموزشی در زمینه‌های موضوعی ارائه شده یا مهارت کیفی به عنوان یک متخصص را داشته باشند.
- ۲- آموزش تخصصی: آموزش متخصصان اطلاعات یکی از مهمترین جنبه‌های برنامه ریزی و اجرای خدمات مرجع دیجیتال است.
- ۳- محرمانه بودن: اطلاعات و ارتباطات بین کاربران و متخصصان باید کاملاً محرمانه بماند.
- ۴- ارزیابی: خدمات مرجع دیجیتال باید به مرور مورد ارزیابی قرار گیرد.



۵- امکان دستیابی به اطلاعات مرتبط: خدمات مرجع دیجیتال علاوه بر ارائه پاسخ به پرسش کاربر باید امکان دستیابی به منابع و اطلاعات را نیز فراهم کند. سیستم می تواند نتایج استفاده مجدد از خدمات را نظیر آرشیوها و پرسش و پاسخ های متداول^۱ نگهداری نماید.

۶- عمومیت: خدمات باید برای کاربران بالقوه نیز طراحی شده باشد و امکان استفاده از خدمات را ارزشمند بشمارد (بولبارد، ۲۰۰۳: ۹).

با توجه به آنچه گذشت می توان جایگاه خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه های عصر کنونی و تب و تاب ایجاد آنرا از سوی کتابخانه ها درک کرد. کتابخانه ها با هدف پاسخگویی به مراجعان و ارائه اطلاعات مورد نیاز آنان ایجاد گردیده اند و خدمات مرجع دیجیتال راه مؤثری برای رسیدن به این اهداف می باشد که امکان استفاده از راه دور مراجعان بدون حضور در کتابخانه و همچنین تهیه سریعتر اطلاعات مورد نیاز آنان را فراهم می آورد. با این وصف سامانه "پرسش از کتابدار" در سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی ایجاد گردید. در ادامه توصیف آن ارائه می گردد.

۷. سامانه "پرسش از کتابدار" در سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با هدف ارتقای سطح خدمات، رضایت مندی پژوهشگران و نیز اطلاع رسانی و راهنمایی بهتر به اندیشمندان، استادان و دانشجویانی که امکان استفاده حضوری و مستقیم از منابع و امکانات کتابخانه ای را ندارند، فرصتی را فراهم نموده است که کاربران، پرسشهای خود را از طریق محیط مجازی اینترنت (وبسایت سازمان www.aqlibrary.org) مطرح نمایند (تصویر شماره ۱).

خدمات مرجع دیجیتال در سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با تشکیل گروهی تحقیقاتی در سال ۱۳۸۵ کار خود را آغاز کرد. این گروه که متشکل از ۶ نفر از کارشناسان سازمان در حوزه های مختلف خدمات اطلاع رسانی بود، ظرف مدت ۳ سال با بررسی کامل خدمات مرجع دیجیتال در مراکز مختلف در داخل و خارج از کشور (مراکز همچون کتابخانه ملی، کتابخانه مجلس شورای اسلامی، کتابخانه کنگره آمریکا، کتابخانه ملی بریتانیا و...) و با در نظر گرفتن شرایط و امکانات سازمان موفق به طراحی ماژول و راه اندازی خدمات مرجع دیجیتال با عنوان "پرسش از کتابدار" بر روی وب سایت سازمان گردید. ماژول این بخش، بر روی سیستم مدیریت محتوای Post Nuke قابل نصب است.

^۱ Frequently-asked questions (FAQ)



تصویر شماره ۱

۷-۱. خط مشی سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در ارائه خدمات مرجع دیجیتالی

هر کتابخانه به طور مستقل می تواند برای ارائه سرویس های مرجع خود، خط مشی جداگانه و منحصر به فردی را تدوین کند. ولی با وجود این در تمام این خط مشی ها اصول کلی وجود دارند که معمولاً بین تمام انواع کتابخانه ها مشترک هستند و در مورد آنها توافق دارند. معیارهایی مانند رضایت کاربر، عدم تبعیض به هر شکل در سرویس دهی، تلاش در جهت آموزش، ارتقای سطح کیفی سرویس و ارزیابی مداوم و مقایسه با استانداردهای موجود (زنین یاست، ۲۰۰۴: ۱۰).

یک خط مشی مرجع باید شامل اطلاعات کاملی درباره اینکه چگونه به سؤالات پرداخته می شود، چه کسی به آنها جواب می دهد و چه سؤالاتی نمی توانند پاسخ داده شوند (گذشته از محدوده منابعی که کتابدار به متخصص موضوعی دسترسی دارد یا ندارد) و مدت زمان پاسخ گویی باشد. کتابداران باید به کاربران بگویند که برای پاسخ دادن به یک پرسش چه اطلاعاتی از سوی کاربر نیاز دارند و همچنین به چه علت احتیاج دارند که کاربر اطلاعات پایه، مانند سطح تخصص و هدف نهایی از تحقیق را ارائه کند. نیز کاربر در مقابل در اختیار گذاشتن این اطلاعات شخصی چه توقعی می تواند داشته باشد. کاربران باید از مدت زمانی که جهت درخواست اطلاعاتشان منتظر می مانند، مطلع گردند. همچنین کتابداران باید شرح دهند چرا برخی از اطلاعات می توانند از طریق تحویل الکترونیکی قابل دسترسی باشند، در حالی که اطلاعات دیگر باید از طریق امانت بین کتابخانه ای قابل دسترسی گردند (بیکر، ۲۰۰۲: ۱۳۳-۱۳۴).

در خصوص خدمات "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و در راستای نظام مند کردن ارائه این خدمات و مشخص کردن رویه ها و خط مشی هایی که سازمان در ارائه این خدمت در پیش می گیرد، آئین نامه خدمات در گروه تحقیقاتی تدوین شد که خلاصه ای از آن در اینجا ذکر می گردد.

در این آئین نامه ذکر شده **کاربرانی** می توانند از خدمات مرجع دیجیتالی استفاده نمایند که دارای مدرک تحصیلی بالاتر از دیپلم بوده و در وب سایت سازمان عضو باشند.

در مورد اینکه **به چه سؤالاتی پاسخ داده می شود** نیز در این آئین نامه موارد به صورت مشخص آورده شده است.

از طریق این خدمت به سؤالاتی پاسخ داده می شود که:

پاسخ کوتاه و مختصر نیاز داشته باشد.



- ✓ در مورد راهنمایی کاربر و معرفی منابع اطلاعاتی مورد نیاز وی (اعم از کتاب، مقاله مجله، مقاله روزنامه، پایان نامه، منابع اینترنتی و غیره) باشد.
 - ✓ به سؤالات تخصصی در حد معرفی منابع پاسخ داده می‌شود.
 - ✓ بنابر تشخیص کتابدار مرجع به پرسشهایی که جنبه علمی پژوهشی نداشته باشند نظیر سؤالات مربوط به مسابقات، سرگرمی و... پاسخ داده نمی‌شود.
 - ✓ به سؤالات در حد منابع موجود پاسخ داده می‌شود.
 - ✓ **زمان** پاسخگویی به سؤالات طی ۴ روز کاری تعیین گردیده است
- نکته: بعضی از پرسش‌ها ممکن است دامنه موضوعی مشخصی نداشته باشند بنابراین برای تعیین دامنه موضوعی آنها نیاز به مصاحبه مرجع^۱ باشد. در خصوص این نوع پرسش‌ها ممکن است از طریق پست الکترونیکی ارتباط بین کتابدار و کاربر برقرار باشد تا دامنه سؤال مشخص شود که در این موارد زمان پاسخگویی به سؤال از بعد از مشخص شدن دامنه سؤال محاسبه می‌شود.

۷-۲. کتابداران مرجع در خدمات "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی:

اغلب از کتابداران مرجع به عنوان واسطه‌های بین کاربر و اطلاعات و "راهیابان بزرگراه اطلاع‌رسانی" یاد می‌شود. در طی دو دهه اخیر نقش کتابدار مرجع به طور گسترده با پیدایش فناوری اطلاعات و تأثیر عمیق آن بر روی کتابداری و فراهم‌آوری اطلاعات تغییر نموده است (غلامی، ۱۳۸۸: ۳۷).

در خدمات میز مرجع دیجیتال سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، با توجه به حوزه‌های مختلف پژوهشی و انواع متفاوت منابع اطلاعاتی، امکان پرس و جو کاربر در زمینه‌های متفاوت اطلاعاتی وجود دارد. از این رو گروه تحقیقاتی میز مرجع دیجیتال سازمان با هدف پاسخگویی به سؤالات ارسال شده از طریق خدمات "پرسش از کتابدار"، در حوزه‌های مختلف سازمان نمایندگانی انتخاب و تعیین نموده است. شرط اولیه این نمایندگان داشتن تحصیلات در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و آشنایی با حوزه اطلاعاتی منتخب، می‌باشد. کتابداران مرجع و نمایندگان موضوعی در این خدمات در حوزه‌های مختلف کتابداری، مطبوعات، اسناد و مخطوطات انتخاب گردیده‌اند. همچنین نمایندگانی نیز از حوزه فناوری اطلاعات در خصوص پشتیبانی از سیستم انتخاب شده‌اند.

۷-۳. فرایند خدمات "پرسش از کتابدار" در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

هر کاربر بعد از عضویت در وب سایت سازمان، می‌تواند وارد بخش "پرسش از کتابدار" شود. در ابتدا، آیین نامه میز مرجع را مطالعه نموده سپس می‌تواند وارد صفحه فرم پرسش شود و سؤال خود را ارسال نماید. بعد از ارسال پرسش، پیغامی مبنی بر دریافت آن و مراجعه دوباره به وب سایت مشاهده می‌کند. کاربر حداکثر بعد از گذشت چهار روز کاری می‌تواند با نام کاربری خود وارد وب سایت شده و پاسخ پرسش خود را دریافت نماید.

^۱ در هسته خدمات مرجع، سازوکاری وجود دارد که مصاحبه مرجع نامیده می‌شود. مصاحبه مرجع به فرایند پاسخ‌گویی به سؤال مراجعان نظم می‌دهد. مصاحبه مرجع تلاش می‌کند، پل ارتباطی گفتگو بین مراجعان و کتابدار باشد. مهمترین عامل در مصاحبه مرجع شفاف سازی و تشخیص نیاز اطلاعاتی کاربر است و در این میان کتابدار مرجع نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند (چادهری، ۲۰۰۲: ۲۵۸).



مدیر میز مرجع سؤالها را دریافت کرده و با توجه به محتوای سؤالات، آنها را برای نمایندگان میز مرجع در حوزه های مختلف سازمان ارسال می کند. این امکان برای مدیر وجود دارد که همزمان با ارسال پرسش برای نماینده میز مرجع پیغامی برای روشن کردن بیشتر موضوع پرسش و یا هر پیشنهاد دیگر نیز برای وی ارسال کند. افزون بر این، پاسخ پرسش ها توسط مدیر میز مرجع بررسی می شود، به گونه ای که بعد از ارسال پاسخ توسط نماینده، پاسخ مربوطه را مدیر میز مرجع مشاهده کرده و می تواند ویرایش کند و در نهایت پاسخ را مدیر میز مرجع برای کاربر ارسال می کند.

در اینجا این فرایند به صورت گام به گام تشریح می گردد.

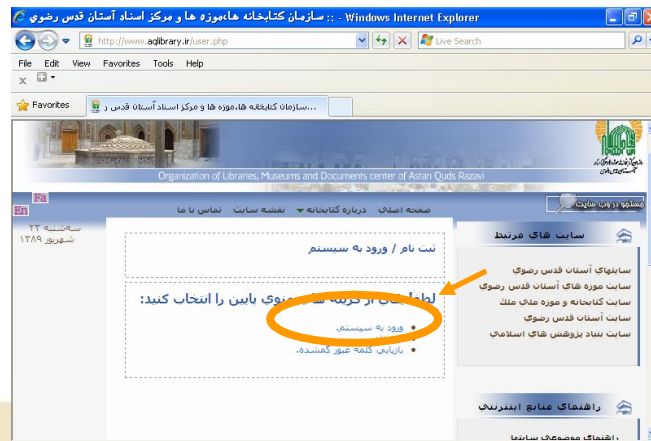
• گام اول: عضویت در سایت

گام اول در استفاده از خدمات "پرسش از کتابدار"، عضویت در سایت سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی است. در همین راستا، فرمی تهیه شده است که درخواست کننده استفاده از خدمات مرجع دیجیتال این فرم را تکمیل می نماید.



تصویر شماره ۲

- بعد از انتخاب گزینه "عضو شوید" (تصویر شماره ۲)، صفحه زیر باز شده و کاربر گزینه "ثبت نام" را انتخاب می کند تا فرم عضویت وب سایت برای تکمیل توسط کاربر باز می گردد (تصویر شماره ۳).
- نکته: موارد ستاره دار در فرم عضویت (تصویر شماره ۴)، حتماً باید توسط کاربر تکمیل گردد. در غیر اینصورت سیستم به کاربر اعلام می کند که پس از تکمیل گزینه مورد نظر می تواند به مرحله بعد برود.

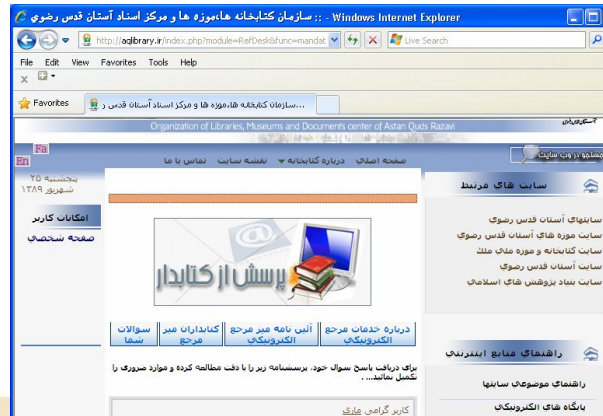


تصویر شماره ۳



تصویر شماره ۴: نمونه فرم ثبت نام

- بعد از تأیید آئین نامه، کاربر می تواند با بازگشت به صفحه اصلی وب سایت و انتخاب گزینه "پرسش از کتابدار" وارد سرویس میز مرجع دیجیتالی سازمان گردد (تصویر شماره ۵). تأیید آئین نامه توسط کاربر الزامی است در غیر اینصورت سیستم خطا گرفته و کاربر نمی تواند مراحل بعد را دنبال نماید.



تصویر شماره ۵

• گام دوم: ورود به سیستم خدمات "پرسش از کتابدار"

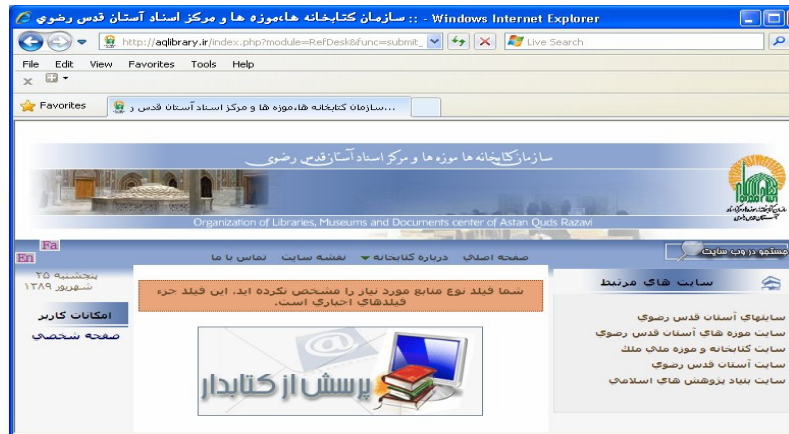
- ارسال پرسش

برای ارسال پرسش کاربر باید فرم نمایش داده شده را تکمیل نماید (تصویر شماره ۶). در این فرم: متن سؤال، علت طرح سؤال، زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز، منابعی که قبلاً کاربر برای این سؤال مورد بررسی قرار داده است و نظر کاربر در مورد زمان (تاریخ انتشار) منابع اطلاعاتی مورد نیاز گنجانده شده است. فرم به نحوی طراحی گردیده که با پر نکردن موارد ستاره دار، سیستم خطا گرفته و سؤال ارسال نخواهد شد (تصویر شماره ۷).



تصویر شماره ۶: نمونه فرم سؤال

نکته: در گزینه هایی که به صورت چند انتخابی مطرح می شود مانند انتخاب نوع منابع مورد نیاز و شکل منابع مورد نیاز می توان با فشردن کلید Ctrl چندین مورد را انتخاب کرد.



تصویر شماره ۷: نمونه اعلام خطای سیستم

بعد از ارسال پرسش، پیام دریافت آن توسط سیستم و همچنین تشکر از کاربر برای برقراری تماس و زمان پاسخگویی به سؤال، نمایش داده می شود (تصویر شماره ۸).



تصویر شماره ۸

• گام سوم: دریافت پرسش توسط مدیر میز مرجع دیجیتالی

پس از ارسال سؤال توسط کاربر، سیستم به صورت خودکار سؤال را برای مدیر میز مرجع دیجیتالی ارسال می نماید و سؤالات ارسال شده در کارتابل مدیر خدمات به صورت خلاصه، نمایش داده می شود (تصویر شماره ۹).



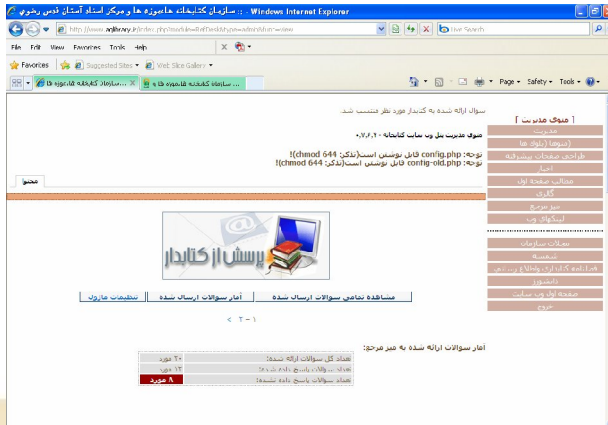
تصویر شماره ۹

مدیر میز مرجع پرسشها را دریافت و با توجه به محتوای موضوعی، آنها را برای نمایندگان میز مرجع در حوزه های مختلف سازمان ارسال می کند (تصویر شماره ۱۰). این امکان برای مدیر وجود دارد که همزمان با ارسال پرسش برای نماینده میز مرجع پیغامی برای روشن کردن بیشتر موضوع پرسش و یا هر پیشنهاد دیگر نیز برای وی ارسال کند.



تصویر شماره ۱۰

در این مرحله سیستم پیغامی مبنی بر ارسال پرسش به کتابدار مرجع منتخب، برای مدیر مرجع دیجیتالی ارسال می نماید (تصویر شماره ۱۱).

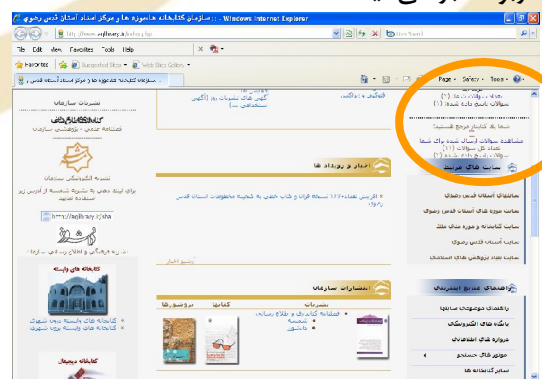
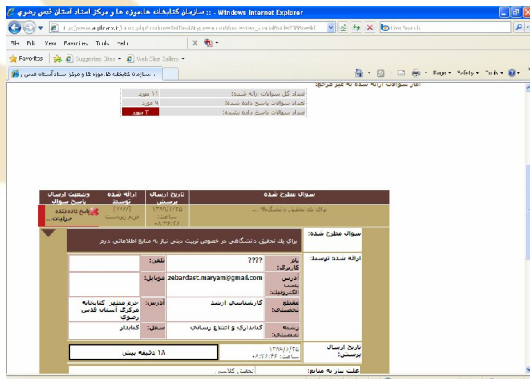


تصویر شماره ۱۱

گام چهارم: دریافت پرسش توسط کتابدار مرجع

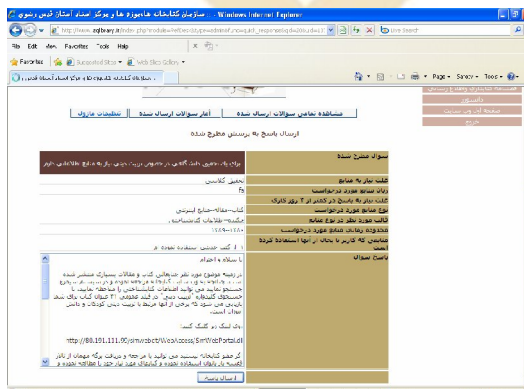
در این مرحله هر کتابدار مرجع پرسش‌های مربوط به خود را دریافت می‌کند (تصویر شماره ۱۲ و ۱۳)، و با توجه به زمان تعیین شده جهت ارائه پاسخ، باید پاسخ را ارسال کند. پاسخ ارائه شده توسط کتابدار مرجع به مدیر میز مرجع دیجیتالی ارسال می‌گردد (تصویر شماره ۱۴).

نکته: در مورد سؤالات مبهم و سؤالاتی که نیاز به مصاحبه مرجع دارند، کتابدار مرجع - با اطلاع مدیر میز مرجع - از طریق اطلاعات شخصی کاربر، با تلفن یا پست الکترونیک وی ارتباط برقرار نموده و در صدد رفع ابهام از سؤال مربوطه بر می‌آید.



تصویر شماره ۱۳: دریافت سؤال

تصویر شماره ۱۲: ورود کتابدار مرجع به میز مرجع دیجیتالی



تصویر شماره ۱۴: تهیه پاسخ توسط کتابدار مرجع

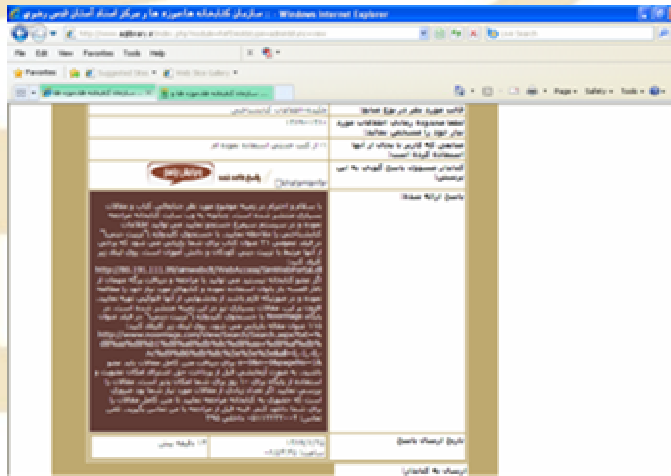
• گام پنجم ارسال پاسخ توسط کتابدار مرجع به مدیر میز مرجع دیجیتالی

- پس از ارسال پاسخ از سوی کتابدار به مدیر میز مرجع، پاسخ‌ها توسط مدیر میز مرجع مورد بررسی قرار می‌گیرد (تصویر شماره ۱۵)، به گونه‌ای که پاسخ مربوطه را مدیر میز مرجع مشاهده کرده و می‌تواند ویرایش کند و در نهایت پاسخ را مدیر میز مرجع برای کاربر ارسال می‌کند.



تصویر شماره ۱۵: ارسال پاسخ توسط کتابدار به مدیر میز مرجع

- نکته قابل توجه در این مرحله این است که تا قبل از ارسال نهایی پاسخ از سوی مدیر میز مرجع، امکان ویرایش از سوی کتابدار مرجع و همچنین مدیر میز مرجع وجود دارد (تصویر شماره ۱۶).



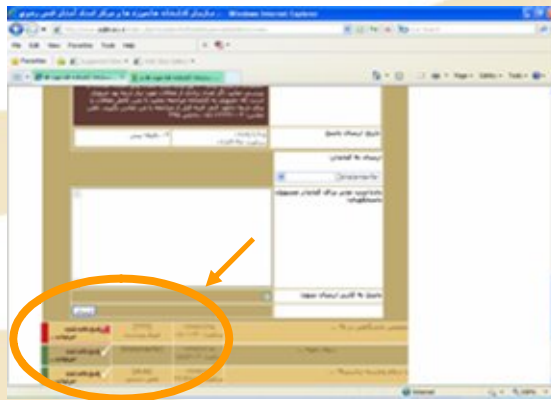
تصویر شماره ۱۶

- پس از بررسی کامل پاسخ ارائه شده، پاسخ نهایی به کاربر ارسال می‌شود (تصویر شماره ۱۷).



تصویر شماره ۱۷

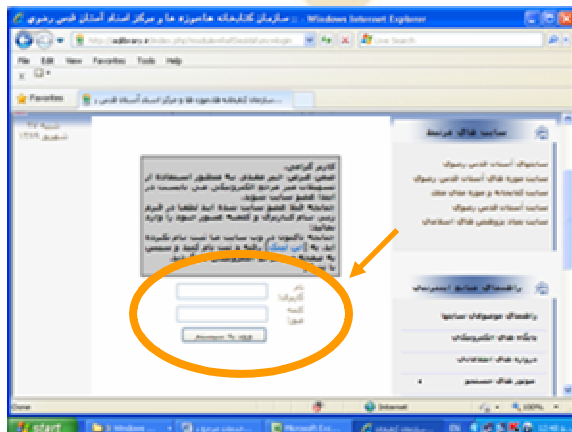
- سوالات پاسخ داده شده به صورت مشخص در قسمت صفحه میز مرجع دیجیتالی توسط مدیر میز مرجع و کتابدار مرجع به
- رنگ سبز مشخص می شود.



تصویر شماره ۱۸

• گام ششم: دریافت پاسخ توسط کاربر

در این مرحله که مرحله نهایی خدمات "پرسش از کتابدار" می باشد. کاربر پس از سپری شدن مدت زمان تعیین شده جهت پاسخگویی می تواند با مراجعه مجدد به وب سایت سازمان به قسمت خدمات "پرسش از کتابدار" وارد رفته و نام کاربری و رمز خود را وارد نموده تا صفحه مربوط به وی باز شود (تصویر شماره ۱۹).



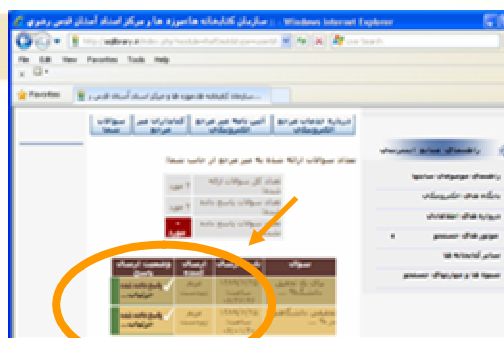
تصویر شماره ۱۹

- پس از ورود به قسمت "پرسش از کتابدار" با انتخاب گزینه "سوالات شما" می‌تواند وضعیت پرسش خود و همچنین پاسخ خود را مشاهده کند (تصویر شماره ۲۰).
نکته: در هنگام ورود به قسمت خدمات "پرسش از کتابدار"، کاربر می‌تواند علاوه بر ورود به قسمت "سوالات شما" و مشاهده پاسخ سوالات قبلی خود، با پر کردن مجدد فرم سؤال، پرسش جدید خود را نیز به سیستم ارسال نماید.



تصویر شماره ۲۰

- در این قسمت کاربر می‌تواند تعداد پرسش‌های ارسالی خود را به همراه وضعیت پاسخ آن مشاهده نماید. (تصویر شماره ۲۱) با انتخاب گزینه "جزئیات" کاربر می‌تواند پاسخ خود را نیز مشاهده نماید (تصویر شماره ۲۲).



تصویر شماره ۲۱



تصویر شماره ۲۲

در پایان:

با توجه به نقش و اهمیت روزافزون ارتباطات مجازی در عصر حاضر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی لزوم استفاده از محیط دیجیتال را برای ارائه بهتر و سریعتر خدمات به مراجعان خود به طور جدی پیگیری می‌باشند. در این میان، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به لحاظ نقش و جایگاه خود در جهان اسلام و فراهم نمودن اطلاعات در حوزه‌های گوناگون به خصوص در حوزه علوم اسلامی، و با توجه به رسالت خود به عنوان یک کتابخانه تخصصی که هدف اطلاع رسانی به عموم دانش پژوهان را در اولویت قرار داده است، اقدام به فراهم آوری و ایجاد امکان استفاده از خدمات گوناگون اطلاع رسانی به صورت دیجیتالی نموده است از جمله خدمات مرجع دیجیتالی و تحویل مدرک.

با توجه به مطالب بیان شده، وضعیت کنونی سامانه "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تشریح گردید. پیداست که هر نوع خدمتی در کتابخانه‌ها در طول زمان دستخوش تغییر و تحول خواهد شد. در مورد خدمات مرجع دیجیتالی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نیز با گذشت زمان و تکامل فرایند آن و انجام ارزیابی‌ها و بازخوردهای مداوم، به طور قطع در آینده شاهد پیشرفت این خدمات خواهیم بود.

منابع و مآخذ

حسن زاده، محمد؛ بهمن آبادی، مسعود (۱۳۸۶). خدمات مرجع الکترونیکی: شیوه‌های نوین پاسخگویی به پرسش‌های مرجع. قابل دسترسی در: <http://www.aftab.ir/articles/...> تاریخ دسترسی: ۸۹/۶/۲۰.

علیجانی، رحیم؛ کرمی، نورا... (۱۳۸۸). خدمات مرجع و اطلاع‌یابی: از نظریه تا عمل. تهران: چاپار. غلامی، طاهره (۱۳۸۸). خدمات مرجع دیجیتال. تهران: کتابدار.

منصوری، علی؛ پشوتنی زاده، میترا (۱۳۸۵). اهمیت میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌ها و رهنمودهایی برای طراحی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتالی با تأکید بر خدمات مرجع. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات: ۲۱، (۴). ص. ۱-۱۸

وب سایت سازمان کتابخانه‌ها و موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. [Http://www.aqlibrary.ir](http://www.aqlibrary.ir)



Bakker- Trix (2002). **Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills**. Liber Quarterly. 12: 124-137.

Bullard, Kristen A.(2003). **Virtual reference service Evaluation: An Application of unobtrusive research methods and the virtual reference desk's facets of Quality for digital reference service**. North Carolina:Chapel Hill.

Campbell, J. D. 2000. **Clinging ti traditional reference services**. Reference & User Services Quarterly 39(3): 223-227.

Chowdhury, G.G. (2002). **Digital Libraries Reference Services: Present and Future**. Journal of Documentation-58(3).p258-283.Retrieved From [www.cis.strath.ac.uk](http://www.cis.strath.ac.uk/research/publications/papers/strath_cis_publication_317.pdf) /research/publications /papers /strath_cis_publication_317.pdf

Kern, M. Kathleen. 2004. **Have(n,t) we been here before? Lessons from telephone referenece**. Reference Librarian 85: 1-17.

Kern, M. Kathleen (2009). **Virtual reference best practices: tailoring services to your library**. United state: American Library association

Nanda, Manohar(2006). **Library Automation**. New Dehli: J.L.Kumar for Anmol.

Rad ford, Marie L.(2006). **Eccoutering communication in chat reference**. Journal of the American society for information science and technology, 57(8). P.1046-1059.

Zanin-Yost-A. (2004). **Digital reference: what the past has taught us and what future will hold.Library Philosphy and Practice-Retrieved**. From [http:// www.webpages](http://www.webpages.Uidaho.Udu/mbolin/zanin-yost.htm). Uidaho. Udu/mbolin/zanin-yost.htm. date:4September 2010