



مروری بر خدمات نوین در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی خدمات پرسش از کتابدار

مریم زبردست

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

کارشناس پرسش از کتابدار کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، مشهد، ایران. رایانامه: zebardast.maryam@gmail.com

چکیده

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با هدف ارتقای سطح خدمات، رضایتمندی پژوهشگران و نیز اطلاع‌رسانی و راهنمایی بهتر به اندیشمندان، استادان و دانشجویانی که امکان استفاده حضوری و مستقیم از منابع و امکانات کتابخانه‌ای را ندارند، فرصتی را فراهم نموده است که کاربران، پرسش‌های خود را از طریق محیط مجازی اینترنت و کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی و در قالب خدمات «پرسش از کتابدار» مطرح نمایند.

در زمان حاضر، با توجه به مشکلات ناشی از تعطیلی کتابخانه‌ها و همچنین نیاز بالای کاربران به استفاده از خدمات کتابخانه‌ها به صورت مجازی و از راه دور، خدمات مجازی از جمله؛ پرسش از کتابدار با افزایش میزان استفاده روبه‌رو شده است. در این مقاله سامانه «پرسش از کتابدار» که از طریق سایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی فعال است معرفی گردیده و تلاش شده که شیوه ارسال پرسش و دریافت پاسخ و مراحل آن را به بیانی ساده جهت آشنایی کاربران ارائه گردد.

کلیدواژه‌ها: خدمات مجازی، خدمات پرسش از کتابدار، کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، کاربر، پرسش غیرهمزمان (آفلاین)، پرسش همزمان (آنلاین)

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۱، شماره ۴۴-۴۵، پاییز و زمستان ۱۳۹۸، صص. ۱۵-۳۱.

مقدمه

کتابخانه‌ها در راستای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران از شیوه‌های مختلفی استفاده کرده‌اند و سیر پیشرفت آن‌ها به سوی یافتن راه‌های بهتر پاسخگویی همچنان ادامه دارد. در این میان بخش مرجع کتابخانه‌ها نیز در معرض تغییر و تحول بوده‌اند. تغییر و تحول در بخش مرجع کتابخانه‌ها به مقدار زیادی در نتیجه رشد و پیشرفت فناوری‌های ارتباطی و گسترش شبکه‌ها بوده است. تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بخش مرجع باعث ایجاد نوع دیگری از خدمات مرجع گردیده که از لحاظ ماهوی به دنبال تکمیل خدمات مرجع به شکل سنتی است ولی از لحاظ شکلی با آن متفاوت می‌باشد. این نوع خدمات مرجع، «خدمات مرجع الکترونیکی یا مجازی» نام گرفته است.

ارائه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌ها از دهه ۱۹۸۰ به بعد، یعنی از زمانی که رایانه شخصی متداول شده و امکان ارتباط کاربران از طریق ابزارهای ارتباطی تحت شبکه اینترنت مانند پست الکترونیکی فراهم آمد، شروع شده است.

مرجع مجازی خدمات، مرجعی است که بنیانش الکترونیکی است و اغلب در زمان حقیقی کاربر از طریق رایانه یا دیگر تکنولوژی‌های اینترنتی بدون نیاز به حضور فیزیکی با کارمندان بخش مرجع ارتباط برقرار می‌کند. کانال‌های ارتباطی که اغلب در خدمات مرجع مجازی استفاده می‌شود، شامل گفتگوی پیوسته، پست الکترونیکی، ویدئو کنفرانس، پیام فوری و دیگر ابزارهای ارتباطی اینترنتی است (محمدی و بزرگی، ۱۳۹۰).

خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها (پرسش از کتابدار)

خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مطرح دنیا که ارائه‌دهندگان اصلی این خدمات هستند با نام‌هایی همچون «از ما پرسید»، «از کتابدار پرسید»، «پرسش از کتابدار» و "Ask a Librarian" یا همان "ASK A" مطرح می‌شود. با توجه به این که در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی این خدمات با عنوان «پرسش از کتابدار» مطرح شده است بنابراین در ادامه با عنوان «پرسش از کتابدار» معرفی می‌گردد:

خدمات مرجع الکترونیکی یا «پرسش از کتابدار» چیست؟

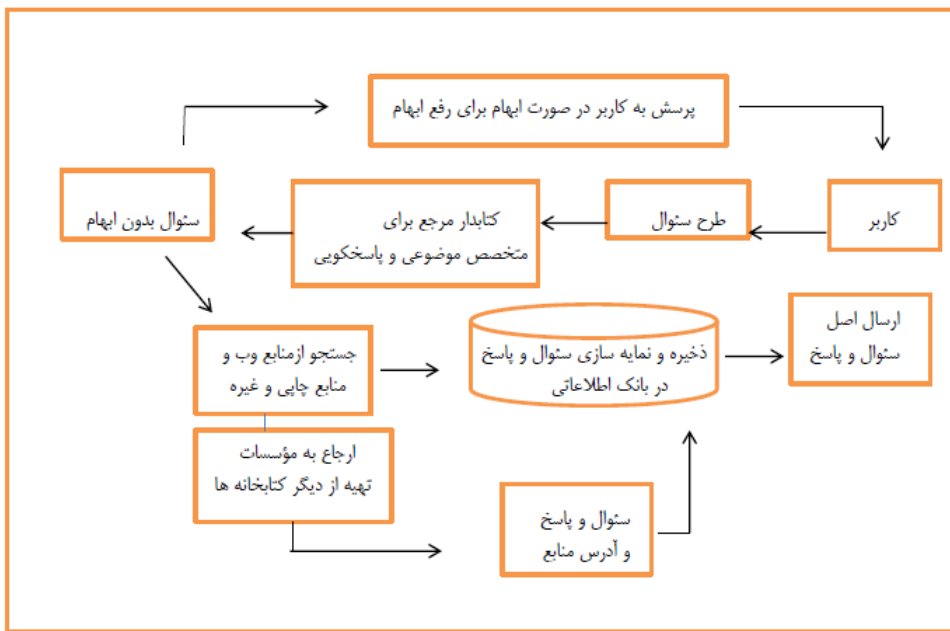
انجمن خدمات مرجع و کاربران^۱، خدمات مرجع الکترونیکی را اینچنین تعریف می‌کند: مرجع مجازی خدمات، مرجعی است که بنیانش الکترونیکی است و اغلب در یک زمان حقیقی، کاربر از طریق رایانه یا دیگر فناوری‌های اینترنتی بدون نیاز به حضور فیزیکی، با کتابداران بخش مرجع ارتباط برقرار می‌کند. کانال‌های

¹ Reference and Users Services Association (RUSA)

ارتباطی که اغلب در خدمات مرجع مجازی استفاده می‌شود شامل گفتگوی پیوسته^۱، پست الکترونیکی^۲، ویدئو کنفرانس^۳، پیام فوری^۴ و دیگر ابزارهای ارتباطی اینترنتی است (اکبری داریان، محمدی و شاکری، ۱۳۹۱).

در اواخر دهه ۱۹۹۰، کتابخانه‌ها به کارگیری فناوری‌های نوین برای ارائه خدمات سنتی در محیط اینترنت را مورد بررسی قرار دادند. استفاده از پست الکترونیکی، گفتگوی همزمان و رسانه‌های پیوسته دیگر، چالش‌ها و فرصت‌های زیادی برای ارائه خدمات مرجع پدید آورد و مسائل پیش‌بینی نشده‌ای را به مدل‌های خدمات سنتی کتابخانه اضافه کرد (میز مرجع مجازی ... ۱۳۸۸، به نقل از کافن و آرت^۵، ۲۰۰۴، ص. ۳۲).

به دلیل تمایل کاربران نسبت به دسترسی به اطلاعات بدون محدودیت‌های زمانی و مکانی، ارائه خدمات مرجع مجازی از اهمیت ویژه‌ای نزد کاربران و کتابخانه‌ها برخوردار شده است. کومار (۱۳۸۷) در مقاله خود با اشاره به اهمیت ارائه خدمات مرجع مجازی بیان می‌کند که ارائه این خدمات گامی است در راستای: (۱) آموزش کاربران برای آشنایی با منابع و شیوه‌های جستجو و کسب سواد اطلاعاتی؛ (۲) به کارگیری منابع و فناوری‌ها به منظور تسهیل در پاسخگویی به نیاز اطلاعاتی کاربران؛ (۳) جذب و جلب توجه جامعه کاربری؛ (۴) تغییر در رفتار اطلاع‌یابی کاربران؛ (۵) بازاریابی تجهیزات و خدمات بر مبنای کیفیت و خواسته کاربر؛ و (۶) بازشناسایی هویت و تقویت نقش کتابداران.



شکل ۱. فرایند پرسش از کتابدار (غلامی، ۱۳۹۴)

¹ Chat

² E-mail

³ Video conferencing

⁴ Instant Messaging

⁵ Coffen & Arrett

چرا پرسش از کتابدار

راه‌اندازی سرویس «پرسش از کتابدار» هزینه‌های بسیاری را بر کتابخانه‌ها و مؤسساتی که قصد تهیه آن را دارند، تحمیل می‌کند. با وجود این هزینه‌ها واقعاً چرا ما به این خدمات نیاز داریم؟ در این که در عصر کنونی و با پیشرفت‌های صورت‌گرفته در فناوری اطلاعات و ارتباطات، سرویس پرسش از کتابدار می‌تواند 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 پرسش از کتابدار می‌توانند از کتابخانه استفاده نمایند. به عبارتی پرسش از کتابدار طیف کاملاً جدیدی از کاربران کتابخانه‌ای را فراهم آورده است. در واقع نیروی محرک اصلی برای راه‌اندازی این سرویس می‌تواند درخواست‌ها و انتظارات کاربران باشد (غلامی، ۱۳۸۸، ص. ۶۳).

به طور کلی سه دلیل عمده باعث ظهور خدمات پرسش از کتابدار در عصر حاضر شده است:

۱. تغییر شیوه یادگیری در محیط غیرهمزمان؛
۲. ظهور نظام‌های خدماتی و فناوری‌های وب‌مبنا؛
۳. ورود قدرت‌های تجاری به بازارهای آموزشی (Campbell, 2000).

انواع خدمات پرسش از کتابدار

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 پرسش از کتابدار 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 سرویس‌دهی به کاربران در بخش مرجع هستند. بهترین نوع تقسیم‌بندی خدمات پرسش از کتابدار تقسیم به خدمات مرجع غیرهمزمان^۱ و همزمان^۲ می‌باشد.

مراحل خدمات پرسش از کتابدار

گام‌های اساسی این خدمات شامل این موارد هستند:

نکته: این مراحل در مرجع همزمان یا غیرهمزمان به طور تقریبی وجود دارد با این تفاوت که شیوه ارائه و پاسخگویی آن‌ها متفاوت است.

- کاربر پرسشی را می‌پرسد؛

¹ Asynchronouse

² Synchronouse

- ارسال کننده پرسش، موضوعی را به آن اختصاص می‌دهد؛
- پرسش در سامانه پرسش از کتابدار برای متخصص موضوعی نمایش داده می‌شود؛
- منابع اطلاعاتی در دسترس برای پرسش کاربر جستجو می‌گردد؛
- پاسخ‌های به دست آمده برای کاربر ارسال می‌گردد؛
- کاربران پاسخ را دریافت می‌کنند.

عناصر و اجزاء خدمات پرسش از کتابدار

سرویس پرسش از کتابدار به طور کلی از عناصر زیر تشکیل یافته است:

- استفاده کننده از خدمات پرسش از کتابدار (کاربر)؛
- رابط (تلفن همراه (کتابخانه دیجیتال همراه)، پست الکترونیک، فرم وب، گفتگوی اینترنتی، همایش ویدیویی و ...)
- متخصص اطلاع‌رسانی (کتابدار مرجع)؛
- منابع الکترونیکی (منابع مبتنی بر دیسک‌های فشرده، منابع وب، منابع محلی دیجیتالی شده به همراه منابع چاپی و ... (غلامی، ۱۳۸۸، ص. ۶۳).

اهمیت و نقش خدمات پرسش از کتابدار

با توجه به گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ضرورت تهیه اطلاعات مناسب در زمان مناسب، خدمات پرسش از کتابدار از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد توجه قرار گرفت.

خدمات پرسش از کتابدار با از میان برداشتن محدودیت زمانی و مکانی، کاربر را قادر می‌سازد در هر زمان و در هر مکانی که قرار دارد پرسش خود را به صورت همزمان یا غیرهمزمان با کتابداران مرجع مطرح و پاسخ خود را دریافت نماید و این مسئله اهمیت و نقش اطلاع‌رسانی خدمات پرسش از کتابدار را مشخص می‌سازد.

سامانه «پرسش از کتابدار» در کتابخانه دیجیتال آستان قدس

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با هدف ارتقای سطح خدمات، رضایتمندی پژوهشگران و نیز اطلاع‌رسانی و راهنمایی بهتر به اندیشمندان، استادان و دانشجویانی که امکان استفاده حضوری و مستقیم از منابع و امکانات کتابخانه‌ای را ندارند؛ فرصتی را فراهم نموده است که کاربران، پرسش‌های خود را از طریق محیط مجازی اینترنت و کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی مطرح نمایند.

خدمات پرسش از کتابدار با توجه به راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی و نیاز کاربران در سال ۱۳۹۲

هجری شمسی با همکاری شرکت تبیان راه‌اندازی گردید.

جهت تعیین مشخصات و همچنین تعریف خدماتی که در خدمات پرسش از کتابدار گنجانده می‌شود، از تجربیات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی متعددی در داخل کشور و خارج از کشور بهره گرفته شده است؛ کتابخانه‌هایی که با استفاده از این خدمات، کاربران خود را از راه دور نیز پشتیبانی می‌نمایند.

در این جا فهرست مختصری از این کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ذکر می‌گردد:

- ۱- سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران^۱
- ۲- مرکز منطقه‌ای علوم و فناوری شیراز^۲
- ۳- کتابخانه دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)^۳
- ۴- کتابخانه دانشگاه بین‌المللی امام خمینی قزوین^۴
- ۵- کتابخانه دیجیتال دانشگاه تبریز^۵
- ۶- کتابخانه دیجیتال دانشگاه شهرکرد^۶
- ۷- مرکز آمار ایران^۷
- ۸- کتابخانه کنگره آمریکا^۸
- ۹- کتابخانه سانداگو دانشگاه کالیفرنیا^۹
- ۱۰- کتابخانه ایلینوی شامپای اوربانا^{۱۰}
- ۱۱- کتابخانه دانشگاه نیویورک^{۱۱}
- ۱۲- کتابخانه دانشگاه راتگرز^{۱۲}
- ۱۳- کتابخانه یوسی ساتتا باربارا^{۱۳}
- ۱۴- کتابخانه مجموعه اُ.سی.ال.سی^{۱۴}

در حال حاضر با راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال همراه، امکان استفاده از خدمات پرسش از کتابدار از طریق این

سامانه نیز میسر شده است.

¹ ask.nlai.ir

² http://ricest.ac.ir

³ lib.imamreza.ac.ir/web/guest/364

⁴ library.ikiu.ac.ir/ask-librarian

⁵ library.tabrizu.ac.ir/web/guest/718

⁶ lib.sku.ac.ir/ask-librarian

⁷ amar.org.ir/library

⁸ www.loc.gov/rr/askalib

⁹ libraries.ucsd.edu/help/ask-a-librarian

¹⁰ www.library.illinois.edu/askus

¹¹ library.nyu.edu/ask

¹² www.libraries.rutgers.edu/help_email

¹³ www.library.ucsb.edu/help/ask-librarian

¹⁴ www.questionpoint.org/crs/.../org.oclc.ask.AskAQuestion?oclc...CSL

کتابداران مرجع سامانه پرسش از کتابدار

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، ص. ۳۷).

در خدمات پرسش از کتابدار 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 پرسش از کتابدار 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. نمایندگانی نیز از حوزه فناوری اطلاعات در خصوص پشتیبانی از سیستم انتخاب شده‌اند. همچنین با توجه به وجود خادمان که با هدف خدمت در بارگاه منور رضوی فعالیت می‌نمایند و همچنین وجود تخصص‌ها و دانش‌های مختلف در میان این نیروها، گروهی از خادمان متخصص در حوزه‌های مختلف علوم شناسایی می‌شوند و پس از هماهنگی با آنان جهت پاسخگویی به سؤالات تخصصی کاربران از آن‌ها یاری گرفته می‌شود.

اجزاء سامانه پرسش از کتابدار

الف: کاربر

هر فردی که به نوعی با کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی ارتباط برقرار نموده و پرسش خود را از طریق خدمات پرسش از کتابدار سامانه ارسال نماید در اینجا با نام «کاربر» شناخته می‌شود. این برقراری ارتباط می‌تواند از طریق رایانه یا از طریق تلفن همراه باشد.

مراحل ورود کاربر و ارائه پرسش به سامانه پرسش از کتابدار

خدمات پرسش از کتابدار با هدف پاسخ به پرسش کاربران در اسرع وقت ایجاد شده و بر اساس این هدف امکاناتی را فراهم نموده است. در این سامانه کاربر بنا به شرایط خود از دو طریق می‌تواند پرسش خود را مطرح نماید:

۱- ورود به وب سایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی (<http://digital.aqr.ir>) و مطرح نمودن پرسش. در این شیوه کاربر می‌تواند از طریق آیکن پرسش از کتابدار (آدمک نمایش داده شده در سمت چپ صفحه اصلی سایت کتابخانه دیجیتال) و انتخاب گزینه کتابدار آنلاین (پرسش همزمان) به صورت آنلاین با کتابدار گفتگو نماید و یا از طریق ارسال پرسش از طریق فرم وب (غیرهمزمان) پرسش خود را با کتابدار مرجع مطرح نماید. در پرسش همزمان کاربر پس

از طی فرایند آن می‌تواند پاسخ خود را به صورت همزمان (آنلاین) دریافت نماید. در این شیوه کاربر نیاز به ثبت نام در سایت ندارد و می‌تواند با ورود به سایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی و انتخاب گزینه پرسش از کتابدار سمت چپ صفحه (آدمک) با کتابدار روی خط گفتگو نماید. در پرسش به شیوه غیرهمزمان، کاربر ابتدا باید در سایت ثبت نام نماید. سپس از طریق گزینه «پرسش از کتابدار» که در بالا و وسط صفحه قرار دارد، فرم نمایش داده شده را تکمیل و پرسش خود را ارسال نماید و پاسخ خود را پس از طی روزهای تعیین شده از طریق صفحه شخصی خود و بررسی قسمت «پرسش‌های من» دریافت نماید.

۲- ثبت نام در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی و ورود به صفحه شخصی و مطرح نمودن پرسش.

مراحل ورود از طریق ثبت نام در ادامه ذکر می‌شود:

▪ ثبت نام

کاربر پس از ورود به سایت کتابخانه دیجیتال برای استفاده از خدمات آن باید ثبت نام در سایت را انجام دهد. در این مرحله فرم مخصوص ثبت نام توسط کاربر تکمیل و تصویر مدارک مورد نیاز پیوست می‌شود. اطلاعاتی که در فرم ثبت نام کاربر آمده است در ذیل آمده است:

نام، نام خانوادگی

نام کاربری (به لاتین)

رمز عبور

تکرار رمز عبور

پست الکترونیک

کد ملی

کدپستی

شغل

تحصیلات

رشته تحصیلی

تلفن همراه

کشور

استان

شهر

آدرس

اجزای فرم وب پرسش از کتابدار

جهت ارائه پاسخ بهتر از سوی کتابداران مرجع، تکمیل اطلاعات موجود در فرم وب از سوی کاربر ضروری است.

- در قسمت اوّل کاربر سؤال خود را مطرح می‌کند؛
- سپس کاربر علت پرسش خود را بیان می‌کند که می‌تواند نگارش مقاله، کتاب و یا پایان نامه باشد یا دلایل دیگر؛
- در قسمت بعد کاربر زبان مطالب مورد نیاز خود را مشخص می‌کند (عربی، انگلیسی و یا فارسی)
- وضعیت پاسخگویی، اشاره به زمانی است که کاربر اطلاعات خود را نیاز دارد. در این قسمت می‌تواند مشخص کند که اطلاعات را عادی، فوری و یا خیلی فوری از لحاظ زمانی نیاز دارد.
- شکل اطلاعات مورد نیاز را کاربر در قسمت بعد مشخص می‌کند که می‌تواند به صورت انتخاب چکیده، متن کامل، فهرست مطالب و ... باشد.
- توضیح: در صورت نیاز به متن اطلاعات مانند مقاله و یا کتاب، کاربر به خدمات تحویل مدرک ارجاع داده می‌شود.
- محدوده زمانی اطلاعات، مورد دیگری است که کاربر باید به آن پاسخ دهد. بدین معنی که اطلاعات مورد نیاز در طی چه دوره زمانی منتشر شده باشد.
- گزینه آخر در خصوص ارائه مشخصات منابعی است که کاربر قبل از درخواست از سامانه پرسش از کتابدار برای پژوهش خود آن‌ها را مورد استفاده قرار داده است.

در این قسمت سؤال خود را به طور کامل و با جزئیات دقیق وارد نمایید :

علت پرسش خود را بیان نمایید (تکرار علت پرسش به ما کمک می‌کند پاسخ مناسبتری به شما ارائه دهیم)

نگارش مقاله: نگارش کتاب: نگارش پایان نامه:

پاسخ پرسش خود را به چه زبانی می‌خواهید؟

عربی: انگلیسی: فارسی:

وضعیت پاسخگویی

عادی: (سه الی پنج روز) فوری: (دو الی سه روز) خیلی فوری: (یک الی دو روز)

در صورت نیاز به معرفی منابع خاص، نوع آنها را مشخص نمایید

مقاله: کتاب: منابع اینترنتی: سایر:

لطفاً فرم و میزان اطلاعات مورد نیاز خود را مشخص نمایید

چکیده: متن کامل: عکس: جدول:

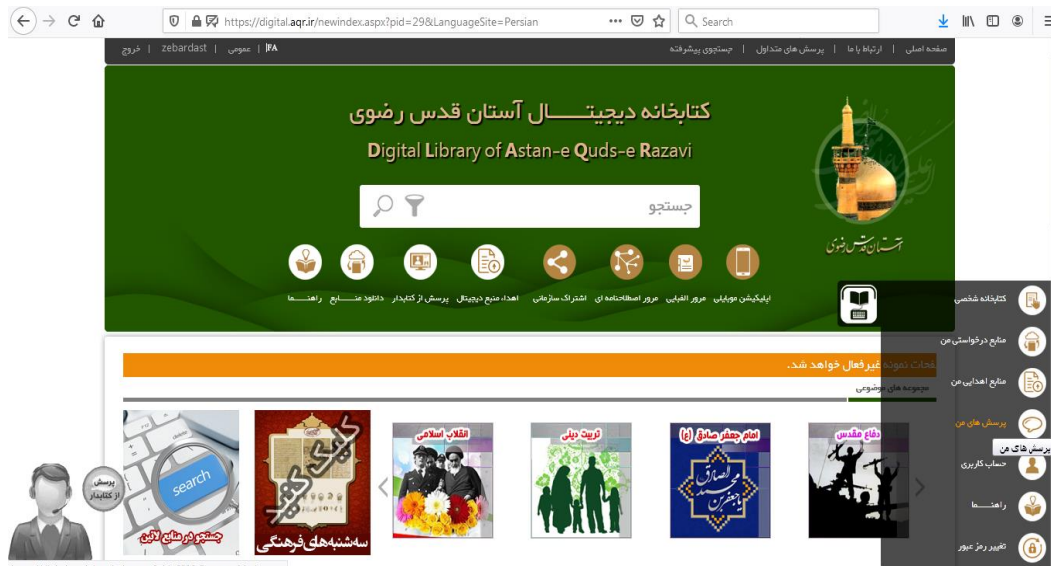
لطفاً محدوده زمانی اطلاعات مورد نیاز خود را مشخص نمایید

تا: تا:

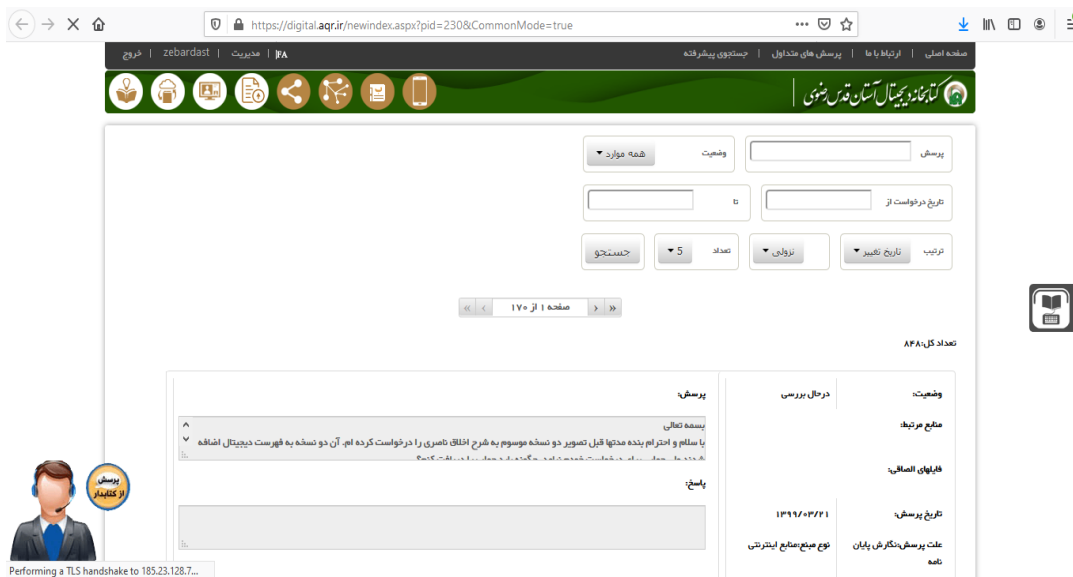
لطفاً مشخصات منابعی را که قبلاً از آنها استفاده کرده اید را ذکر نمایید:

شکل ۳. فرم وب پرسش از کتابدار

صفحه پاسخ (پرسش‌های من)



شکل ۴. ورود به پروفایل شخصی



شکل ۵. صفحه پرسش‌های من (دریافت پاسخ کاربر)

کتابدار آنلاین (گفتگوی همزمان)

استفاده از شیوه گفتگوی همزمان و ارائه پرسش و دریافت پاسخ آنی با انتخاب امکان «کتابدار آنلاین» طرح سؤال و دریافت پاسخ به صورت همزمان توسط کاربر.

ب: کتابدار مرجع

مراحل ورود کتابدار مرجع مسئول و کتابدار مرجع پاسخگو به سامانه پرسش از کتابدار

کتابدار مرجع مسئول

- ورود به کتابخانه دیجیتال از طریق صفحه شخصی
- ورود به صفحه پرسش از کتابدار (پرسش غیرهمزمان) کتابدار مرجع مسئول
- مشاهده پرسش‌های رسیده از طریق سامانه پرسش از کتابدار
- بررسی نوع پرسش
- ارسال پرسش به کتابداران مرجع پاسخگو برحسب موضوع پرسش و یا خادمایان موضوعی (ارجاع به کارشناس)

- ارسال پاسخ از سوی کتابدار مرجع پاسخگو
- دریافت پاسخ از طرف کتابدار مرجع مسئول پرسش از کتابدار
- بررسی پاسخ و ارتباط آن با پرسش کاربر و اطمینان از صحت پاسخ تهیه شده
- ارسال پاسخ مورد نظر از قسمت پاسخ به کاربر، در این قسمت امکان ارسال فایل و لینک وب سایت‌های مورد نیاز جهت تکمیل پاسخ میسر است (در این مرحله امکان ارسال لینک و فایل مورد نیاز و مرتبط با پاسخ، برای کاربر وجود دارد)
- دریافت بازخورد و نظر کاربر در مورد پاسخ دریافت شده
- اصلاح پاسخ در صورت نیاز کاربر به پرسش مجدد و یا تغییر پرسش و دریافت پاسخ دیگر.

کتابدار مرجع پاسخگو

- ورود به صفحه کتابدار مرجع پاسخگو
- دریافت پرسش ارجاع شده و بررسی پرسش برای یافتن پاسخ صحیح
- ارسال پاسخ مورد نظر از قسمت پاسخ به کاربر، در این قسمت امکان ارسال فایل و لینک وبسایت‌های مورد نیاز جهت تکمیل پاسخ میسر است.
- ارسال پاسخ به کتابدار مسئول

https://digital.aqr.ir/index.aspx?pid=229&LanguageSite=Persian

در حال بررسی | ارجاع به دانشناس | پاسخ داده شد | نمایه‌زنی | گزارش | دسترسی همه موارد

کد	عنوان	وضعیت پاسخ	علت پرسش	درخواست کننده	تاریخ درخواست	کارشناس	ارجاع دهنده	تاریخ بروز رسانی
۹۶۵۸	۹۶۵۸ السلام علیکم ... کت ف عادی			Laffoo	۱۸-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۲۰-۰۳-۹۹	
۹۶۷۵	۹۶۷۵ کتاب حقوقی در مورد ا. فوری				۱۹-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۲۰-۰۳-۹۹	
۹۶۷۳	۹۶۷۳ کتاب درباره ی تاریخ علم و تاریخ علم زیست و تاریخ علم ریاضی و همج	خیلی فوری			۱۹-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۲۰-۰۳-۹۹	
۹۶۷۴	۹۶۷۴ سیاست از پل خلیلی فوری متن کامل کتابی که درخ «من الفكر الصوفی الابر» ترا امکان ارسال همه ا. فوری و لطف مبلغ ونحوه ارسال متشکرم خدنگی			شهین خدنگی	۱۹-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۲۰-۰۳-۹۹	
۹۶۶۵	۹۶۶۵ چگونه می توانم درخواست خیلی فوری			شهین خدنگی	۱۹-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۹-۰۳-۹۹	
۹۶۶۶	۹۶۶۶ لطف مراحل لازم جهت تشکر			شهین خدنگی	۱۹-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۹-۰۳-۹۹	
۹۶۶۴	۹۶۶۴ پایان نامه « مقایسه برد عادی			زهرا مدرس ری	۱۵-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۸-۰۳-۹۹	
۹۵۸۰	۹۵۸۰ سلام کتابهای مورد نیاز فوری			سحررا حدید	۰۷-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۱-۰۳-۹۹	
۹۵۸۵	۹۵۸۵ سلام ببینید من کتابم فوری سلام علیکم			سحررا حدید	۰۸-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۱-۰۳-۹۹	
۹۵۸۶	۹۵۸۶ PDF ترجمه و شرح "در عادی ۲۸۷&ID=1۰۹۳۱۵ تشکر			گرگوری سودن	۰۸-۰۳-۹۹	کارشناس پرسش	۱۱-۰۳-۹۹	

شکل ۶. صفحه پرسش از کتابدار (کتابدار مرجع)

در صفحه مربوط به کتابداران مرجع امکان فعالیت‌های زیر میسر شده است:

- امکان مشاهده پرسش و مشخصات کاربر
- امکان ارسال اطلاعات برای کاربر از طریق ایمیل
- امکان ارسال اطلاعات برای کاربر از طریق پیام کوتاه
- امکان ارسال پاسخ به وسیله سامانه به همراه ارسال فایل و لینک‌های مورد نیاز
- امکان نمایه‌سازی و تشکیل بانک اطلاعاتی پرسش‌ها و پاسخ‌ها

هدف تشکیل بانک اطلاعاتی پرسش‌ها و پاسخ‌های موجود در سامانه جهت بازیابی مجدد آن‌ها از طریق تعیین کلیدواژه‌های موضوعی موجود در پرسش‌ها و پاسخ‌ها و امکان بازیابی بر اساس کلیدواژه‌های تعیین شده است. تشکیل بانک اطلاعاتی از پرسش‌ها و پاسخ‌ها در سامانه پرسش از کتابدار، یک مخزن از پرسش‌ها و پاسخ‌ها ایجاد نموده که در چند مرحله برای کتابدار مرجع و کاربر نمایش داده می‌شود:

- ۱- در هنگام ورود پرسش از سوی کاربر، قسمت پرسش‌های مشابه برای کاربر نمایش داده می‌شود تا در صورت تکراری بودن پرسش بتواند پاسخ آماده قبلی را دریافت نماید و در وقت کاربر و کتابدار صرفه‌جویی شود.
- ۲- در هنگام مشاهده پرسش‌ها از سوی کتابدار مرجع، در صورت تکراری بودن پرسش و آماده بودن پاسخ، پاسخ آماده برای کاربر ارسال شود.

قوانین خدمات پرسش از کتابدار (غیرهمزمان)

در مورد خدمات مرجع غیرهمزمان قوانین خاصی در سامانه پرسش از کتابدار در نظر گرفته شده است که در ادامه ارائه می‌گردد:

نکات مورد توجه کاربر خدمات غیرهمزمان

- الف. پاسخگویی به سؤالاتی که پاسخ کوتاه و مختصر نیاز داشته باشد.
- ب. به سؤالاتی که 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 پاسخ داده می‌شود.
- ج. به سؤالات تخصصی در حد معرفی منابع پاسخ داده می‌شود.
- د. بنابر تشخیص کتابدار مرجع به پرسش‌هایی که جنبه علمی پژوهشی داشته باشد پاسخ داده می‌شود و به پرسش‌های مربوط به مسابقات، سرگرمی و ... پاسخ داده نمی‌شود.
- ه. به سؤالات در حد منابع موجود پاسخ داده می‌شود.
- و. در هر بار استفاده از این خدمات، حداکثر به دو سؤال پاسخ داده می‌شود.
- ز. ساعات ارائه خدمات «پرسش از کتابدار آنلاین» روزهای کاری از ساعت ۸ الی ۱۳ بعداز ظهر می‌باشد. در غیر از ساعات‌های ذکر شده کاربران می‌توانند پرسش‌های خود را از طریق قسمت پرسش از کتابدار مطرح نمایند.
- تبصره ۱. زمانی که کتابدار برای هر مکالمه وقت می‌گذارد ۵ دقیقه می‌باشد.
- ح. ساعات ارائه خدمات پرسش از کتابدار غیرهمزمان (آفلاین) تمام ساعات و روزهای هفته می‌باشد.
- ط. به سؤالات مرجع فوری طی دو روز کاری پاسخ داده می‌شود.
- ی. در صورت درخواست کاربر و تأیید کتابدار مرجع مدت زمان پاسخگویی قابل کاهش است.
- تبصره ۲. در برخی از موارد که دامنه سؤالات مشخص نیست و نیاز به توضیح بیشتر می‌باشد ممکن است پس از چندین بار ارتباط بین کتابدار و کاربر برقرار شود تا دامنه سؤال مشخص شود. از زمان تصریح دامنه سؤال تا دو روز کاری به آن پاسخ داده می‌شود.
- تبصره ۳. در صورت نیاز به زمان بیشتر برای ارائه پاسخ (بیش از دو روز کاری)، موضوع به کاربر اعلام خواهد شد.

نکات مورد توجه کتابدار پاسخگو

- ۱- به پرسش‌کننده باید پاسخ روشن و واضح داده شود.
- ۲- کیفیت جایگزین کمیّت شود.
- ۳- پاسخ باید مطابق با نیازهای پرسش‌کننده باشد.

۴- پاسخ باید به شکل دوستانه و با لحنی صریح نوشته شده باشد. شروع پاسخ باید مؤدبانه بوده و حاوی جملاتی باشد که نشان دهنده خوشحالی مسئولین سامانه از ارتباط کاربر بوده و در پایان نیز تشویق کاربر به ارتباط مجدد با سامانه باید بیان شود.

۵- پاسخگویی باید بر اساس منابع موجود بر روی وب و مجموعه کتابخانه انجام پذیرد.

۶- در پاسخها، منابع مورد استفاده باید ذکر شود.

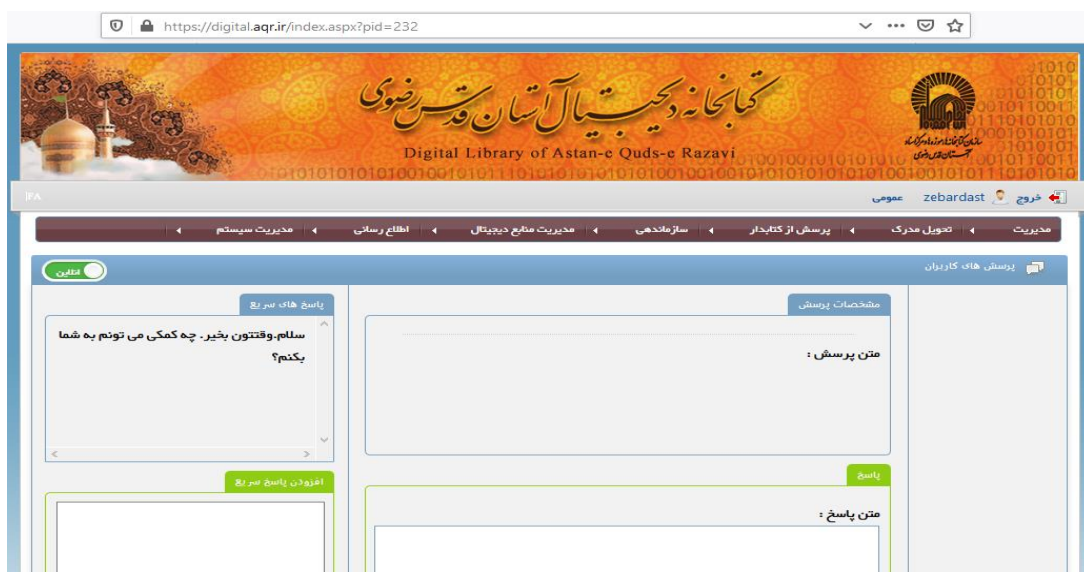
۷- در صورت امکان پرسش باید طی ۲۴ ساعت پاسخ داده شود.

۸- به کتابداران توصیه می‌شود در پایان پاسخها از عبارت «لطفاً در صورتی که پاسخها کافی نبود دوباره با ما تماس بگیرید» استفاده کنند.

۹- در صورت امکان تمام کارهای مربوط به هر روز تا پایان همان روز انجام شود.

کتابدار آنلاین (گفتگوی همزمان)

در این شیوه کاربر با ورود به قسمت «کتابدار آنلاین» می‌تواند به صورت آنلاین به گفتگوی همزمان با کتابدار مرجع بپردازد و از این طریق پرسش خود را مطرح نماید و به صورت همزمان پاسخ خود را نیز دریافت نماید.



شکل ۷. صفحه کتابدار آنلاین (کتابدار مرجع)

قوانین خدمات پرسش از کتابدار (کتابدار آنلاین)

در این رابطه نکات مورد توجه کاربر ذکر گردید.

نکات مورد توجه کتابدار پاسخگوی «کتابدار آنلاین»

- ۱- در صورت وجود چند کاربر به طور همزمان در قسمت کتابدار آنلاین، اولویت با کاربر اول است.
- ۲- از جملات کوتاه استفاده کنید.
- ۳- اکثر کاربران صمیمی هستند - شاید به اندازه کاربران حضوری، این تصور که کاربران درون خطی بی‌حوصله و پرتوقع هستند را دور بریزید.
- ۴- به سرعت تایپ کنید و زیاد درباره رعایت نقطه‌گذاری یا دستور زبان نگران نباشید.
- ۵- مصاحبه مرجع درون خطی به اندازه مصاحبه مرجع حضوری اهمیت دارد.
- ۶- ارتباط مستمر داشته باشید.
- ۷- برخورد دوستانه داشته باشید.

پیام‌های ارسالی کتابدار در گفتگوی همزمان برای کاربر:

- ۱- پیام «چنانچه در حال خدمت‌رسانی به کاربران متعددی باشیم در این صورت ممکن است کمی معطل شوید» این پیام بر روی صفحه اصلی سامانه «پرسش از کتابدار» قسمت «کتابدار آنلاین» وجود داشته و به کاربر در شروع ارتباط نمایش داده می‌شود.
- ۲- پیام «در حال بررسی پرسش شما هستیم، لطفاً چند لحظه صبر کنید» و «لطفاً چند لحظه صبر کنید، در حال پاسخگویی به کاربر دیگر هستیم» در خلال زمانی که کاربر منتظر دریافت پاسخ خود می‌باشد و ارسال آن از سوی کتابدار پاسخگو.
- ۳- ارسال پیام «آیا مایلید یک نسخه از مکالمه به ایمیل شما ارسال گردد؟» در پایان مکالمه با کاربر و که در صورت اعلام موافقت کاربر برای دریافت مکالمه، یک نسخه از مکالمه بین کتابدار و کاربر به آدرس ایمیل وی ارسال می‌گردد.

آینده خدمات پرسش از کتابدار در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

برای بهینه‌سازی خدمات پرسش از کتابدار طرح‌های ذیل مورد نظر است:

- طراحی نرم‌افزار موبایلی پرسش از کتابدار: با توجه به گسترش استفاده از تلفن همراه، نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال موبایلی نیز راه‌اندازی گردیده تا نیاز به ورود از طریق سیستم نباشد. در این نرم‌افزار سامانه پرسش از کتابدار نیز

وجود دارد که کاربران می‌توانند بعد از نصب نرم‌افزار موبایلی بر روی تلفن همراه خود از طریق خدمات پرسش از کتابدار آنلاین و آفلاین، پرسش‌های خود را ارسال و پاسخ دریافت نمایند.

- استفاده بهینه از تخصص خادمایان: با توجه به استفاده از خادمایان در زمینه‌های تخصصی ایشان جهت پاسخگویی به پرسش‌های کاربران، با استفاده از نرم‌افزار موبایلی، پرسش‌ها به تلفن همراه پاسخگویان ارسال و از همان طریق پاسخ متخصصان ارسال می‌گردد.

- انتخاب کارشناسان موضوعی در سطح سازمان و ارجاع پرسش‌ها به کارشناسان هر حوزه.
- راه‌اندازی پایگاه نمایه پرسش‌های مطروحه و پاسخ داده شده تخصصی با قابلیت جستجو و دریافت فایل.
- لینک نمودن پرسش‌های تخصصی مطرح شده در سیستم پرسش از کتابدار به تالار گفتگوی مجازی و استفاده از ظرفیت مخاطبان در پرسش‌های به سوالات مطرح شده.
- با توجه به راه‌اندازی نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری و امکان اتصال این نرم‌افزار به سامانه پرسش از کتابدار، مدیریت پرسش‌ها و پاسخ‌ها با هدف رضایت‌سنجی کاربران از خدمات پرسش از کتابدار قابل انجام خواهد بود.

منابع

- اکبری داریان، سعیده؛ محمدی، فرناز؛ شاکری، صدیقه (۱۳۹۱). تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی در کتابخانه ملی ایران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۳(۳).
- غلامی، طاهره (۱۳۹۴). *خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. تهران: نشر کتابدار.
- غلامی، طاهره (۱۳۸۸). *خدمات مرجع دیجیتال*. تهران: کتابدار.
- کومار، آنیل (۱۳۸۷). *خدمات مرجع دیجیتال در دنیای دیجیتال*. ترجمه نجمه باقریان. *ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*، بازیابی ۲۰ آبان ۹۸، از www.eerl.ir/article.php
- محمدی، فرناز و بزرگی، اشرف السادات (۱۳۹۰). *خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: ارزیابی کیفی*. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۸۹(۱)، ۱۳۰-۱۴۷.
- میز مرجع مجازی: مرجعی برای آینده (مجموعه مقالات) (۱۳۸۸). ویراستاران لنکس، آر. دیوید ... [و دیگران] ترجمه: مهدی محمدی و مهری ایزدی یگانه. تهران: چاپار.

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