

مترجم: (۱) امیرحسین عبدالمجید

(۱) کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

پست الکترونیکی:

چکیده:

این مقاله بر پایه رهنمودهای «انجمن خدمات مرجع و کاربران» (روسا) [۱] پیشنهادهایی را در مورد عملکرد رفتاری متخصصان خدمات مرجع و برای اطلاع‌رسانی مصاحبه مرجع پیوسته مؤثر، مطرح می‌کند. همچنین مشاهداتی کلی درباره محیط‌های چت مبتنی بر متن و فضاهای پیام‌رسانی فوری ارائه می‌دهد و سپس به مجازات و جریمه‌هایی اشاره می‌کند که وقتی بدرفتاری به سطحی از مزاحمت و اختلال می‌رسد که تذکرات کلامی از سوی دیگر کاربران روی خط، در کنترل این بدرفتاری مؤثر واقع نمی‌شود، در این محیط‌ها قابل اجرا هستند. در ادامه مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های رفتاری برای کتابداران به منظور ارائه خدمات مرجع بی‌درنگ از طریق چت بیان می‌شود.

کلیدواژه‌ها: خدمات مرجع، مصاحبه مرجع، خدمات مرجع پیوسته، خدمات مرجع دیجیتال، خدمات مرجع بی‌درنگ، گروه‌های پیوسته چت.

۱. مقدمه

یکی از بزرگ‌ترین چالش‌ها در فراهم‌آوری خدمات مرجع بی‌درنگ [۲]، یادگیری برقراری ارتباط مؤثر با کاربران راه دور و برگرداندن مهارت‌های بین‌فردی مورد استفاده در میز مرجع واقعی به محیط مجازی می‌باشد. در متون کتابداری مقالات و مطالعات بسیاری درباره مصاحبه مرجع به صورت رو در رو، از طریق تلفن و پست الکترونیکی وجود دارد، اما هنوز مطالب زیادی درباره کار با کاربران در حالت پیوسته و بی‌درنگ منتشر نشده است.

به طور خلاصه می‌خواهم معیارهای ارتباط از طریق چت [۳] در مجامع پیوسته را معرفی نمایم، سپس پیشنهادهایی برای مصاحبه کارآمد مرجع پیوسته به شما ارائه نمایم که براساس «رهنمودهای انجمن خدمات مرجع و کاربران (روسا) برای عملکرد رفتاری متخصصان خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی» می‌باشد (RUSA Guidelines for... 1996).

در میز مرجع سنتی، کتابداران می‌کوشند با گوش دادن به سؤالات شفاهی و همچنین با توجه به آنچه که به زبان آورده نمی‌شود، نیاز کاربر را درک نمایند. کتابداران باتجربه همچون یک روانشناس، رفتار مراجعه‌کننده، لحن صدا، سن، حالات چهره، و روش او برای ایجاد زمینه گفتگو را به دقت مشاهده

می‌کنند. آن‌ها همچنین برای ابراز خوشرویی، راحتی مراجعه‌کنندگان، و حتی در پاسخگویی به سؤالات از ارتباط غیرکلامی بهره می‌گیرند.

چت متنی [۴]، بسیار متفاوت است. به نظر «جان سولر» [۵] روانشناس، چت «حالتی خشک و دشوار در ارتباط» است که «هیچ تغییر صدا، حالات چهره، حرکات اندام در آن وجود ندارد و محیط دیداری یا فضایی بسیار محدودی به عنوان بافت معنایی در آن وجود دارد» (Suler 2003). علاوه بر سؤال و نام موجود بر روی صفحه نمایش رایانه، اطلاعات اندکی درباره کاربر وجود دارد. بسیاری از فنون ارتباط که برای استفاده در میز مرجع واقعی تدوین کرده‌ایم، در محیط پیوسته اصلاً نتیجه‌بخش نیستند. از آنجا که «زبان قادر نیست نمایش کاملی از تبادلات بین فردی ما را بیان نماید»، چت‌کنندگان «در صورتی که بخواهند به تبادلات بامعنا پردازند، نمی‌توانند به نظام‌های متعارف تعامل، اتکا کنند» (Reid 1991). حتی ماهرترین کتابداران مرجع برای پاسخگویی به سؤالاتی که معمولاً هیچ مشکلی برای آن‌ها در برخورد‌های رودررو به وجود نمی‌آورد، به دلیل محدودیت‌های تحمیلی جدید در برقراری ارتباط تنها از طریق کلام ناپی‌شده، باید تلاش [مضاعف] کنند.

مقررات معینی در فرهنگ چت برای برقراری ارتباط و رفتار در محیط پیوسته وجود دارد. کتابداران می‌توانند این اصول را در مدلسازی فنون و رفتارهای پیوسته خود در مصاحبه مرجع به کار گیرند. برخی ملاحظات عام درباره ویژگی‌های ارتباط و رفتار در محیط‌های چت متنی و فضاهای پیام‌رسانی فوری عبارت‌اند از:

- فقدان نشانه‌های غیرکلامی، همانند ایما و اشاره‌های جسمی،
- فقدان لحن صدا یا لهجه،
- به‌کارگیری نمادهای احساس‌نما [۶] و توصیف ایما و اشاره‌های جسمی،
- به‌کارگیری زبانی که بیش‌تر به زبان گفتاری شباهت دارد تا زبان نوشتاری،
- آهنگ سریع ارتباط،
- اهمیت مهارت‌های تاییپی،
- اهمیت مهارت‌های نگارشی و املائی،
- مشارکت فعال کاربران،
- هویت متغیر،
- کاهش کمرویی‌ها.

«اکثر مجامع پیوسته دارای مجموعه‌ای از اصول رفتاری برای تعریف رفتار مناسب هستند که در طول سال‌ها تعامل با یکدیگر به وجود آمده است» (Ronan 2003). این اصول ممکن است مکتوب یا نامکتوب باشند، و بسیاری از آن‌ها براساس همان انتظارات اجتماعی مدلسازی می‌شوند که تعاملات رودررو را هدایت می‌کنند. در نهایت، «افراد بدون ذهنیت قبلی وارد اتاق‌های چت نمی‌شوند. برعکس، قوانین اجتماعی درونی‌شده‌ای را برای تعامل با دیگران، و نیز تجاربی را در امر تشخیص وضعیت‌های رودررو به همراه دارند که موجب می‌شود به ماهیت اتاق‌های چت نزدیک شوند» (Hanewicz & Bellamy 2003). گفتگو با استفاده از جملات کوتاه یا با چند کلمه در هر بار، قاعده‌ای است که در نگاه اول، آشکار نیست. اختصاراتی نیز برای افزایش سرعت گفتگو به‌کار می‌روند. اختصارات رایج BTW به‌جای " By

the way" (ضمناً، راستی)، BRB به جای "right back Be" (الان برمی‌گردم)، و LOL به جای "Laughing out loud" (خنده با صدای بلند) را شامل می‌شود. بسیاری از کاربران از املاي نادرست کلمات (همانند "ok" یا شکل کوتاه‌تر "k" به جای "okay") به عنوان نوعی خلاصه‌نویسی یا شکلی از زبان عامیانه استفاده می‌کنند. در محیط‌های پیوسته و بی‌درنگ که سه کاربر یا بیش‌تر گفتگو می‌کنند، آهنگ گفتگو سریع، و خواندن پیام‌های طولانی دشوار است. موارد ارسالی از کاربران، با رسیدن پیام‌های دیگران، پایین می‌روند و از مقابل دید خارج می‌شوند. حتی در یک وضعیت یک به یک نیز اطلاعیه‌ها تا حد امکان خلاصه می‌شوند؛ زیرا خواندن گفته‌های بیش‌تر از دو سطر دشوار است، و گیرنده پیام در همان وقتی که پیام‌های طولانی نوشته می‌شود، زمان تلف‌شده‌ای را از دست می‌دهد.

در یک موقعیت رودررو، لحن صدا و نشانه‌های غیرکلامی نشان می‌دهند که فرد متکلم چه وقت می‌خواهد سخنان خود را به پایان برساند تا فرد دیگر بتواند صحبت کند؛ چون شروع به صحبت در بین کلام دیگران دور از ادب است. در چت، مشخص کردن زمان اتمام سخن یک فرد دشوار است، بنابراین تبدلات ارتباطی با این قاعده محدود نمی‌شوند. بخش عمده‌ای از این امر به ماهیت نرم‌افزارها مربوط می‌شود. «در اکثر سامانه‌های چت (شامل چت اینترنتی [7] IRC، گفتگوهای چندکاربره [8] MUDs)، پیام‌دهی فوری، چت مبتنی بر وب، درس‌افزارها و نرم‌افزارهای مرکز مخابرات [۹]، انتقال پیام‌های شما واقعاً در حالت دوطرفه همزمان (به صورتی که آنچه را که توسط دوستان تایپ می‌شود حرف به حرف ببینید) انجام نمی‌شود. بلکه «زمان مرده» ای سپری می‌شود تا دوست شما نوشتن پیام را تمام کند و کلید Enter را فشار دهد. در این زمان است که پیام واقعاً انتقال می‌یابد. گفتگوی چتی ممکن است منقطع و پراکنده باشد، زیرا هر شخص ممکن است به طور همزمان در حال نوشتن پیام‌هایی برای ارسال باشد» (Janas 2002).

چت متنی برخی قواعد جالب برای کمک به بیان نشانه‌های غیرکلامی دارد. مشخص است که وقتی با یک کاربر چت می‌کنید، مشاهده لبخند، اخم یا حرکات ابروی او که نشان از سردرگمی او می‌دهد ناممکن است. اما با استفاده از یک نماد احساسی [۱۰] (همانند یک صورتک خندان J) یا با توصیف آنچه که احساس می‌کنید یا انجام می‌دهید در داخل يك گروه یا علامت مشابه، می‌توانید عمق معنایی بیش‌تری به پیام بدهید. تعدادی از نمادهای احساسی رایج در چت در تصویر ۱ نشان داده شده‌اند.

تصویر شماره ۱ برخی نمادهای احساسی مورد استفاده در چت متاسفانه درک پاسخی عاطفی افراد دیگر دشوار است، مگر این‌که بخواهند احساسات خود را به صورت آگاهانه در یک جلسه چت در میان بگذارند. چت متنی فاقد ایما و اشاره‌ها و دیگر انواع حرکات جسمی و همچنین تغییر لحن صدا (که در زبان گفتاری بسیار به کار می‌رود) می‌باشد. مثلاً تصور کنید یک فرد کلمه «آهان» را با استفاده از تغییر لحن صدا می‌تواند به چندین روش برای بیان علاقه، بی‌علاقگی، سردرگمی، عصبانیت، یا فهمیدن، تلفظ کند. در نظر بگیرید که همین کلمه به همراه بالا انداختن شانه‌ها یا اخم کردن، معنای متفاوتی دارد. [در زبان انگلیسی] نگارش کلمات با حروف بزرگ یا خط‌کشیدن زیر واژه‌ها به منظور تأکید به کار می‌رود. نوشتن "CATALOG DID YOU LOOK IN THE" معادل گفتن همین کلمات با صدای بلند به کاربر بر سر میز مرجع می‌باشد؛ بنابراین خوب است که در هنگام چت از غیرفعال‌بودن کلید حروف بزرگ در صفحه کلید اطمینان حاصل شود. خط‌کشیدن زیر

واژه‌ها تأکید کمتری را به همراه دارد، همانند «لطفاً بر روی موجودی کتابخانه کلیک کنید» [۱۱]. علاوه بر روش‌های مکانیکی برای انتقال لحن صدا همچون نمادهای احساسی، حروف بزرگ یا خطکشیدن زیر واژه‌ها، لحن را می‌توان از طریق انتخاب واژه‌ها یا اصطلاحات نیز انتقال داد. به تفاوت لحن در «آیا فهرست را نگاه کرده‌ای؟» [۱۲] در مقایسه با جواب ملایم‌تر «نمی‌دانم فهرست را نگاه کرده‌ای یا نه؟» [۱۳] توجه کنید.

علاوه بر فقدان بسیاری از نشانه‌های ارتباطی غیرکلامی، چت می‌تواند دارای آهنگ سریع، و برای کاربر، عاری از محدودکنندگی باشد. در چت، کاربر می‌تواند نام مستعار به کار ببرد؛ با سؤال کردن در هر زمان، آهنگ گفتگو را کنترل نماید؛ و حتی در صورت تمایل، گفتگو را به طور ناگهانی با خروج از سامانه، قطع کند.

به دلیل اینکه ممکن است در چت گاهی اوقات، مزاحمت به طور گسترده وجود داشته باشد، مجامع پیوسته راه‌هایی را برای مجازات یا جلوگیری از رفتارهای نادرست همانند بی‌احترامی، هجو و تقلید، و آزار و اذیت دیگر کاربران ایجاد کرده‌اند. هجو و تقلید در چت عبارت است از تظاهر به هویت فرد دیگر در حالت پیوسته به منظور ارائه تصویری غلط از آن فرد به دیگر افراد مجمع پیوسته. زمانی که بدرفتاری به سطحی از مزاحمت یا اخلال می‌رسد که تذکرات کلامی از سوی دیگر کاربران، در کنترل رفتار فرد مؤثر واقع نمی‌شود، اکثر مجامع پیوسته رهنمودها یا رویه‌هایی برای مقابله با چنین کاربرانی دارند. مجازات‌ها معمولاً عبارت‌اند از: ابتدا قطع ارتباط شخص مزاحم به همراه یک تذکر، و سپس محدود کردن موقت دسترسی. برای تخلف‌های جدی و مکرر، شخص ممکن است برای همیشه ممنوع از دسترسی شود.

۲. رهنمودهای رفتاری برای چت-کتابداران [۱۴]

اکنون که با برخی هنجارها و قواعد چت آشنا شدید، این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان این قواعد را برای راحت‌تر کردن مصاحبه مرجع، تنظیم کرد؟ مایل‌ام با استفاده از «رهنمودهای «روسا» برای عملکرد رفتاری متخصصان خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی» به عنوان چارچوبی برای هدایت بحث، پیشنهادهایی را ارائه کنم.

۲-۱. خوش‌برخوردی

رهنمودهای «روسا» بر «حاضر و آماده بودن برای پاسخگویی به کاربران در حال ورود»، برقراری «برخورد اولیه» [۱۵]، خوش‌آمدگویی به کاربران، تشکر از کسانی که منتظر راهنمایی ماندند، همواره در دسترس کاربران بودن، و همه‌جا را زیر نظر داشتن تأکید می‌کند. در خدمات مرجع از طریق چت، سه مؤلفه اصلی به منظور دسترس‌پذیری برای کاربران از راه دور وجود دارد:

- رابط وب در سرویس چت؛
 - نقاط دسترسی برای اتصال به این سرویس؛
 - و بازخوردی که کاربر در هنگام اتصال به سرویس و چت کردن دریافت می‌کند.
- رابط کاربری. انتخاب نام دلپسند و به‌یادماندنی، راهی برای ایجاد یک رابط کاربر [۱۶] خوش‌برخورد است. برخی سرویس‌های معروف عبارت‌اند از: Café QandA، KnowItNow 24x7، و Q and A.

NJ و TalkNow. به نظر می‌رسد که «از کتابدار بپرس» [۱۷] رایج‌ترین نام برای خدمات مرجع بی‌درنگ کتابخانه‌ای باشد. به فکر استفاده از یک گرافیک برای ایجاد گرافیک‌های جذاب و یک آرم [۱۸] برای سرویس خود باشید. استفاده از آرم به شناسایی ویژگی‌های کار شما کمک می‌کند و می‌توان به صورت شمایل [۱۹]‌هایی در صفحات وب به منظور ایجاد پیوند [۲۰]، یا در پوسترها و تبلیغات از آن‌ها استفاده کرد.

جنبه دیگری از رابط کاربر که مصاحبه مرجع را تحت تأثیر قرار می‌دهد، روند ورود به سامانه [۲۱] است. برخی سرویس‌ها از کاربر چیزی بیش‌تر از نوشتن نام و نشانی پست الکترونیکی نمی‌خواهند، ولی دیگر سرویس‌ها می‌کوشند اطلاعات بیش‌تری (مثل وابستگی سازمانی، سن یا وضعیت آکادمیک، و شماره تلفن) از کاربران گرد آورند. زمانی که برخی کتابداران از به‌کارگیری یک صفحه ورودی پیشرفته برای صرفه‌جویی در وقت و یک ابزار خودکارسازی‌شده مصاحبه مرجع حمایت می‌کنند، درخواست اطلاعات بیش از اندازه در زمان ورود به سامانه ممکن است برخی کاربران را از ورود به سامانه منصرف کند. به عقیده من هر چه اطلاعات شخصی درخواستی کمتر باشد، بهتر است.

پیوندها، پیوندهایی چشمگیر و در معرض دید برای سرویس چت در صفحات اصلی وب سایت خود، و نیز پیوندهایی به این سرویس در محلی ثابت و دائمی در صفحات فرعی‌تر قرار دهید. این کار به کاربر امکان می‌دهد که به منظور یافتن پیوند به سرویس شما، مجبور به بازبینی کامل صفحه وب نباشد. اگر در وب سایت تنها یک پیوند به سرویس چت خود دارید که آن هم در صفحات فرعی گم شده است، در این صورت این پیوند در دسترس نمی‌باشد. کاربران باید برای یافتن آن به دنبالش بگردند.

پیوندهایی در پایگاه‌های اطلاعاتی قرار دهید تا کاربران بتوانند بدون از دست دادن جستجویشان، به راهنمایی‌هایی در آن زمینه دسترسی یابند. دانشگاه دولتی رایت [۲۲] متوجه شد زمانی که پیوندهایی در پایگاه‌های اطلاعاتی خود قرار می‌دهند، رفت و آمد مراجعان به طور چشمگیری افزایش می‌یابد، که نشان می‌دهد گروهی از کاربران نیازمند راهنمایی در آن نقطه، [برای راهنمایی گرفتن] از سرویس چت استفاده می‌کرده‌اند.

بازخورد. پاسخگویی سریع در هنگام ورود یک شخص، اولین گام در ایجاد رابطه نزدیک و مناسب است. کاربران چت انتظار دارند که پاسخ سریع دریافت کنند. اگر کاربران مجبور باشند برای اتصال به سرویس شما مدت زیادی منتظر بمانند، یا فرایند فراخوانی [۲۳] و نصب پیچیده‌ای را انجام دهند، بسیاری از آن‌ها دوباره به سرویس شما مراجعه نمی‌کنند.

اولین ارتباطی که لازم است یک کاربر مشاهده نماید، نوعی خوش‌آمدگویی همراه با قدردانی از ارائه سؤال توسط او می‌باشد. استفاده از جواب‌های طراحی‌شده در نرم‌افزارتان، روشی برای خوش‌آمدگویی فوری به کاربر است. این کار در زمانی که کاربر به سرویس شما متصل می‌شود، بازخورد سریعی می‌دهد. اگر نرم‌افزار چت شما دارای قابلیت پاسخ خودکار است، یک خوش‌آمدگویی خودکار دوستانه با لحن مناسب همانند «به سرویس از -کتابدار- بپرس خوش آمدید! تا چند لحظه دیگر یک کتابدار به کمک شما می‌آید» در آن قرار دهید. بسیاری از برنامه‌های نرم‌افزاری، برای کاربران در صف انتظار (در زمانی که کتابدار، به افراد دیگری سرویس می‌دهد) نیز یک خوش‌آمدگویی دیگر دارد. برخی خدمات مرجع بی‌درنگ حتی برای کاربران در صف انتظار، وب‌سایتی با طراحی ویژه برای مرورکردن [۲۴]

دارند که پرسش‌های متداول [۲۵]، اخبار، سیاهه‌های موضوعی سایت‌های اینترنتی، و پیوندهایی به پایگاه‌های اطلاعاتی رایج در آن ارائه شده.

اسامی. به‌کار بردن اسم کاربر در گفتگو، شگرد دیگری برای افزایش خوش‌برخوردی است. مثلاً، به فردی با نام «استیو» [۲۶] به صورت «سلام استیو، چگونه می‌توانم کمکت کنم؟» خوش‌آمد بگوئید. اگر محتوای سؤال را از قبل می‌دانید، با یک سؤال باز خوش‌آمد بگوئید؛ مثل «سلام استیو، تو به اطلاعاتی درباره چین نیاز داری؟» سعی کنید از کلمات دوستانه و لی‌موجز استفاده کنید. حتماً سلام کردن به کاربر را به هر صورتی فراموش نکنید. آغاز سریع جستجو برای یافتن پاسخ سؤال مطرح‌شده بدون خوش‌آمدگویی به کاربر تازه‌وارد، اشتباه رایجی است که من در کارمندان جدید دیده‌ام.

خودافشاگری. دادن اطلاعاتی درباره خود در هنگام کار با کاربر پیوسته، شگرد مؤثری برای ایجاد ارتباط نزدیک با او است. در محیط چت جز آنچه که افراد به دلخواه خود با دیگران در میان می‌گذارند، اطلاعات کمی درباره آن‌ها وجود دارد. «افشاگری» [۲۷] نوعی جریان برقرار می‌کند که اغلب صرف تداوم پویایی تعامل می‌شود» (Collins & Murphy ۱۹۹۷). معرفی خود در هنگام ورود یک کاربر به سامانه، روشی برای خوش‌برخوردی است. «سلام، من یانا هستم. چگونه می‌توانم کمکت کنم؟» بسیار دوستانه‌تر است از «چگونه می‌توانم کمکت کنم؟» در سرویس‌هایی که یک نام کاربری عمومی همانند «کتابدار» مورد استفاده قرار می‌گیرد، معرفی خود، تأثیرات ناشی از بی‌هویتی را از بین می‌برد و ممکن است کاربر را به ارتباط راحت‌تر ترغیب نماید. این بدان معنا نیست که نام کاربری عمومی باید غیرشخصی باشد؛ کارکنان چت کتابخانه عمومی نیویورک [۲۸] از نام کارآگاهان رمان «مرد لاغر» [۲۹] - یعنی «نیک» [۳۰] یا «نورا» [۳۱] - استفاده می‌کنند.

علاقه. ابراز علاقه در محیط پیوسته، دشوار است. رهنمودهای «روسا» درباره ابراز علاقه به سؤال کاربر، «رویارویی با کاربر و گوش فرا دادن، تداوم برخورد چشم‌ها، ایجاد یک فاصله فیزیکی راحت، استفاده از نشانه‌های غیرکلامی تأییدکننده، داشتن ظاهر خونسرد، و تمرکز توجه به فرد» را پیشنهاد می‌کنند. تقریباً تمام این پیشنهادها ماهیت غیرکلامی دارند. عادت به بیان آنچه که به صورت غیرارادی و از طریق اشاره‌ها و حرکات جسمی انتقال می‌یابد در قالب کلمات، نیازمند تمرکز و کمی تمرین است.

توضیحاتی را در سراسر گفتگوی خود با کاربر به کار ببرید که نشان دهد دارید به سؤال او گوش می‌دهید و درباره آن فکر می‌کنید - جملاتی همانند «سؤال خوبی است». مکرراً از کاربر تشکر نمایید، و بازخوردتان را با توضیحات غیرجانبدارانه همانند «می‌فهمم» یا «متوجه هستم» همراه کنید. با کاربر کمی

ابراز همدلی کنید: «سؤال مشکلی است». هم ابراز علاقه و هم خوش‌برخوردی را می‌توان با اظهار نظرهایی همانند «وای، این پایگاه اطلاعاتی امروز کند کار می‌کند» یا «متأسفم که این کار مدتی طول می‌کشد. وقت دارید منتظر بمانید یا جواب را با پست الکترونیکی برایتان بفرستم؟» به وجود آورد. ایجاد یک فاصله فیزیکی راحت از کاربر، در مصاحبه پیوسته به استفاده از سطح مناسبی از رسمیت و سرعت گفتگو تبدیل می‌شود. در مصاحبه پیوسته، زمان‌بندی و لحن گفتگوی خود را با نشانه‌هایی که از کاربر دریافت می‌کنید تطبیق دهید. اگر فرضاً کاربری به نام «جان» [۳۲] را نمی‌شناسید، همیشه بهتر است بگوئید «سلام «جان»، چگونه می‌توانم کمکت کنم؟» تا این‌که بگوئید «خوب، چه خبرها؟ چکار می‌کنی «جان»؟» در گفتگو با کاربران دائمی می‌توان لحن را غیررسمی‌تر کرد، بویژه اگر شخص را در

محیط بیرون از چت نیز می‌شناسید. اگر کاربر از اختصارات چت (همانند «u» به جای «you»)، یا «k» به جای «okay») استفاده می‌کند، احتمالاً بیانگر این است که شخص به پیام‌رسانی فوری یا چت اینترنتی عادت دارد. شاید لازم باشد که آهنگ گفتگو را سرعت دهید و پیام‌های سریع‌تری برای او بفرستید. برعکس، اگر کاربر به آهستگی به شما پاسخ می‌دهد شاید در تایپ کردن کند است، خط ارتباطی کندی دارد، در چت تازه‌کار است، یا پیام‌ها را به آهستگی می‌خواند. اگر سریع تایپ می‌کنید، پاسخ‌هایتان را آهسته‌تر بفرستید. از کاربر بپرسید آیا دارید پاسخ‌ها یا صفحات وب را با سرعت زیادی برای او می‌فرستید؟ اگر وضعیت برعکس است و شما کند هستید (چون رایانه شما خوب کار نمی‌کند، یا در آن واحد با دو نفر کار می‌کنید، یا در تایپ کردن کند هستید)، به کاربر اطلاع بدهید. تا وقتی که این موارد را با کاربر در میان نگذارید، وی در طرف دیگر خط، از آن‌ها اطلاع نخواهد داشت و این خطر وجود دارد که تصور کند مورد بی‌اعتنایی قرار گرفته. بالاخره، چون دشوار است که تشخیص بدهید با یک کاربر تازه‌کار در چت گفتگو می‌کنید یا یک کاربر ماهر، از کاربرد اختصاراتی همچون BTW و نمادهای احساسی خودداری نمایید، مگر این‌که کاربر با استفاده از آن‌ها در گفتگو، نشان بدهد که با این قواعد آشنا است.

۲-۲. گوش دادن و پرسیدن

تا اینجا، بحث درباره عواملی بود که بر مصاحبه مرجع در محیط پیوسته تأثیر دارند. گوش دادن و پرسیدن، قلب مصاحبه مرجع است. رهنمودهای «روسا» بر توجه به لحن صدا، اجازه دادن به کاربر برای بیان کامل نیازهایش، بیان سؤال در قالب الفاظ دیگر، استفاده از سؤال‌های باز و بسته، خودداری از کاربرد اصطلاحات دشوار و نامفهوم، و پرهیز از ذهنی‌گرایی تأکید دارد. چت از برخی جهات زمینه بهتری را برای مصاحبه مرجع فراهم می‌نماید، زیرا: ۱) کاربر باید سؤال خود را کلمه به کلمه با واژگان خودش بیان کند و از این طریق سطح درک و نیاز او مشخص می‌شود، و ۲) کتابدار باید بر فنون سنتی پرسش‌کاو اتکالی بیش‌تری نماید.

چون اطلاعاتی که کاربر در پس سؤالش درباره خود بیان می‌کند بسیار اندک است، سرویس چت کتابداران را به استفاده از تمام فنون پرسش‌کاو موجود در گنجینه معلومات خود ترغیب می‌کند. سؤال‌هایی همانند «لطفاً بیش‌تر درباره موضوع خود به من توضیح بدهید»، و «چه مقدار اطلاعات نیاز دارید» در چت بسیار مفیدند. مصاحبه‌های مرجع در چت، اغلب طولانی‌تر است، زیرا سؤال‌هایی که ممکن است در میز مرجع مبهم باشند، در محیط پیوسته چه بسا مبهم‌تر شوند، و هیچ نشانه دیداری هم برای فهم آن‌ها وجود ندارد. مثلاً به سؤال مبهم و معروف «به دنبال اطلاعاتی درباره چین (china) می‌گردم» توجه کنید. آیا کاربر، اطلاعاتی درباره ظروف چینی می‌خواهد، یا اشتباه تایپی کرده و به منابعی درباره کشور چین نیاز دارد؟ با توجه به ابهامات ذاتی موجود در زبان، برای درک منظور واقعی کاربر لازم است که دائماً گفته‌های او را در قالب الفاظ دیگری بیان کنیم.

در چنین وضعیتی، بسیاری از برنامه‌های چت ویژگی مؤثری را برای کمک به حل مشکل کاربر ارائه می‌دهند، ویژگی همراهی [۳۳] یا هم‌مروری [۳۴]. همراهی یا هم‌مروری امکان می‌دهد که کتابدار، کاربر را یا کاربر، کتابدار را در جستجوی یک پایگاه اطلاعاتی یا در وب دنبال نماید. بنابراین اگر کاربری به

سامانه متصل شود و بگوید که نمی‌تواند در پایگاه اطلاعاتی «اریک» [۳۵] هیچ مطلبی درباره «باشگاه‌های ۴-۳۶» [H] پیدا کند، می‌توان با استفاده از ویژگی همراهی، کاربر را در هنگام جستجو دنبال کرد تا معلوم شود آیا از فرمان‌ها یا کلیدواژه‌های نادرست استفاده کرده یا خیر.

۲-۳. جستجو

زمانی که کتابدار مطمئن شد از نیاز کاربر آگاه است، مرحله بعدی فرایند یعنی جستجو آغاز می‌شود. رهنمودهای «روسا» گام‌های خاصی را برای فرایند جستجو پیشنهاد می‌کند که به طور خلاصه عبارت‌اند از: طراحی و انجام یک جستجوی قابل قبول در منابع مناسب؛ آموزش فرایند جستجو به کاربران علاقه‌مند؛ در نظر گرفتن محدودیت زمانی کاربر؛ و آگاهی از این‌که چه زمانی باید کاربر را به کتابخانه، کتابدار یا منبع دیگری ارجاع داد.

منابع مرجع. لازم است که یک کتابدار چت احساس خوبی درباره منابع مرجع پیوسته داشته باشد. من پی برده‌ام که داشتن تجربه کار با فهرست کتابخانه محل کارم و با برنامه‌های سودمند کتابشناختی همانند «فهرستگان جهانی» [۳۷] و «شبکه اطلاعاتی کتابخانه‌های تحقیقاتی» [۳۸] ضروری است. در شرایطی که پایگاه‌های اطلاعاتی متعددی وجود دارند، ممکن است یادگیری نحوه کار با تمام آن‌ها دشوار باشد، اما تسلط بر اصول اساسی جستجو در سامانه‌های انحصاری مهمی همچون «فرست سرچ» [۳۹]، «کمبریج ساینتیفیک» [۴۰]، «وب اسپایرز» [۴۱]، «ابسکو» [۴۲]، «گیل گروپ» [۴۳] و بقیه امکانپذیر است. یک موتور جستجوی اینترنتی می‌تواند بهترین دوست شما باشد که به شما در شناسایی سریع یک موضوع ناآشنا یا ارائه اطلاعات به کاربر کمک می‌کند. اگر من سردرگم شوم، اغلب از موتور جستجوی گوگل برای یافتن اطلاعات زمینه‌ای استفاده می‌کنم تا علاوه بر پایگاه‌های نشریات ادواری متن کامل همانند «آکادمیک سرچ پریمیر» [۴۴] بهترین پایگاه اطلاعاتی انحصاری را برای جستجو به من نشان بدهد. منابع مرجع عمومی حوزه‌ای است که متخصصان موضوعی کتابخانه مشکلاتی را در آن تجربه کرده‌اند. کتابدارانی که قبلاً در یک واحد کوچک یا شعبه‌ای از یک کتابخانه کار می‌کرده‌اند که بر یک حوزه موضوعی تمرکز داشته، متوجه می‌شوند که باید دوباره با ابزارهای یک کتابدار مرجع عمومی (همچون سالنامه‌های پیوسته و «نمایه عمومی آکادمیک» [۴۵]) آشنا شوند. همچنین متوجه شده‌ایم که بیش‌تر، از سیاهه‌های موضوعی اینترنتی گسترش‌یافته و محلی خود استفاده می‌کنیم. آگاهی از راهنماهای موجود در محل برای استفاده از منابع اینترنتی و وبسایت کتابخانه نیز مهم است.

آموزش مهارت‌های جستجو. چت ابزار بسیار خوبی برای آموزش فنون جستجو است. بسته به نرم‌افزار مورد استفاده، کتابدار می‌تواند همزمان با کاربر، در یک پایگاه اطلاعاتی واحد جستجو نماید؛ در هنگام جستجو پیام بفرستد؛ و دیدگاه‌های خود را درباره کلیدواژه‌های مؤثر یا راه‌های به‌کارگیری عملگرهای نزدیک‌یابی [۴۶] یا کوتاه‌سازی [۴۷] به منظور جستجوی بهتر، در میان بگذارد. در هنگام استفاده از نرم‌افزاری که امکان ارائه صفحه وب، یا همراهی با کاربر را فراهم می‌کند، کتابدار قادر است یک جستجو را از ابتدا تا انتها در موتور جستجوی گوگل یا «لگزیس/نگزیس» [۴۸] نشان دهد. کتابدار همچنین می‌تواند با تنظیم برنامه همراهی، کاربر را در زمان جستجو دنبال کند. در هنگام استفاده از ویژگی ارائه صفحه وب یا همراهی، استمرار چت با کاربر لازم است تا او بفهمد که در هر مرحله، چه

کاري را انجام مي‌دهيد. از کاربر بپرسيد آيا مي‌توانيد صفحه را قبل از باز کردن آن، براي شما بفرستيد. باز کردن یک صفحه وب بدون اعلان قبلي ممکن است کاربر تازه‌کار را شوکه کند، يا کاربري را که در طرف ديگر خط در حال خواندن صفحه قبل مي‌باشد، ناراحت کند.

محدوده زماني. فرض را بر اين نگذاريد که چون یک کاربر سؤالي را از طريق چت مي‌پرسد، پس عجله دارد. از اين جهت، محيط بي‌درنگ دقيقاً شبیه کار با کاربران در یک ميز مرجع واقعي است. برخي کاربران فوراً به اطلاعات نياز دارند، و برخي ديگر راضي‌اند که با شما به مدت ۴۵ دقيقه کار کنند. چون شما نمي‌توانيد هيچ نشانه غير کلامي را مشاهده نماييد، توضيح دادن اين نکته در ابتدای مصاحبه مرجع مهم است. از کاربر سؤالاتي همانند «محدوده زماني شما چه قدر است؟» يا «آيا اين اطلاعات را فوراً مي‌خواهيد؟» بپرسيد. همچنين، اگر در آغاز متوجه شديد که سؤال دشوار است و بيش از ۱۰ يا ۲۰ دقيقه براي پاسخگويي زمان مي‌برد، دريافت نشاني پست الکترونيکي يا شماره نماير کاربر و ارسال جواب براي آنها ممکن است براي هر دو طرف، مفيدتر و کارآمدتر باشد.

در هنگام کار با یک کاربر براي پاسخگويي به سؤالي که مدتي وقت مي‌گيرد، قطع گفتگو در هر ۳۰ ثانيه و آگاه کردن کاربر از فرآيند پاسخگويي، امکان‌پذير نيست. برآورد کنيد که چه مدت طول مي‌کشد تا کتاب مورد نظر را در قفسه‌هاي مرجع بازبيني کنيد يا در نمايه نشريات ادواري جستجو نماييد و به کاربر اطلاع بدهيد. اين کار همانقدر آسان است که بگوييد «لطفاً یک لحظه صبر کنيد» يا «اين کار چند دقيقه طول مي‌کشد. آيا مي‌توانيد منتظر بمانيد؟» کمک به کاربر براي اتصال به يکي از منابعي که فکر مي‌کنيد شايد پاسخي در آن وجود داشته باشد، و واداشتن کاربر به جستجوي همزمان در آن در هنگامي که شما به دنبال پاسخ مي‌گرديد، راهبرد سودمندي براي سرگرم کردن کاربر است. حتي اگر شخص آنچه را که به دنبالش مي‌گردد در پايگاه اطلاعاتي يا وبسايته پيدا نکند، اين کار به او کمک مي‌کند تا سؤال براي روشن تر شود و در نتيجه در تعيين آنچه که دقيقاً نياز دارد، به شما کمک کند. به علاوه، کاربر شرکت‌کننده فعالی در فرآيند جستجو خواهد بود و ممکن است حتي با علاقه بيش‌تري منتظر بماند تا شما پاسخ را بياييد.

۲-۴. پيگيري

در چت هر سؤالي مي‌توان پرسيد، اما هر سؤالي را نمي‌توان در آنجا به بهترين وجه پاسخ داد. در زمان شروع به کار در یک سرويس چت، گرايشي به جواب دادن هر سؤالي به صورت پيوسته وجود دارد؛ اما همان طور که بنا بر تجربه کار در ميز مرجع مي‌دانيم، اين کار عملي نيست. رهنمودهاي «روسا» در اين مرحله از تعامل مرجع بر «پرسش از کاربر درباره اين که آيا سؤال به طور کامل جواب داده شده»؛ سرکشي به کاربران در هنگامي که در حال تحقيق‌اند؛ مشورت با ديگر کتابداران در صورت نياز؛ و ارجاع کاربران به ديگر منابع اطلاعاتي يا کتابخانه‌ها (و در عين حال، تسهيل هر چه بيش‌تر ارجاع براي کاربران) تاکيد دارد.

وقتي یک گفتگو را به پايان رسانديد، از کاربر بپرسيد آيا به سؤالش پاسخ داده شده است، و اگر سؤال ديگري داشت او را به بازگشت دوباره ترغيب نماييد، بويژه کاربري را که به نظر مي‌رسد از نظر زماني در فشار است يا از وصل ماندن، ناراضي است. برخي کاربران در موقع سردرگم شدن در جستجو، به جاي اين که روي خط بمانند تا شما کل فرآيند جستجو را به آنها نشان بدهيد، براي پرسيدن سؤالات فوري

و کوتاه، به سرعت به سامانه وارد و از آن خارج می‌شوند.

یک روز بعد از ظهر، کار من با خانم جوانی بود که در جستجوی مقاله‌ای برای یک تکلیف درسی، ۵ مرتبه به من مراجعه کرد. دفعه اولی که وارد سامانه شد، از من خواست یک پایگاه اطلاعاتی به او معرفی کنم که بتواند مقاله‌ای درباره چند رسانه‌ای‌ها در پزشکی پیدا کند. یک پایگاه اطلاعاتی به او معرفی کردم و قبل از این که بتوانم عبارت «می‌خواهید نحوه جستجو را به شما نشان بدهم» را تایپ کنم، تشکر کرد و از سامانه خارج شد. بار دوم، از من خواست در انتخاب کلیدواژه به او کمک کنم و دوباره از سامانه خارج شد، و به همین ترتیب ادامه داد. این کار موجب دلسردی و رنجش من شد، چون سؤال بعدی او را می‌دانستم؛ اما تنها کاری که می‌توانستم انجام دهم این بود که سؤال بعدی او را پیش‌بینی کنم و برای پاسخگویی سریع آماده باشم. معلوم بود که وقتی کمک بیش‌تری بخواهد، دوباره وارد سامانه می‌شود.

۲-۵. مشاوره و پیگیری

خدمات مرجع بی‌درنگ، سرویسی جداگانه نیست، بلکه بخشی دیگر از مجموعه خدمات عمومی شما است. اگر در پاسخ به یک سؤال به کمک نیاز دارید، فراموش نکنید که از شبکه مرجع واقع در مؤسسه خود یا در کنسرسیوم خود استفاده نمایید. یکی از نکات جالب درباره چت این است که برداشتن تلفن و تماس با یک همکار در میز مرجع، یا فرستادن پیام فوری و پیوسته برای کتابدار دیگری در کتابخانه‌تان یا پشتیبانی از بخش سرویس شما از سوی دیگر کتابداران آسان است. چرا کاربر را وادار می‌کنید برای کمک گرفتن در استفاده از فرم جدید «امانت بین کتابخانه‌ای» [۴۹] با آن بخش تماس بگیرد یا نامه الکترونیکی بفرستد در حالی که شما قادر هستید برای ارائه توضیحات بیش‌تر به کاربر، با آن بخش تماس بگیرید؟ روزی سرویس چت در تمام خدمات عمومی کتابخانه‌ای حضور خواهد داشت، بویژه در خدماتی همانند امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک [۵۰]، که مستقیماً به کاربران راه دور خدمات می‌دهند.

۳. پی‌نوشت‌ها

* Ronan, Jana (Fall 2003).²Reference Interview Online².Reference &User Services Quarterly, Vol 43, Issue 1.pp.43-47.

** یانا رونان کتابدار مرجع و مسئول بخش مرجع تعاملی دانشگاه فلوریدا است.

[1]. RUSA=The Reference and User Services Association

[2]. Reference Services in Real-time

[3]. chat

[4]. text-based chat

[5]. John Suler

[6]. emoticons

[7]. internet Relay Chat

- [8]. Multiple-User Dialogues
- [9]. call center software
- [10]. emoticon
- [11]. “Please click on holdings next”
- [12]. “Did you look in the catalog?”
- [13]. “I wonder, did you look in the catalog?”
- [14]. chat librarians
- [15]. initial eye contact
- [16]. User Interface
- [17]. Ask-a-Librarian
- [18]. logo
- [19]. icon
- [20]. link
- [21]. log in
- [22]. Wright University
- [23]. download
- [24]. browse
- [25]. Frequently Asked Questions (FAQs)
- [26]. Steve
- [27]. Self-revelation
- [28]. New York public library
- [29]. The thin man
- [30]. Nick
- [31]. Nora
- [32]. John
- [33]. Escorting
- [34]. co-browsing
- [35]. ERIC
- [36]. 4-H clubs
- [37]. World-Cat
- [38]. RLIN= Research Libraries Information Network
- [39]. FirstSearch
- [40]. CambridgeScientific
- [41]. WebSPIRES

- [42]. EBSCO
- [43]. GaleGroup
- [44]. Academic Search Premier
- [45]. General Academic Index
- [46]. proximity
- [47]. truncation
- [48]. Lexis/Nexis
- [49]. ILL=Inter-Library Loan
- [50]. Document Delivery

٤. منابع

1. "RUSA Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals," RQ 36 (winter 1996): 200-203.
2. John Suler, "Psychological Dynamics of Online Synchronous Conversations in Text-Driven Environments," Psychology of Cyberspace (Oct. 1997). Accessed Apr. 30, 2003, www.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html.
3. Elizabeth M. Reid, "Electro polis: Communication and Community on Internet Relay Chat," University of Melbourne, Dept. of History. Honors Thesis. 1991. Accessed Apr. 30, 2003, www.irchelp.org/irchelp/misc/electropolis.html
4. Jane Smith Ronan, Chat Reference: A Guide to Live Virtual Reference Services (Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2003).
5. Al Bellamy and Cheryl Hanewicz, "Social Psychological Dimensions of Electronic Communication," Electronic Journal of Sociology 4 (Jan. 1999): 1-16. Accessed Apr. 30, 2003, www.sociology.org/content/vol004.001/bellamy.html.
6. Joseph Jnans, "Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes," Journal of the American Society for Information Service and Technology 53 (Mar. 2002): 459-66.
7. Karen L. Murphy and Mauri P. Collins, "Development of Communication Conventions in Instructional Electronic Chats," Journal of Distance Education 12 nos. 1/2 (1997): 177-200.