



آموزش از راه دور و کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات

فائقه محمدی

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تبریز/

کارشناس ارشد کتابداری پزشکی

پست الکترونیکی: fmjahani@yahoo.com

چکیده: امروزه مقوله آموزش از راه دور یکی از مسائل مطرح در جوامع اطلاعاتی می باشد. کتابخانه های دیجیتالی به عنوان یکی از مراکز ارائه کنند خدمات آموزش از راه دور مورد توجه قرار گرفته اند. کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات باید در جهت ایفای وظایف خود نقش مهم تری را پذیرا باشند. آن ها باید به عنوان حلقه ارتباطی بین منابع اطلاعاتی و فراگیران از راه دور عمل کنند. لازمه ارائه خدمات مرجع برای کتابداران، آشنایی آن ها با سیستم ها و منابع اطلاعاتی و مشارکت آن ها با برنامه ریزان و برگزار کنندگان دوره های آموزش از راه دور می باشد.

کلیدواژه ها: آموزش از راه دور، کتابدار مرجع، خدمات مرجع

۱. مقدمه

پیدایش و توسعه جوامع اطلاعاتی یکی از پیامدهای صنعتی شدن می باشد (Katsirikou & Sefertz, 2000). با وجود تنوع در اشکال مختلف رسانه ها و محمل های اطلاعاتی در سطوح محلی، ملی و بین المللی، دسترسی، تبادل و استفاده از اطلاعات گوناگون نسبت به زمان های گذشته آسان تر شده است. در جوامع اطلاعاتی، افراد خود را عضوی از یک نظام اطلاعاتی باز می دانند که از لحاظ موقعیت جغرافیایی و

سازمانی، محدود نیستند (p. 705). طبق اظهارات «پراتون»، در ۲۵ سال اخیر، رشد آموزش از راه دور سریع‌تر از دیگر اشکال آموزشی بوده است (Perraton, 2000). از عوامل مؤثر در رشد این نوع روش آموزشی منافع اقتصادی، انعطاف‌پذیری و حذف بُعد مسافت را می‌توان نام برد. در روش آموزش از راه دور، نیازی به ساختمان‌های فیزیکی برای ارائه خدمات آموزشی نمی‌باشد. اساتید و مربیان نیز در این روش - در مقایسه با روش‌های سنتی - فرصت بیش‌تری دارند و افراد بیش‌تری را تحت تعلیم قرار می‌دهند (Dodds et al., 1972).

در این نوع شیوه آموزشی هر فرد در هر رشته تحصیلی و هر شغلی می‌تواند در زمان و مکان دلخواه، آموزش ببیند بدون این که مجبور به ترک محل کار یا منزل برای کسب آموزش باشد. این روش، نیاز فراگیرانی را که در فواصل دور پراکنده‌اند تأمین می‌کند.

آموزش از راه دور بر همه سیستم‌های اطلاعاتی و خدماتی که از آن پشتیبانی می‌کنند اثر گذاشته است. خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز از پیامدهای ناشی از این نوع روش آموزشی بی‌بهره نبوده است (Watson, 1999). با تغییر در نوع روش‌های آموزشی، نقش مراکز آموزشی از قبیل کتابخانه‌ها و به تبع آن نقش کتابداران نیز دچار تحول و دگرگونی می‌گردد.

۲. آموزش از راه دور در گذر زمان

آموزش از راه دور پدیده جدیدی نیست. از دهه ۱۸۰۰ به بعد، دانشگاه‌ها در راه ایجاد امکانات لازم برای این نوع روش آموزشی کوشیده‌اند (Garrison et al. 2000). سازماندهی دوره‌های آموزشی مکاتبه‌ای به گونه‌ای که استاد و دانشجو از طریق مکاتبه با هم در ارتباط باشند، اولین شکل آموزش از راه دور بود. سازوکار آموزش مکاتبه‌ای به این ترتیب بود که در آن، اساتید از طریق نوشتاری تدریس می‌کردند، و مطالب مورد نیاز برای یادگیری را از طریق پستی برای فراگیران ارسال می‌نمودند. در این روش آموزشی، دانشجویان با خواندن مطالب ارسال شده، تعلیم می‌دیدند (Grimes, 1992). با ظهور فناوری مواد دیداری - شنیداری، آموزش از راه دور شکل جدیدی به خود گرفت. اساتید، برنامه‌های آموزشی خود را در تلویزیون یا شبکه‌های رادیویی اجرا

می‌کردند. توسعه فناوری ارتباط از راه دور باعث ایجاد تعامل بین دانشجویان آموزش از راه دور شد. ارتباطات دو طرفه صوتی بین استاد و دانشجو و همچنین کلاس‌هایی که از طریق ارتباطات ویدیویی به صورت محاوره‌ای برگزار می‌شد به آنان امکان می‌داد که همانند یک گروه بحث کوچک، به تبادل اطلاعات بپردازند. یکی از محدودیت‌های این روش، محدودیت مکانی و زمانی موجود برای دانشجو در امر آموزش بود (Jeffres, n.d.).

اینترنت و خصوصاً وب با بالاترین توان در جستجو و بازیابی اطلاعات، جدیدترین و پرکارکردترین وسیله آموزش از راه دور می‌باشد. وب ابزاری مستقل است که به وسیله آن دانشجویان و اساتید می‌توانند در هر زمان و مکان، فرآیند آموزش را دنبال کنند. پست الکترونیکی یک روش سریع برای ایجاد ارتباطات در دوره‌های مکاتبه‌ای می‌باشد.

۳. مزایای آموزش از راه دور

آموزش از راه دور در مقایسه با روش سنتی آموزش، نیاز به مکان‌های فیزیکی و برنامه‌های آموزشی محدود به دوره‌های زمانی مشخص ندارد. در این نوع شیوه آموزشی، امکان یادگیری مادام‌العمر بدون محدودیت مکانی و زمانی برای هر فرد وجود دارد. در آموزش از راه دور، مسائل و مشکلات مربوط به کمبود اساتید مجرب و فضای آموزشی مناسب- آن‌گونه که در روش سنتی مطرح می‌باشد- رفع شده است. در این شیوه با به‌کارگیری امکانات پیشرفته در کتابخانه‌های دیجیتالی و جستجو در سایت‌های مختلف در حین مطالعه، در وقت و هزینه صرفه‌جویی می‌شود. همچنین فراگیران در انتخاب روش دلخواه یادگیری از بین انواع مختلف روش‌های آموزشی آزادند. با به‌کارگیری روش آموزش از راه دور، فرایند پژوهش در جامعه به دلیل محور واقع شدن یادگیرنده در فرایند آموزش و کنجکاوی‌های او در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خویش، توسعه می‌یابد (بهشتی، ۱۳۸۳).

۴. خدمات مرجع در گذر زمان

تا قبل از سال ۱۹۲۷^۱ و پیدایش امانت بین کتابخانه‌ای در کتابخانه‌ها، ارائه خدمات مرجع به روش سنتی منحصر به جستجوی اطلاعات در بین منابع اطلاعاتی موجود در

کتابخانه‌ای بود که مراجعه‌کننده برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود به آن مراجعه می‌کرد. بی‌اطلاعی از وجود منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌های دیگر، از جمله مشکلاتی بود که در آن زمان‌ها مطرح بود (Tenopir, 2001). از سال ۱۹۲۷ به بعد و با پیدایش خدمات امانت بین‌کتابخانه‌ای و تحویل مدرک، و تهیه فهرست‌های مشترک در کتابخانه‌ها این مشکل تا حدی برطرف گردید. از اواسط دهه ۱۹۹۰ با پیدایش فهرست‌های درونخطی^۲ و توسعه استفاده از وب جهانگستر و فناوری‌های نوین ارتباطی، نقش کتابداران نیز دچار تحول گردید، به گونه‌ای که از حالت ایستا که در آن ارائه خدمات مرجع منوط به مراجعه مستقیم فرد به کتابدار و جستجوی کتابدار برای یافتن پاسخ مناسب در بین منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه خویش بود، خارج گردید و به صورت پویا درآمد (Gandhi, 2003). بنابراین، ارتباط مراجعه‌کننده با کتابدار در محیط مجازی امکانپذیر شد و به تبع آن با استفاده از فناوری‌های نوین، جستجو، بازیابی و ارسال منابع اطلاعاتی به مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها بعد جهانی پیدا کرد.

برخی از کتابداران مرجع دانشگاهی، ظهور فناوری‌های جدید در عرصه خدمات مرجع را در بیشتر بخش‌های کار مرجع، یک موهبت الهی و گاهی هم بسیار جالب توصیف کرده‌اند. آن‌ها اظهار داشته‌اند که با وجود فناوری‌های جدید، احتمال یافتن پاسخ مناسب افزایش یافته است. همچنین گفته‌اند که ساعات زیادی را در ارزیابی منابع الکترونیکی جدید صرف کرده و همگام با تغییرات موتورهای جستجو و عملکرد سامانه‌های سازگار با فناوری جدید، پیش رفته‌اند (Tenopir, 2001).

لازمه ارائه خدمات مرجع در عصر حاضر، آگاهی و آشنایی کتابدار مرجع با انواع سامانه‌های اطلاعاتی، فناوری‌های موجود، منابع اطلاعاتی و روش‌های تهیه و توزیع اطلاعات به شیوه الکترونیکی، محمل‌های اطلاعاتی، و ابزارهای جستجوی اطلاعات می‌باشد (Gandhi, 2003).

۵. آموزش از راه دور، کتابخانه‌ها و کتابداران دیجیتالی

آموزش از راه دور بدون وجود کتابخانه‌های دیجیتالی ناممکن است (Faulhaber, 1996). کتابخانه‌های دیجیتالی کتابخانه‌هایی هستند که در آن‌ها تعداد زیادی از

استفاده‌کنندگان با پراکندگی جغرافیایی وسیع، می‌توانند به محتوای منابع اطلاعاتی در اشکال گوناگون الکترونیکی (از قبیل تصاویر، متون، نقشه‌ها، اصوات، فیلم‌ها، کاتالوگ‌های تجاری، مجموعه اطلاعات علمی، تجاری، دولتی، فرامتن‌ها و فرارسانه‌ها) دست یابند (Yerky & Jorgensin, 1996). بررسی متون نشان می‌دهد که در عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات، در تعریف کلی از مفهوم کتابدار مرجع، در عصر حاضر تفاوتی بین کتابدار مرجع و کتابدار دیجیتالی^۳ وجود ندارد و هر آنچه کتابدار در محیط الکترونیکی انجام می‌دهد، خود نوعی کار مرجع محسوب می‌شود. در این زمینه «سرنیواسولو» می‌گوید: «در دنیای دیجیتالی، مفاهیمی از قبیل کتابدار مرجع و کتابدار مجازی^۴، به مفهوم کتابدار دیجیتالی افزوده خواهند شد» (Sreenivasulu, 2000).

کتابدار دیجیتالی یا کتابدار محیط دیجیتالی، فردی توانا در مدیریت حجم عظیم داده‌ها، حفاظت مجموعه‌های منحصر به فرد، فراهم آوردن امکان دسترسی سریع به اطلاعات، تسریع تبادل اطلاعات در بیش از یک مکان، توسعه مکان‌های آموزشی نامتمرکز، و حفظ حقوق صاحبان آثار می‌باشد (Husler, 1996).

به‌کارگیری کتابداران در آموزش از راه دور، آشنایی آن‌ها با فناوری‌های رایانه‌ای و اینترنتی به عنوان استفاده‌کنندگان باسابقه از این ابزارها، آگاهی از قوانین حق مؤلف، نحوه بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، چیره‌دستی در مبادله منابع اطلاعاتی از طریق خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک، و تخصص آن‌ها در زمینه سازماندهی منابع اطلاعاتی می‌باشد. همچنین نباید فراموش کرد که دوره‌های آموزشی در دانشگاه‌ها، صرف‌نظر از نحوه ارائه آن‌ها، برای رشد و توسعه هنوز نیازمند منابع کتابخانه‌ای می‌باشند (Zastrow, 1997).

۶. کتابداران مرجع: رابط بین منابع اطلاعاتی و استفاده‌کنندگان

کتابداران مرجع در برگزاری دوره‌های آموزش از راه دور نقشی سازنده دارند. یکی از زمینه‌های کاری آن‌ها در برگزاری دوره‌های مذکور، حل مشکل دسترسی فراگیران به منابع ذخیره می‌باشد. منابع ذخیره منابعی هستند که استاد در طی یک دوره آموزشی، فراگیران را به مطالعه آن‌ها (که در کتابخانه متولی دوره‌های آموزشی موجود است)

ارجاع می‌دهد. این منابع شامل منابع مربوط به دروس قابل ارائه بر طبق سرفصل‌های تعیین‌شده، نمونه سؤالات امتحانی، مقالات، و... می‌شود و برخی از آن‌ها به صورت الکترونیکی و برخی نیز چاپی می‌باشند. کتابدار مرجع منابع چاپی ذخیره را اسکن می‌کند و تبدیل به منابع الکترونیکی می‌نماید و امکان دسترسی به این نوع منابع را همزمان با دیگر منابع الکترونیکی موجود در کتابخانه فراهم می‌آورد. برای استفاده از منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه، کتابدار به هر فراگیر دوره‌های آموزش از راه دور نام کاربری^۵ و کلمه عبور^۶ اختصاص می‌دهد. به این ترتیب فقط افرادی که عضو کتابخانه هستند مجاز به دسترسی به منابع کتابخانه خواهند بود. همچنین کتابدار در رابطه با بود یا نبود منابع اطلاعاتی قابل ارائه در دوره‌های آموزش از راه دور در کتابخانه، قبلاً هماهنگی‌های لازم را با اساتید به عمل می‌آورد (Gandhi, 2003).

کتابداران دیجیتالی در ارتباط تنگاتنگ با اعضای هیئت علمی برگزارکننده دوره‌های آموزشی کار می‌کنند. آن‌ها به عنوان مشاوران فناوری در محیط‌های الکترونیکی با اساتید همکاری می‌کنند تا آن‌ها را از لحاظ قابلیت استفاده و دسترس‌پذیری همگانی آن دسته از منابع اطلاعاتی که توسط آن‌ها به فراگیران توصیه شده، مطمئن سازند (Zastrow, 1997). آن‌ها به اساتید کمک می‌کنند تا با آگاهی از شرایط استفاده قانونی از منابع الکترونیکی موجود در وب و دادن ارجاعات با رعایت قانون حق مؤلف، وظیفه آموزشی خود را به نحو احسن به انجام رسانند (Zastrow, 1997; Lebowitz, 1997).

۷. مصاحبه مرجع در آموزش از راه دور و نقش کتابداران

«مصاحبه مرجع فرآیندی است که بین کتابدار و جویند اطلاعات رخ می‌دهد تا نیاز اطلاعاتی جوینده، به روشنی درک شود» (Zick, 2000). در آموزش از راه دور، بعد مسافت در مصاحبه مرجع سبب می‌شود کتابداران در تعیین نیازهای اطلاعاتی فراگیران - در مقایسه با روش ارتباط رودررو- دچار مشکل شوند. در این شیوه آموزشی کتابداران مجبورند به جای ارتباط رودرو با مصاحبه‌شونده و درک نیاز اطلاعاتی او از طریق ارتباط مستقیم، به کمک رسانه‌های ارتباطی از قبیل پست الکترونیکی، گفتگوی اینترنتی^۷، نامبر، تلفن و در برخی موارد تلفن رایگان^۸ نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان را درک کنند (Gandhi, 2003). استفاده از پست

الکترونیکی و گفتگوی اینترنتی از متداول‌ترین روش‌های برقراری ارتباط مصاحبه‌کننده با مصاحبه‌شونده در سایه فناوری‌های نوین می‌باشد.

پست الکترونیکی به عنوان ابزاری برای انجام مصاحبه مرجع در عصر جدید کاربرد دارد. طبق تحقیقی که در سال ۲۰۰۰ توسط «انجمن کتابخانه‌های دانشکده‌ای» صورت گرفته، در بین کتابخانه‌های پاسخگو به پرسش‌های پژوهش مذکور، ۸۶ درصد از پست الکترونیکی و ۸۱ درصد از تلفن برای انجام مصاحبه مرجع استفاده کرده‌اند. در زمینه ارائه خدمت از طریق پست الکترونیکی توسط کتابخانه‌ها، «لیپو» بر طبق گزارش‌هایی که کتابخانه‌های ارائه‌دهنده این نوع خدمت عنوان کرده‌اند، استفاده از آن را برای انجام فرایند مصاحبه مرجع فراگیر نمی‌داند (Lipow, 1999) و به نقل از کتابداران این کتابخانه‌ها، مواردی را که از این طریق پاسخ داده می‌شود بسیار کم ارزیابی می‌کند. او علت این امر را بی‌اطلاعی کاربران از وجود چنین خدماتی در کتابخانه‌های متولی و همچنین نیاز به کاربرد سریع اطلاعات مورد نیاز می‌داند که در این نوع خدمات‌دهی، نیاز به زمان برای دریافت پاسخ، بیش‌تر احساس می‌شود.

علاوه بر موارد ذکر شده توسط «لیپو»، از جمله کاستی‌هایی که در مورد استفاده از پست الکترونیکی و همچنین گفتگوی اینترنتی به شیوه نوشتاری و بدون استفاده از علائم ویژه مطرح می‌شود، این است که در این روش‌های ارتباطی، عدم استفاده از مهارت‌های غیرکلامی از قبیل تغییر در تن صدا، حالات چهره، حرکات دست و ... - آنگونه که در مصاحبه مرجع به روش سنتی مطرح است- باعث می‌شود که در فرایند درک صحیح نیاز اطلاعاتی مصاحبه‌شونده، دچار مشکل شویم (Ronan, 2003). در مبحث زیرین، برخی از روش‌هایی را که کتابداران مرجع می‌توانند به منظور رفع کاستی‌های ذکر شده برای انجام مصاحبه مرجع موفق، به کار برند ذکر شده است.

۸. گفتگوی اینترنتی و مصاحبه مرجع

گفتگوی اینترنتی یکی از روش‌های برقراری ارتباط با فراگیران از راه دور می‌باشد. روش مذکور برای کتابدار مرجع این فرصت را فراهم می‌آورد که مصاحبه مرجع را به صورت زنده و از راه دور اجرا کند. کتابدار، نیازهای واقعی را روشن و مشخص می‌کند،

مدارک را تهیه می‌نماید و برای فراگیر ارسال می‌کند و همزمان، از رضایت یا نارضایتی مصاحبه‌شونده از نتیجه کار، جویا می‌شود (Patterson, 2001).

در مصاحبه مرجع به روش سنتی از علائم حرکتی و حواس بینایی و شنوایی برای برقراری ارتباط بین مصاحبه‌شونده و کتابدار مرجع استفاده می‌گردد. در غیاب استفاده از چنین علائم ارتباطی در محیط‌های الکترونیکی، ارتباط کتابدار با فراگیر دچار تغییرات می‌شود و کندتر و مختصرتر از روش سنتی صورت می‌گیرد. استفاده از علائم ویژه برای بیان احساسات و عواطف در هنگام مصاحبه مرجع بین دو طرف، در رفع مشکل مذکور می‌تواند کارساز باشد (Crossfield, 2001; Ronan, 2003). مطلوب‌ترین حالت در گفتگوی اینترنتی زمانی است که فراگیر، نتیجه مرور^{۱۰} کتابدار بر روی منابع اطلاعاتی را در صفحه رایانه خود مشاهده کند. بنابراین کتابدار می‌تواند در حین برقراری ارتباط همزمان با فراگیر، تأکیدات و احساسات خود را با استفاده از علائم ویژه و برخی روش‌های دیگر به فراگیر منتقل کند. مثلاً برای توجه بیشتر به برخی قسمت‌های متن می‌توان از روش پررنگ کردن واژه‌ها استفاده کرد. همچنین کتابدار می‌تواند احساسات خود را با استفاده از رنگ‌ها، حروف بزرگ و فونت‌های مختلف (به جای تغییرات تن صدا که در روش مصاحبه سنتی متداول است) بیان کند (Viles, 1999).

این روش‌ها کتابدار را قادر می‌سازند فرایند مصاحبه در محیط‌های الکترونیکی را با عملکردی مشابه محیط‌های سنتی، شبیه‌سازی کنند.

بررسی انجام‌گرفته درباره استفاده از گفتگوی اینترنتی برای پاسخگویی به سؤالات فراگیران از راه دور در دانشگاه لاتروب^{۱۱} (Porter, 2003) که به صورت یک دوره آزمایشی برای دانشجویان پرستاری برگزار شد نشان داد که گفتگوی اینترنتی زمانی مفید واقع می‌شود که از کتابداران موضوعی برای انجام گفتگو استفاده شود. این در حالی است که کتابداران موضوعی در این پژوهش، وقت خود را بارزتر از آن دانسته‌اند که آن را صرف پاسخگویی به سؤالات تکراری کنند. در این تحقیق استفاده از پرسش و پاسخ‌های متداول^{۱۲} برای پاسخگویی به سؤالاتی که مرتباً پرسیده می‌شوند (مثلاً سؤالاتی درباره نحوه تحویل مدرک و سؤالات عمومی) پیشنهاد شده است. همچنین استفاده از پست الکترونیکی برای سؤالات مرجع عمومی در نظر گرفته

شده و فقط سؤالاتی که نیاز به کتابدار متخصص موضوعی برای پاسخگویی دارند، از طریق گفتگوی اینترنتی پاسخ داده می‌شوند.

۹. نتیجه‌گیری

فناوری تنها یک هدف برای ارائه خدمات آموزش از راه دور نیست، بلکه وسیله‌ای عالی برای رسیدن به هدف می‌باشد (Webb, 2001). برای بهره‌برداری هر چه بیشتر از فناوری‌های نوین، نیازمند تلفیق و ترکیب مهارت‌های انسانی با فناوری پیشرفته هستیم (Sreenivasulu, 2000). در عصر حاضر با وجود انواع امکانات فناوری جدید در راه‌اندازی و مدیریت کتابخانه‌های دیجیتالی و استفاده از این نوع کتابخانه‌ها در آموزش از راه دور، نیازمند کتابداران باسواد اطلاعاتی و خبره هستیم تا با در اختیار گرفتن امکانات پیشرفته فنی و سواد اطلاعاتی خویش، بتوانند زمینه را برای ارائه خدمات آموزش از راه دور برای فراگیران هموار سازند. بنابراین در محیط‌های الکترونیکی مفهوم کلی کتابدار، تبدیل به کتابدار مرجع دیجیتالی می‌گردد؛ یعنی هر گونه خدمت‌رسانی در محیط الکترونیکی نوعی خدمت مرجع محسوب می‌شود.

اگر چه با ظهور فناوری‌های جدید، تفاوتی در نوع خدمات مرجع رخ نداده، اما نحوه ارائه خدمات در محیط‌های الکترونیکی در مقایسه با محیط‌های سنتی دچار تحول گردیده است (Pease & Power, 1994). لازمه ارائه خدمات مرجع در محیط‌های الکترونیکی، آشنایی کتابداران با سامانه‌های اطلاعاتی، فناوری‌های نوین، پایگاه‌های اطلاعاتی، و نحوه ارائه خدمات در محیط‌های الکترونیکی می‌باشد. آن‌ها به عنوان حلقه واسطه بین فراگیران و برگزارکنندگان دوره‌های آموزش از راه دور عمل می‌کنند، از این رو کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات باید خود را به توانایی‌های فناوری و سواد اطلاعاتی تجهیز کنند تا بتوانند رسالت خویش را به نحو احسن به انجام رسانند.

۱۰. منابع

بهشتی، زهرا (۱۳۸۳). بررسی نقش آموزش الکترونیکی در حل مشکلات آموزش‌های سنتی و استفاده از آن برای همگانی کردن امر تعلیم و تربیت در ایران. مجموعه مقالات دومین همایش آموزش الکترونیکی *e-learning*. تهران: دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی.

- Crossfield, N. L. (2001, May/June). Digital reference: the next new frontier. *Latitudes*, 10(3). Retrieved July 16, 2005, from <http://nml.gov/psr/lat/v10n3/digitalref.html>
- Dodds, T., Perraton, H., & Young, M. (1972). *One year's work: The International Extension College 1971-1971*. Cambridge, UK: International Extension College.
- Faulhaber, C. B. (1996). Distance learning and digital libraries: Two side of a single coin. *Journal of the American Society for Information Science* 47(11), 854-856.
- Gandhi, S. (2003). Academic librarians and distance education challenges and opportunities. *Reference & User Services Quarterly*, 43(2), 138-154.
- Garrison, J. A., Schardt, C., & Kochi, J. K. (2000). web – based distance continuing education: a new way of thinking for students and instructors. *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(3), 211-217.
- Grimes, G. (1992). Happy 100th anniversary to distance education. Retrieved August 25, 2005, from <http://www.macul.org/newsletter/1992/nov,dec 92/going.html>
- Husler, R. P. (1996). Digital library: content preservation in digital world. *DESIDOC-Bulletin of Information Technology*, 16(1), 31-39.
- Jeffres, M. Research in distance education. Retrieved August 20, 2005, from <http://www.ihets.org/distance-/ipse/fdhandbook/research.html>
- Katsirikou, A., & Sefertzi, E. (2000). Innovation in the every day life of library. *Technovation*, 20(12), 705-709.
- Lebowitz, G. (1997). Library service equity issue. *The Journal of Academic Librarianship*, 23(4), 303-308.
- Lipow, A. G. (1999, January 20). Serving the remote user: reference service in the digital environment. In *Proceedings of the ninth Australasian information online & on disc conference and exhibition*. Retrieved August 20, 2005, from <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>

- Patterson, R. (2001). Live virtual Reference: more work and more opportunity. *Reference Services Review*, 29(3), 204 –209.
- Pease, B. G., & Power, C. J. (1994). Reference services for off – campus students and faculty. *The Reference Librarian*, 43, 43-62.
- Perraton, H. D. (2000). *Open and distance learning in the developing world*. London: Routledge.
- Porter, S. (2003). Chat from the desk of a Subject Librarian. *Reference Services review*, 31(1), 57–67.
- Ronan, J. (2003). The reference interview online. *Reference & User services Quarterly*, 43(1).
- Sreenivasulu, V. (2000). The role of a digital librarian in the management of digital information system. *The Electronic Library*, 18(1), 12-20.
- Tenopir, C. (2001). Reference services in the new millennium. Retrieved August 29, 2005, from http://smi.curtin.edu.au/infostudies/content/Tenopir_seminar1.html
- Viles, A. (1999, July). The virtual reference interview: equivalencies. International Federation of Library Associations and Institutions. *Discussion Group on Reference Work Report*. A Report from the Meeting Held at the 65th IFLA General Conference, Bangkok. Retrieved July 15, 2005, from [www.ifla.org/vll /dg/dgrw/ dp99 – 06.htm](http://www.ifla.org/vll/dg/dgrw/dp99-06.htm)
- Watson, E. F. (1999). Distance librarianship in the third world: what are the challenges for the new millenium? *FID Review*, 1(2/3),19-24.
- Webb, J. P. (2001). Technology: a tool for the learning environment. *Campu–Wide Information Systems*, 18(2), 73–78.
- Yerky, A. N. & Jorgensin, C. (1996). A course in digital libraries. *DESIDOC Bulletin of Information Technology*. 16(1), 31-9.
- Zastrow, J. (1997, March). Going the distance: academic librarians in the virtual university. IN *Proceedings of the twelfth computers in libraries conference*. Retrieved July 21, 2005, from <http://library.kcc.hawaii.edu/~illdoc/DE/DEpaper.htm#how>
- Zick, L. (2000, May 1). The work of information mediators: a comparison of librarians and intelligent software agents. *First*

Monday, 5(5). Retrieved July 10, 2005, from http://www.firstmonday.org/issues/issue5_5/zick/

پی نوشت‌ها

1. Albert Predeek. A History of Libraries in Great North America. Chicago, 1997.
2. Online
3. Digital Librarian (DL)
4. Cyberian
5. User name
6. Password
7. Chat
8. Toll _ Free Number
9. Abbreviation
10. Browsing
11. Latrobe
12. Frequently Asked Questions (FAQ)