

## خدمات مرجع رودرو\*

فصلنامه اطلاع رسانی. دوره ۱۶، شماره ۱  
(صفحه ۱۰۶ تا ۱۱۱)

اثر: آن‌گرو دزینزلیو

ترجمه: دکتر احمد شعبانی؛

شهناز خدیوی

اعضای هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان

کتابداران مرجع بیش از پیش به این نتیجه می‌رسند که خدمت مرجع - در نقش اصلی آن، یعنی مساعدت به جویندگان اطلاعات در هنگام ضرورت - دچار مشکل شده است. تشخیص روندی که موجب این بی‌ثباتی می‌شود بتدریج با سهولت بیش‌تری ممکن می‌شود:

۱. همگام با افزایش استفاده از اینترنت در جامعه، کتابخانه‌ها با کاهش استفاده از خدمات میز مرجع مواجه می‌شوند.
  ۲. بسیاری از استفاده‌کنندگان می‌گویند که هر چه می‌خواهند در اینترنت می‌یابند، و در نتیجه نیازی به کتابدار ندارند.
  ۳. کتابداران مرجع قادر نیستند خود را با منابع جدیدی که هر روزه در اینترنت ظاهر می‌شوند هماهنگ کنند.
  ۴. خدمات تجاری به نحوی پیگیر در جذب جویندگان اطلاعات در محل مورد نیاز آن‌ها کوشش می‌کند و خدمات اطلاع‌رسانی رضایتبخشی را به آنان ارائه می‌دهد.
- با وجود وحدت نظر بر این موضوع که کار میز مرجع تغییر یافته، در خصوص چگونگی این تعدیل نقش، هنوز میان کتابداران توافقی وجود ندارد. برخی با عقیده فناورانی که معتقدند موتورهای جستجو جایگزین پیشرفته و مناسبی برای کتابداران مرجع هستند موافق‌اند، از این رو به میز مرجع، که کتابداران در آنجا، منفعلانه در انتظار سؤال مراجعه‌کنندگان می‌نشینند، نیازی نیست. آن‌ها می‌گویند فناوری‌های جدید در جهان رقومی همان کاری را می‌کنند که کتابدار مرجع در جهان فیزیکی انجام می‌داده است.
- چنانچه این استدلال درست باشد، خدمات مرجع در زمان نیاز، محلی از اعراب نخواهد داشت.

### عامل انسانی

بعضی دیگر، از جمله اینجانب، بر این اعتقادند که نیاز به خدمات انسانی در مرجع امروزه بیش‌تر از هر زمان دیگر است، زیرا رایانه هر اندازه هم «هوشمند» باشد، هیچگاه کامل نخواهد بود. بنابراین کتابدار مرجع همیشه به عنوان یک صافی مهم در امر کیفیت اطلاعات عمل خواهد کرد.

کدامین اندیشه درست است؟ دیدگاهی که «خدمات انسانی» را مهم می‌داند با گزارش‌های خبری هر روزه‌ای تأیید می‌شود که به موجب آن، شرکت‌ها با توجه به نیاز روزافزون مراجعین به اطلاعات، میالغ کلانی را در راه اطلاع‌رسانی به مشتریان خود، صرف رایانه و نیروهای انسانی می‌کنند. مثلاً، «واحد ارتباطات پوسته» شرکت «سیسکو» (۱) اخیراً در مرورگر خود دکمه‌ای را به نام «مرجع تلفنی» پیش‌بینی کرده؛ پس از تکمیل یک فرم مخصوص و فشار دکمه، «تلفن شما به صدا در می‌آید و نماینده پشتیبانی شرکت به کمک شما می‌آید.»

یک خدمت مرجع اطلاع‌رسانی تجاری دیگر (۲) که با پرداخت هزینه از طرف مشتریان شرکتی، به یافتن اطلاعات مورد نیاز می‌پردازد، یک خدمات «زنده» دارد، که در هنگام نیاز مشتری به گفتگو با یک نفر، با فشار یک دکمه در دسترس قرار می‌گیرد.

اگر بهره‌گیری از اینترنت تا این حد ساده است، چرا مؤسسه «ایات. کام» (۳) در تبلیغات و در پایگاه خود استفاده از «راهنماها» - افراد مسئول بخش‌های موضوعی - را تبلیغ می‌کند؟ در حالی که قوانین موجود در تبلیغات شرکت مزبور حاکی از آن است که ۸۵ این راهنماها نقش کتابدار را ایفا می‌کنند کیفیت آن‌ها بسیار پایین است. مثلاً راهنمای «بهداشت زنان» در زمینه بیماری‌های مختلفی تجربه دارد، ولی هیچ آموزش دانشگاهی یا حرفه‌ای ندیده است.

هر گاه اقدامی صورت ندهیم، نه تنها شاهد از میان رفتن ارائه خدمات مرجع به وسیله کتابداران خواهیم بود، بلکه شاهد ظهور خدمات تجاری نظیر «مایکرو سافت» برای پر کردن این خلاء خواهیم برد که به خصوصی‌سازی هر چه بیش‌تر امور کتابداری می‌پردازند.

### حلوگیری از راه‌حل

برای مقابله با کاهش مداوم آمار میز مرجع، بعضی کتابخانه‌ها به جای تغییر چگونگی ارائه خدمات، به ابداع شیوه‌های جدید توجیه خدمات مرجع متوسل می‌شوند. از آنجا که میزهای مرجع هنوز شلوغ هستند، استدلال‌های حاکی از عدم نیاز به خود را مردود می‌دانند. در مقابل، بر این نکته تأکید دارند که امروزه پاسخگویی به سؤالات به وقت بیش‌تری احتیاج دارد، و پرسش‌های مرجع را مجدداً طوری بیان می‌کنند که بتوان به شیوه‌ای متفاوت به آن‌ها پاسخ داد. آنان می‌گویند پرسش‌ها پیچیده‌ترند. زیرا معمولاً جوینده اطلاعات، قبلاً شیوه‌های معمول را آزموده [ و موفق نشده ] است.

آیا امروزه پرسش‌ها پیچیده‌تر از گذشته‌اند؟ احتمالاً، نه. احتمال بیش‌تر آن است که کتابدار معین به جای جستجوی یک مقاله نه چندان سهل‌الوصول ولی موثر، جستجو در اینترنت را انتخاب می‌کند؛ یا این که کتابدار، آموزش کافی برای جستجوی موثر در اینترنت ندیده است. محتمل‌تر از همه این که کتابدار نمی‌تواند تشخیص دهد چه زمانی به جستجوی خود پایان دهد. بر خلاف کتابخانه که محدود است، در اینترنت مجموعه منابع نامحدود است و هر روز نیز هزاران منبع جدید و ارزیابی نشده به آن اضافه می‌گردند.

تعداد روزافزونی از کتابداران مرجع تمایل کم‌تری به کار در پشت میز مرجع - یعنی خط مقدم - نشان می‌دهند و بیش‌تر به

کارهایی اشتیاق دارند که امکان رشد و زمان لازم برای افزایش مهارت را در اختیار آنها می‌گذارند. این امور از جمله عبارتند از: تدوین پرسش‌های مکرر (۴)؛ داشتن صفحات وب که حاوی ارتباط‌های مفیدی هستند؛ و ملاقات با مراجعین با تعیین وقت قبلی برای کمک به آنها در حل مشکلات پژوهشی. اگر چه وقتی این کار ارزشمند ولی دور از میز [مرجع] را انجام می‌دهیم شاید به جای خود کارمندان کمکی گذاشته باشیم، ولی غالباً متوجه نیستیم که این کار چه تأثیری بر خدمات [مرجع] دارد.

### چرا دچار مشکل شده‌ایم

«ران هکارت» (۵) در تحقیق خود، خدمات انسانی را با کمک مرجع رایانه‌ای مقایسه می‌کند. او که کتابدار «کتابخانه موسسه مطالعات دولتی» دانشگاه کالیفرنیا در برکلی می‌باشد، معتقد است که کاربران بدان دلیل تقاضای کمک نمی‌نمایند که تصور می‌کنند باید در استفاده از سامانه‌های رایانه‌ای، خودکفا باشند.

وی می‌گوید برنامه‌نویسان و طراحان کتابخانه‌های رقومی و دیگر منابع اطلاعاتی پیوسته، اعتقاد دارند که کار با نظام‌های طراحی شده آنها، برای کاربران آسان‌تر است. به عقیده «هکارت» □- هنگامی که کاربران دچار مشکل می‌شوند و به کمک انسانی نیاز دارند، منبع رقومی با شکست روبرو می‌شود. اما به نظر کاربران، این مشکلات نتیجه ناتوانایی آنها است، نه ناتوانی سیستم؛ بنابراین مراجعه به خدمات مرجع انسانی مایه شرمندگی فراوان خواهد بود. هدف از خودکفایی کاربر در منطق کتابخانه فیزیکی (۶) نیز اهمیت اساسی دارد، و هر پرسشی که از میز مرجع پرسیده شود نشان می‌دهد که ما در کارآمد کردن کتابخانه ناموفق بوده‌ایم. هدف ما نیز، چنان‌که هدف برنامه‌ریزان کتابخانه‌های رقومی، این بوده است که رابط کاربر را مداوماً بهینه کنیم تا کاربران دچار مشکل نشوند.

مثلاً علایم را طوری بهبود می‌دهیم که سؤالات راهنما (۷) کمتر پیش آیند، یا از اساتید می‌خواهیم تکالیف روشن‌تری به دانشجویان بدهند تا بسامد درخواست دانشجویانی که [متوجه تکلیف خود نشده‌اند و] برای تفسیر آن به کتابداران مراجعه می‌کنند کاهش یابد. اما به این نکته نیز واقف هستیم که هیچ سیستمی برای همه کامل نیست، بنابراین باید یک نظام پشتیبان - یعنی یک کتابدار مرجع - در نظر گرفت تا در زمان ناکارایی سیستم اصلی به کمک آید. در واقع باید تقاضای کمک کاربران استقبال کنیم.

این احتمال نیز وجود دارد که، حتی با وجود دسترسی به میز مرجع، کاربران به آن مراجعه نکنند، زیرا با ترک صندلی ممکن است شخص دیگری جای آنها را بگیرد. گروهی دیگر نیز شاید تصور کنند که تکرار علائم ظاهر شده بر روی صفحه، رایانه کتابدار، کار بسیار پیچیده‌ای است.

### کارکنان نامرئی

دلایل این که چرا پرسش‌های کاربران کاهش یافته همگی مبتنی بر حدس و گمان است. ولی مدیران و تأمین‌کنندگان بودجه کتابخانه‌ها با حدس کاری ندارند. به باور آنان - که کسی نیز با آن مخالف نیست - علت آن است که امروزه موتورهای کاوش کار [انسان] را انجام می‌دهند - و بهتر از او نیز انجام می‌دهند. بنابراین، همراه با سازماندهی مجدد کار کتابخانه توسط آنان، کار میز مرجع کم می‌شود، از اهمیت آن کاسته می‌شود، یا حذف می‌شود. حتی در کتابخانه‌های تخصصی، که به داشتن خدمات مرجع ویژه شهرت دارند، خدمات ارائه شده، آنقدر پرهزینه‌اند که همه کتابخانه‌های شرکتی بسته شده‌اند - نمونه بارز آن، کتابخانه شرکت رایانه‌ای «آپل» است.

«بُنی ناردی» (۸) که یک انسان‌شناس است کتابداران را از نخستین موارد حذف می‌داند، زیرا خدمات آنها - برای مراجعین، مدیران، و حتی خودشان - نامرئی است. در تحقیقاتی که کار افراد واسطه‌ای مانند کتابداران را بررسی می‌کنند کارهای غیرتکراری، نامعمول، و فکری آنها را نشان نمی‌دهند، و در نتیجه مدیران اجرایی از بودجه کتابخانه‌ها می‌کاهند.

خانم «ناردی» در سخنرانی افتتاحیه خود در تاریخ سی ژوئن ۱۹۹۸ در «مؤسسه کتابخانه کنگره» با عنوان «خدمات مرجع در عصر رقومی» (۹) یادآور شد که بیش‌تر آنچه انجام می‌دهیم، «اطلاع‌درمانی» (۱۰) است و در طی آن به جوینده اطلاعات کمک می‌کنیم دریابد که واقعاً چه می‌خواهد بداند. وی «اطلاع‌درمانی» را نمونه‌ای از هوش انسانی می‌داند که چنانچه در مسائل کاوش به کار گرفته شود، هر چند سنجیده نمی‌شود، ولی قابل جایگزینی با رایانه نیست.

### کتابدار یا موتور کاوش

اگر بتوانیم کار کتابدار را قابل رویت سازیم، در آن صورت جایگاه واقعی خود را به عنوان عامل انسانی در کنار موتورهای کاوش خواهیم یافت. اگر مراجعین به دفعات فراوان به جای موتورهای کاوش به کتابدار مراجعه کنند، این امر نه تنها وجود «مرجع در هنگام نیاز» را ضروری می‌سازد، بلکه آن را به خدماتی فعال، لازم و ماندگار بدل خواهد کرد.

باید آزمون منصفانه‌ای انجام شود که روشن کند کتابدار مرجع انسانی ترجیح دارد یا رایانه، و اگر، آن گونه که من حدس می‌زنم، هر یک در شرایط خاصی ترجیح دارند، باید ببینیم کدام یک در چه شرایطی اولویت دارد. این آزمون مبتنی بر پنج پیش فرض خواهد بود:

۱. همیشه اشخاصی به عنوان جویندگان اطلاعات هستند که وقتی یافتن اطلاعات برای آنها دشوار یا مبهم باشد، پرسشی خواهند کرد.

۲. افرادی که به بن‌بست بر می‌خورند، برخی اوقات نمی‌دانند چه پرسش‌هایی را طرح کنند و بنابراین نیازمند متخصص «اطلاع‌درمانی» هستند.

۳. افراد راحتی کار را بر کیفیت آن ترجیح می‌دهند.

۴. جویندگان اطلاعات خواهان سرعت در پاسخ هستند تا بتوانند کار خود را ادامه دهند.

۵. رایانه‌ها همیشه ویژگی‌های الگوی مطلوب خدماتی مورد نیاز جویندگان اطلاعات - راهنمایی کارشناسانه، خدمات سفارشی، کارایی خدمات - را ندارند.

در بررسی این مطلب که آیا نیروی انسانی مرجع می‌تواند در مواردی بهتر از رایانه خدمات‌دهی نماید، باید ببینیم که آیا در کار با رایانه نیز به همان اندازه احساس راحتی می‌کنیم که در کار با موتورهای کاوش یا خیر. اگر درصد بالایی مراجعان

را کاربران راه دور تشکیل می‌دهند، لازم است به این دسته از کاربران توجه بیشتری بکنیم. در واقع به جای این که مراجعین را دور از خود بدانیم، باید خودمان را دور از آنها بدانیم. از این رو باید نحوه ارتباط با یکدیگر را - این بار به طریق دلخواه مراجعه‌کنندگان - تغییر دهیم.

### هر چه نزدیک‌تر، راحت‌تر

کتابخانه‌ها با در دسترس قرار دادن منابع بسیار خوبی که دارند از طریق پایگاه‌های وب، واقعاً به کاربران راه دور خود نزدیک‌تر می‌شوند. اگر این منابع، رضایت کاوشگر را فراهم کنند، چنین خدماتی آرمانی هستند. اما کاربری که کاوشش نتیجه‌ای در بر ندارد، چه کند؟

بر اساس مقاله «آنت هینز» (۱۱) و «آلیسون گروودزینسکی» (۱۲) (با عنوان «فرم‌های وب: بهسازی، گسترش، و ترویج خدمات مرجع از راه دور» (۱۳)) خدماتی نظیر «از کتابدار مرجع بپرسید» (۱۴) که از طریق پست الکترونیکی یا فرم‌های وب ارائه می‌شوند، چونان چارج در حال تکثیرند. این خدمات نه تنها به راحتی (در ۲۴ ساعت) قابل دسترسی هستند، بلکه برای برخی از جویندگان اطلاعات، به شیوه مرجع سؤال کردن بدل شده‌اند. بعضی از افراد تمایلی ندارند که چهره یا سن آنها شناسایی شود؛ برخی دیگر ترجیح می‌دهند پرسش‌های خود را به جای چهره به صورت مکتوب طرح نمایند.

بعضی از خدمات رایانه‌ای با انبوه درخواست‌های پست الکترونیکی روبرو هستند. مثلاً خدمات «پرسش و پاسخ» (۱۵) شبکه «اریک» یک خدمت مرجع از طریق پست الکترونیکی است که برای دانش‌آموزان در نظر گرفته شده و دو روزه به سؤالات پاسخ می‌دهد. این شبکه گزارش داده (۱۶) که هر هفته بیش از یک هزار درخواست کمک مرجع دریافت می‌دارد. اما بسیاری از شبکه‌های دیگر تا این حد درگیر نیستند. بعضی از کتابخانه‌ها با درخواست تأییدیه در مورد شرایط لازم، تعداد مراجعین را کنترل می‌کنند. ولی بعضی از کتابخانه‌های دیگر گزارش کرده‌اند که تعداد درخواست‌هایی که دریافت می‌کنند آنقدر کم است که قادرند خدماتی فراتر از حوزه خود در اختیار قرار دهند.

«کتابخانه عمومی اینترنت» که بیشتر عملیات آن، داوطلبانه انجام می‌شود، ضرورتاً میزان ارجاع به خدمات مرجع خود را که از طریق پست الکترونیکی ارائه می‌شود در کنترل گرفته و در واقع، فقط آنچه را که عملاً می‌تواند، انجام می‌دهد. سؤالاتی که کسی راغب به بررسی آنها نیست، یا کارمند کافی برای پی‌جویی آنها وجود ندارد، رد می‌شوند یا برای مدت طولانی در انتظار می‌مانند.

شاید اندک بودن کاربرد، ناشی از تبلیغات ناچیز یا کندی زمان پاسخگویی باشد. هر چند که خدمات مرجع الکترونیکی، پاسخ به سؤال را در بیست و چهار ساعت یا تا روز غیرتعطیل بعدی متعهد می‌شوند، اما معمولاً پاسخی که بعد از این مدت می‌دهند، صرفاً درخواست تبیین و توضیح بیشتر موضوع است. گرفتن خود پاسخ ممکن است چندین روز به طول انجامد، بنابراین کم‌کاری این خدمات ملاک عدم نیاز به آنها نیست.

### خدمات رودرو

خدمات مرجع کتابخانه فقط در صورتی کارآیی خواهد داشت که مثل ماشین‌های کاوش برحمتی از راه دور در دسترس مراجعین قرار گیرد؛ فقط در این صورت است - یعنی در صورتی که همیشه رو در روی مراجعه‌کننده باشند - که نادیده انگاشتن آن ناممکن خواهد بود، و در آن صورت است که می‌توان گفت مراجعه‌کننده، آگاهانه از این خدمات صرفنظر کرده است.

در کتابخانه‌های فیزیکی، مهم‌ترین تغییراتی که در سازماندهی خدمات مرجع انجام می‌گیرد در کتابخانه‌های علمی - پژوهشی و توسط افرادی صورت می‌گیرد که دفاتر خود را از کتابخانه به حوزه کاری مربوط به خود منتقل کرده‌اند. در این مدل سازمانی، کتابدار در انتظار سوال مراجعه‌کننده نمی‌ماند، بلکه پس از اطلاع از موضوع تحقیق مراجعین، آنچه را که فکر می‌کند مورد نیاز آنان است برایشان فراهم می‌آورد. تعداد این کتابداران در دسترس، یعنی کتابدارانی که نمی‌توان وجود آنها را نادیده گرفت، روز به روز در حال افزایش است.

حاصل و پاداش این کار، صرفاً روانی نیست. نمونه‌ای از اذعان به این که به رسمیت شناختن کتابدار مرجع به اندازه مجموعه کتب کتابخانه اهمیت دارد، کمک شخص نیکوکاری است که اخیراً پاداشی به مبلغ ۲۵۰ هزار دلار به «سوزان کالیستری» (۱۷) که سمت کتابدار مرجع «رودرو» را در دانشگاه ایالتی کالیفرنیا در برکلی، در بخش انسان‌شناسی بر عهده دارد، اهدا نمود. درآمد سالانه این مبلغ اهدایی برای تأمین هزینه‌های ضروری به منظور روزآمد نگاه داشتن «کالیستری» اختصاص یافته است.

در محیط الکترونیکی، باید یک خدمت مرجع برای مراجعه افراد در چارچوب زیر ساختار اینترنتی - ترجیحاً بر روی مرورگر، یا در برخی از پایگاه‌ها به شکل یک محل دائمی مراجعه - ایجاد شود و به صورت بیست و چهار ساعته و همه روزه دایر گردد.

بسیاری از کتابخانه‌ها، پروژه‌ها و آزمون‌هایی در زمینه خدمات مرجع تعاملی از راه دور در دست اجرا دارند. (نگاه کنید به «روی تانت» در ستون «کتابخانه‌های رقومی») (۱۸). کتابخانه کنگره اقداماتی در راه ایجاد یک خدمت مرجع از راه دور «همیشه همه جا» (۱۹) انجام داده که با استفاده از انواع فناوری‌ها (پست الکترونیکی، تلفن، کنفرانس همزمان) مکمل خدمات منطقه‌ای کتابخانه‌ها خواهد بود. یک گروه مرجع رقومی، شامل کارکنانی از کتابخانه کنگره و طرف‌های علاقه‌مند از دیگر کتابخانه‌ها و نیز اعضای گروه‌های تجاری در حال تحقیق درباره امکان ارائه چنین خدماتی به کمک نیروی انسانی شاغل در شبکه‌ای از کتابخانه‌های مشارکت‌کننده هستند.

### یک نمونه خدمات

وضعیت زیر را مجسم کنید: کاوشگری در پای یک رایانه در داخل یا خارج کتابخانه در جستجوی اطلاعات موجود در وب است ولی نمی‌یابد، یا نمی‌داند از کجا شروع کند، یا به هر نحو دیگری دچار مشکل شده است. بر روی مرورگر دکمه‌ای چشمک می‌زند که با عنوان «در صورت نیاز فوری به کتابدار این دکمه را فشار دهید» مشخص گردیده. با زدن دکمه، بر روی صفحه نمایش، علامت «خدمات مرجع ملی» و توضیحات مربوط به آن خدمت نشان داده می‌شود، راهنمایی‌هایی در مورد آن ارائه می‌گردد، گزینه‌های موجود برای دسترسی به این خدمات (۸۰۰ شماره، نشانی پست الکترونیکی،

مشاوره حضوری) ذکر می‌شود.

هنگامی که کاربر دکمه «مشاوره حضوری» را فشار می‌دهد، از وی خواسته می‌شود تا سؤال خود را به زبان طبیعی و به صورت خاصی که برای موتور کاوش قابل خواندن باشد مطرح نماید. موتور کاوش، پاره‌ای از نتایجی را که از میان مجموعه‌ای از پایگاه‌های وب منتخب کتابداران به دست آمده، عرضه می‌کند. اگر کاوشگر به این میزان اطلاعات قانع شود، کار جستجو در اینجا خاتمه می‌یابد. اما اگر به اطلاعات بیش‌تری احتیاج داشته باشد دکمه «گفتگو با کتابدار» را فشار می‌دهد؛ چهره یک کتابدار به صورت زنده (از طریق یک نرم‌افزار تعامل) (۲۰) را یک کادر متنی (از طریق یک فناوری خاص) (۲۱) بر روی صفحه ظاهر می‌شود که امکان گفتگوی زنده را فراهم می‌آورد.

کتابدار، که صورت عملیات ناموفق مراجعه‌کننده به خود را در پیش رو دارد، به صورتی فعال با پرسش او برخورد می‌کند و یا پرسش را مستقیماً جواب می‌دهد یا پس از انجام برخی کارهای مقدماتی از طریق پست الکترونیکی، نمابر، و مانند آنها پاسخ لازم را ارائه می‌کند. این کتابدار نه تنها منابع رقومی، بلکه منابع کتابخانه - حتی موجودی کتابخانه خود پرسش‌کننده محلی را نیز در پی یافتن پاسخ جستجو می‌کند (که لزوماً به صورت تمام متن نیست) و این کار را از طریق کاوش در فهرست ماشینی کتابخانه به انجام می‌رساند.

### تأمین بودجه خدمات جهانی

کتابدار آماده به خدمت می‌تواند در هر جای جهان باشد و طبق برنامه زمانی که هر ماهه از سوی «شبکه جهانی مرجع» برای کتابخانه تنظیم می‌شود، و با هماهنگی کتابخانه ملی هر کشور به کار بپردازد. این شبکه الزاماً ساختاری ردیف‌بندی شده خواهد داشت که از کتابخانه‌های جهان، که نقطه شروع دسترسی به آن خواهد بود و کتابخانه‌های تخصصی، که پرسش‌های ارجاع شده از سطح قبلی را پاسخگو خواهند بود، تشکیل می‌شود.

بودجه این کار چگونه تأمین می‌شود؟ شبکه می‌تواند فهرستی از خدمات خود را ارائه می‌کند که شامل همه خدمات مرجع، خدمات بعد از ساعات معمول اداری، محدودیت خدمات، و مانند آنها می‌باشد. کتابخانه‌ها برای این خدمات یک حق اشتراک می‌پردازند که از طریق آن، هزینه کتابداران آماده به کار در بعد از ساعات اداری تأمین می‌شود. مهم‌تر این که، افرادی که کتابخانه‌های آنها حق اشتراک نمی‌پردازند، می‌توانند بهای هر یک از خدمات دریافتی را بپردازند. حتی از کسی که کتابخانه‌اش حق اشتراک می‌پردازد نیز می‌توان مبلغی ما به التفاوت دریافت کرد تا از طرح پرسش‌های سطحی و غریب پیشگیری شود. خلاصه این که کاربران محلی می‌توانند باز هم در طی ساعات اداری از خدمات کتابخانه‌های محلی برخوردار شوند، ولی این خدمات موجب خواهد شد کتابداران وقت خود را به گونه‌ای متفاوت صرف کار نمایند.

با فناوری کنونی هنوز نمی‌توان خدمات تعاملی از راه دور را عملی ساخت، ولی به زودی چنین خواهد شد. از هم اکنون باید

فعالانه این پروژه‌ها را پیگیری کنیم تا در آینده که فناوری لازم فراهم می‌شود، آماده باشیم. خدمات آزمایشی در کتابخانه‌های کوچک، محلی، و منطقه‌ای، بنیاد خدمات ملی و - بتدریج - بین‌المللی خواهند شد.

اینک نخستین بار است که موقعیتی پیش آمده تا جلوتر از واقعه قرار گیریم و به جای این که صرفاً در پی تطبیق خود با زمانه باشیم، آینده خود را بسازیم. چنانچه با تلاش و پیگیری، موقعیت خود را تحکیم کنیم و به ارائه خدمات تعاملی زنده و همزمان به کاربران راه دور در هنگام نیاز بپردازیم، نتیجه قطعاً و کاملاً موفقیت‌آمیز خواهد بود. در این صورت مراجعین، درمان اطلاعاتی مورد نیاز را دریافت خواهند کرد، و با ایجاد نیاز به کتابداران جدید حرفه کتابداری تقویت خواهد شد (و بدین ترتیب گرایش به کاهش تعداد کتابداران متوقف خواهد گردید)، و شکوفایی در تنوع زیاد منابع اطلاع‌رسانی را به دنبال خواهد داشت.

### پی‌نوشت

13. "Web Froms: Improving, Expanding, and Promoting Remote Reference Services" in C & RL news 4/99. p.271 ff.

14. Ask a reference Librarian

15. Q & A service

16. <http://ericir.syr.edu/>

17. Suzanne calpestri

18. Roy Tennant; "Digital Libraries" column: in LJ, 6/15/99; p.30, 34.

19. Any time/anywhere

20. "Cu See Me" or "Netmeeting"

21. "Moo". "Chat", or "Woo"

1. Cisco Connection Online service

2. Find/SVP (find SVP.com)

3. About.com

4. FAQ (frequently Asked question)

5. Ron hechert

6. Physical library

7. Directional question

8. Bonnie Nardi

9. Information Therapy

10. <http://Icweb.Ioc.gov/rr/digiref/nard.html>

11. Annett Haines

12. Alison Grodzinki

---

Lipow, Ann Grodzins. "In Your Face Reference Services" *Library Journal*. August(1999). pp. 50-52