

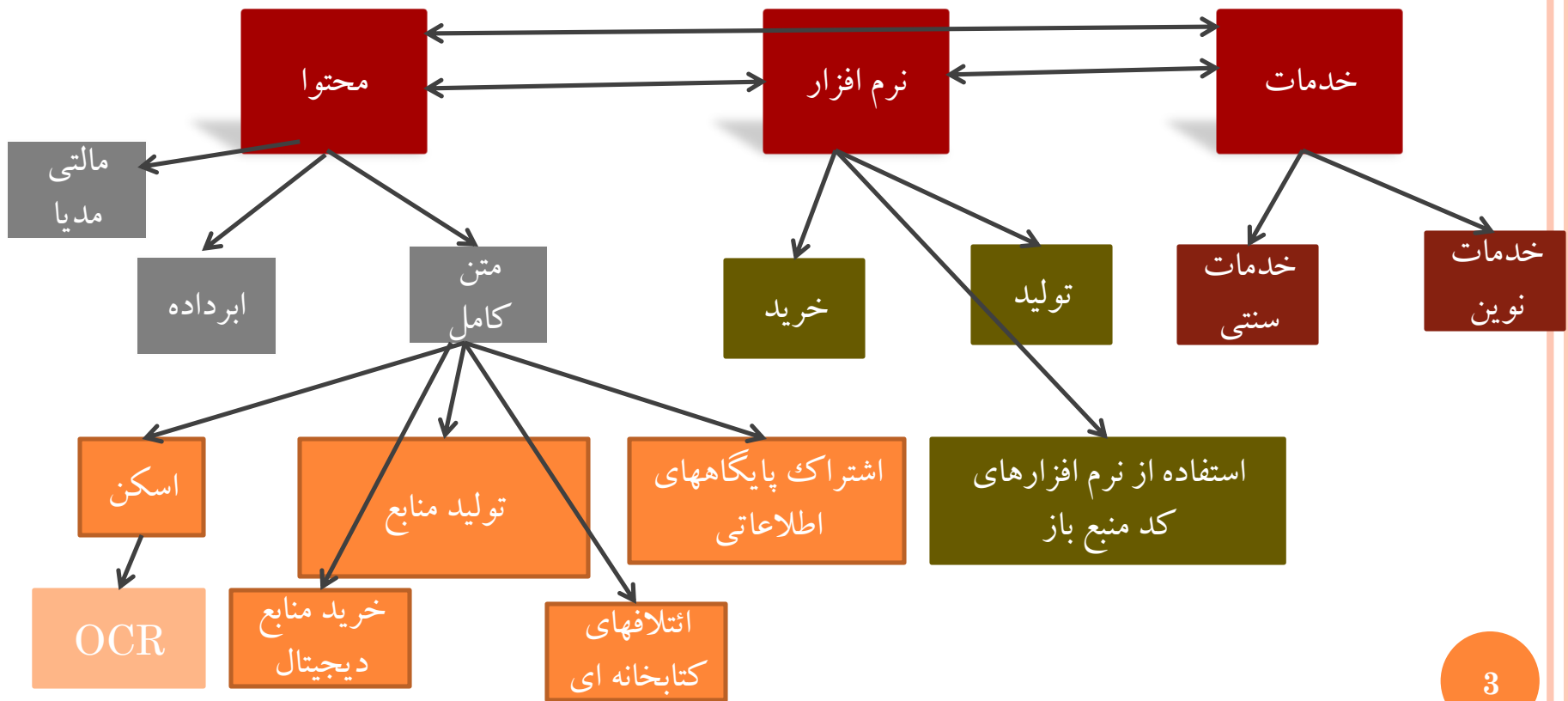
ساخت کتابخانه دیجیتال

1

از کجا باید آغاز کرد؟

- مقدمات مورد نیاز برای ایجاد کتابخانه دیجیتال منابع مالی و منابع انسانی متخصص است.
- در بسیاری از موارد، هزینه بالای ایجاد کتابخانه دیجیتال، مانع از شکل گیری پروژه ها و متعاقب آن محصولات کتابخانه دیجیتال مناسب و ارزشمند شده است.
- نیروی کار متخصص شامل طراحان سیستم، مهندسان نرم افزار و شبکه و کتابداران متخصص و آشنا با کتابخانه های دیجیتال هستند.
- در حقیقت روح کتابدارانه باید در کالبد این محصولات دمیده شود تا محصول نهایی، کارآمدی کافی برای امور کتابخانه ای را داشته باشد.

عناصر مطرح در ایجاد کتابخانه دیجیتال



محتوای دیجیتال

- با گسترش کتابخانه های دیجیتال محتویات آنها به تدریج از منابع فیزیکی به منابعی تبدیل می شوند که جایگزین فیزیکی ندارند.
- هر کتابخانه ای از خط مشی مجموعه سازی در راستای ساخت مجموعه خود تبعیت می کند.
- خط مشی مجموعه سازی در کتابخانه ها کمک می کند تا منابع ارزشمند و مطابق با اهداف کتابخانه انتخاب و تهیه شوند.
- به تولید، جمع آوری یا خرید محتوای علمی در کتابخانه ها مجموعه سازی گویند.

راه های تولید محتوای دیجیتال

- دیجیتال سازی (اسکن - تایپ و...)
- فراهم آوری آثار دیجیتالی بنیادی که توسط ناشران و محققان تهیه شده است (کتابها - نشریات - پایگاه ها)
- دستیابی به منابع خارجی که در سازمان مربوطه نگهداری نمی شوند (از طریق پیوند هایی به سایر کتابخانه ها و سرویس دهنده ناشران)

پنج روش عمده برای مجموعه سازی در کتابخانه دیجیتال

○ اولین و مهمترین چیزی که در مجموعه سازی کتابخانه های دیجیتال وجود دارد، **تبدیل فرمت منابع آنالوگ** موجود در کتابخانه است.

- در تبدیل فرمت منابع باید منابعی انتخاب شوند که مالکیت معنوی آنها متعلق به کتابخانه است و یا کتابخانه می تواند مالکیت معنوی آنها را کسب کند.
- باید هنگام تبدیل فرمت، **ارزش های افزوده نشر الکترونیکی** را نیز مد نظر قرار گیرند.

پنج روش عمده برای مجموعه سازی در کتابخانه دیجیتال

○ بخشی از منابع دیجیتال در کتابخانه های دیجیتال را نیز **تهیه منابع دیجیتال** تشکیل می دهد.

- تهیه منابع با فرمت دیجیتال بسیار با صرفه تر از منابع آنالوگ است
- کتابخانه ها باید نسبت به فرمت، کیفیت و حجم منابع دقت نظر داشته باشند و منابعی را تهیه کنند که بیشتر مورد استفاده کتابخانه قرار گیرند.
- تهیه منابع دیجیتال با مجوز مالکیت معنوی از ارزش بسزایی برخوردار است.

پنج روش عمده برای مجموعه سازی در کتابخانه دیجیتال

○ بخش دیگری از محتوای کتابخانه های دیجیتال را **منابع اطلاعاتی موجود در محیط اینترنت** تأمین می کنند.

- برخی از منابع اطلاعاتی در محیط اینترنت منحصر بفرد بوده و دارای نمونه چاپی نیستند و یا دارای ارزش های افزوده ای هستند که نمونه های چاپی آنها این ویژگی را ندارند.
- کتابداران باید به شناسایی، ارزیابی کیفی، سازماندهی، فهرست نویسی منابع اطلاعاتی در اینترنت پردازند.
- از طریق سایت راهنمای مجلات الکترونیکی علمی رایگان می توان به بیش از ۳۲۵ مجله علمی داوری شده در حوزه های مختلف دسترسی پیدا کرد.

پنج روش عمده برای مجموعه سازی در کتابخانه دیجیتال

- یکی دیگر از مجموعه های مهم کتابخانه های دیجیتال، پایگاه های اطلاعاتی و مجموعه متن کامل مجلات علمی و تخصصی هستند.
- روش دیگر در تأمین منابع برای پاسخگویی به نیازهای کاربران، تشکیل ائتلاف های کتابخانه ای است.

اصول تأثیرگذار در مجموعه سازی دیجیتال

- تبعیت از خط مشی مدون
- ارزشیابی مجموعه
- توجه به فرمتها
- حجم فایلها
- صحت فایلها
- حق مؤلف
- سایر

ابرداده

○ بطور کلی می توان سه نوع ابرداده برای توصیف یک شیء

دیجیتال ایجاد کرد: ابرداده **توصیفی**، **ساختاری**، و **اجرایی**

- ابرداده توصیفی به صفاتی از عناصر اطلاعاتی مانند عناصر کتابشناختی نظیر عنوان، نویسنده، ناشر و غیره، اشاره دارد.
- ابرداده ساختاری، ساختار و رابطه مجموعه ای از عناصر دیجیتال را توصیف می کند. به عنوان مثال، برای تولید ابرداده ساختاری یک کتاب، باید شیوه آرایش صفحات، فهرست مندرجات و ارتباط بین بخش ها و فصل ها را ثبت کرد.
- ابرداده اجرایی، همه اطلاعاتی است که در تمام دوره حیات یک شیء دیجیتال، برای مدیریت آن مورد نیاز است و همه اطلاعات مورد نیاز برای حفاظت از آن را نیز در بر خواهد داشت، مانند تاریخ ثبت، ساختار فایل، حق مؤلف و غیره.

ابرداده

○ کاربردهای مهم ابرداده:

- سازماندهی منابع اطلاعاتی؛
- توصیف منابع اطلاعاتی اعم از متن، تصاویر، فایل‌های صوتی و نظایر آنها؛
- تحلیل محتوا و نمایه سازی؛
- تطبیق، اشتراک و یکپارچه سازی منابع اطلاعاتی ناهمگن؛
- زمینه سازی برای استفاده مجدد از اطلاعات توزیع یافته در سایر کتابخانه های دیجیتال و محیط وب؛
- ایجاد امکان دسترسی به اطلاعات دقیق و مرتبط توسط کاربران؛
- مدیریت دقیق تر بر حجم گسترده ای از اطلاعات در کتابخانه های دیجیتال

نرم افزار کتابخانه دیجیتال

○ بطور کلی سه روش عمده در تهیه نرم افزار کتابخانه دیجیتال وجود دارد:

- تولید نرم افزار
- خرید نرم افزار آماده
- استفاده از نرم افزارهای کد منبع باز

تولید نرم افزار

- تولید هر نرم افزاری نیاز به مقدماتی نظیر دارا بودن نیروی متخصص اعم از کتابدار متخصص در حوزه کتابخانه دیجیتال، متخصص علوم کامپیوتر، طراح سیستم و غیره و نیز هزینه و زمان کافی برای تولید نرم افزار دارد.

خرید نرم افزار آماده

- پیچیدگی فعالیت های مورد انتظار از کتابخانه دیجیتال همواره خرید نرم افزار مربوطه را با مشکلاتی مواجه می کند.
- برخی از مهمترین عناصر در نرم افزار کتابخانه دیجیتال عبارتند از:

- پشتیبانی از استانداردها
- ماژولار بودن
- امنیت بالا
- استفاده از فناوری روز
- سادگی استفاده
- قابلیت تعامل
- پشتیبانی
- قیمت

استفاده از نرم افزار کد منبع باز

- نرم افزارهای کد منبع باز نرم افزارهایی هستند که توسط مؤسسات و سازمان های مختلفی تولید می شوند و کد منبع برنامه آنها در اختیار عموم قرار داده می شوند.
- کد منبع باز بودن نرم افزار، ملاک بر رایگان بودن آن نیست. چرا که همواره در تولید چنین نرم افزارهایی تنها قابلیت های اصلی و اولیه، آماده بهره برداری می شوند و سایر قابلیت های مورد نیاز مؤسسات باید به آن افزوده شوند.

نرم افزارهای کد منبع باز کتابخانه دیجیتال (برای مطالعه بیشتر)

○ نرم افزار کد منبع باز گرین استون

- گرین استون محصول پروژه کتابخانه دیجیتال نیوزیلند در دانشگاه وایکاتو با همکاری یونسکو و مؤسسه غیرانتفاعی مطالعات علوم انسانی است .
- سایت وب کتابخانه دیجیتال نیوزیلند شامل مجموعه های متعددی است که توسط گرین استون ایجاد شده اند و آزادانه در دسترس عموم قرار دارد.
- گرین استون بر روی سیستم عامل های ویندوز، یونیکس، و مکیتاش، قابل اجرا است.
- این نرم افزار از قابلیت توسعه و شخصی سازی بالایی برخوردار است و از زبانهای مختلفی مانند انگلیسی، فرانسوی، چینی، اسپانیولی، عربی و غیره حمایت می کند.
- قابلیت جستجو در ابر داده و متن کامل و مرور نیز در این سیستم وجود

نرم افزارهای کد منبع باز کتابخانه دیجیتال (برای مطالعه بیشتر)

- امکان تعامل اطلاعات با سایر نرم افزارهای کتابخانه دیجیتال را نیز دارد. بدین منظور، از نرم افزاری بنام اکسچنج سنتر استفاده می کند که کتابدار را قادر می سازد تا بصورت دستی بتواند به گردآوری و نیز اصلاح اطلاعات مورد نیاز در محیط گرین استون پردازد.
- این نرم افزار قابلیت پشتیبانی از تفاهم نام های وب، او ای آی، Z39.50 و اس آر دبلیو را برای گردآوری اطلاعات از مراکز مختلف دارد.

○ کتابخانه دیجیتال کد منبع باز کوها

- این نرم افزار برای اولین بار در نیوزیلند توسط شرکت مخابرات کاتیپو در سال ۲۰۰۰ معرفی شد.

نرم افزارهای کد منبع باز کتابخانه دیجیتال (برای مطالعه بیشتر)

- تیم ایجادکننده و پشتیبان این نرم افزار متشکل از متخصصان نرم افزار و متخصصان فناوری کتابخانه از سراسر جهان می باشند.
- کوها شامل بخش هایی برای انتشار، فهرستنویسی، گردآوری، نشریات، ذخیره، مدیریت کاربران، روابط با نرم افزارهای دیگر، و غیره می باشد.
- کوها با استفاده از استانداردها و تفاهم نامه های کتابخانه ای طراحی شده است تا بتواند با سایر سیستم های کتابخانه ای تعامل داشته باشد.

○ کتابخانه دیجیتال کد منبع باز دی اسپیس

- دی اسپیس از سال ۲۰۰۳ توسط مؤسسه اندرو دبلیو ملون و مؤسسه ام آی تی کمبریج ایجاد شد.

نرم افزارهای کد منبع باز کتابخانه دیجیتال (برای مطالعه بیشتر)

- این نرم افزار امروزه در بسیاری از کشورهای جهان و توسط مؤسسات مختلفی مورد استفاده قرار می گیرد.
- این نرم افزار تمامی فرمت های اطلاعاتی نظیر متن، ویدئو، صوت و غیره را پشتیبانی می کند.
- امکان نمایه سازی مدارک جهت جستجو و بازیابی توسط کاربران وجود دارد.
- ابر داده توصیفی آن نیز شامل فیلدهای عنوان، نویسنده، ناشر و کلید واژه ها هستند.

نرم افزارهای کد منبع باز کتابخانه دیجیتال (برای مطالعه بیشتر)

○ کتابخانه دیجیتال کد منبع باز مای لایبرری

- کتابخانه دیجیتال مای لایبرری از چهار لایه تشکیل شده است:
 - یکی از لایه ها برای مدیریت منابع اطلاعاتی بکار می رود
 - لایه دیگر برای مدیریت افراد
 - لایه دیگر برای مدیریت ایجاد روابط در هستی شناسی اصطلاح ها
 - لایه چهارم برای مدیریت کتابداران بکار می رود.
- با وجود لایه مدیریت ایجاد روابط در هستی شناسی اصطلاح ها انتظار می رود که سیستم مای لایبرری به افراد امکان دهد تا مای لایبرری خود را ایجاد کنند و تمام کارهایی را که از یک سیستم انتظار دارند، مانند پیدا کردن منابع مرتبط دیگر، کسانی که این منبع را استفاده کرده اند این منبع را نیز بکار برده اند، این منبع عمومی ترین منبع است، مرور، حاشیه نویسی، اشتراک و غیره.

خدمات کتابخانه دیجیتال

○ بطور کلی خدمات در کتابخانه های دیجیتال را می توان به دو دسته تقسیم کرد:

- ارائه خدمات سنتی به شیوه ای جدید
- ارائه خدمات نوین

خدمات کتابخانه دیجیتال

○ ارائه خدمات سنتی به شیوه ای جدید

- بطور معمول کتابخانه ها خدمات پایه ای نظیر خدمات عضویت، خدمات مرجع، خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات و غیره را از دیرباز ارائه می دهند.
- با توجه به محیط فن آورانه جدید، کتابخانه های دیجیتال ضرورتاً باید توانایی ارائه این خدمات را در محیط نوین کسب کنند.
- با توجه به قابلیت های فناوری و محیط دیجیتال جدید، طبیعتاً نوع ارائه این خدمات نیز تحت تأثیر محیط جدید خواهد بود.
- از این رو روشهای مختلفی، از ساده تا پیچیده، برای ارائه این خدمات در پیش گرفته شده است.

خدمات کتابخانه دیجیتال

- کتابخانه های دیجیتال با توجه به ماهیت وجودی خود، فرم های جدیدی از منابع اطلاعاتی را اشاعه می دهند.
- منابع اطلاعاتی جدید کتابخانه ها را وادار به تغییر در نحوه ارائه خدمات به کاربران می کنند، به نحوی که خدمات کتابخانه ای نیز باید متناسب با تحول کتابخانه ها و منابع، حرکت به سوی محیط دیجیتال را آغاز کنند.
- هدف از ارائه خدمات کتابخانه ای تحت وب، گستردگی دامنه دسترسی به منابع اطلاعاتی و افزایش ارزش وجودی آنها با دسترس پذیری از طریق شبکه های ارتباطی است.

خدمات کتابخانه دیجیتال

○ ارائه خدمات نوین

- محیط نوین امکاناتی را برای کتابخانه های دیجیتال فراهم آورده، تا بتوانند خدمات نوینی را ارائه دهند که در محیط سنتی قابلیت ارائه آن را نداشتند.
- از جمله این خدمات نوین می توان به ارائه اطلاعات چند رسانه ای، خدمات پستی صوتی، آر اس اس، وبلاگ و نظایر آنها اشاره کرد.

اولویت بندی عناصر در ایجاد کتابخانه دیجیتال

- اولویت با عناصر محتوا و نرم افزار در ایجاد کتابخانه دیجیتال می باشد و در ادامه، عنصر خدمات، معنی پیدا می کند و باید ارائه شود.
- وجود محتوا و نرم افزار بدون خدمات به هیچ وجه تصویری روشن از کتابخانه دیجیتال ترسیم نخواهند کرد.

تمرین فصل

○ ساخت یک کتابخانه دیجیتال شخصی ساده

○ مراحل:

- انتخاب موضوع
- ساخت وبلاگ
- اضافه کردن یک فیلم به وبلاگ از طریق یو تیوپ
- اضافه کردن عکس در پیکاسا
- اضافه نمودن مطلب در مورد کلاس و خود فرد در ویکی

فصل چهارم: فرآیند تحقیق.... خدمات مرجع

تعریف منبع مرجع

- ❖ منبعی که برای رجوع در هنگام نیاز به اطلاعات موثق - نه خواندن از ابتدا تا انتها - طراحی شده.
- ❖ کتاب‌های مرجع اغلب از مجموعه‌ای از «مدخل»‌های امضاشده یا امضانشده تشکیل می‌شوند که به صورت الفبایی زیر سرواژه‌ها یا سرعنوان‌ها، یا با ترتیب دیگری (رده‌ای، عددی، ...) فهرست شده‌اند.
- ❖ این گروه از منابع سالنماها، اطلس‌ها، کتاب نگاشت‌ها، منابع زندگی نگاشتی، فهرست‌ها، کشف اللغات، لغتنامه‌ها، فهرست‌های راهنما، صفحه‌نگاشت‌ها و فیلم‌نگاشت‌ها، دایره‌المعارف‌ها، واژه‌نامه‌ها، دستنامه‌ها، نمایه‌ها، دستورنامه‌ها، راهنماهای پژوهش، فهرستگان‌های کتاب و نشریات، و کتاب‌سال‌ها را (چه به صورت انتفاعی و چه به عنوان اسناد دولتی منتشر شده باشند) شامل می‌شود.
- ❖ آثار مرجع بلند ممکن است در مجموعه‌های چندجلدی منتشر شوند، که همه‌ی نمایه‌ها در جلد آخر می‌آیند. آثار مرجعی که به روزآمدی مستمر نیاز دارند ممکن است به صورت پیاپندی (و گاهی در قالب خدمات آزادبرگه‌ای) منتشر شوند.

تعریف منبع مرجع (دنباله)

- در کتابخانه‌ها، کتاب‌های مرجع در بخش جداگانه‌ای به نام قفسه‌های مرجع قفسه‌چینی می‌شوند و امانت دادن آن‌ها مجاز نیست، چرا که برای پاسخ دادن به سؤال‌ها، وجود آنها در کنار میز امانت ضروری است.
- هر اثر انتشاراتی که کتابدار مرجع برای ارائه‌ی اطلاعات موثق به منظور دادن پاسخ به سؤال مرجع، از آن استفاده می‌کند (مثل کتاب‌های مرجع، رکوردهای فهرست، نمایه‌های چاپی و خدمات چکیده‌نویسی، و داده‌پایگاه‌های کتابنگاشتی درونخطی).
- افراد و خدمات بیرون از کتابخانه که می‌توان در ارائه‌ی اطلاعات موثق به آنان اعتماد کرد «منبع ارجاعی» شمرده می‌شوند. (ODLIS)

مجموعه‌ی مرجع

- ❖ منابعی که لازم نیست آن‌ها را از ابتدا تا انتها بخوانند؛ مثل لغتنامه‌ها، دستنامه‌ها، و دایره‌المعارف‌ها، که بر اساس شماره راهنما در بخش ویژه‌ای از کتابخانه به نام «قفسه‌های مرجع» قفسه‌چینی شده‌اند.
- ❖ کتاب‌های مرجع را نمی‌توان از کتابخانه خارج کرد، چرا که کتابداران میز مرجع برای پاسخگویی به سؤالات، به آن‌ها نیاز دارند.
- ❖ مکان و وضعیت گردش کتاب‌های مرجع معمولاً با نماد "R" یا "Ref" (که در رکورد فهرست و روی برچسب عطف کتاب، قبل از «شماره‌ی راهنما» درج می‌گردد) نشان داده می‌شود (ODLIS).

انواع منابع مرجع (از نظر نوع پاسخگویی به سؤال)

❖ منابع دسته‌ی اول یا ردیف اول

❖ منابعی که مستقیماً پاسخ را در اختیار کاربر می‌گذارند.

❖ منابع دسته‌ی دوم یا ردیف دوم

❖ منابعی که به جای پاسخگویی مستقیم به سؤال، مراجعه‌کننده را به منابع (نوشتاری، دیداری، شنیداری، ...) در آن موضوع ارجاع می‌دهند.

❖ منابع دسته‌ی سوم یا ردیف سوم

❖ منابعی که به معرفی منابع دسته‌ی دوم یا ردیف دوم می‌پردازند.

انواع منابع مرجع (از نظر نوع اطلاعاتی که ارائه می‌دهند)

○ منابع اطلاعاتی دست اول

یافته‌ها و اطلاعاتی که پژوهشگر در پایان تحقیق و پژوهش آزمایشگاهی خود به آن دست یافته، یا گفته‌ها و اطلاعات کسی که در یک واقعه و جریان اجتماعی، سیاسی یا فرهنگی، شخصاً ناظر آن بوده. مانند تک‌نگاشت‌ها، گزارش‌های خبری، ثبت اختراعات، ...

○ منابع اطلاعاتی دست دوم

منابعی که با قصد یا هدف خاصی، با گزینش، جرح و تعدیل و محک زدن منابع اطلاعاتی دست اول تهیه و تألیف شده‌اند. مانند مقالات دایره‌المعارف‌ها، سالنامه‌ها، روزنامه‌ها، ...

دسته‌بندی عام برای منابع مرجع

- ❖ از نظر هدف: مطالب منبع ارائه‌ی چه نوع مطالبی را و به چه ترتیبی در نظر دارند؟ (کلی‌نگر، جزئی‌نگر، ...)
- ❖ از نظر محدوده‌ی جغرافیایی: جهانی، منطقه‌ای، ملی، ...
- ❖ از نظر دامنه‌ی موضوعی: عمومی، اختصاصی
- ❖ از نظر گستره‌ی زمانی: جاری، گذشته‌نگر
- ❖ از نظر شمول: جامع، گزیده
- ❖ از نظر مشروحیت: تلخیصی، تفصیلی
- ❖ از نظر شیوه‌ی تنظیم: الفبایی، لغتنامه‌ای (فرهنگی)، رده‌ای، تقویمی، ...
- ❖ از نظر انتفاعی: تجاری، غیرانتفاعی
- ❖ از نظر محمل نشر: کاغذی و غیرکاغذی، چاپی و غیرچاپی، الکترونیکی و غیر الکترونیکی، قیاسی و رقومی، ...
- ❖ از نظر شکل خاص مربوط به هر نوع از منابع (دسته‌بندی‌های ویژه)
- ❖ کتابشناسی‌ها: کتابنامه، مقاله‌نامه، فهرست، فهرستگان (برای کتاب، منابع غیرچاپی، نقشه‌ها، ...)

تعریف خدمات مرجع

○ خدمت مرجع، جریان برقراری ارتباط بین یک خواننده و نوشته یا اطلاع مورد نیاز وی با صرف کمترین وقت است.

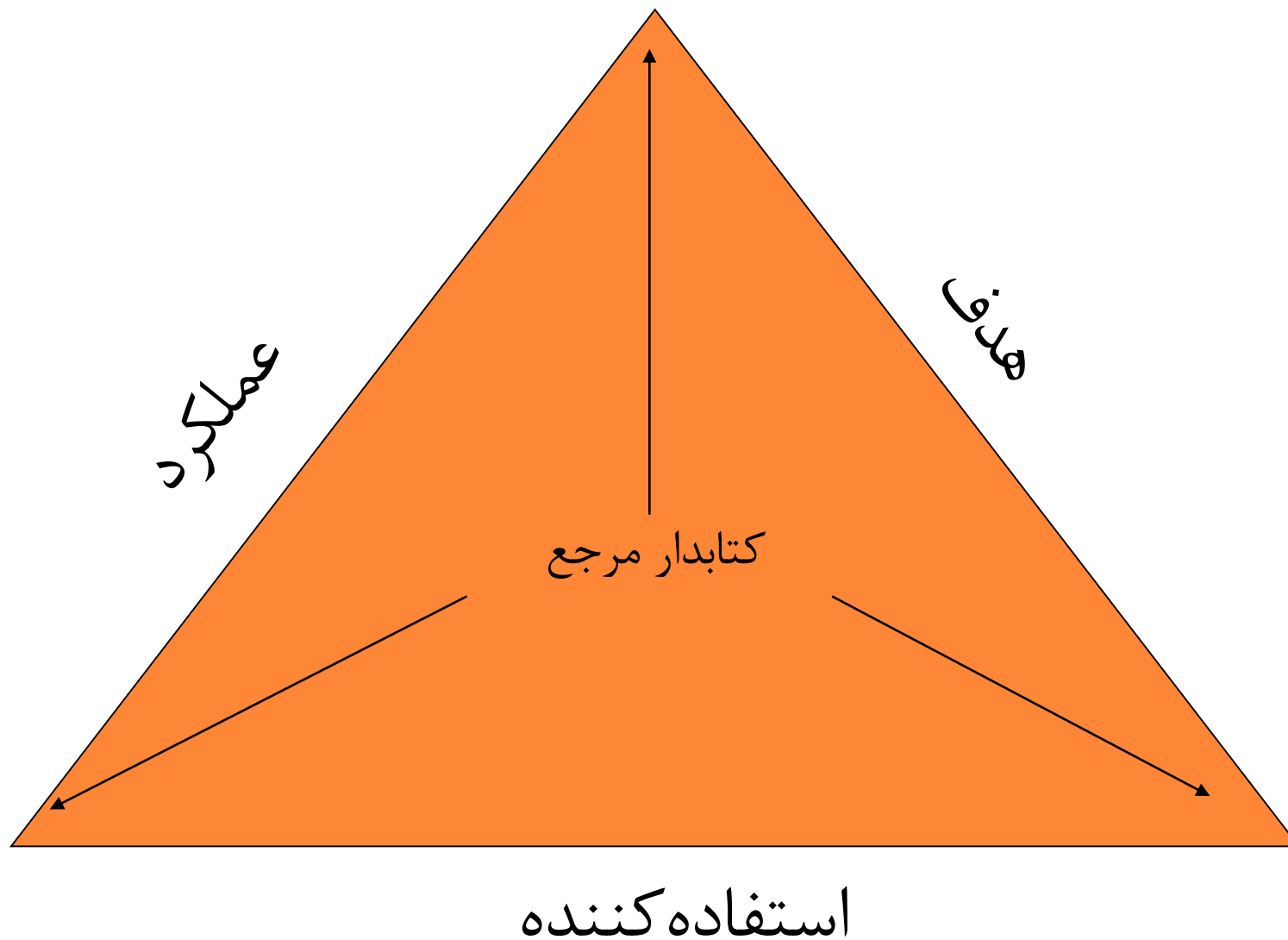
○ «خدمت مرجع، خدمت ویژه‌ای به خوانندگان است تا او را در یافتن مواردی که جوابگوی نیازهای آنی اوست، یاری کند»

تعریف خدمات مرجع

○ کمیت و کیفیت خدمات مرجع به عوامل زیر بستگی دارد:

- ۱. شرایط جامعه
- ۲. ستهای جامعه
- ۳. انواع مراجعه کنندگان
- ۴. نوع و اندازه کتابخانه
- ۵. منابع کتابخانه
- ۶. فلسفه کتابدار، با در نظر گرفتن سازمان و مدیریت کتابخانه

عوامل دخیل در خدمات مرجع (از نظر کتس)



نظریه های خدمات مرجع

- ۱. نظریه جیمز وایر
- ۲. نظریه پی یرس باتلر
- ۳. نظریه ساموئل روتشتاین

نظریه های خدمات مرجع

- **جیمز وایر** ، نخستین کسی است که می کوشد تا نظریه خدمات مرجع را بیان کند.
- کتاب وایر با عنوان کار مرجع در سال ۱۹۳۰ منتشر شد.
- او در این کتاب، سه نوع نظریه را برای خدمات مرجع معرفی می نماید و آنها را به ترتیب نظریه محافظه کارانه، نظریه میانه رو و نظریه لیبرالی، آزادانه یا آرمانی نامگذاری می کند.

نظریه‌ی وایر در باب خدمات مرجع

❖ رویکرد محافظه کارانه

❖ رویکرد میانه روانه

❖ رویکرد لیبرالی

وایر سه نوع روش و سه رویکرد متفاوت که در رویارویی با مراجعه کننده باید برخورد شود را بیان می کند.

نظریه‌ی وایر در باب خدمات مرجع

رویکرد محافظه‌کارانه

○ کمک فردی احتمالی به مراجعان نباید بیش از اندازه و حد کفایت باشد.

○ کمک‌کننده باید به آموزش مراجعه‌کننده و راهنمایی او بسنده کند.

○ کتابدار باید وقتی به مراجعه‌کننده‌ای کمک کند که درخواست کمک کرده باشد.

کار کتابدار مرجع به ارائه‌ی خدمات برای پاسخگویی به سؤالات مرجع معمولی که نیاز به استفاده از منابع مرجع فوری دارند محدود می‌شود.

نظریه‌ی وایر در باب خدمات مرجع

رویکرد لیبرالی

- کتابدار مرجع مؤظف است حداکثر کمک و یاری را به مراجعه‌کننده بنماید.
 - او باید به استقبال مراجعه‌کننده برود و به کمک او بشتابد و به هر قیمتی که شده اطلاعات مورد نیاز او را گردآوری کند.
 - مهم نیست چقدر وقت لازم است و چه نوع منابعی باید بررسی شوند.
- کتابدار مرجع حتی اگر لازم باشد باید از طریق امانت بین کتابخانه‌ها، منابع و اطلاعات مورد نیاز را فراهم کند.

نظریه‌ی وایر در باب خدمات مرجع

رویکرد میانه‌روانه

حد واسط دو رویکرد قبلی است و بیشتر کتابداران این رویکرد را ترجیح می‌دهند؛

زیرا:

با اتخاذ رویکرد میانه‌روانه به تعداد بیش‌تری از مراجعان، خدمات داده می‌شود.

نظریه‌ی روتشتاین در باب خدمات مرجع

❖ نظریه‌ی حداقل

❖ نظریه‌ی حداکثر

❖ نظریه‌ی حد متوسط

❖ روتشتاین سه نوع روش برخورد که به میزان تسلط و آشنایی کتابدار مرجع مربوط می شود را بیان می کند.

نظریه‌ی روتشتاین در باب خدمات مرجع

نظریه‌ی حداقل

کتابدار مرجع در صورتی که توانایی کافی برای ارائه‌ی خدمات نداشته باشد، از اعتماد به نفس چندانی بهره‌مند نخواهد بود و دچار ترس می‌گردد از این‌رو می‌کوشد تا حد ممکن از دسترس مراجعه‌کننده دور باشد و حداقل کمک را به او بنماید.

پس:

نظریه‌ی حداقل بر اساس ترس ساخته شده است. در صورتی که کتابدار مرجعی به کارش مسلط باشد اما به دلیل تعداد زیاد مراجعان نتواند کمک زیادی به آنها بنماید، مشمول این نظریه نخواهد بود.

نظریه‌ی روتشتاین در باب خدمات مرجع

نظریه‌ی حداکثر

کتابدار مرجع در صورتی که کارش را خیلی خوب بداند، به خودش اعتماد داشته باشد و از توانایی خود نیز آگاه باشد، اگر به مراجعه‌کننده‌ای برخورد کند که سردرگم در کتابخانه به دور خود می‌چرخد، بی‌وقفه و درنگ خود را به او می‌رساند و برای کمک به او اعلام آمادگی می‌کند. **پس:**

نظریه‌ی حداکثر بر اساس اعتماد به نفس ساخته شده است. ممکن است که کتابدار مرجعی به کارش مسلط باشد اما به دلیل تعداد زیاد مراجعان، عملاً نتواند حداکثر خدمات را به آنها ارائه کند.

نظریه‌ی روتشتاین در باب خدمات مرجع

نظریه‌ی حد متوسط

راه میانه، و حد بینابین دو نظریه‌ی قبلی است، هرچند که تعیین حد و حدود آن به راحتی عملی نیست.

کتابدار مرجع در هر مورد خاص، حد بخصوصی از خدمات را به مراجعه‌کننده ارائه می‌دهد. از این رو ممکن است به مراجعه‌کننده‌ای حد اکثریاری و کمک لازم را بکند و در همان زمان نتواند به مراجعه‌کننده‌ی دیگری کمک چندانی ارائه دهد.

پس:

نظریه‌ی حد متوسط بر اساس مصلحت قرار دارد.

نظریه‌ی پی یرس باتلر در باب خدمات مرجع

- ❖ رویکرد ابتدایی
- ❖ رویکرد متوسط
- ❖ رویکرد پیشرفته

❖ باتلر به نحوه پاسخ گویی کتابدار به سوال مخاطب توجه دارد

نظریه‌ی پی یرس باتلر در باب خدمات مرجع

رویکرد ابتدایی (پاسخ به پرسشهای واقعی)

این پرسش ها را می توان ابتدایی یا ساده خواند، زیرا واقعیتی عینی و مشخص مورد نظر است.

برای نمونه مجموع تلفات لشگریان ناپلئون در عقب نشینی از مسکو چند تن بوده است؟ در این سطح، پرسش یا پاسخی دارد یا ندارد.

نظریه‌ی پی یرس باتلر در باب خدمات مرجع

رویکرد متوسط

به روابط مربوط می شود و به ارزشهای انسانی میان افراد، اشیا و رویدادها وابسته است.

به عنوان مثال آیا شکست لشکر کشی ناپلئون به روسیه به سبب بخت بد او یا کاستیهای موجود رخ داد؟ در این سطح نمی توان پاسخ قطعی داد و کار به تعبیر و تفسیر می کشد.

نظریه‌ی پی یرس باتلر در باب خدمات مرجع

رویکرد پیشرفته

پرسشهایی که کتابدار باید پاسخ آنها را شفاهی یا کتبی در اختیار مراجعه کننده قرار دهد.

مثلا پرسشگر می خواهد اطلاعات کافی و جامعی درباره لشکرکشی ناپلئون به روسیه به دست آورد.

در این سطح محدودیتی در کار او نمی باشد و ناگزیر است که برای پرسشهای ابتدایی و میانی نیز پاسخهایی را فراهم آورد.

سطوح خدمات مرجع

- خدمات مرجع تقریری
- خدمات مرجع ارشادی
- خدمات مرجع تحقیقی

خدمات مرجع تقریری

- در این نوع خدمت، طرز استفاده از منابع و مراجع به استفاده کنندگان از کتابخانه آموزش داده می شود.
- در این شیوه کتابدار مرجع چون معلمی، طرز کار فرهنگها، دستورنامه ها و دستنامه ها و سایر منابع اطلاعاتی چاپی و طرز کار کردن با منابع الکترونیکی عمومی را به استفاده کننده یاد می دهد.
- مثلاً، آموخته می شود که فهرست برگه دان کتابخانه یا کتابها در قفسه های کتابخانه چگونه نظم یافته است.
- این نوع خدمات بیشتر در کتابخانه های عمومی و دانشگاهی مورد استفاده می باشد

خدمات مرجع ارشادی

- خدمات مرجع ارشادی در حد هدایت مراجعان به مواد مورد نیاز، نه خود اطلاعات محدود می شود.
- در این شیوه کتابدار مرجع، جویای اطلاعات را در دستیابی به کتاب، مقاله، یا گزارشی هدایت می کند که تصور می کند اطلاعات مورد نظر مراجعان در آن وجود دارد.
- در این مورد کتابدار باید از محتوای منابع آگاه باشد و این توانایی را داشته باشد که بین پرسش مراجع و محتوای منابع خاصی ارتباط برقرار کند و به این مهارت دست یافته باشد که راهنمایی انجام شده به نتیجه ای مطلوب می رسد.
- بیشتر در کتابخانه های عمومی و دانشگاهی مورد استفاده می باشد

خدمات مرجع تحقیقی

- در خدمات مرجع تحقیقی انتقال اطلاعات از منابع به مراجع بر عهده کتابدار است
- بر خلاف دو مورد اول، مسئولیت اعتبار و درستی یا نادرستی آنچه منتقل می شود بر عهده کتابدار است.
- در این مورد کتابدار همانند همکار پژوهشگر عمل می کند و در عمل بخشی از فرآیند پژوهش که پژوهش کتابخانه ای برای فراهم آمدن زیربنای اصلی پژوهش است بر عهده کتابدار گذارده شده است.
- بیشتر در کتابخانه های تخصصی، مثلاً کتابخانه مجلس شورای اسلامی و کتابخانه کنگره آمریکا و کتابخانه های مراکز صنعتی و علمی مورد استفاده است.

تقسیم بندی دوم از سطوح خدمات مرجع

○ خدمات مرجع پایه

○ خدمات رایج

○ خدمات گاه به گاه

خدمات مرجع پایه

○ منظور خدمات مرجعی است که هر کتابخانه ای می کوشد تا به مراجعه کنندگان خود ارائه دهد و این حداقل خدماتی است که در بخش مرجع ارائه می شود.

○ خدمات پایه عبارتند از:

- تهیه و تدارک اطلاعات عمومی
- تهیه و تدارک اطلاعات تخصصی
- کمک و یاری در یافتن اسناد و مدارک
- کمک در استفاده از برگه دان کتابخانه
- کمک در استفاده از منابع مرجع

خدمات رایج

این خدمات عبارتند از:

- امانت بین کتابخانه ها
- حفظ و نگهداری منابع
- آموزش مراجعه کنندگان
- گردش در کتابخانه و معرفی اجزا و ارکان کتابخانه
- برگزاری نمایشگاه در کتابخانه
- کمک به غیر اعضا
- تهیه نشریات کتابخانه
- راهنمای خوانندگان
- خدمات نمایه سازی و چکیده نویسی
- تهیه کتابشناسی
- نگهداری بریده جراید
- نگهداری بایگانیهای اختصاصی از جمله مجموعه های جزوات، گزارشها و امثال آنها
- ارزیابی منابع مرجع

خدمات گاه به گاه

عبارتند از:

- نمایش نشریات جاری
- تهیه فتوکپی
- ارائه خدمات ترجمه

تقسیم بندی سوم برای خدمات مرجع

○ پاره ای از متخصصان نیز، به پیروی از انجمن کتابداری آمریکا، خدمات مرجع را به دو گروه بزرگ تقسیم می کنند:

○ خدمات مرجع مستقیم.

- در این گروه از خدمات کتابدار به طور مستقیم با مراجعه کننده تماس دارد و رو در رو به حرفهای او گوش می دهد و پاسخ را در اختیار او قرار می دهد.

○ خدمات مرجع غیر مستقیم.

که عبارتند از:

- گزینش مواد. شامل شناخت انواع گوناگون مواد لازم برای خدمات مرجع است.
- دستیابی به مواد. مانند تهیه کتابشناسی های تخصصی و تهیه فهرستگانی جامع از موجودی کتابخانه های منطقه برای امانت بین کتابخانه ها
- ارزیابی مرجع. کیفیت کار بخش مرجع چگونه است؟ چه کارهای باید انجام گیرد تا سطح این کیفیت افزایش یابد؟

سطوح خدمات مرجع در منابع الکترونیکی:

- این طبقه بندی نمی تواند به سهولت به خدمات کتابداران مرجع در پیوند با منابع الکترونیکی تعمیم داده شود.
- در عین حال، در حالی که در اینگونه خدمات اصل سوق دهی استفاده کننده به خودگردانی حاکم است، اما به دلیل تعدد، تنوع و گستره روزافزون منابع اینترنتی و به دلیل امکان ارتباط از هر جایی و در هر زمانی با کتابخانه، ممکن است هر سه نوع خدمات در هم ادغام شود.
- مثلاً هنگامی که از طریق «خدمات از کتابدار پیرس» اطلاع یا منبعی برای مراجع ردیابی می شود، به تماس گیرنده شیوه رسیدن به اطلاع یا منبع نیز نشان داده می شود، به امید اینکه در موارد مشابه خود تماس گیرنده با استفاده از شیوه قبلی، خود به آنچه که نیاز دارد دست یابد.

فصل پنجم: فرآیند تحقیق مراجع الکترونیک

تعریف خدمات مرجع الکترونیکی

- خدمات مرجعی که با استفاده از امکانات و ابزار الکترونیکی و شبکه های رایانه ای به مراجعان ارائه می شود
- از سال ۱۹۸۰ این شیوه به وجود آمد
- ارتباطات رایانه ای، علاوه بر اینکه خدمات کتابخانه ای را جهانشمول می کند، سطح انتظارهای مراجعان را از نظر سرعت و پسند بیشتر اطلاعات، افزایش می دهد.
- این انتظارها برآورده نمی شود، مگر اینکه بتوان از امکانات محدود درون کتابخانه ای فراتر رفت و از سیستمهای پیشرفته رایانه ای در خدمات مرجع الکترونیکی بهره گرفت.
- طراحی و استفاده از صفحات وب، بستر جدیدی است که با به کارگیری امکانات نرم افزاری نوین در آن، می توان خدمات مرجع الکترونیکی را به نحو بهتری ارائه داد.

تعریف

○ خدمات مرجع الکترونیکی :

- «تهیه و تدارک کمک فوری کتابداران به کاربران، از طریق روشهای نرم افزاری تعاملی تحت وب (مانند چت، پست الکترونیکی، فرمهای وبی و ...) که بر اساس تقاضا صورت می گیرد»
- خدمات مرجع الکترونیک، از اینترنت به منظور ایجاد ارتباط بین مردم و افرادی که توانایی پاسخ به پرسشها را دارند و نیز برای حمایت از توسعه مهارتها استفاده می کند (Gongadharesha، ۲۰۰۶، ص ۲۷۲).
- انجمن کتابداران آمریکا، خدمات مرجع الکترونیکی را خدماتی می داند که به صورت الکترونیکی انجام می شود و اغلب، همزمان است
- خدماتی است که در آن، کاربران از طریق فناوریهای اینترنتی مانند پست الکترونیکی، فرم وبی، چت و ... بدون حضور در فضای فیزیکی کتابخانه با کتابداران در تماس هستند و می توانند سؤالهائیشان را مطرح کنند.

- خدمات مرجع الکترونیکی، اساساً بر چهار عنصر زیر تأکید دارد:
- کاربر
- محیط رابط (فرم وبی، پست الکترونیکی، چت، ویدئو کنفرانس و...)
- منابع الکترونیکی (منابع وبی، الکترونیکی، منابع دیجیتالی شده و...)
- متخصصان اطلاع رسانی (Berube, ۲۰۰۳).

اهداف خدمات مرجع

- ارائه آموزشهای فردی
- تهیه و نگهداری مجموعه ای مناسب از منابع مرجع به صورت چاپی و الکترونیکی
- کمک به کاربران در بازیابی بهترین منابع اطلاعاتی
- کمک به بازاریابی منابع و مراجع
- یاری رسانی به هنگام جستجوهای پیوسته
- کمک و یاری در فعالیتهای حرفه‌ای برای توسعه و رشد حرفه
- کمک در فرایندهای ارجاعی، ارسال پرسش کاربر به سایتهای معتبر یا هدایت کاربر به این وبسایتها از طریق پیوندهای زنده
- آموزش کاربران در مورد منابع و فنون جستجو و کمک به آنها برای کسب سواد اطلاعاتی (Maharana&Panda، ۲۰۰۵).

مزایای استفاده از مراجع دیجیتال

- ۱- قابلیت استفاده کلیه کتب مرجع کتابخانه های مرکزی در تمام کتابخانه های دیگر جهت استفاده توسط کلیه پژوهش گران بدون حضور در کتابخانه مرکزی .
- ۲- عدم نیاز به توسعه زیر بنای کتابخانه های عمومی جهت نگهداری نسخه های فیزیکی کتب مرجع
- ۳- قابلیت اضافه نمودن e Book های موجود به مجموعه مرجع کتابخانه ها
- ۴- مکان داشتن کل کتب در فضای کوچک مانند اتاق های مطالعه
- ۵- استفاده بسیار آسان و همزمان از کلیه کتب دیجیتالی توسط اعضا
- ۶- هزینه بسیار پایین در مقایسه با هزینه توسعه زیر بنا ، خرید کتب و نگهداری و سرویس دهی آنهاو...