

مرجع چیست؟ و خدمات مرجع در عصر دیجیتال

مرجع، منابع مرجع، مرجع اطلاعاتی information resource

هر سازمان، شخص یا هر نوع وسیله ای که با استفاده از منابع موجود یا متخصصان موضوعی آمادگی و توانایی ارائه و توانایی ارائه آمادگی و توانایی ارائه پاسخهای موثق به پرسشهای تخصصی، علمی و فنی مراجعان را داشته باشد.

مرجع یابی referenceretrieval system:

پیدا کردن کلیه منابع ارجاعی مربوط به یک مدرک به منظور پاسخگویی به یک سوال تحقیقاتی، برگه دانه و نمایه ها در این نظام مورد استفاده قرار میگیرند و مرجع یابی یکی از جنبه های بازیابی اطلاعات است.

خدمات مرجع در عصر دیجیتال:

کتابداران به چه میزان از منابع چاپی و پیوسته (online) استفاده می کنند؟
آمار نشان داد که منابع چاپی ۹/۳۸ در صد و منابع پیوسته ۵۴/۵۸ در صد از کل منابع مورد استفاده را تشکیل داده و تنها ۱۷۳ عنوان از ۹۵۸۷ عنوان منبع چاپی، مورد استفاده قرار گرفتند.
کارول تنوپر (Carol Tenopir) و لیزا انیس (Lisa Ennis) در مقاله شان با عنوان "خدمات مرجع در هزاره جدید: خدمات مرجع دانشگاهی از ۱۹۹۱ تا ۲۰۰۱" دریافتند که اغلب کتابخانه های تحقیقاتی به سرعت در حال تغییر منابع مرجع خود از شکل چاپی به شکل الکترونیکی هستند ولی در اکثر آنها به منابع چاپی یا پیوسته خاصی اشاره نشده است. در مطالعه ای با عنوان "مقایسه دامنه و میزان استفاده از منابع مرجع قدیمی نسبت به میزان استفاده از اینترنت در کتابخانه های عمومی اسکاتلند" نویسندگان منابع چاپی را با منابع اینترنتی مورد مقایسه قرار دادند ولی منابع اینترنتی مورد نظر نویسندگان سایتهای رایگان بوده و به بانکهای اطلاعاتی قابل اشتراک پرداخته نشده است. و همین روش در پایان نامه سوزان لاین (Susan Lynn) با عنوان "مطالعه تطبیقی منابع مرجع آماده چاپی و اینترنتی" به کار گرفته شده است. این دو تحقیق در سال ۱۹۹۹ منتشر شدند زمانی که هنوز اشتراک و استفاده از بانکهای اطلاعاتی پیوسته قابل اشتراک مثل کتابخانه های امروزی رایج نشده بود.

نتایجی برای ارزیابی مجموعه و خدمات:

چندین کاربرد عملی ممکن است از این پژوهش منتج شود. اول اینکه تاکید بر آموزش کتابداران دارد. با توجه به آمار بالای استفاده از منابع الکترونیکی، کتابداران مرجع باید در مورد نحوه انتخاب و استفاده از منابع الکترونیکی آموزش ببینند. و برعکس، استفاده زیاد کتابداران مرجع از منابع الکترونیکی ایجاب می کند که کتابداران مرجع در زمینه استفاده از منابع مرجع مجددا آموزش ببینند. چرا منابع الکترونیکی تا این حد در پاسخگویی به سئوالات کاربران مورد استفاده قرار گرفته

اند؟ آیا صرفاً شیوه راحتی برای پاسخگویی به سؤال کاربران بوده اند؟ آیا کتابداران با منابع چاپی مرجع مرتبط با سؤالات به حد کافی آشنا نبودند؟ آیا منابع پیوسته بهترین گزینه در پاسخ دادن به یک سری از سؤالات بوده اند؟ آیا سؤالاتی وجود داشتند که بهترین جواب را منابع چاپی برای آنها داشته باشند؟ یکی دیگر از نکات آموزنده این پژوهش، درصد بالای سؤالاتی بود که توسط یک منبع پاسخ داده شده بودند (۷۵٪). شاید لازم باشد به همه کتابداران مرجع، استفاده از بیش از یک منبع جهت پاسخگویی به سؤالات یاد آوری گردد. با در نظر گرفتن موارد بالا کتابداران بایستی کلیه سؤالات پاسخ داده شده و نیز کلیه منابع مورد استفاده را مطالعه نموده و بهترین منابع را از بین منابع چاپی و الکترونیکی از نظر میزان کاربردشان تعیین نمایند. در غیر اینصورت یک سری آموزش‌های داخلی سازمانی برای کتابداران مرجع توصیه می‌گردد. مفهومی مرتبط با سطوح کارمندان از فراوانی سؤالات مطرح شده بدست می‌آید (این شماره راهنما در کجا قرار دارد؟ آیا شما فرهنگ اسپانیایی به انگلیسی دارید؟ این چاپگر کاغذها را رد می‌کند). این آمار و ارقام مسئله واضحی را مطرح می‌نماید: آیا می‌توان از یک کمک کتابدار یا دانشجو برای جواب دادن به سؤالات تکراری و روزمره، استفاده نمود و در صورت لزوم از کتابدار مرجع کمک گرفت. سومین کاربرد یافته‌های پژوهش برای مجموعه‌سازی می‌باشد. از آنجا که این پژوهش با منابعی مواجه بود که کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات از آنها استفاده می‌نمودند (بدون در نظر گرفتن اینکه کاربران ممکن است خواستار استفاده از چه منابعی باشند) لذا آمار میزان کل استفاده از منابع چاپی در این پژوهش بدست نمی‌آید. ولی آنچه که واضح است این که بایستی نسبت به جابجایی بخشی از بودجه مرجع کتابخانه از سمت منابع چاپی به سوی منابع الکترونیکی توجه جدی معطوف گردد. استفاده از منابع الکترونیکی، در کنار استفاده از بانکهای اطلاعاتی متعدد کتابخانه، در این پژوهش آمار بسیار بالایی را نشان می‌دهد. میزان بالای استفاده کاربران و کتابداران از منابع الکترونیکی به وضوح مشاهده می‌گردد. بخشی دیگر از یافته‌های این پژوهش مربوط به صفحات وب کتابخانه می‌باشد. احتمالاً می‌توان با تجزیه و تحلیل سؤالات مطرح شده، به روشها و راه‌حلهایی برای طراحی مجدد و یا بهبود صفحات وب به منظور پاسخگویی به تعداد زیادی از سؤالات مراجعان دست یافت. نتیجه چنین تجزیه و تحلیلی می‌تواند تیم وب کتابخانه را در کارآمدتر نمودن صفحات وب کتابخانه یاری دهد.

گردآورندگان: میرزایی - مهدی نیا