

રૂપરેખા

- 13.0 ઉદ્દેશો
- 13.1 પ્રસ્તાવના
- 13.2 આભાસી સંદર્ભ સેવા એટલે શું ?
- 13.3 આભાસી સંદર્ભ સેવાનો ઇતિહાસ
- 13.4 આભાસી સંદર્ભ સૂચિ અને સેવાનું માળખું
 - 13.4.1 વેબ ફોર્મ્સ
 - 13.4.2 વ્યાવસાયિક એપ્લિકેશનનો ઉપયોગ કરીને ચેટ
 - 13.4.3 ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ એડિટનો ઉપયોગ કરીને ચેટ
 - 13.4.4 સોફ્ટવેર સુવિધાઓ
- 13.5 અન્ય દેશોમાં અપાતી આભાસી સંદર્ભ સેવા
- 13.6 અમેરિકન લાયબ્રેરી એસોસિયેશન (એ.એલ.એ.) ડિજીટલ સંદર્ભ માર્ગદર્શિકા
- 13.7 સારાંશ
- 13.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો
- 13.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 13.10 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

13.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

આ એકમમાં તમે સૌ આભાસી સંદર્ભ સૂચિ કોને કહેવાય ? તેની જાણકારી પ્રાપ્ત થશો. અને સંદર્ભ સૂચિ દ્વારા અપાતી સેવાનું માળખું આ તમામ બાબતોથી પરિચિત થશો. આ ઉપરાંત આભાસી સંદર્ભ સૂચિ દ્વારા કેવી રીતે સેવા પ્રદાન કરી શકાય તે બાબતની તમામ જાણકારી પ્રાપ્ત કરશો.

13.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

આભાસી સંદર્ભ સૂચિ અને સેવા નામ સાંભળતા જ એવું થશે કે આ વળી શું ? પરંતુ આપણી ગુજરાતી ભાષા જ કંઈક આવી છે. આભાસી એટલે તેનો અંગ્રેજી શબ્દ થાય VIRTUAL અથવા તો DIGITAL હવે સમજી ગયા ? કઈ સેવાની વાત થઈ રહી છે. Digital Reference Catalogue Service વિશેની માહિતી મેળવીએ.

Digital Reference Service એ સંદર્ભ સેવાનો જ એક ભાગ છે. પરંતુ તેમાં માનવીય શ્રમનો ઓછો ઉપયોગ કરી મશીન દ્વારા સેવા આપવામાં આવે છે. જેમાં કમ્પ્યુટરને મધ્યસ્થી રાખીને સંદર્ભોનું આદાન પ્રદાન કરવામાં આવે છે. જેમાં વ્યક્તિ – વ્યક્તિ વચ્ચે પરસ્પર પ્રત્યાયન નથી થતું, પરંતુ ગ્રંથાલયના કર્મચારીઓ દ્વારા કમ્પ્યુટરને મધ્યસ્થી બનાવી આભાસી સંદર્ભ સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા એ ગ્રંથાલયમાં અપાતી ગ્રંથાલય સંદર્ભ સેવાની વિસ્તરણ સેવા છે. સંદર્ભ સેવા માહિતી ઈચ્છુક વ્યક્તિને સંદર્ભસ્ત્રોતો શબ્દકોશ, વિશ્વકોશ વગેરેનો ઉપયોગ

દ્વારા સંદર્ભસેવા અપાય છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા એટલે કમ્પ્યુટરના મધ્યસ્થી વડે દૂરથી સંદર્ભ માહિતી પહોંચાડવી.

13.2 આભાસી સંદર્ભ સેવા એટલે શું ?

(What is Virtual Reference Service ?)

આ આભાસી સેવા ગ્રંથાલયમાં ઓનલાઈન જોવા મળે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવામાં માહિતીના (આપ-લે) લેવડ દેવડ કમ્પ્યુટરના માધ્યમથી થાય છે. વર્ચ્યુઅલ રેફરન્સ સેવા એ મોટેભાગે પરંપરાગત ગ્રંથાલયોની સંદર્ભ સેવા જેવી જ હોય છે. સંદર્ભ સેવા એટલે ગ્રંથાલયના ઉપયોગકર્તાને માહિતીની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં સહાય પૂરી પાડવાનું કાર્ય એટલે સંદર્ભ સેવા. પરંતુ જે ડિજિટલ એટલે કે કમ્પ્યુટરના માધ્યમથી આપવામાં આવે એ આભાસી સંદર્ભ સેવા કહેવાય. સંદર્ભ કાર્યનું આ સ્વરૂપ ભૌતિક સંદર્ભ ડેસ્કથી “વર્ચ્યુઅલ” (આભાસી) સંદર્ભ ડેસ્ક સુધી સંદર્ભ સેવાઓને વિસ્તૃત કરે છે.

આભાસી સંદર્ભ માટે ઘણી પરિભાષા છે. જેમ કે દૂરસ્થ રીતે માહિતી પહોંચાડવી, કમ્પ્યુટર દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવી, ચેટ સંદર્ભનો વારંવાર આભાસી સંદર્ભ સેવા સાથે વિનિમય રૂપે ઉપયોગ થાય છે. આભાસી સંદર્ભ સેવામાં આઈ.એમ. (ઈન્સન્ટ મેસેજિંગ) વીડિયો કોન્ફરન્સ ટેકસ્ટિંગ અને ઈ-મેઈલ શામેલ છે. કમ્પ્યુટરનાં માધ્યમ દ્વારા ઉપયોગકર્તાઓને માહિતી પ્રદાતાઓ સમયાંતરે માહિતી પહોંચાડતા હોય છે.

13.3 આભાસી સંદર્ભ સેવાનો પ્રારંભ

(Origin of Virtual Reference Services)

આભાસી સંદર્ભ સેવા 1980 ના મધ્યથી શરૂ કરવામાં આવી હતી એ સમયે મુખ્યત્વે શૈક્ષણિક ક્ષેત્રે અને મેડિકલ ક્ષેત્રે ઈ-મેઈલ દ્વારા સંદર્ભો પહોંચાડવામાં આવતા શરૂઆતમાં મુખ્ય બે કારણોથી આભાસી સંદર્ભ સેવા શરૂ થઈ (1) સંદર્ભ સેવા પ્રદાન કરતાં ટેબલ્સ પર ઉદ્ભવતા પ્રશ્નો પહોંચાડવામાં કલાકો વીતી જતાં અને (2) કેમ્પસ નેટવર્કની વિશાળતાને શોધી અને વિસ્તૃત કરવા માટે આ સેવા અસ્તિત્વમાં આવી.

ગ્રાફિકલ વર્લ્ડ વાઈડ વેબના આગમનની સાથે ગ્રંથાલયોએ પ્રશ્નોનાં સબમિશન માટે ઝડપથી વેબફોર્મને સ્વીકાર્યું. ત્યારથી વેબફોર્મ દ્વારા અપાતી સેવાઓમાં જેટલા પ્રશ્નો ફાઈલ થયાં છે એ ઈ-મેઈલ દ્વારા થતાં પ્રશ્નોની ફાઈલ કરતાં વધારે છે. 1990 ના દાયકામાં ડિજિટલ સંદર્ભ સેવા આપવાનું શરૂ થયું. પરંતુ એ સમયે આ સેવા ગ્રંથાલય સાથે સંકળાયેલ ન હોતી. આ આભાસી સંદર્ભ સેવાઓ ઘણીવાર “AsKA” સેવાઓ તરીકે ઓળખાય છે. આ સેવાના ઉદાહરણ જોઈએ તો “ઈન્ટરનેટ પબ્લિક લાયબ્રેરી” ચેટ સોફ્ટવેરના વ્યાપક ઉપયોગ પહેલાં, સંદર્ભ પ્રશ્નોના જવાબો હંમેશાં ફોન, ફેક્સ ઈમેઈલ અને ઓડિયો કોન્ફરન્સિંગ દ્વારા આપવામાં આવતા હતા. ઈ-મેઈલ એ લાઈબ્રેરીઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ સેવાનો સૌથી પ્રાચીન પ્રકાર છે. અમેરિકા અને યુ.કે.માં પુસ્તકાલય સેવાઓ હવે ચેટ સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરીને વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે દૃશ્યતા પ્રાપ્ત કરે છે. માહિતી ટેકનોલોજીનો ઝડપી વૈશ્વિક ફેલાવો ઘણીવાર પુસ્તકાલયોને તેમની સેવાઓ ચાલુ રાખવાની બાબતમાં જોખમ પણ છે. જો કે શ્રેષ્ઠ સંભવિત સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે પુસ્તકાલયો હંમેશા તેમના ઉપયોગકર્તા, વસ્તુ વિષયક વિષયોને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. ગ્રંથાલયો વર્તમાન સાઈબર સંસ્કૃતિની નોંધ લેવાનું ચાલુ રાખે છે અને સતત તેમની સર્વિસ રિપોર્ટ્સમાં વિવિધ પ્રકારની ઈન્ટરેક્ટિવ ટેકનોલોજીનો સમાવેશ કરે છે. વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભનો ઉપયોગ એમ્બેડેડ વેબ 2.0 (ઓનલાઈન સોશીયલ મીડિયા જેમ કે ફેસબુક, યૂ-ટ્યૂબ, બ્લોગ્સ ફ્લીકર વગેરે)ની સાથે લાઈબ્રેરીની સેવા ઓનલાઈન થઈ શકે છે.

માહિતે ટેકનોલોજીનો ઝડપી અને વૈશ્વિક ફેલાવો ઘણી વખત તેમની ગ્રંથાલય અને તેના દ્વારા અપાતી સેવાઓ પર માઠી અસર કરે છે. જો કે શ્રેષ્ઠ સેવાઓ પ્રદાન કરવા પુસ્તકાલયો હંમેશાં તેના ઉપયોગકર્તાના વિષયવસ્તુ સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. માટે ગ્રંથાલય વર્તમાન સમયમાં સાઈબર વિષયક નોંધ રાખે છે અને સતત તેમની સેવામાં વિવિધ ટેકનોલોજીનો સમાવેશ કરે છે. ઘણી વખત આ સેવા સાથે ઉપયોગકર્તા એટલા બધા જોડાઈ જાય છે જેને “ગૂગલ જનરેશન” તરીકે ઓળખાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : i. નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

ii. એકમના અંતે આપેલ ઉત્તર સાથે તમારો ઉત્તર ચકાસો.

(1) આભાસી સંદર્ભ સેવા એટલે શું ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) આભાસી સંદર્ભ સેવાનો ઈતિહાસ વર્ણવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13.4 આભાસી સંદર્ભસૂચિ અને સેવાનું માળખું (Structure of Virtual Bibliography and Services)

13.4.1 વેબ ફોર્મ્સ :

ઉપયોગકર્તાને તેમના પ્રશ્ન પૂછવામાં વધુ સરળતા રહે માટે આભાસી સંદર્ભ સેવા માટે વેબ ફોર્મ્સ બનાવાયા છે. આ દસ્તાવેજથી માહિતી આપનાર સહાયક વ્યક્તિને ઉપયોગકર્તાની વિષય અનુરૂપ માંગને બરાબર સમજી શકે એ સમયે ઉપયોગકર્તા પાસેથી કેટલી માહિતી પ્રાપ્ત કરવી એ પણ એક મુખ્ય કાર્ય છે.

- પ્રશ્નના જવાબ મોકલવા માટે વળતર ઈ—મેઈલ આઈ.ડી.
- પ્રશ્ન હોય તે જણાવો.
- પ્રશ્નોનો પ્રકાર.
- ઉપયોગકર્તાનો સલાહનો સ્ત્રોત.
- ઉપયોગકર્તા કેવી રીતે માહિતીનો ઉપયોગ કરવાની યોજના બનાવી રહ્યાં છે.

- ઉપયોગકર્તાની માહિતી ઉપયોગી યોજના.
- માહિતીની જરૂરિયાતનો સમય કે તારીખ.
- માહિતીસ્ત્રોતનો પ્રકાર (પ્રિન્ટ અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક)

ગ્રંથાલય દ્વારા આભાસી સંદર્ભ સેવા ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ (IM) દ્વારા આપવામાં આવે છે. કારણ કે આ IM ઓછા ખર્ચે થતી સેવા છે. જો કે મોટા ભાગે આઈ એમ સેવાઓ મફત હોય છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા માટે આઈ એમ નો ઉપયોગ કરવાથી કોઈ પણ ઉપયોગકર્તા ઈન્ટરનેટના માધ્યમથી કોઈ પણ સ્થાનથી ગ્રંથાલયનો સંપર્ક કરી શકે છે.

13.4.2 વ્યાવસાયિક ઍપ્લિકેશનનો ઉપયોગ કરીને ચેટ :

ચેટ આધારિત સંદર્ભ પ્રદાન કરવા માટે ઘણી ઍપ્લિકેશન અસ્તિત્વમાં છે. આમાંની ઍપ્લિકેશન્સ આ પ્રમાણે છે, જેમ કે, Question Point, Omni Reference, Tutor.com, Library H3IP, Aspiringkidz.com and Vienova.com આ ઍપ્લિકેશન્સ વ્યાપારી સહાય ડેસ્ક ઍપ્લિકેશન માટે સમાનતા ધરાવે છે. આ ઍપ્લિકેશન્સને કમ્પ્યુટર દ્વારા પ્રક્રિયા કરીને ચેટ, વેબ પૃષ્ઠોની સહ-બ્રાઉઝિંગ, વેબપેજ અને પૂર્વે તૈયાર કરાયેલ સંદેશાઓનું કસ્ટમાઈઝેશન અને લખાયેલ સંદેશાઓને એક સારી રીતે રજૂ કરી તેનો આંકડાકીય રિપોર્ટ આપે છે.

13.4.3 ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ ઍડિટનો ઉપયોગ કરીને ચેટ :

ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ જેને ટૂંકમાં IM પણ કહેવાય છે. આ આઈ.એમ. સેવાઓનો ઉપયોગ કેટલાંક પુસ્તકાલયો દ્વારા ચેટ આધારિત સંદર્ભ પ્રદાન કરવાના માધ્યમો તરીકે આઈ.એમ.નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, જેનો ખર્ચ પણ ખૂબ ઓછો રહે છે. કારણ કે મોટાભાગની આઈ.એમ. સેવાઓ મફત છે. સંદર્ભ સેવાઓ માટે આઈ.એમ.નો ઉપયોગ કરવાથી પેટર્ન ઈન્ટરનેટ દ્વારા કોઈપણ પુસ્તકાલયનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ સેવા પરંપરાગત સંદર્ભ સેવા જેવી છે, કારણ કે પેટર્ન અને ગ્રંથપાલના વચ્ચે જીવંત સંપર્ક છે.

આઈ.એમ. સંદર્ભ સેવાઓમાં નીચે પ્રમાણે કાર્ય થાય.

- ગ્રંથાલયોમાં અપાતી સેવાઓ વિશેની માહિતી પહોંચાડવા તેમજ ઓનલાઈન ઉપયોગકર્તાને વધારવા એક પ્રોફાઈલ બનાવવી.
- કોમ્યુનિકેશનની અપૂર્ણતાને સ્વીકારી વધારે સમય લીધા વગર કરેક્શન (સુધારા) કરીને યોગ્ય સમયે ઉપયોગકર્તાની જરૂરિયાત સંતોષવી.
- એલ.ઓ.સી. (લાઈ આઉટ લાઉડ) જેવા સ્વીકૃત આઈ.એમ. સંક્ષેપોથી પરિચિત બની અને તેનો ઉપયોગ કરવો.

અમુક સમયે, પરસ્પર વાર્તાલાપનાં અભાવે અને અનિયમિત સંકેતોના અભાવને કારણે આઈ.એમ. પડકારજનક બને છે. તદુપરાંત, અસામાન્ય સંકેતો આપ્યા વિના માહિતી પ્રાપ્ત કરવા અને રૂબરૂ વાતચીત કરીને કે ઓનલાઈન પ્રશ્ન કરીને એક વધારાનો અવરોધ રજૂ કરે છે. આ ઉપરાંત, આઈ.એમ. દ્વારા અસરકારક સંદર્ભ સેવા પ્રદાન કરવા માટે, ઉચ્ચત્તર માહિતીની સાક્ષરતાનાં ધોરણોને પૂરી કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. આ ધોરણોમાં માહિતી અને તેના સ્ત્રોતનું મૂલ્યાંકન કરવું, નવા વિચારો અથવા નવી માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે માહિતીનું સંશ્લેષણ કરવું અને તેના ઉપયોગની આસપાસના સામાજિક, કાનૂની અને આર્થિક મુદ્દાઓને સમજવું પણ જરૂરી છે.

13.4.4 સોફ્ટવેર સુવિધા (Software Features) :

લાઈબ્રેરીની જરૂરિયાત પ્રમાણે વર્ચ્યુઅલ સર્વિસ સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામ હંમેશા અનન્ય હોય છે અને વ્યક્તિગત પુસ્તકાલયની આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ હોય છે. જો કે, દરેક પ્રોગ્રામમાં ઘણી વિશિષ્ટ સુવિધાઓ હોઈ શકે છે. Knowledge જ્ઞાનના આધારે એ માહિતીનો એક ભાગ છે જેનો

ઉપયોગકર્તાએ સ્વતંત્ર રીતે સ્વીકાર કરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે (એફ.એ.ક્યુ.) એટલે કે વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો ક્રમાનુસાર સૂચિ છે જેનો ઉપયોગ વપરાશકર્તા તેનાં અનુકૂળતાનાં સમય પર વાંચી શકે છે. ચેટલાઇન અથવા (આઈ.એમ.) એક ખૂબ જ લોકપ્રિય વેબ આધારિત સુવિધા બની ગઈ છે. આઈ.એમ. એ તે જ સમયની વાતચીત છે જે ભાષાને બદલે ટાઈપ કરેલા ટેક્સ્ટનો ઉપયોગ કરે છે. ટેક્સ્ટ મેસેજિંગનો ઉપયોગ વધવા સાથે કેટલીક લાઈબ્રેરીઓ તેમની વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ સેવાઓમાં ટેક્સ્ટ મેસેજિંગ પણ અપનાવી રહી છે. ટેક્સ્ટ મેસેજિંગ દ્વારા સંદર્ભ પ્રશ્નોના જવાબ માટે ગ્રંથપાલ મોબાઈલ ફોન, ટેક્સ્ટ-ટુ-ઈન્ટરનેટ મેસેજિંગ અથવા વેબ આધારિત સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે. સહ-બ્રાઉઝિંગ અથવા સહકારી બ્રાઉઝિંગ, વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ કાર્ય એ છે જે ઉપયોગકર્તાના વેબ બ્રાઉઝરનું એકબીજાં સાથે સહકારીતા પ્રાપ્ત કરે છે.

13.5 અન્ય દેશમાં અપાતી આભાસી સંદર્ભ સેવા

(Virtual Reference Service Offered in Other Country)

આભાસી સંદર્ભ સેવા ગ્રંથાલય ઉપરાંત ઘણી સંસ્થાઓમાં આ સેવા પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને કોઈપણ પ્રકારના પ્રશ્નો ઈ-મેઈલ દ્વારા મોકલી તેનું સમાધાન મેળવવાય છે. ભારત સહિત અન્ય ઘણાં દેશોમાં આભાસી સેવા પ્રચલિત બની છે. આ સાથે શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં પણ આભાસી સેવા અસ્તિત્વ ધરાવે છે. 1995 માં EARL (Electronic Access to Resources in Library) સંઘ સાથે જાહેર ગ્રંથાલયનાં સહયોગથી ઈન્ટરનેટનાં વ્યાપક પ્રમાણમાં ઉપયોગ થાય તેવા પગલાં લેવામાં આવ્યાં. કોઈપણ એવા સમયે જ્યારે ઉપયોગકર્તા અને ગ્રંથાલય સ્ટાફ પાસે ઈન્ટરનેટની પહોંચ દુર્લભ હતી. તેમજ 2009 માં પબ્લિક લાયબ્રેરી ઈમ્પ્રુવમેન્ટ ફંડ દ્વારા ઓનલાઈન કમ્પ્યુટર લાયબ્રેરી સેન્ટરના ક્વેશ્ચન પોઈન્ટ સોફ્ટવેર માટે ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવ્યું હતું. આ ઉપરાંત યુરોપના કેટલાંક દેશો પોતાની રાષ્ટ્રીય ભાષા અને અંગ્રેજી ભાષા બંનેમાં આભાસી સંદર્ભ સેવા પૂરી પાડે છે. યુરોપીય દેશો જેવા કે, ફિનલેન્ડ, નેધરલેન્ડ, ડેન્માર્ક અને ફ્રાન્સ બીજાં દેશો જેવાં કે, ઓસ્ટ્રેલિયા, ન્યૂઝીલેન્ડ, કેનેડા અને યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સમાં આભાસી સંદર્ભ સેવાઓ આપે છે.

13.6 અમેરિકન લાયબ્રેરી એસોસિએશન (એ.એલ.એ.)ની ડિજિટલ સંદર્ભ માર્ગદર્શિકા (Digital Reference Guide of the American Library Association)

અમેરિકન લાયબ્રેરી એસોસિએશન દ્વારા 2004માં MARS ડિજિટલ સંદર્ભ માર્ગદર્શિકા ઘડવામાં આવી છે. જે નીચે મુજબ છે.

- (1) આભાસી સંદર્ભ એ સંદર્ભ સેવા જ છે જે ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં હોય છે. કોઈ સમયે ઉપયોગકર્તા શારીરિક રીતે ઉપસ્થિત રહી શકે તેમ ન હોય તો સંદર્ભ ટેબલનો સંપર્ક કરવા કમ્પ્યુટર અથવા અન્ય ઈન્ટરનેટ ટેકનિકનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવામાં સંદેશા વ્યવહાર ચેનલમાં વીડિયો કોન્ફરન્સ, સહ બ્રાઉઝિંગ, ઈ-મેઈલ અને ઈન્ટરનેટ મેસેજિંગ.
- (2) જ્યારે online સ્ત્રોતનો ઉપયોગ આભાસી સંદર્ભની જોગવાઈ કરવામાં આવે છે. તો જવાબો શોધવામાં ઈલેક્ટ્રોનિક સ્ત્રોતનો ઉપયોગ એ આભાસી સંદર્ભ નથી.
- (3) આભાસી સંદર્ભની ખામીઓ કેટલીકવાર ટેલિફોન, નિયમિત મેઈલ, ક્રિયા-પ્રક્રિયાઓ કે વ્યક્તિગત રૂપ અનુસરવામાં આવે છે. છતાં આ સંદેશા વ્યવહારની રીતને આભાસી માનવામાં આવતી નથી.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : i. નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

ii. એકમના અંતે આપેલ ઉત્તર સાથે તમારો ઉત્તર ચકાસો.

(3) અન્ય દેશોમાં અપાતી આભાસી સંદર્ભ સેવા જણાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) આભાસી સંદર્ભ સેવાનું માળખું વર્ણવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13.7 સારાંશ (Summary)

ઉપરોક્ત એકમમાં આપ સૌએ જાણ્યું કે Digital Reference Service એ સંદર્ભ સેવાનો જ એક ભાગ છે. પરંતુ તેમાં માનવીય શ્રમનો ઓછો ઉપયોગ કરી મશીન દ્વારા સેવા આપવામાં આવે છે. જેમાં કમ્પ્યુટરને મધ્યસ્થી રાખીને સંદર્ભોનું આદાન પ્રદાન કરવામાં આવે છે. જેમાં વ્યક્તિ — વ્યક્તિ વચ્ચે પરસ્પર પ્રત્યાયન નથી થતું પરંતુ ગ્રંથાલયના કર્મચારીઓ દ્વારા કમ્પ્યુટરની મધ્યસ્થી બનાવી આભાસી સંદર્ભ સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા એ ગ્રંથાલયમાં અપાતી ગ્રંથાલય સંદર્ભ સેવાની વિસ્તરણ સેવા છે. સંદર્ભ સેવા માહિતી ઇચ્છુક વ્યક્તિને સંદર્ભસ્ત્રોતો શબ્દકોશ, વિશ્વકોશ વગેરેનો ઉપયોગ કરી સંદર્ભ સેવા પરિપૂર્ણ કરે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા એટલે કમ્પ્યુટરના મધ્યસ્થી વડે દૂરથી સંદર્ભ માહિતી પહોંચાડવી. ગ્રંથાલય દ્વારા આભાસી સંદર્ભ સેવા ઇન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ (IM) દ્વારા આપવામાં આવે છે. કારણ કે આ IM ઓછા ખર્ચે થતી સેવા છે. જો કે મોટા ભાગે આઈ એમ સેવાઓ મફત હોય છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા માટે આઈ.એમ.નો ઉપયોગ કરવાથી કોઈ પણ ઉપયોગકર્તા ઇન્ટરનેટના માધ્યમથી કોઈ પણ સ્થાનથી ગ્રંથાલયનો સંપર્ક કરી શકે છે.

13.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answers of Self Check Exercise)

(1) આ આભાસી સેવા ગ્રંથાલયમાં ઓનલાઈન જોવા મળે છે. આભાસી સંદર્ભ સેવામાં માહિતીની (આપ-લે) લેવડ દેવડ કમ્પ્યુટરના માધ્યમથી થાય છે. વર્ચ્યુઅલ રેફરન્સ સેવા એ મોટેભાગે પરંપરાગત ગ્રંથાલયોની સંદર્ભ સેવા જેવી જ હોય છે. સંદર્ભ સેવા એટલે ગ્રંથાલયના ઉપયોગકર્તાને માહિતીની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં સહાય પૂરી પાડવાનું કાર્ય એટલે સંદર્ભ સેવા. પરંતુ જે ડિજિટલ એટલે કે કમ્પ્યુટરનાં માધ્યમથી આપવામાં આવે એ

આભાસી સંદર્ભ સેવા કહેવાય. સંદર્ભ કાર્યનું આ સ્વરૂપ ભૌતિક સંદર્ભ ડેસ્કથી “વર્ચ્યુઅલ” (આભાસી) સંદર્ભ ડેસ્ક સુધી સંદર્ભ સેવાઓને વિસ્તૃત કરે છે.

- (2) આભાસી સંદર્ભ સેવા 1980 ના મધ્યથી શરૂ કરવામાં આવી હતી એ સમયે મુખ્યત્વે શૈક્ષણિક ક્ષેત્રે અને મેડિકલ ક્ષેત્રે ઈ-મેઈલ દ્વારા સંદર્ભો પહોંચાડવામાં આવતા શરૂઆતમાં મુખ્ય બે કારણોથી આભાસી સંદર્ભ સેવા શરૂ થઈ (1) સંદર્ભ સેવા પ્રદાન કરતાં ટેબલ્સ પર ઉદ્ભવતાં પ્રશ્નો પહોંચાડવામાં કલાકો વીતી જતાં અને (2) કેમ્પસ નેટવર્કની વિશ્વસતાને શોધી અને વિસ્તૃત કરવા માટે આ સેવા અસ્તિત્વમાં આવી.

ગ્રાફિકલ વર્લ્ડ વાઈડ વેબના આગમનની સાથે ગ્રંથાલયોએ પ્રશ્નોનાં સબમિશન માટે ઝડપથી વેબફોર્મને સ્વીકાર્યું. ત્યારથી વેબફોર્મ દ્વારા અપાતી સેવાઓમા જેટલા પ્રશ્નો ફાઈલ થયા છે. એ ઈ-મેઈલ દ્વારા થતાં પ્રશ્નોની ફાઈલ કરતાં વધારે છે. 1990ના દાયકામાં ડિજિટલ સંદર્ભ સેવા આપવાનું શરૂ થયું. પરંતુ એ સમયે આ સેવા ગ્રંથાલય સાથે સંકળાયેલ ન હતી. પરંતુ દૂરદર્શી શિક્ષણની સાથે સાથે દૂરદર્શી સંદર્ભ સેવા પણ ગ્રંથાલય સતત આપતી રહે છે. જો કે સોફ્ટવેરના ઉપયોગ પહેલા સંદર્ભ પ્રશ્નોનાં જવાબો ફોન દ્વારા, ફેક્સ મારફત કે ઈ-મેઈલ કે ઓડિયો કોન્ફરન્સ દ્વારા આપવામાં આવતો ઈ-મેઈલ એ ગ્રંથાલયમાં આપવામાં આવતી પ્રચલિત અને અર્વાચીન આભાસી સંદર્ભ સેવા છે. અમેરિકા તેમજ યુ.કે.માં ગ્રંથાલય સેવાઓ દ્વારા ચેટ સોફ્ટવેરના ઉપયોગથી આભાસી સંદર્ભ સેવા અપાય રહી છે.

- (3) આભાસી સંદર્ભ સેવા ગ્રંથાલય ઉપરાંત ઘણી સંસ્થાઓમાં આ સેવા પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને કોઈપણ પ્રકારના પ્રશ્નો ઈ-મેઈલ દ્વારા મોકલી તેનું સમાધાન મેળવાય છે. ભારત સહિત અન્ય ઘણાં દેશોમાં આભાસી સેવા પ્રચલિત બની છે. આ સાથે શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં પણ આભાસી સેવા અસ્તિત્વ ધરાવે છે. 1995માં EARL (Electronic Access to Resources in Library) સંઘ સાથે જાહેર ગ્રંથાલયનાં સહયોગથી ઈન્ટરનેટનાં વ્યાપક પ્રમાણમાં ઉપયોગ થાય તેવા પગલા લેવામાં આવ્યા. કોઈપણ એવા સમયે જ્યારે ઉપયોગકર્તા અને ગ્રંથાલય સ્ટાફ પાસે ઈન્ટરનેટની પહોંચ દુર્લભ હતી. તેમજ 2009 માં પબ્લિક લાયબ્રેરી ઈમ્યુવમેન્ટ ફંડ દ્વારા ઓનલાઈન કમ્પ્યુટર લાયબ્રેરી સેન્ટરના ક્વેશ્ચન પોઈન્ટ સોફ્ટવેર માટે ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવ્યું હતું. આ ઉપરાંત યુરોપના કેટલાંક દેશો પોતાની રાષ્ટ્રીય ભાષા અને અંગ્રેજી ભાષા બંનેમાં આભાસી સંદર્ભ સેવા પૂરી પાડે છે. યુરોપીય દેશો જેવા કે, ફ્રાન્સ, નેધરલેન્ડ, ડેન્માર્ક અને ફાન્સ બીજાં દેશો જેવાં કે, ઓસ્ટ્રેલિયા, ન્યૂઝીલેન્ડ, કેનેડા અને યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સમાં આભાસી સંદર્ભ સેવાઓ આપે છે.

- (4) આભાસી સંદર્ભ સેવાનું માળખું નીચે પ્રમાણે છે :

વેબ ફોર્મ્સ :

ઉપયોગકર્તાને તેમના પ્રશ્ન પૂછવામાં વધુ સરળતા રહે માટે આભાસી સંદર્ભ સેવા માટે વેબ ફોર્મ્સ બનાવાયા છે. આ દસ્તાવેજથી માહિતી આપનાર સહાયક વ્યક્તિને ઉપયોગકર્તાની વિષય અનુરૂપ માંગને બરાબર સમજી શકે એ સમયે ઉપયોગકર્તા પાસેથી કેટલી માહિતી પ્રાપ્ત કરવી એ પણ એક મુખ્ય કાર્ય છે.

- પ્રશ્નના જવાબ મોકલવા માટે વળતર ઈ-મેઈલ આઈ.ડી.
- પ્રશ્ન હોય તે જણાવો.
- પ્રશ્નોનો પ્રકાર.
- ઉપયોગકર્તા દ્વારા ક્યાં સ્ત્રોતની સલાહ લેવામાં આવી છે.
- ઉપયોગકર્તા કેવી રીતે માહિતીનો ઉપયોગ કરવાની યોજના બનાવી રહ્યા છે.

- ઉપયોગકર્તાનું સ્થાન (એટલે કે તેઓ ગ્રંથાલયના સભ્ય છે કે કેમ ?)
- એવી એક તારીખ કે જે સમય સુધીમાં માહિતીની જરૂરિયાત છે.
- ઉપયોગકર્તાને જોઈતો માહિતીસ્ત્રોતનો પ્રકાર (પ્રિન્ટ અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક)

ગ્રંથાલય દ્વારા આભાસી સંદર્ભ સેવા ઈન્ટરનેટ મેસેજિંગ(IM) દ્વારા આપવામાં આવે છે. કારણ કે આ IM ઓછા ખર્ચે થતી સેવા છે. જો કે મોટા ભાગે આઈ એમ સેવાઓ મફત હોય છે. આભાસી સંદર્ભ સેવા માટે આઈ એમ નો ઉપયોગ કરવાથી કોઈ પણ ઉપયોગકર્તા ઈન્ટરનેટના માધ્યમથી કોઈ પણ સ્થાનથી ગ્રંથાલયનો સંપર્ક કરી શકે છે.

વ્યાવસાયિક એપ્લિકેશનનો ઉપયોગ કરીને ચેટ :

ચેટ આધારિત સંદર્ભ પ્રદાન કરવા માટે ઘણી એપ્લિકેશન અસ્તિત્વમાં છે. આમાંની એપ્લિકેશનો આ પ્રમાણે છે, જેમ કે, Question Point, Omni Reference, Tutor.com, Library H3IP, Aspiringkidz.com and Vienova.com આ એપ્લિકેશન્સ વ્યાપારી સહાય ડેસ્ક એપ્લિકેશન માટે સમાનતા ધરાવે છે. આ એપ્લિકેશન્સને કમ્પ્યુટર દ્વારા પ્રક્રિયા કરીને ચેટ, વેબ પૃષ્ઠોની સહ-બ્રાઉઝિંગ, વેબપેજ અને પૂર્વે તૈયાર કરાયેલ સંદેશાઓનું કસ્ટમાઈઝેશન અને લખાયેલ સંદેશાઓને એક સારી રીતે સાજું કરી તેનો આંકડાકીય રિપોર્ટ આપે છે.

ઈન્ટરનેટ મેસેજિંગ એડિટનો ઉપયોગ કરીને ચેટ :

ઈન્ટરનેટ મેસેજિંગ જેને ટૂંકમાં IM પણ કહેવાય છે. આ આઈ.એમ. સેવાઓનો ઉપયોગ કેટલાંક પુસ્તકાલયો દ્વારા ચેટ આધારિત સંદર્ભ પ્રદાન કરવાના માધ્યમો તરીકે આઈ.એમ.નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, જેનો ખર્ચ પણ ખૂબ ઓછો રહે છે. કારણ કે મોટાભાગની આઈ.એમ. સેવાઓ મફત છે. સંદર્ભ સેવાઓ માટે આઈ.એમ.નો ઉપયોગ કરવાથી પેટર્ન ઈન્ટરનેટ દ્વારા કોઈપણ પુસ્તકાલયનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ સેવા પરંપરાગત સંદર્ભ સેવા જેવી છે, કારણ કે પેટર્ન અને ગ્રંથપાલના વચ્ચે જીવંત સંપર્ક છે.

આઈ.એમ. સંદર્ભ સેવાઓમાં નીચે પ્રમાણેની સફળ કાર્યવિધિ થશે.

- ગ્રંથાલયોમાં અપાતી સેવાઓ વિશેની માહિતી પહોંચાડવા તેમજ ઓનલાઈન ઉપયોગકર્તાને વધારવા એક પ્રોફાઈલ બનાવવી.
- કોમ્યુનિકેશનની અપૂર્ણતાને સ્વીકારી વધારે સમય લીધા વગર કરેકશન (સુધારા) કરીને યોગ્ય સમયે ઉપયોગકર્તાની જરૂરિયાત સંતોષવી.
- એલ.ઓ.સી. (લાઈ આઉટ લાઉડ) જેવા સ્વીકૃત આઈ.એમ. સંક્ષેપોથી પરિચિત બની અને તેનો ઉપયોગ કરવો.

અમુક સમયે, પરસ્પર વાર્તાલાપનાં અભાવે અને અનિયમિત સંકેતોના અભાવને કારણે આઈ.એમ. પડકારજનક બને છે. તદુપરાંત, અસામાન્ય સંકેતો આપ્યા વિના માહિતી પ્રાપ્ત કરવા અને રૂબરૂ વાતચીત કરીને કે ઓનલાઈન પ્રશ્ન કરીને એક વધારાની અવરોધ રજૂ કરે છે. આ ઉપરાંત, આઈ.એમ. દ્વારા અસરકારક સંદર્ભ સેવા પ્રદાન કરવા માટે, ઉચ્ચત્તર માહિતીની સાક્ષરતાનાં ધોરણોને પૂરી કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. આ ધોરણોમાં માહિતી અને તેના સ્ત્રોતનું મૂલ્યાંકન કરવું, નવા વિચારો અથવા નવી માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે માહિતીનું સંશ્લેષણ કરવું અને તેના ઉપયોગની આસપાસના સામાજિક, કાનૂની અને આર્થિક મુદ્દાઓને સમજવું પણ જરૂરી છે.

સોફ્ટવેર સુવિધા (Software Features) :

લાઈબ્રેરીની જરૂરિયાત પ્રમાણે વર્ચ્યુઅલ સર્વિસ સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામ હંમેશા અનન્ય હોય છે અને વ્યક્તિગત પુસ્તકાલયની આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ હોય છે. જો કે, દરેક પ્રોગ્રામમાં ઘણી વિશિષ્ટ સુવિધાઓ હોઈ શકે છે. Knowledge જ્ઞાનના આધારે એ માહિતીનો એક ભાગ છે જેનો

ઉપયોગકર્તાએ સ્વતંત્ર રીતે સ્વીકાર કરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે (એફ.એ.ક્યુ.) એટલે કે વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો ક્રમાનુસાર સૂચિ છે જેનો ઉપયોગ વપરાશકર્તા તેનાં અનુકૂળતાનાં સમય પર વાંચી શકે છે. ચેટલાઇન અથવા (આઈ.એમ.) એક ખૂબ જ લોકપ્રિય વેબ આધારિત સુવિધા બની ગઈ છે. આઈ.એમ. એ તે જ સમયની વાતચીત છે જે ભાષાને બદલે ટાઈપ કરેલા ટેક્સ્ટનો ઉપયોગ કરે છે. ટેક્સ્ટ મેસેજિંગનો ઉપયોગ વધવા સાથે કેટલીક લાઈબ્રેરીઓ તેમની વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ સેવાઓમાં ટેક્સ્ટ મેસેજિંગ પણ અપનાવી રહી છે. ટેક્સ્ટ મેસેજિંગ દ્વારા સંદર્ભ પ્રશ્નોના જવાબ માટે ગ્રંથપાલ મોબાઈલ ફોન, ટેક્સ્ટ-ટુ-ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ અથવા વેબ આધારિત સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે. સહ-બ્રાઉઝિંગ અથવા સહકારી બ્રાઉઝિંગ, વર્ચ્યુઅલ સંદર્ભ કાર્ય એ છે જે ઉપયોગકર્તાના વેબ બ્રાઉઝરનું એકબીજાં સાથે સહકારીતા પ્રાપ્ત કરે છે.

13.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

- આભાસી સેવા (Digital Reference Service) : જેમાં વ્યક્તિ – વ્યક્તિ વચ્ચે સમન્વય કે પ્રત્યાયન નથી થતું પરંતુ ગ્રંથાલય કર્મચારીઓ દ્વારા કમ્પ્યુટર દ્વારા સેવા પૂરી પાડવામાં આવે તેને આભાસી સેવા કહેવામાં આવે છે.

13.10 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Reading)

Ranganathan, S. R. (1961), Reference Service. 2nd ed. Bombay : Asia Publishing House.

