

اصول کار مرجع

■ دکتر زاهد بیگدلی^۱

عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز

خدمات جدیدی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعات شده است که به خدمات اطلاعاتی موسوم است، که وجه اصلی تمایز آن با خدمت مرجع ارائه اطلاعات، مورد پیش‌بینی است. کومار (۱۹۹۶) حداقل شش تفاوت بین خدمات مرجع و خدمات اطلاعاتی برشمرده است.

با توجه به قدمت، گستره، تنوع و جذابیت خدمات مرجع و اینکه خدمات مرجع آینه تمام‌نمای فعالیت‌های کتابخانه است، انتشار آثار در این حوزه نیز متنوع و از نظر تعداد قابل توجه است. کتاب مقدمه‌ای بر کار مرجع اثر ویلیام کتز (کتس) که «اصول کار مرجع» جلد دوم متن اصلی آن است، یکی از آثار ماندگار در این حوزه است، که در دنباله مطلب معرفی و بررسی می‌شود.



معرفی نویسنده اثر

نویسنده اثر مورد بررسی ویلیام کتز، متولد سال ۱۹۲۴ میلادی و استاد دانشکده علوم و سیاست اطلاعاتی در دانشگاه ایالتی نیویورک بود. کتز به مدت چهار سال کتابدار کتابخانه کینگ کاونتری^۲ در واشنگتن بود و در بخش سردبیری فصلنامه انجمن کتابداری امریکا خدمت می‌کرد. وی درجه دکتری خود را از دانشگاه شیکاگو اخذ کرد، و سردبیری مجله^۳ RQ، نشریه بخش خدمات مرجع و بزرگسالان انجمن کتابداری امریکا، و همچنین مجله آموزش کتابداری^۴ را بر عهده داشت. پروفیسور کتز تا قبل از مرگش در سال ۲۰۰۴، سردبیری نشریه کتابدار فراهم‌آوری^۵ را که در موضوع مجموعه گسترده‌تری است، برعهده داشت. وی ویراستار نشریه Magazines for Libraries بود و دومین ویرایش The Columbia Granger's Guide to Poetry Anthologies را نیز گردآوری کرد. علاوه بر این، کتز ویراستاری مجموعه آثاری درباره تاریخ کتاب از جمله A History of Book Illustration و Dahl's History of the Book of the Book را که مؤسسه Scarecrow Press ناشر آنهاست، برعهده داشته است. در سال ۲۰۰۲، کتز مشغول نگارش اثری درباره تاریخ فرهنگی کتاب‌های مرجع بود. ویلیام کتز در سال ۲۰۰۴ به دیار باقی شتافت.

■ کتز، ویلیام. اصول کار مرجع. ترجمه فرشته سپهر. تهران: کتابدار: ۱۳۸۹. ۲۴۸ ص. شابک: ۰-۵۹-۵۴۸۹-۶۰۰-۹۷۸.

مقدمه

خدمات مرجع نمود عینی تمام تلاش‌های انجام شده در کتابخانه‌هاست. به قول رانگانانان، هدف غائی کتابخانه‌ها و بخش مرجع، خدمات است. قدمت خدمات مرجع نوین به سال ۱۸۷۶ برمی‌گردد، سالی که منشاء تحولات بزرگی در دنیای کتابداری تلقی می‌شود. تأسیس انجمن کتابداری امریکا، انتشارات نشریه Library Journal به سردبیری ملویل دیوئی، و ارائه طرح شماره پدیدآور کاتر، از جمله این تحولات است. اما، در فاصله زمانی بیش از یک قرن که از تاریخ مذکور می‌گذرد، خدمات مرجع دچار دگرگونی بسیار شده است، به‌طوری که ضمن حفظ جوهر اصلی، یعنی خدمت به مراجعین، از تنوع و پیچیدگی‌های بیشتری برخوردار شده، که جملگی متأثر از نوآوری‌هایی است که در دنیای ارتباطات و رایانه رخ داده است. تأثیر فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی، منجر به پیدایش



معرفی کتاب / متن اصلی

همانطور که اشاره شد، کتاب اصول کار مرجع ترجمه جلد دوم کتاب مقدمه‌ای بر کار مرجع^۶ است، که در نسخه انگلیسی عنوان «خدمات مرجع و فرآیندهای مرجع»^۷ به آن داده شده است. نسخه انگلیسی اثر، ویرایش هشتم، که در سال ۲۰۰۲ توسط بخش آموزش عالی مؤسسه مک گراهیل منتشر شد، در چهار قسمت و تحت ۱۰ عنوان فرعی تهیه و منتشر شده است.

فصل‌های یک و دو با عنوان‌های «خدمات مرجع و اجتماع» و «اطلاعات و اجتماع»، به بررسی مسائل کلی و اجتماعی مرتبط به کتابخانه و اطلاعات، و در انتها مسائل مربوط به اطلاعات و خدمات الکترونیکی پرداخته است. فصل سه، با عنوان اینترنت و خدمات مرجع، مباحث و مسائل مربوط به اینترنت، از جمله مسائل اخلاقی آن، و همچنین ارزیابی وبگاه‌ها را ارائه می‌کند. در انتها نیز راهنمای منابع اینترنتی در ایران دیده می‌شود.

فصل‌های چهار تا شش، به کتابخانه‌های مرجع اینترنتی، از جمله کتابخانه عمومی اینترنت، انواع شبکه‌های اطلاعاتی، و منابع الکترونیکی از جمله کتاب الکترونیکی، و همچنین خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر منابع الکترونیکی پرداخته است.

فصل هفت، به مصاحبه مرجع اختصاص دارد و انواع پرسش‌ها و فنون مختلف مؤثر در تعامل بین کتابدار و مراجعه‌کننده را بررسی می‌کند.

فصل هشت با عنوان قواعد جست‌وجو، به نکات فنی و مهارت‌ها و ویژگی‌های لازم برای جست‌وجوی اطلاعات می‌پردازد. فصل نُه با عنوان آموزش سواد اطلاعاتی، انواع مختلف آموزش‌ها در کتابخانه و یادگیری از راه دور را بررسی می‌کند.

فصل ۱۰ تحت عنوان سیاست‌ها و ارزیابی خدمات مرجع، هم به مسائل مربوط به مدیریت کتابخانه و موضوعات مرتبط با آن از قبیل اخلاق کتابداران مرجع، سانسور، ارزیابی مجموعه، بودجه، و جین و غیره می‌پردازد، و هم به تفصیل به ارزیابی خدمات مرجع

و کتابخانه و انواع روش‌ها و ابزار ارزیابی پرداخته است.

یکی از ویژگی‌های مهم کتاب حاضر، روزآمد کردن مطالب مطابق با پیشرفت‌هایی است که در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و به‌ویژه پیشرفت‌های تأثیرگذار بر خدمات مرجع رخ می‌دهد. برای مثال، در فصل دوم ارزیابی وبگاه‌ها؛ و در فصل چهارم وبگاه‌های کتابخانه‌ای، کتابخانه عمومی اینترنت، کتابخانه مجازی، و گروه‌های خبری برای اطلاعات مرجع توصیف شده است. به علاوه، در فصل ششم منابع الکترونیکی؛ و در فصل نهم آموزش سواد اطلاعاتی؛ و در فصل دهم به تفصیل درباره روش‌های مختلف ارزیابی خدمات مرجع بحث شده است.

نویسنده متن اصلی، با تجربه حاصل از ویرایش‌های متعدد به خوبی به اهداف تعیین شده، دست یافته است، ولی با توجه به تأکید بر جامعه امریکا، جای مطالبی در ارتباط با خدمات مرجع در سایر نقاط دنیا و به‌ویژه جایگاه این خدمات در کشورهای جهان سوم، در این کتاب خالی است. نگارنده این سطور، بر این عقیده است که کتابداری و اطلاع‌رسانی پدیده‌ای جهانی است و کتابداران و اطلاع‌رسانان دنیا در قبال یکدیگر مسولیت‌هایی دارند، و پدیدآورندگان آثار و انجمن‌های حرفه‌ای مانند ایفلا، باید توجه به کشورهای دیگر و دستگیری و راهنمایی آنان برای ارتقاء و ترویج این حوزه را در سطح جهانی، مد نظر داشته باشند.

جمع‌بندی کلی نسبت به متن اصلی کتاب مورد بحث این است که، این اثر جایگاه والایی در میان متون مربوط به خدمات مرجع دارد و شاید بتوان ادعا کرد منحصر به فرد است. اما تأکید بسیار نویسنده به جغرافیای امریکا، وی را از پرداختن به سایر کشورها که تشکیل‌دهنده شبکه بزرگ کتابداری و اطلاع‌رسانی جهانی هستند، بازداشته است. نکته مثبت و مهم دیگر افزودن منابع پرارزشی در انتهای هر فصل برای مطالعه بیشتر تحت عنوان "Suggested Reading" است که بر غنای اثر افزوده است.

نویسنده متن اصلی،
با تجربه حاصل از
ویرایش‌های متعدد به
خوبی به اهداف تعیین
شده، دست یافته
است، ولی با توجه به
تأکید بر جامعه امریکا،
جای مطالبی در ارتباط
با خدمات مرجع در
سایر نقاط دنیا و
به‌ویژه جایگاه این
خدمات در کشورهای
جهان سوم، در این
کتاب خالی است

در جای جای متن نشانه‌هایی از ضعف و یا درک نه چندان دقیق مفهوم اصلی مشاهده می‌شود. برای نمونه، به چند مورد زیر اشاره می‌شود:

در صفحه ۲۷: در برابر واژه انگلیسی disabled معنی **توان خواهان** نوشته شده است، که با توجه به اینکه صحبت از «خدمات» کتابخانه است، شاید مانند سایر خدمات اجتماعی، واژه **مددجویان** مناسب‌تر باشد.

در صفحه ۳۳: تیتیر «مرحله ۲. ارتباط غیررسمی پیام»، آمده است که درست آن «انتقال غیررسمی پیام» است. فعل communicate معنی برقراری ارتباط و انتقال دادن دارد، و با همین معنی در پزشکی برای انتقال بیماری‌ها به کار می‌رود و بیماری‌های مسری را communicative diseases می‌گویند. البته مترجم محترم در اولین سطر، ذیل تیتیر مذکور همین معنای درست را به کار برده و نوشته است: «هنگامی که پیام به ذهن خطور کرد، چگونه منتقل می‌شود؟»

در صفحه ۳۴: در آوانویسی Review of Books نوشته شده «ریویو آو بوکز»، با توجه به دستور قواعد آوایی، اسامی ای که به حرف k ختم شده و با s جمع بسته می‌شوند، با صدای «س» تلفظ می‌شوند نه «ز».

گاهی متن از روانی و سلاست لازم برخوردار نیست و مترجم بسیار کلیشه‌ای و کلمه به کلمه ترجمه کرده است؛ برای مثال، در صفحه ۳۶ آمده است:

در حقیقت، یافتن بعضی از اطلاعات فوق‌العاده دشوار است زیرا خصوصاً است (برای نمونه گزارش‌های اداری) یا هرگز نمایه، چکیده یا به شیوه‌های دیگر دسترس‌پذیر نشده‌اند.

با کمی تغییر جمله فوق می‌تواند چنین تغییر یابد: در حقیقت، یافتن بعضی از اطلاعات فوق‌العاده دشوار است زیرا اطلاعات خصوصاً است، یا هرگز نمایه، چکیده یا به شیوه‌های دیگر دسترس‌پذیر نشده‌اند (برای نمونه گزارش‌های اداری).

در صفحه ۴۲ در برابر جمله انگلیسی Outside the magazine format, the writer should receive royalties. آمده است: «بیرون از شکل نشریه، نویسنده باید حق تألیف دریافت کند»، که روشن است ترجمه سطحی و کلمه به کلمه از قسمت اول جمله انگلیسی، و منظور صرف‌نظر از شکل نشریه است.

گاه جمله فارسی از نظر نگارش اشکال دارد و مطابقت فاعل و فعل رعایت نشده است؛ برای مثال، در صفحه ۴۶ سطر دوم آمده است: پژوهشگران پاسخ خود را در آنچه که دانشگاه نامرئی / مجازی خوانده می‌شود و یا توسط فردی پشت صحنه پیدا می‌کنند... (که می‌کنند درست است).

همچنین، در صفحه ۴۶ سطر اول آمده است: «چگونه بیشتر مردم برای تصمیم‌گیری یا پاسخ ساده به چند پرسش، اطلاعات مورد نیاز خود را جمع‌آوری می‌کنند؟»

متن ترجمه شده

اثر حاضر، قبلاً توسط آقای رحیم فرحی شاهگلی ترجمه، و در ۶۴۹ صفحه، در سال ۱۳۸۲ توسط دانشگاه تبریز منتشر شد. نگارنده این سطور فقط موفق به دیدن جلد اول آن شده است، و بدون اینکه قصد نقد ترجمه مورد اشاره در بالا را داشته باشم، بررسی سطحی و تجربه دانشجویان حاکی از ضعف ترجمه و ثقیل بودن آن است.

اولین نکته در ترجمه اثر توسط خانم دکتر فرشته سپهر، تغییر در عنوان انگلیسی آن است، که ضمن اینکه عنوانی کوتاه و جالب است، می‌تواند جای تامل داشته باشد. عنوان انگلیسی اثر Reference Services and Reference Processes است. این کتاب یکی از آثار بزرگ این حوزه و در ردیف بهترین متون درسی است که در بسیاری از مدارس کتابداری دنیا تدریس می‌شود. مترجم کتاب خانم دکتر فرشته سپهر، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال است، که علاوه بر تخصص در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، با ادبیات و شعر و فلسفه نیز محشور است.

از سوی دیگر، ویراستار کتاب نیز علاوه بر عضویت در هیئت علمی مؤسسه جهاد کشاورزی، از ناشران بسیار فعال و صاحب‌نظر در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی و صاحب آثاری با ارزش است.

نکته مثبت ترجمه، تهیه فهرست مطالب مفصلی است که تمام عناوین فرعی متن را در خود جای داده است. کتاب از نظر مشخصات فیزیکی (ظاهری) از وضعیت خوبی برخوردار است، نوع کاغذ، جلد، رنگ روشن جلد، اندازه حروف، نوع قلم، تیتیرهای اصلی و فرعی، حاشیه‌ها، وضوح و روشنی جدول‌ها و تصاویر، پانویس‌ها، و از نظر درستی کلمات انگلیسی (سواى برخی موارد) جملگی از نکات مثبت اثر مورد بررسی است.

توضیحات سودمند مندرج در پانویس‌ها، نشان از تجربه مفید ویراستار و مترجم دارد. در مجموع، ترجمه اثر خوب و قابل قبول است، اگرچه در برخی جاها مترجم بسیار درگیر قالب متن اصلی شده - شاید سعی بر امانت‌داری داشته است - و ترجمه را از روانی انداخته است.

ترجمه فارسی حاضر، تحت ۱۰ فصل به شرح زیر توسط نشر کتابدار و در سال ۱۳۸۹ انتشار یافته است. قبل از آغاز متن اصلی، یادداشتی بر ویرایش فارسی و پیش‌گفتار نویسنده آمده است. در این یادداشت توضیحاتی درباره اثر اصلی و نویسنده آن، توسط مترجم و ویراستار به نگارش درآمده، و در خصوص دشواری ترجمه چنین ادعا شده است که «حداقل یک بار کامل و درست (البته به‌زعم ناشر) ترجمه...»، و سپس توضیحاتی در خصوص چگونگی ویرایش اثر آمده است.

در ارتباط با ترجمه این اثر، اولین نکته شاید تهور مترجم محترم باشد، زیرا همانطور که در پیش‌گفتار متن ترجمه نیز آمده است متن اصلی سنگین است. درباره کیفیت ترجمه می‌توان گفت، اگرچه مترجم تلاش زیادی برای انتقال پیام متن اصلی به عمل آورده و تا حد خوبی هم در این کار موفق بوده است، اما

درباره کیفیت ترجمه

می‌توان گفت، اگرچه

مترجم تلاش زیادی

برای انتقال پیام متن

اصلی به عمل آورده و

تا حد خوبی هم در این

کار موفق بوده است،

اما در جای جای متن

نشانه‌هایی از ضعف و

یا درک نه چندان دقیق

مفهوم اصلی مشاهده

می‌شود

محل یا صفحه	نوع اشتباه	شکل صحیح
فهرست مطالب	فوقاً لعاده	فوق العاده
یادداشتی بر ویرایش فارسی	علاقه‌مندان	علاقه‌مندان
صفحه ۱۱	حتا	حتی
صفحه ۱۳ پاراگراف دوم سطر دوم	شروع جمله‌ای مستقل با کلمه «زیرا»	تغییر در ساختار جمله
صفحه ۱۹، پاراگراف آخر	... که ۴۸۸ تایی آن دوره‌های که ۴۸۸ مورد آن دوره‌های ...
صفحه ۲۲	... کسانی هستند که کتابخوان‌اند...	کسانی وجود دارند که کتابخوان هستند
صفحه ۳۰، پاراگراف ۳	مراجعات معمولی یا متوسط... تماس برقرار نمی‌کند برقرار نمی‌کند
صفحه ۳۴، سطر اول	یه این دلیل که که معدود کسانی...	به این دلیل که معدود کسانی...
صفحه ۱۸۵، پاراگراف سوم، سطر آخر	پیش از پرسش...	بیش از پرسش
صفحه ۱۹۶، پاراگراف دوم	ریدیرز گاید	ریدرز گاید

**در جای جای کتاب،
لغزش‌های تایپی و
گاه شکل‌های نگارشی
نامعمول و یا نادرست
دید می‌شود، که
به کیفیت کار لطمه
فراوان زده است**

ترجمه درست جمله دوم چنین است:
«**بعضی از گزارش‌ها این عدد را نصف تا سه چهارم یک
میلیارد اعلام کرده‌اند.**»

در صفحه ۶۳ پاراگراف چهارم، جمله‌ای است که روانی ندارد:
«دست کم بر اساس مطالعات پراکنده، از هر نه کاربر اینترنتی
در امریکا، یکی را «معتاد» توصیف می‌کنند. این اختلال روانی
را که حدوداً سالی یک بار سرخط‌هایی را در صفحات خاصی از
روزنامه‌ها و جملات (مجلات) به خود اختصاص می‌دهد، یک
استاد روانشناسی در ۱۹۹۴ کشف کرد.»

با تغییر در ساختار جمله، می‌توان جمله بهتر و رساتری
نوشت. اصولاً این سبک نگارش در فارسی روا نیست.
در صفحه ۱۰۰، ذیل تیتیر شبکه‌های کتاب‌شناختی که ترجمه
درست bibliographical networks است، در سطر چهارم
«شبکه‌های کتاب‌شناسی» ترجمه شده است که نادرست است.
در جای جای کتاب، لغزش‌های تایپی و گاه شکل‌های نگارشی
نامعمول و یا نادرست دیده می‌شود، که به کیفیت کار لطمه فراوان
زده است. به چند نمونه از این موارد اشاره می‌شود:
در پایان برای مترجم محترم و ناشر زحمتکش آرزوی توفیق بیشتر
دارم.

پی‌نوشت‌ها

1. bigdeli_zahed@yahoo.co.in
2. king coventry
3. Research Quarterly
4. Journal of Education for Librarianship
5. The Acquisitions Librarian
6. Inroduction to Reference Work
7. Reference Services & Reference Processes

پاسخ ساده در برابر واژه انگلیسی simply آمده است، که در
جمله انگلیسی به معنای merely یا only است. جمله ترجمه
شده بالا چنین اصلاح می‌شود:
«چگونه بیشتر مردم برای تصمیم‌گیری یا صرفاً (فقط)
پاسخ به چند پرسش ساده (تکراری)، اطلاعات مورد نیاز خود را
جمع‌آوری می‌کنند؟»

در صفحه ۴۸ در برابر تیتیر Information and Referral Services (IR)، عبارت فارسی «اطلاعات و
خدمات ارجاعی» آمده است که درست آن «خدمات اطلاعاتی
و ارجاعی» است. باید توجه داشت که امروزه خدمات اطلاعاتی
بخش بسیار مهمی از خدمات مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌هاست که
مبتنی بر فناوری‌های اطلاعاتی است و مفهومی ویژه دارد.
در صفحه ۵۴ آخرین جمله چنین است:
«بعلاوه این معامله‌های خوبی که آقای رپ با تلفن انجام
داد را از طریق اینترنت نیز می‌توان انجام داد.»

قسمت مشخص شده در این جمله در برابر a good deal
of what Mr.Rapp found through calls آمده است
که درست آن چنین است:
«بسیاری از اطلاعاتی که آقای رپ از طریق تلفن کسب
کرد را از طریق اینترنت نیز به همان سهولت می‌توان به دست
آورد.»

در صفحه ۵۷ پاراگراف سوم آمده است:
«افزون بر یک میلیارد صفحه وب در سال ۲۰۰۰ وجود
داشت. بعضی از گزارش‌ها این عدد را یک و نیم تا سه برابر
اعلام کرده‌اند.»

جمله انگلیسی چنین است:
There are about one billion plus Web pages.
Some reports set the number at one-half to
...three-quarters that number