

## خدمات کتابخانه در نظریه و عمل

• ابوالفضل هاشمی

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی

کلماتی است که ذره ذره فلسفه او را پر کرده اند. باکلند در فصل اول این کتاب می‌گوید: «هدف این کتاب، ساختن چارچوبی مفهومی برای بررسی خدمات کتابخانه است». پس بنابراین می‌کوشد تا از راه فرضیه و آزمون، خدمات کتابخانه را بسنجد و میزان موفقیت آن را نشان دهد. کتاب از چهار بخش و بیست فصل تشکیل شده و به گونه‌ای منطقی از طرح سؤال آغاز می‌شود و پس از هفده فصل که به یافتن راه حل سؤالات مطرح شده اختصاص یافته است، در فصل بیستم دوباره به این سؤالات پرداخته می‌شود و برای آنها پاسخی در نظر گرفته می‌شود. باکلند اگرچه تا حدودی در این کار موفق به نظر می‌رسد، اما فروتنانه می‌گوید که ادعا نمی‌کند برای آنها پاسخی قطعی یافته است.

هدف و ترتیب کلی کتاب در فصل اول که مقدمه و طرح کتاب است خلاصه شده، و برخی مسائل اساسی در کتابداری در فصل دوم شناسایی شده‌اند. فصل دوم، فصل سؤالات نویسنده است و وی می‌کوشد تا با طرح سؤالات خواننده را به مسائل و مشکلاتی که در کتابداری و درک صحیح آن وجود دارد، آشنا نماید. باکلند بر این باور است که دلایل دامنه گسترده‌ای از مشکلات ذهنی و عملی مربوط به خدمات کتابخانه، درک ناقص آنچه که در این خدمات نهان است، می‌باشد، پس می‌کوشد تا با شرح اجزای تشکیل دهنده کتابداری و طرح سؤالاتی چون: چرا از کتابخانه‌ها بیشتر استفاده نمی‌شود؟ چگونه فهرست‌ها و نظام‌های بازیابی باید ارزیابی شوند؟ و... ذهن نویسنده را با خود همراه نماید. وی ادعا می‌کند که نبود یک نظریه است که باعث می‌شود این پرسش‌ها، مسأله باشند و مسأله باقی بمانند.

دامنه و ماهیت محتمل نظریه در فصل سوم، چهارم و پنجم تعریف می‌شوند. در فصل سوم نویسنده خدمات کتابخانه را تعریف می‌کند و معتقد است، تاکنون هیچ تلاشی برای ارائه تعریفی رسمی از خدمات کتابخانه صورت نگرفته است. حدود مرزها را نیز کشف نکرده ایم تا مطمئن شویم چه زمانی یک خدمت کتابخانه از خدمت کتابخانه بودن بازمی‌ماند. پس لازم است تا فزاتر از درک سطحی کتابخانه‌ها، اصطلاح



• مایکل کی. باکلند، خدمات کتابخانه در نظریه و عمل، ترجمه: دکتر مرتضی کویکی، تهران: چاپار، چاپ اول: ۱۳۸۲، ۳۳۸ صفحه، وزیری، شومیز.

چرا کتابخانه‌ها متفاوتند؟ چرا از خدمات کتابخانه بیش تر استفاده نمی‌شود؟ کتابخانه‌ها چقدر باید بزرگ باشند؟ و... اینها سؤالاتی است که پاسخ دادن به آنها می‌تواند چارچوب نظری و مفهومی خدمات کتابخانه را مشخص نماید. اگر بپذیریم که خدمات برای مراجعه‌کننده است و بهینه‌تر شدن خدمات باعث رضایت بیشتر اعضای کتابخانه می‌شود، پس لازم است که اهداف کتابخانه‌ای به درستی تعریف شوند، خدمات کتابخانه‌ای مشخص گردند و میزان خدمات در انواع کتابخانه‌ها مجدداً بررسی شوند.

باکلند یک فیلسوف و نظریه پرداز است. در کتاب‌هایی که وی تألیف کرده و یا حداقل در کتاب‌هایی که از وی به زبان فارسی ترجمه شده است، این مسأله کاملاً مشخص و مشهود است. قلم وی ثقیل و دشوار است و فهم کلامش به راحتی میسر نمی‌شود. اهل حاشیه نیست و مطالبش را با سؤال آغاز می‌کند و خواننده را همراه خویش به پاسخ سؤالات دعوت می‌کند. چرا، چگونه، چقدر، چطور...

اگرچه یک بازنگری متوازن، مطلوب به نظر می‌رسد با این حال به چند موضوع، توجه بیشتری شده است. این عدم توازن از دو نکته سرچشمه می‌گیرد:

۱. ساختن یک فرضیه درباره خدمات کتابخانه، خود، نامتوازن است. برای نمونه، به نظر می‌رسد درباره این موضوع که کاربران کتابخانه چگونه به این نتیجه می‌رسند که درخواست‌هایی را که به کتابخانه می‌آورند ترکیب کنند اطلاعات کمی در دست است.

۲. برای این که بتوان برخی موضوعات را به اندازه کافی توضیح داد آن‌ها را باید با دقت بیشتر و در زمانی طولانی‌تر مورد تفسیر قرار داد. برای مثال، بحث مربوط به سانسور در فصل یازدهم (تخصیص) بسیار کوتاه‌تر از بررسی جنبه‌های غیر پولی بهاد در فصل دهم (تقاضا) می‌باشد.

از کتابی که بررسی نظری را فرض می‌پندارد انتظار می‌رود، بسیار رسمی‌تر و جدی‌تر باشد، اما از این نکته عالم‌و عامداً پرهیز شده است. نظریه مربوط به خدمات کتابخانه، نه تنها آماده این گونه بررسی به نظر نمی‌رسد، بلکه اگر هم بود یک بررسی رسمی جدی، احتمالاً ارتباط با کسان بسیاری را که در حالت اول، به موضوع علاقه‌مند می‌شدند بازمی‌داشت. این کتاب روشی غیررسمی و استدلالی را در پیش می‌گیرد.

عنوان این کتاب خدمات کتابخانه در نظریه و عمل، تأکیدی عمدی را می‌نمایاند. ما به خدمات کتابخانه و بنابراین، به فراهم‌سازی و استفاده از این خدمات، علاقه‌مندیم. هدف، تمرکز بر جنبه‌های نظری و تأکید بر ساختن یک چارچوب بوده است، چارچوبی برای اینکه چگونه اجزاء، با هم و درون بافتی که در آن، خدمات ارائه می‌شوند به هم وصل می‌گردند.

همان‌طور که گفته شد آقای مایکل کی. باکلند نویسنده‌ای دشوارنویس است. اما این دشوارنویسی باعث نشده است تا مترجم کتاب آقای دکتر مرتضی کوبی از عهده بیان مطالب برنیاید، که برعکس بسیار خوب و زیبا ترجمه کرده است. شاید بتوان گفت که مترجم، کتاب را به زبانی قابل فهم درآورده است، وگرنه متن کتاب دشوارتر از این می‌باشد. این مسأله در واقع به درک صحیح مترجم از موضوع و احاطه ایشان به ترجمه و مبحث مورد نظر نیز برمی‌گردد. کتاب از نظر ظاهری با طرح جلد بسیار ساده، اما گویا و زیبا طراحی شده است. طرح جلد، در معرفی کتاب نقش بسیار زیادی دارد و در واقع هم در فروش و هم در بازاریابی آن در قفسه‌ها نقش مهمی دارد. اما از اینها گذشته یک طرح خوب، خواننده را نیز به درون آن می‌کشد. قلم مناسب، صفحه‌آرایی شکیل، و چاپ پرننگ از مسائلی است که خواننده را خسته نمی‌کند.

علاوه بر این، وجود فهرست مندرجات، سپاه تصاویر، پیشگفتار مترجم، پیشگفتار نویسنده، کتابنامه و پانویس و در پایان وجود یک نمایه جامع از کلمات کلیدی از نظر علمی کتاب را کامل کرده است.

کتابداری، اطلاعات و فناوری مورد ملاحظه مجدد قرار گیرند. در فصل چهارم خدمات کتابخانه با دیدگاهی ویژه واری می‌گردد. این دیدگاه که انتظاری رود سودمند باشد خدمات کتابخانه، کاربران آنها، و تعامل میان این دو را به عنوان یک نظام، مورد بررسی قرار می‌دهد و تأکید می‌کند که ماهیت ارتباط و تعامل میان خدمات کتابخانه و کاربران بایستی مورد مطالعه قرار گیرد. در فصل پنجم باکلند می‌کوشد تا نظریه‌ای را که برای خدمات کتابخانه مناسب است پیدا کند. پس نظریه‌های مختلفی را بررسی می‌کند و ساختار نظریه را به طور کلی شرح می‌دهد. وی پس از ایجاد نظریه در بخش دوم به تحلیل آن می‌پردازد. پنج جنبه کلیدی فراهم‌سازی و استفاده از خدمات کتابخانه در طی فصول ششم تا دوازدهم تحلیل می‌شوند. در فصل ششم (تقاضاها)، به انگیزه استفاده از خدمات کتابخانه پرداخته می‌شود و تقاضاهایی را که ممکن است در یک کتابخانه مطرح شود بررسی می‌نماید. سپس در فصل هفتم و هشتم (بازیابی)، به بازیابی مدارک و مجموعه کتابخانه می‌پردازد. فرآیند مطرح شدن را در فصل نهم و درخواست برای خدمات کتابخانه را در فصل دهم مورد بررسی قرار می‌دهد. بالاخره در فصل یازدهم و دوازدهم تخصیص منابع به خدمات کتابخانه و درون خدمات کتابخانه بررسی می‌شود و به عبارتی از بحث پیرامون درخواست برای خدمات کتابخانه در فصل دهم به فراهم‌سازی خدمات کتابخانه در فصل یازدهم و دوازدهم می‌رود. وی در این دو فصل به این مبحث اشاره می‌کند که چگونه خدمات کتابخانه به روشی که ارائه می‌شوند و میزانی که هستند فراهم می‌گردند؟

پس از آزمودن جداگانه پنج جنبه خدمات کتابخانه در بخش دوم، بخش سوم در پی آن است که خدمت کتابخانه را به عنوان یک کل، از جنبه‌های گوناگون بررسی نماید. تا چه میزان، این خدمات را می‌توان تشکیل دهنده یک نظام به شمار آورد؟ (فصل سیزدهم)، مشکل دستیابی به یکپارچگی درونی در چنین موقعیتی پیچیده (فصل چهاردهم)، ابعاد گوناگون دسترسی به دانش (فصل پانزدهم)، سنجش (فصل شانزدهم)، نقش فناوری (فصل هفدهم)، تغییر دراز مدت (فصل هجدهم)، و گسترش پذیری این چارچوب مفهومی به خدمات اطلاعاتی دیگر (فصل نوزدهم) مفاهیمی هستند که در این بخش بررسی می‌شوند.

در بخش چهارم که فصل بیستم کتاب است بار دیگر به بررسی مسائل و مشکلات می‌پردازد. بنابراین برخی از مسائل مفهومی اساسی مربوط به خدمات کتابخانه که در بخش اول مورد بررسی قرار گرفته‌اند در پرتو عقاید بحث شده در بخش‌های دوم و سوم دوباره بررسی می‌شوند: روابط بین بخش‌های یک کتابخانه؛ چرا کتابخانه‌ها متفاوتند؛ معیارهای ارزشیابی نظام‌های بازیابی؛ اندازه مطلوب یک کتابخانه؛ پیوستگی و یکپارچگی درونی خدمات کتابخانه‌ای؛ و ماهیت خوبی کتابخانه.