

کتابدار مرجع در محیط رقومی (دیجیتال): ویژگی‌های اخلاقی از نگاه متخصصان

(۱) فرامرز سهیلی (۲) لیلا خلیلی

چکیده: پدیده انفجار اطلاعات در دهه‌های میانی قرن بیستم، باعث توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و محمل‌های اطلاعاتی الکترونیکی مختلف شد و به تدریج بر محیط فیزیکی کتابخانه‌ها نیز تأثیرگذار و نقش‌های کتابداران را متحول کرد. کتابداران مرجع نیز از این تحولات درامان نماندند. پژوهش حاضر در نظر دارد نیاز یا عدم نیاز به کتابدار مرجع در محیط‌های رقومی را بر اساس نظرات صاحب‌نظران علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران مورد بررسی قرار دهد و تعیین کند، در صورت نیاز به کتابدار مرجع در محیط رقومی وی باید از چه ویژگی‌هایی برخوردار باشد. پژوهش حاضر از نوع توصیفی است و با رویکرد تحلیلی انجام گرفته است. گردآوری داده‌ها به وسیله سیاهه و آرسی ساخته محققان صورت گرفته است. جامعه پژوهش، متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران می‌باشد که در مجموع ۵۷ نفر به سیاهه و آرسی پاسخ داده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع وجود دارد و متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران معتقدند ورود فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، به‌خصوص اینترنت و وب جهانگستر، نه تنها نیاز به کتابدار مرجع را کاهش نداده، بلکه سبب شده که این کتابداران حتی نسبت به گذشته جایگاه مهم‌تر و بهتری به دست آورند. نتایج هم‌چنین نشان داد با وجود اینکه کشور ایران معاهده حق مؤلف را نپذیرفته است، ولی کتابداران مرجع به‌طور کامل حقوق مادی و معنوی مؤلف را رعایت می‌کنند و استفاده از نفوذگرها و قفل‌شکن‌های نرم افزاری را مناسب نمی‌دانند. این کتابداران آموزش دیده‌اند تا در مصاحبه سنتی علایق شخصی خود را مطرح نکنند، پس این ویژگی در نظرخواهی از متخصصین نیز انتخاب نگردیده که نشان‌دهنده این است که کتابداران در چنین محیط جدیدی هم به منشور اخلاقی حرفه خود پایبند هستند.

کلیدواژه‌ها: کتابدار مرجع، خدمات مرجع رقومی، اخلاق حرفه‌ای، ویژگی‌های اخلاقی

۱. مقدمه

کتابخانه‌ها با تکیه بر اصول اخلاقی به انجام وظایف و رسالت‌شان می‌پردازند و در راستای این اصول اخلاقی جوهره تعهد کتابداری به بهترین نحو در قالب عملکرد و هدف نشان داده می‌شود. در واقع اخلاقیات، چارچوب انجام عملکردها و راهبردهای خدمات‌دهی را مشخص می‌کند. وقتی کتابداران به شیوه‌ای عمل کنند که وظیفه کتابخانه از آن طریق تحقق یابد، در واقع بر اساس اصول اخلاقی عمل کرده‌اند. اصول اخلاقی مبین این است که چگونه رفتار کنیم و چگونه عمل کنیم. در تعریفی جامع می‌توان گفت: *اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول پذیرفته شده است که از سوی دولت‌ها یا مجامع حرفه‌ای مقرر می‌شود، تا مطلوب‌ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه‌ای فراهم آورد.* در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی اخلاق حرفه‌ای چگونگی به‌کارگیری اصول اخلاقی در تصمیمات و عملکردهای کتابداران به‌عنوان متخصصان اطلاع‌رسانی را مشخص می‌نماید. این اصول اخلاقی به حوزه‌هایی مانند مالکیت اطلاعات، حقوق مالکیت فکری، دسترسی آزاد یا محدود به اطلاعات، استفاده از اطلاعات دولتی، حفظ حریم شخصی و تأمین محرمانگی، یکپارچگی داده‌ها و جریان بین‌المللی انتقال اطلاعات اشاره دارد.

در رابطه با بهبود اصول اخلاق حرفه‌ای در کتابداری «ریچارد سورسون»^۱ بیان می‌کند: ابداعات و اختراعات الکترونیکی، ما را در خلق یک جهان جدید توانا ساخته است، اما محیط‌های ماشینی ناآشنا هستند و از طرفی ارزیابی عینی عادت‌های رفتاری پیشین گویای این مسأله است که این عادت‌ها در رویارویی با محیط سنتی مناسباند، اما همین عادت‌ها در عصر جدید نیازمند تحولات بنیادی است (Severson ۱۹۹۵).

برای کتابداران که مهارت‌های لازم برای دسترس پذیر کردن منابع الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی را دارند، پرداختن به اخلاق حرفه‌ای در فضای جدید ضروری به نظر می‌رسد. اینکه متخصصان اطلاع‌رسانی دانش خود را با استفاده‌کننده به اشتراک بگذارند امری حیاتی است، در غیر این صورت موضوع شکاف رقومی، که به معنی تفاوت در توانایی دسترسی به اطلاعات الکترونیکی، سخت‌افزار و نرم‌افزار و پایگاه‌های اطلاعاتی است، ایجاد می‌شود و به این ترتیب بین افرادی که توانایی دسترسی به اطلاعات را دارند و آنهایی که از این توانایی برخوردار نیستند، شکاف ایجاد می‌شود. اما همراهی با فناوری نوین این پرسش

را به ذهن متبادر می‌سازد که استفاده‌کننده در محیط جدید با چه مشکلات و هزینه‌هایی روبرو است؟ و آیا حقوق مساوی و منصفانه در دسترسی به اطلاعات برای تمام سطوح جامعه حفظ خواهد شد؟ روی هم رفته، بحث‌ها به این ختم می‌شود که آیا قوانین اخلاق حرفه‌ای در محیط الکترونیکی مناسب است یا نه؟ و تاچه اندازه اخلاقیات حرفه‌ای در کتابداری از سوی متخصصان رعایت می‌شود؟ به‌طورحتم آینده‌ اصول اخلاق حرفه‌ای در محیط جدید غیر قابل پیش بینی است. اما از آنجا که کتابداران مالک دانش معتبر، مهارت و تجربه‌اند این نیاز که در جامعه‌ای روبه رشد - با وجود فناوری‌های نوین اطلاعاتی- افرادی با توانایی اطلاع‌رسانی وارد شوند، که خود را پایبند به رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای بدانند، صددرصد احساس می‌شود.

۲. اهداف پژوهش

پژوهش حاضر در نظر دارد تا نیاز یا عدم نیاز به کتابدار مرجع در محیط‌های رقومی را، بر اساس نظرات صاحب‌نظران علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، مورد بررسی قرار دهد و تعیین کند در صورت نیاز به کتابدار مرجع در چنین محیطی، وی باید از چه ویژگی‌هایی برخوردار باشد. در این پژوهش بر اساس سیاهه‌ و ارسسی که در اختیار متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران قرار گرفته، به تعیین ویژگی‌های اخلاقی کتابدار مرجع در محیط رقومی پرداخته می‌شود.

۳. پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر در نظر دارد تا به منظور رسیدن به اهداف یاد شده به پرسش‌های زیر پاسخ دهد.

- ۱-۳. دلایل نیاز یا عدم نیاز به کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران کدام است؟
- ۲-۳. ویژگی‌های اخلاقی مورد نیاز کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران کدام است؟

۴. فرضیه پژوهش

بین به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع رابطه معناداری وجود دارد.

۵. جامعه پژوهش

جامعه پژوهش حاضر عبارت است از متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران که دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر هستند. در مجموع ۵۷ نفر از آنها به سیاهه واریسی پاسخ دادند.

۶. روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی و با استفاده از رویکرد تحلیلی انجام گرفته است.

۷. ابزار و شیوه گردآوری داده‌ها

در این پژوهش ابتدا با بررسی متون و منابع در مورد اخلاق کتابدار مرجع، ویژگی‌های اخلاقی مورد نیاز استخراج گردیدند، سپس سیاهه نخستین طراحی گردید و این سیاهه برای روایی اولیه در اختیار استادان گروه کتابداری دانشگاه «شهید چمران» قرار گرفت. جهت سنجش پایایی سیاهه واریسی، مورد استفاده در پژوهش حاضر از محاسبه ضریب «آلفای کرونباخ» استفاده گردید. نتیجه ضریب آلفای کرونباخ سیاهه واریسی، که از طریق نرم‌افزار آماری «SPSS» محاسبه شد عدد ۰/۸۷ بود که پایایی مطلوبی را نشان می‌دهد. پس از این کار سیاهه اصلی برای متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران به صورت الکترونیکی ارسال و یا به صورت حضوری تحویل گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار «SPSS» (نسخه ۱۳) استفاده شد. در مجموع تعداد ۵۷ سیاهه واریسی جمع‌آوری گردید.

۸. پیشینه پژوهش

ضرورت بحث اخلاق حرفه‌ای با درک این واقعیت که کتابداری یک حرفه خدمت‌مدار است و مهم‌ترین سهام‌داران آن کاربران هستند، برجسته‌تر می‌شود. همان‌گونه که «فینکس»^۲ بررسی کرده است «وظیفه اساسی کتابخانه‌ها نیک نشان دادن ارزش اطلاعات ثبت شده برای بشریت است» (Finks ۱۹۹۱, Qouted in Rabins ۲۰۰۵).

از لحاظ تاریخی و در ارتباط با نیاز کتابداران در ایجاد قواعد و قوانین اخلاقی، «انجمن کتابداران آمریکا» (ALA) پیشگام بوده است. این انجمن در تاریخ ۱۹۳۹ اولین قواعد اخلاق حرفه‌ای را تدوین کرد. این قوانین مدون در چندین ویرایش منتشر گردید. آخرین ویرایش آن در ۱۹۸۱ تهیه شد که در سال ۱۹۹۵ از سوی شورای انجمن کتابداران آمریکا به چاپ رسید. پیگیری اصول اخلاق حرفه‌ای برای کتابداران از طرف انجمن کتابداران این نتایج را به همراه داشت که قواعد اخلاقی برای کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی، نباید یک بیانیه توخالی مکتوب باشد، بلکه باید مظهر اصولی باشد که لزوم حضور کتابدار در جامعه را در طول تاریخ به اثبات رساند. از آن زمان به بعد قوانین کتابخانه‌ها بر روی اخلاق حرفه‌ای کتابداران در جهت دسترس پذیر کردن اطلاعات در همه اشکال برای همه مردم تأکید دارند. کتابداران در انتخاب، سازماندهی، آموزش کاربران و نیز حفاظت منابع بدون توجه به قالب یا ساختار فناورانه آن مسئول‌اند. «اصول اخلاقی انجمن کتابداران آمریکا»^۳ به صراحت آزادی اندیشه را به‌عنوان راهبرد مهم اخلاقی در نظر می‌گیرد (فصل دوم) «رهنمودهای حرفه‌ای انجمن اطلاع‌رسانی آمریکا»^۴ بر دسترسی آزاد و مساوی به اطلاعات تأکید دارد (Rabins ۲۰۰۵). رهنمودهای انجمن شامل موارد زیر است:

- ۱-۸. کتابداران باید بالاترین سطح خدمات را از طریق مجموعه‌ای مناسب که به‌طور کارآمدی سازماندهی شده است، امانت منصفانه و خط‌مشی‌های خدمات و پاسخ‌ها، ماهرانه، دقیق، بدون سونگری برای تمام درخواست‌های کمک، فراهم کنند.
- ۲-۸. کتابداران باید در برابر تمام تلاش‌هایی که توسط گروه‌ها و افراد برای سانسور مواد کتابخانه‌ای صورت می‌گیرد، مقاومت کنند.
- ۳-۸. کتابداران باید حق هر کاربری را با توجه به جستجو یا دریافت اطلاعات، و مقولاتی که مورد استفاده قرار گرفته، امانت گرفته و فراهم آوری شده، محرمانه نگه دارند.

۴-۸. کتابداران باید طرفدار اصولی اخلاقی باشند که در روابط بین همکاران و اعمال فردی به وجود می‌آید.

۵-۸. کتابداران باید بین دیدگاه و فلسفه شخصی و دیدگاه و فلسفه مؤسسه یا هیئت امنای به‌طور واضحی تمایز قائل شوند.

۶-۸. کتابداران باید از موقعیت‌هایی که در آن ممکن است علایق شخصی مطرح شوند یا سودهای مالی که از طریق هزینه‌کاربران کتابخانه، همکاران، یا مؤسسه‌های استخدام‌کننده به دست آید، اجتناب کنند (Katz ۲۰۰۴, ۸۷-۸۹).

«هانس جوناس»^۵ در «چالش‌ها در مسئولیت‌ها» بیان می‌کند: فناوری نوین، چارچوب اولیه‌ی قوانین اخلاقی برای حرفه‌ی کتابداری را دگرگون کرده است. او بیان می‌کند حفظ حریم خصوصی افراد در بحث اصول اخلاقی مهم و اساسی است و نگهداری اطلاعات اشخاص در این محیط جدید وظیفه‌ی امانی کارمند کتابخانه است. جهان امروز کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی را در زمینه‌ی اصول اخلاقی با چالش‌های متعددی روبرو ساخته است و از طرفی علاقه‌فزاینده به تدوین اصول اخلاقی در این محیط جدید هر روز بیشتر می‌شود، چرا که فناوری جدید روشی را که بشر با دیگران و با محیط تعامل دارد، تغییر داده است (Jonas ۱۹۸۴, ۱۷, ۳۴).

«روبرت هاپتمن»^۶ که تلاش‌های زیادی را در زمینه‌ی تدوین اصول اخلاق حرفه‌ای داشته است بیان می‌کند که اولین وظیفه‌ی کتابدار همراهی با جامعه‌ی استفاده‌کننده است. از دید او اخلاق حرفه‌ای در ارتباط با واکنشی که کتابداران در مواجهه با پرسش‌های مراجعه‌کننده از خود نشان می‌دهند، تعریف می‌شود (Haptman ۱۹۹۰, ۵۶-۵۹).

در ۲۳ مارس ۲۰۰۳، شورای ملی انجمن کتابداران فرانسه قوانین اخلاقی کتابداران را به شرح زیر تصویب کرد؛ کتابدار توسط جامعه و برای پاسخ به نیازهای آن جامعه، نیازهایی در زمینه‌های فرهنگی، اطلاعاتی، آموزشی و سرگرمی به کار گماشته می‌شود. پس باید به ایجاد مجموعه‌های عمومی در تمامی زمینه‌ها بپردازد و اطمینان حاصل نماید که این مجموعه‌ها در معرض دید و استفاده همگان قرار می‌گیرد. کتابداران با آگاهی از وظایف خود و اشتیاق به اجرای قوانین و مقررات جاری، متعهد به احترام گذاشتن به این اصول در قبال استفاده‌کنندگان، جامعه و حرفه‌اشان هستند. این قانون مکمل اساسنامه‌ی مکتوب هر

کتابخانه و شورای عالی کتابخانه‌ها است. با توجه به اینکه کتابداران، بیشتر نقش هدایت‌گر را در پاسخ به پرسش مراجعه‌کننده دارند، اجازه دخالت قضاوت‌های شخصی در فعالیت‌های حرفه‌ای‌شان را ندارند. شکست در انجام این وظیفه، سرپیچی از اخلاق حرفه‌ای است (زارعی ۱۳۸۴).

۹. یافته‌های پژوهش

در این بخش به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از سیاهه واری می‌پردازیم. در جدول ۱، فراوانی پاسخگویان از نظر میزان تحصیلات دیده می‌شود. همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد از افرادی که در این پژوهش به سیاهه‌های واری پاسخ دادند تعداد ۴۴ نفر (۷۷/۲ درصد) از نظر تحصیلی در مقطع کارشناسی ارشد، تعداد ۵ نفر (۸/۸ درصد) دانشجوی دکترا مشغول به تحصیل هستند، و تعداد ۸ نفر (۱۴ درصد) دارای مدرک دکترا می‌باشند.

جدول ۱ توزیع فراوانی پاسخگویان از نظر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	تعداد	درصد
کارشناسی ارشد	۴۴	۷۷/۲
دانشجوی دکترا	۵	۸/۸
دکترا	۸	۱۴
مجموع	۵۷	۱۰۰

در جدول ۲، مرتبه علمی پاسخگویانی که عضو هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی بودند، مشاهده می‌گردد. همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، از بین پاسخگویان به سیاهه واری که در مجموع ۲۵ نفر اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات بودند، تعداد ۱۹ نفر (۷۶ درصد) در مرتبه علمی مربی، ۲ نفر (۸ درصد) در مرتبه علمی استادیار و ۴ نفر (۱۶ درصد) در مرتبه علمی دانشیار قرار دارند که فراوانی آنها در جدول ۲ مشاهده می‌گردد. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌گردد، تعداد کم افراد در

مرتبه‌های علمی دانشیار و استاد تمام و هم‌چنین مدرک تحصیلی بالا، بدین معناست که کتابداری در ایران رشته‌ای جوان و پویاست.

جدول ۲ توزیع فراوانی پاسخگویان از نظر مرتبه علمی

مرتبه علمی	تعداد	درصد
مربی	۱۹	۷۶
استادیار	۲	۸
دانشیار	۴	۱۶
مجموع	۲۵	۱۰۰

در این بخش تلاش می‌شود به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شود و فرضیه پژوهش مورد آزمون قرار گیرد.

▪ پرسش ۱: دلایل نیاز یا عدم نیاز به کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران کدام است؟

در جدول ۳، دلایل نیاز به کتابدار مرجع بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران آمده است. گزینه‌های موجود در جدول ۳ نشان می‌دهد که سیاهه واری بر اساس طیف «لیکرت» طراحی شده و از گزینه‌های ضرورتی ندارد، کم/اهمیت، مهم و ضروری استفاده شده است. برای تبدیل داده‌ها از حالت کیفی به کمی، به جای گزینه‌های ضرورتی ندارد، کم اهمیت، مهم و ضروری به ترتیب اعداد ۱ تا ۴ در نظر گرفته شده و میانگین نمرات داده شده به گزینه‌ها محاسبه شده است. در صورتی که میانگین نمرات داده شده به هر گزینه برابر یا بیشتر از عدد ۳ باشد، نشان دهنده آن است که این گزینه از نظر متخصصان حائز اهمیت است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۳ دلایل مربوط به نیاز به کتابدار مرجع

ردیف	دلایل مربوط به نیاز به کتابدار مرجع		ضرورتی ندارد		کم اهمیت		مهم		ضروری			
	P	F	P	F	P	F	P	F	M	P	F	
۱	۱	۱/۸	۲	۳/۵	۳۳	۵۷/۹	۲۱	۳۶/۸	۳/۲۹			حضور کتابدار مرجع شانس پیدا کردن بهترین، روزآمدترین و مختصرترین پاسخ را بیشتر می‌کند
۲	۱	۱/۸	۸	۱۴	۳۴	۵۹/۶	۱۴	۲۴/۶	۳/۰۷			توانایی تشخیص اطلاعات مفید از غیر مفید برای یک فرد فرضی یا پرسشی فرضی مسأله اساسی می‌باشد و هر فرد ممکن است هر روز به کتابدار مرجع مراجعه داشته باشد
۳	--	--	۲	۳/۵	۳۴	۵۹/۶	۲۱	۳۶/۸	۳/۳۳			حجم اطلاعات و تنوع صفحات وب زیاد است
۴	۲	۳/۵	۲	۳/۵	۳۲	۵۶/۱	۲۱	۳۶/۸	۳/۲۶			کتابدار مرجع نقش راهنما را دارد.
۵	--	--	۵	۸/۸	۳۰	۵۲/۶	۲۲	۳۸/۶	۳/۳			اینترنت به نحو مطلوبی سازماندهی نشده و استفاده از آن نه تنها آسان نیست، بلکه مشکل است و به دانش قابل توجهی برای انجام جستجوهای اثر بخش و جامع نیاز دارد
۶	--	--	۷	۱۲/۳	۳۲	۵۶/۱	۱۸	۳۱/۶	۳/۱۹			سازماندهی اثربخش اطلاعات و دسترس پذیر ساختن آنها برای عموم و کمک به استفاده از آنها را ممکن می‌سازد
۷	۱	۱/۸	۶	۱۰/۵	۳۲	۵۶/۱	۱۸	۳۱/۶	۳/۱۷			با فناوری‌های نوین و نیز نظام‌های اطلاع‌رسانی آشناست
۸	--	--	۶	۱۰/۵	۳۱	۵۴/۴	۲۰	۳۵/۱	۳/۰۴			نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان را می‌شناسد.
۹	--	--	۴	۷	۲۸	۴۹/۱	۲۵	۴۳/۹	۳/۳۶			کتابدار مرجع از سواد اطلاعاتی برخوردار است.
۱۰	--	--	۳	۵/۳	۳۰	۵۲/۶	۲۴	۴۲/۱	۳/۳۶			رایانه هر اندازه هوشمند باشد، هیچ‌گاه کامل نخواهد بود بنابراین کتابدار مرجع همیشه به‌عنوان یک پالایشگر مهم در مورد کیفیت اطلاعات عمل خواهد کرد
۱۱			۹	۱۵/۸	۲۶	۴۵/۶	۲۲	۳۸/۶	۳/۲۲			کتابدار مرجع در پالایش اطلاعات نقش دارد.
۱۲	۱	۱/۸	۱۰	۱۷/۵	۲۸	۴۹/۱	۱۸	۳۱/۶	۳/۱			کتابداران از بین انبوهی از اطلاعات مقدار کمی را که برای فرد لازم و مفید می‌باشد تعیین می‌کنند

۳/۰۱	۲۶/۳	۱۵	۴۹/۱	۲۸	۲۴/۶	۱۴	--	--	سازوکار داده‌ها را طوری تنظیم می‌کنند که هم توسط متخصصان وهم توسط افراد عادی قابل بهره‌برداری باشد	۱۳
۲/۶۶	۱۲/۳	۷	۴۹/۷	۲۸	۳۱/۶	۱۸	۷	۴	در استفاده از پایگاه‌های داده‌ها و نظام‌های اطلاعاتی که خرید و استفاده از آنها در خانه از عهده یک فرد متوسط خارج است کمک می‌کنند	۱۴
۲/۷۸	۱۷/۲	۱۰	۴۷/۴	۲۷	۳۱/۶	۱۸	۳/۵	۲	کتابداران، گروه‌های خبری، یوزنت و لیست سرور در اختیار دارند و به هر شخصی که به اطلاعات نیاز دارد، اطلاعات رایگان ارائه می‌دهند	۱۵
۲/۹۱	۲۱/۱	۱۲	۴۹/۱	۲۸	۲۹/۸	۱۷	--	--	در استفاده از اینترنت به کاربران کمک می‌کند	۱۶
۳/۳۳	۳۶/۶	۲۲	۵۶/۱	۳۲	۵/۳	۳	---	--	نیازهای اطلاعاتی زیادتر و پیچیده‌تر می‌شود و در نتیجه انتظار می‌رود که نیاز به کتابدار مرجع در کتابخانه به جای اینکه کمتر شود، بیشتر خواهد شد	۱۷
۳/۲۹	۳۶/۸	۲۱	۵۷/۹	۳۳	۳/۵	۲	۱/۸	۱	به منابع اطلاعاتی مناسب ارجاع می‌دهد	۱۸
۳/۳۷	۴۷/۴	۲۷	۴۳/۹	۲۵	۷	۴	۱/۸	۱	در امر جستجوی بهتر اطلاعات راهنمایی و مشاوره می‌کند	۱۹
۳/۰۸	۲۹/۸	۱۷	۵۰/۹	۲۹	۱۷/۵	۱۰	۱/۸	۱	منابع اطلاعاتی مورد نیاز پژوهش را از طریق همکاری بین کتابخانه‌ای تهیه می‌کند	۲۰
۳/۲۲	۴۲/۱	۲۴	۴۲/۱	۲۴	۱۲/۳	۷	۳/۵	۲	منابع اطلاعاتی مورد نیاز پژوهش را از طریق منابع الکترونیکی و منابع چاپی تهیه می‌کند	۲۱
۲/۹۳	۱۹/۳	۱۱	۵۷/۹	۳۳	۱۹/۳	۱۱	۳/۵	۲	گروه پژوهشگران تحقیقی را جهت بازبایی بهینه اطلاعات آموزش می‌دهد	۲۲

F= فراوانی P= درصد M = میانگین

در ادامه، به‌عنوان نمونه، دو ویژگی از ویژگی‌های مورد نظر در سیاهه واریسی با تعداد و درصد پاسخگویان به آنها آورده شده است و به علت یکسان بودن نحوه محاسبه میانگین نمرات، از توضیح درباره بقیه ویژگی‌ها صرف‌نظر گردیده است. اطلاعات کامل مربوط به تعداد و درصد پاسخگویان و میانگین نمرات داده شده به هر ویژگی در جدول شماره ۳ مشاهده می‌گردد.

ویژگی نخست: حضور کتابدار مرجع شانس پیدا کردن بهترین، روزآمدترین و مختصرترین پاسخ را بیشتر می‌کند.

در پاسخگویی به این پرسش تعداد ۱ نفر (۱/۸ درصد) از پاسخگویان گزینه ضرورتی ندارد، ۲ نفر (۳/۵ درصد) گزینه کم اهمیت، ۳۳ نفر (۵۷/۹ درصد) گزینه مهم و ۲۱ نفر (۳۶/۸ درصد) گزینه ضروری را انتخاب کرده‌اند. میانگین نمره‌های داده شده به این پرسش برابر با عدد ۳/۲۹ می‌باشد که بین دو عدد ۳ (به معنای مهم) و عدد ۴ (به معنای ضروری) می‌باشد که نشان دهنده آن است که این ویژگی‌ها از نظر متخصصان ایران ضروری است می‌باشد.

ویژگی چهاردهم: در استفاده از پایگاه‌های داده‌ها و نظام‌های اطلاعاتی که خرید و استفاده از آنها در خانه از عهده یک فرد متوسط خارج است، کمک می‌کنند

در پاسخگویی به این پرسش ۴ نفر (۷ درصد) گزینه ضرورتی ندارد، ۱۸ نفر (۳۱/۶ درصد) گزینه کم اهمیت، ۲۸ نفر (۴۹/۱ درصد) گزینه مهم و ۷ نفر (۱۲/۳ درصد) گزینه ضروری را انتخاب کرده‌اند. میانگین نمره‌های داده شده به این گزینه، عدد ۲/۶۶ می‌باشد که بین دو عدد ۳ (به معنای مهم) و عدد ۲ (به معنای کم اهمیت) قرار دارد و بدین معناست که این گزینه از اهمیت بالایی برخوردار نیست.

به‌طور کلی دلایل نیاز به کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران عبارتند از:

۱. حضور کتابدار مرجع احتمال پیدا کردن بهترین، روزآمدترین و مختصرترین پاسخ را بیشتر می‌کند.
۲. توانایی تشخیص اطلاعات مفید از غیر مفید برای یک فرد فرضی یا پرسشی فرضی مسأله اساسی می‌باشد و هر فرد ممکن است هر روز به کتابدار مرجع مراجعه کند.
۳. حجم اطلاعات و تنوع صفحات وب زیاد است.
۴. کتابدار مرجع نقش راهنما را دارد.

۵. اینترنت به نحو مطلوبی سازماندهی نشده و استفاده از آن نه تنها آسان نیست، بلکه مشکل است و به دانش قابل توجهی برای انجام جستجوهای اثر بخش و جامع نیاز دارد.
 ۶. سازماندهی اثربخش اطلاعات و دسترس‌پذیر ساختن آنها برای عموم و کمک به استفاده از آنها را ممکن می‌سازد.
 ۷. با فناوری‌های نوین و نیز نظام‌های اطلاع‌رسانی آشناست.
 ۸. نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان را می‌شناسد.
 ۹. کتابدار مرجع از سواد اطلاعاتی برخوردار است.
 ۱۰. رایانه هر اندازه هوشمند باشد، هیچ‌گاه کامل نخواهد بود بنابراین کتابدار مرجع همیشه به‌عنوان یک پالایشگر مهم در مورد کیفیت اطلاعات عمل خواهد کرد.
 ۱۱. کتابدار مرجع در پالایش اطلاعات نقش دارد.
 ۱۲. کتابداران از بین انبوهی از اطلاعات، مقداری را که برای فرد لازم و مفید می‌باشد تعیین می‌کنند.
 ۱۳. ساز و کار داده‌ها را طوری تنظیم می‌کنند که هم توسط متخصصان و هم توسط افراد عادی قابل بهره‌برداری باشد.
 ۱۴. در استفاده از اینترنت به کاربران کمک می‌کند.
 ۱۵. نیازهای اطلاعاتی زیادتر و پیچیده‌تر می‌شود و در نتیجه انتظار می‌رود که نیاز به کتابدار مرجع در کتابخانه به جای اینکه کمتر شود، بیشتر خواهد شد.
 ۱۶. به منابع اطلاعاتی مناسب ارجاع می‌دهد.
 ۱۷. در امر جستجوی بهتر اطلاعات راهنمایی و مشاوره می‌کند.
 ۱۸. منابع اطلاعاتی مورد نیاز پژوهش را از طریق همکاری بین کتابخانه‌ای تهیه می‌کند.
 ۱۹. منابع اطلاعاتی مورد نیاز پژوهش را از طریق منابع الکترونیکی و منابع چاپی تهیه می‌کند.
- پرسش ۲: ویژگی‌های اخلاقی مورد نیاز کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران کدام است؟

در جدول ۴، ویژگی‌های اخلاقی کتابدار مرجع بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و نمره‌های داده شده به هر گزینه و میانگین نمره‌ها قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۴ ویژگی‌های اخلاقی مورد نیاز برای کتابدار مرجع

ردیف	ویژگی‌های مورد نیاز برای کتابدار مرجع	ضرورتی ندارد		کم اهمیت		مهم		ضروری		
		P	F	P	F	P	F	M	P	F
۱	امانت منصفانه	۳/۵	۲	۸	۱۴	۳۲	۵۶/۱	۱۵	۲۶/۳	۳/۰۵
۲	پاسخ دقیق و سونگرفته	--	--	۳	۵/۳	۲۰	۳۵/۱	۳۴	۵۹/۶	
۳	فراهم آوردن مجموعه‌ای مناسب که به شکلی کارآمد، روزآمد شده باشد	۱/۸	۱	۱/۸	۱	۱/۸	۳۰	۵۲/۶	۴۲/۹	۳/۳۸
۴	مقاومت در برابر سانسور	۱/۸	۱	۹	۱۵/۸	۲۸	۴۹/۱	۱۹	۳/۳۳	۳/۱۳
۵	محرمانه نگه‌داشتن حق کاربر در جستجو و دریافت اطلاعات	-	-	۶	۱۰/۵	۲۲	۳۸/۶	۲۹	۵۰/۹	۳/۴
۶	تمایز بین دیدگاه و فلسفه شخصی با دیدگاه و فلسفه مؤسسه	۴	۷	۷	۱۲/۳	۲۶	۴۵/۶	۲۰	۳۵/۱	۳/۰۸
۷	مطرح کردن علایق شخصی	۲۳	۴۰/۴	۱۴	۲۴/۶	۱۳	۲۲/۸	۷	۱۱/۳	۲/۰۷
۸	حفظ حریم خصوصی	۲	۳/۵	۴	۷	۳۱	۵۴/۴	۲۰	۳۵/۱	۳/۲۴
۹	محرمانه بودن نیازهای اطلاعاتی کاربران	۱	۱/۸	۱۰	۱۷/۵	۲۲	۳۸/۶	۲۴	۴۲/۱	۳/۲۱
۱۰	استفاده از نفوذگرها و قفل‌شکن‌های نرم افزاری	۲۲	۳۸/۶	۱۷	۲۹/۸	۱۳	۲۲/۸	۵	۸/۸	۲/۰۱
۱۱	رعایت حق مؤلف	۳	۵/۳	۶	۱۰/۵	۲۲	۳۸/۶	۲۶	۴۵/۶	۳/۲۴
۱۲	استفاده منصفانه	--	-	۶	۱۰/۵	۳۳	۵۷/۹	۱۸	۳۱/۶	۳/۳۹
۱۳	ترویج آزادی اطلاعات	-	-	۵	۸/۸	۳۱۳	۵۴/۴	۲۱	۳۶/۸	۳/۲۸
۱۴	رعایت حق عمومی برای دسترسی به اطلاعات	-	-	۴	۷	۲۸	۴۹/۱	۲۵	۴۲/۹	۳/۳۶
۱۵	دسترسی محدود به اطلاعاتی که امنیت ملی را تهدید می‌کند	۳	۵/۳	۱۳	۲۲/۸	۲۸	۴۹/۱	۱۳	۲۲/۸	۲/۸۹
۱۶	آزادی اندیشه (حمایت از ابراز بیان و حق دریافت اطلاعات)	-	-	۵	۸/۸	۲۸	۴۹/۱	۲۴	۴۲/۱	۳/۳۳
۱۷	دسترسی عادلانه به اطلاعات	-	-	۱	۱/۸	۳۵	۶۱/۴	۲۱	۳۶/۸	۳/۳۵

به‌طور کلی بر اساس نمره‌های داده شده به گزینه‌های موجود در سیاهه واریسی، ویژگی‌های اخلاقی مورد نیاز کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران عبارتند از:

۱. امانت منصفانه
 ۲. پاسخ دقیق و سونگرفته
 ۳. فراهم آوردن مجموعه‌ای مناسب که به شکلی کارآمد روزآمد شده باشد
 ۴. مقاومت در برابر سانسور
 ۵. محرمانه نگه‌داشتن حق کاربر در جستجو و دریافت اطلاعات
 ۶. تمایز بین دیدگاه و فلسفه شخصی با دیدگاه و فلسفه مؤسسه
 ۷. حفظ حریم خصوصی
 ۸. محرمانه بودن نیازهای اطلاعاتی کاربران
 ۹. رعایت حق مؤلف
 ۱۰. استفاده منصفانه
 ۱۱. ترویج آزادی اطلاعات
 ۱۲. رعایت حق عمومی برای دسترسی به اطلاعات
 ۱۳. آزادی اندیشه (حمایت از ابراز بیان و حق دریافت اطلاعات)
 ۱۴. دسترسی عادلانه به اطلاعات
- فرضیه: بین به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع رابطه معناداری وجود دارد.
- برای آزمون این فرضیه از روش آماری «همبستگی پیرسون» بین دو متغیر به‌کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع در این محیط استفاده شد سپس داده‌های حاصل از پرسشنامه توسط نرم‌افزار SPSS (نسخه ۱۳) تحلیل گردید.

جدول ۵ همبستگی در سطح ۰.۰۱ معنادار است.

نیاز به کتابدار مرجع در این محیط	به کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطی	
٪۹۱	۱	به کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطی
۱	٪۹۱	نیاز به کتابدار مرجع در این محیط
	۵۷	فراوانی کل

نتایج جدول همبستگی نشان می‌دهد که بین دو متغیر به کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطی و نیاز به کتابدار مرجع در این محیط همبستگی مثبت بالا ($r=0.91$) و معناداری وجود دارد ($p \leq 0.01$).

۱۰. نتیجه‌گیری

این بررسی نشان داد که رابطه معناداری بین به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی و نیاز به کتابدار مرجع وجود دارد. بر این اساس متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران معتقد هستند ورود فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، به خصوص اینترنت و وب جهانگستر نه تنها نیاز به کتابدار مرجع را کاهش نداده، بلکه سبب شده است که این کتابداران حتی نسبت به گذشته جایگاه مهم‌تر و بهتری به دست آورند. با توجه به این نیاز به کتابدار مرجع و اینکه اینترنت بستر بسیار مناسبی را فراهم آورده است، کتابداران باید به عنوان میانجی‌های بین اطلاعات و کاربران، نقش خود را به طور کارآمدتر ایفا نمایند و جایگاه و شأن حرفه‌ای خود را ارتقا دهند. از جمله دلایلی که باعث شده نیاز به کتابدار مرجع هم‌چنان باقی بماند می‌توان به نقش راهنمایی کتابدار مرجع، عدم سازماندهی اینترنت، حجم بسیار بالای صفحات وب، سواد اطلاعاتی کتابداران، نقش آموزشی کتابدار مرجع، مهارت‌های آنها در جستجوی اطلاعات و غیره اشاره داشت.

حفظ حریم خصوصی افراد، آزادی دسترسی به اطلاعات و آزادی اندیشه، امنیت اطلاعات از جمله ویژگی‌های اخلاقی است که کتابداران مرجع باید در این محیط پویا دارا باشند. نتایج هم‌چنین نشان داد با وجود اینکه کشور ایران معاهده حق مؤلف را نپذیرفته است، ولی کتابداران مرجع به طور کامل به رعایت حقوق مادی و معنوی مؤلف پایبند

هستند و استفاده از نفوذگرها^۷ و قفل شکن‌های نرم‌افزاری^۸ را مناسب نمی‌دانند. همان‌گونه که این کتابداران آموزش دیده‌اند تا در مصاحبه سنتی علائق شخصی خود را مطرح نکنند، این ویژگی در نظرخواهی از متخصصین نیز انتخاب نگردید که نشان دهنده این است که کتابداران در چنین محیط جدیدی هم به منشور اخلاقی حرفه خود پایبند هستند.

۱۱. پیشنهادات

- ۱-۱۱. پیشنهاد می‌گردد انجمن کتابداری ایران از نتایج این پژوهش جهت تدوین اصول اخلاق حرفه‌ای کتابدار مرجع در محیط رقومی استفاده به عمل آورد.
- ۲-۱۱. پیشنهاد می‌شود در پژوهشی دیگر به دلایل نیاز یا عدم نیاز به کتابدار مرجع در محیط رقومی بر اساس نظرات کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مبادرت شود و نتایج آن با این پژوهش مقایسه گردد.

۱۲. منابع

۱. رابین، ریچارد. ای. ۲۰۰۵. *مبانی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ترجمه مهدی خادمیان. ۱۳۸۳. ویراستار محمد حسین دیانی. مشهد: کتابخانه رایانه ای، ص ۳۶۴.
۲. ایفلا.؟؟؟. قوانین اخلاقی کتابداران. ترجمه فاطمه زارع زاده. ۱۳۸۴. *فصلنامه کتاب* ۶۱: ۲۰۰-۱۹۹.
۳. Finks, Lee. ۱۹۹۱. Librarianship needs a new code of ethics. *American libraries* ۲۲(۱): ۸۴-۸۸.
۴. Hauptman, Robert. ۱۹۹۰. Ethical concerns in librarianship: An overview. In *Information Ethics*, ۱۴-۲۳. Jefferson: McFarland.
۵. Jonas, Hans. ۱۹۸۴. The Imperative Of Responsibility. In *Search of an Ethics for the Technological Age*, ۶۷-۶۸. Chicago: University of Chicago.

www.press.uchicago.edu/cgi-bin/hfs.cgi/00/1124ctl - ۱۳k (accessd Agust ۲۰۰۷)

۶. Severson, Richard .۱۹۹۵. The recovery of ethics in librarianship. *Journal of information Ethics* ۲ (۲):۱۱-۱۵.
۷. Katz, William A. ۲۰۰۴. *Introduction to Reference Work*. Chicago: McGraw- HILL.

پی‌نوشت‌ها

۱. Richard Severson
۲. Finks
۳. ALA Code of Ethics
۴. American Society For Information Science's ASIS Prof
۵. Hans Jonas
۶. Robert Hauptman
۷. Hacker
۸. Cracker

(۱) عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور کرمانشاه و دانشجوی دکترای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز
پست الکترونیکی: Fsohieli@gmail.com

(۲) دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز
پست الکترونیکی: lielak@gmail.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی