

خدمات و مراجعات برای استفاده کنندگان

جهت بررسی کامل خدمات کتابخانه برای مطالعه کنندگان لازمست به گذشته کتابخانه‌های دانشگاهی و دیگر گونیهائی که در آن بوجود آمده نظری بینکنیم و برای حل مشکلات و رفع نقایص آن تا حدود امکان در این مجمع چاره‌اندیشی نمائیم.

پس از تأسیس دانشگاه تهران و ایجاد کتابخانه در دانشکده‌های مختلف طبق سنت قدیم ریاست کتابخانه و مسئولیت اداره امور آن بیکسی از استادان یا اعضای هیأت علمی محول میشد. در آن زمان هدف در درجه اول حفظ و حراست مجموعه کتابخانه بود. مخازن کتابخانه بروی مراجعان و دانشجویان بسته بود و آنها نمیتوانستند کتاب مورد نظر را انتخاب نمایند. خطر سرقت کتاب یا بریدن اوراق آن بیش از هر موضوع دیگر خاطر کتابدار را بخود معطوف مینمود.

کتابها معمولاً بر حسب قطع طبقه بندی میشد و تقسیم موضوعی مورد توجه نبود.

مراجعان از برگه‌دان کتابخانه شماره راهنمای کتاب را استخراج نموده و آنرا از گیشه مخصوص به کتابدار میدادند و پس از مدتی صرف وقت کتاب مورد تقاضا

در دسترس مراجع کمنده قرار میگرفت. به این ترتیب به دانشجو اجازه ورود به مخزن داده نمیشد و بنابراین استفاده صحیح از منابع کتابخانه میسر نبود. در این میان صاحب جمع اموال نقش عمده‌ای را برعهده داشت. وارد نمودن کتاب در دفتر ثبت و مهور نمودن آن توجه کتابدار را بیش از سایر امور بخود جلب میکرد. باین ترتیب کم‌کم کتابخانه‌ها با نبار کتاب تبدیل و کتابدار بصورت انباردار یا محافظ انجام وظیفه میکرد.

از سال ۱۳۳۱ جنبش‌هایی در وضع کتابخانه‌های دانشگاهی پدید آمد. بنابه پیشنهاد رئیس وقت دانشگاه از کارشناسان کتابداری یونسکو دعوت بعمل آمد و کلاس‌های علمی و عملی کتابداری در دانشکده ادبیات تأسیس گردید و بتدریج پای متخصصین کتابداری بایران باز شد. تعدادی از رؤسای دانشکده‌ها بیشتر بسد و غلبه آموزشی کتابخانه‌پی بردند و دانشجویان را با استفاده از منابع آن تشویق نمودند. از سال ۱۳۴۷ عده‌ای از فارغ التحصیلان دوره فوق لیسانس کتابداری روش‌های جدید کتابداری را در کتابخانه بکار گرفتند. علوم انسانی و مطالعات فرهنگی در وضع ساختمان بعضی از کتابخانه‌های دانشگاهی تغییراتی بعمل آمد. سیستم قفسه باز جای خود را به سیستم بسته سابق داد و به دانشجویان اجازه داده شد که آزادانه بدون مقررات سخت گذشته از مخازن و منابع کتابخانه استفاده نمایند.

لوازم و وسایل جدید از قبیل میز توزیع، قفسه کتاب و مجله، میز مطالعه انفرادی، برگردان، چرخ حمل کتاب، میز مخصوص لغت‌نامه، پنل نسایش کتاب طبق استاندارد کتابخانه‌های پیشرفته دنیا ساخته شد. در تنظیم نور، حرارت و تهویه نیز تغییراتی بعمل آمد.

برای هم‌آهنگی با کتابخانه مرکزی دانشگاه اکثر کتابخانه‌ها روش

طبقه‌بندی کنگره آمریکا را اتخاذ نمودند. آندسته از کتابخانه‌ها که کتابهایشان فاقد فهرست و طبقه‌بندی صحیح بود با کمک کتابخانه مرکزی دانشگاه شروع به فهرست نویسی کردند.

تعدادی از کتابخانه‌ها کتابهای مرجع خود را از سایر کتب مجزا نموده بخش علیحده‌ای برای کتابهای مرجع ایجاد نمودند.

تجدول و توسعه و رشد کتابخانه‌ها در این دوره گرچه قابل ملاحظه و چشم‌گیر است ولی کافی بنظر نمی‌رسد و جای آن دارد که در مقیاس وسیعتر هماهنگ با پیشرفت سایر کشورهای متمدن جهان گامهای سریعتری بسوی تکامل برداشته شود. اگر به نمودار سازمانی کتابخانه‌ها بطور اجمالی نظری بیفکنیم رویهمرفته در نوع خدمت در آن مشاهده خواهیم نمود:

۱ - خدمات فنی کتابخانه شامل انتخاب، سفارش، طبقه‌بندی و فهرست نویسی و آماده سازی.

۲ - خدمت به مطالعه کنندگان، پاسخ به سئوالات مرجع، امانت و بطور کلی بجزریان انداختن مواد آماده شده. اهمیت و اعتبار کتابخانه به حسن جریان امور و شایستگی کتابدار این قسمت بستگی دارد. کتابهای مورد نیاز دانشجویان با توجه به هدف دانشکده و تقویت و تکمیل برنامه آموزشی توسط کتابدار تشخیص داده شده و در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد. کتابدار در اینجا وظیفه ارشاد و هدایت دانشجویان را برعهده دارد نیز عادت بمطالعه و علاقه و شوق به خواندن را در او ایجاد نموده و استعداد های نهفته را با استفاده از مجموعه‌های متنوع کتابخانه پرورش میدهد. اگر مسئول این قسمت احتیاجات مراجعان را بداند و درصدد رفع آن برآید و با صمیمیت و علاقه مندی با دانشجویان برخورد کند، آنان ناخود آگاه به استفاده از کتابخانه ترغیب می‌شوند.

آشنائی کتابدار با برنامه آموزشی دانشکده و اطلاع او از تغییرات آن
تأثیر بسزائی در پیشبرد هدف دانشکده دارد.

وظایف این بخش بطور خلاصه عبارتند از:

- ۱ - در اختیار گذاردن کتابهای مورد نیاز دانشجویان .
- ۲ - تهیه مواد مربوط به تکالیف دانشجویان و کلاسها و ترتیب نمودن آنها در کتابهای ذخیره.

۳ - امانت دادن کتاب و امور مربوط به آن از قبیل تسدید، دریافت جریمه
دیرکرد، رسیدگی به کتب مفقود و تهیه آنها و غیره.

۴ - آموزش روش استفاده از کتابخانه به دانشجویان جدید.

۵ - آمارگیری.

۶ - امانت بین کتابخانه‌ها .

۷ - حفظ مجموعه.

۸ - خارج نمودن کتابهای زائد و تازه نگهداشتن مجموعه.

۹ - تهیه راهنمای کتابخانه . گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

در اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی کتابهای مرجع در اطاق مخصوص نگهداری
می‌شود .

کتابدار این بخش با در دسترس گذاردن اطلاعات فوری و قاطع خدمات
گرا نبهائی برای محققان انجام میدهد. در اینجا کتابهای از قبیل فرهنگ، دایرة
المعارفها، سالنامه‌ها، کتابشناسی‌ها، راهنماها، خلاصه‌ها، مجلات، رسالات دانشجویان،
گزارشها و مواد سمعی و بصری و غیره نگهداری می‌شود.

کتابدار این قسمت علاوه بر پاسخگویی به سئوالات - منابع مؤلف کتابخانه
را به مراجعان معرفی نموده و طرز استفاده از آنها با آنان می‌آموزد .

اگر در این بخش از کتابخانه منابع صحیح وجود داشته باشد و کتابدار نحوه

استفاده از آنرا بخوبی بدانند بسیاری از مشکلات مراجعان بآسانی حل میگردد. کتابدار بخش مرجع باید در فن کتابداری متخصص بوده و از حافظه قوی و هوش سرشار برخوردار باشد. صبر و شکیبایی و ملایمت و اطلاع از علم روانشناسی و طرز برخورد با افراد مختلف از دیگر خصوصیات او محسوب شود. برای استفاده از مراجع مختلف چنین کتابداری باید به چند زبان معتبر خارجی آشنائی داشته باشد.

اکنون که مختصری درباره بخش توزیع و مرجع و وظایف کتابداران بحث نمودیم لازمست این مسئله را مورد بررسی قرار دهیم که چرا کتابخانه‌های دانشگاه تهران نمیتوانند شرایط یاد شده را بطور کامل دارا باشند. مشکلاتی وجود دارد که ذیلاً آنها را مورد بحث قرار میدهیم:

الف، دانشجو

با توجه به تعداد قلیل کتابفروشیها و کتابهای منتشر شده بنظر میرسد که ادعای يك مجله خارجی که هر ایرانی در سال ۵۰ نانیه کتاب میخواند خالی از اغراق باشد.

رویه مرفته عشق به مطالعه به نو جوان ایرانی تعلیم داده نشده که در بزرگی هم ملکه او شده و جزء عاداتش گردد. برای مثال در يك هواپیمائی که از هر ملیت مسافر داردمن شخصاً دقت کرده و مشاهده نموده‌ام که مسافرین ایرانی برخلاف سایر مسافرین چندان علاقه و رغبت به خواندن روزنامه و مجله و مطالعه کتاب نشان نمی‌دهند. این بی‌علاقگی در سطح بالاتر یعنی در دوره دانشجویی هم بخوبی نمایان است.

چه بسیار کتابها و مجلاتی که سفارش داده میشود و حتی یک نفر برای نمونه برگهای آنرا باز نمیکند و صفحات کتاب که بطور تصادفی در چاپخانه جدا نشده و بهم چسبیده اند برای سالیان دراز بهمان کیفیت باقی میماند.

مهارت خواندن و نحوه استفاده از کتابخانه در دوره تحصیلات متوسطه به شاگردان آموخته نمیشود و علت این امر نبودن کتابخانه مجهز و کتابدار لایق در دبستانها و دبیرستانها است. دانشجو طرز استفاده از برگه‌دان کتابخانه را نمیداند حتی قادر نیست با سانی از فرهنگها و دایرةالمعارفها و سایر کتابهای ساده مرجع استفاده کند. در ممالک متحده آمریکا در کتابخانه‌های عمومی طرز استفاده از کتابخانه در دوران مدرسه به نوجوانان آموخته میشود. شاگردان به گروههایی تقسیم گردیده و توسط معلم یا کتابدار مدرسه به کتابخانه عمومی هدایت شده و با مسائل کتابخانه از نزدیک آشنا میگردند.

در حال حاضر کتابدار دانشگاهی ناگزیر است که به کمک دانشجو شتافته و برای دستیابی به مجهولات ساده باو کمک کند. در هفته اول ورود دانشجویان به دانشگاه لازمست آنها را در گروههای کوچک به کتابخانه برده و ضمن دیدار از آن، مسائل مقدماتی مربوط به کتابخانه را با آنها توضیح دهد. در این هفته او بسایه سخنرانی جامعی در مورد فن استفاده از کتابخانه ایراد نماید تا دانشجو بتواند با اعتماد به نفس و بدون اتکاء ب دیگران به کتابخانه بیاید.

مشکل دیگری که اکثر دانشجویان با آن مواجه هستند عدم آشنائی آنان بطور کامل با يك زبان خارجی است. مثلاً يك دانشجوی پزشکی غالباً از کتابهای اطلس و تصویرها بیش از متون استفاده میکند و بسا وجود دسترسی به جدیدترین چاپ کتابهای خارجی به ترجمه نادرست و قدیمی آنها پناه میبرد. گاهی شاگردی

برای فهمیدن مطالب يك صفحه از كتاب دهها بار به فرهنگ مراجعه میکنند و بالاخره آنطور كه بايد بديرك موضوع توفيق نمى يابد و اين مسئله باعث ميشود كه از توان دانشجو استفاده نكرد.

در اين جاى آن دارد كه در دوره دبستان و دبیرستان به آموزش زبان توجه بیشتری میشود. اگر در تا سطح معلومات زبان خارجى دانشجويان بهنگام ورود به دانشگاه بالا باشد.

خوشبختانه در سالهاى اخير دانشگاه به آموزش زبان توجه نموده و آنرا جزو دروس آنرا داده است.

مسئله ديگرى كه ناشى از طرز تفكر و تربيت برخى از دانشجويان است اينست كه كتابهاى را كه عموم تعلق دارد و از بودجه مملكتى هزينه آن تأمين شده بدون اجرت به خارج ميبرند و نيز براى جلوگيرى از اين عمل چنانچه هنگام ورود و خروج دانشجو به كتابخانه كارت شناسائى و كنترل كتابها و جزرات همراه وي مورد بازرسى قرار گيرد، اينكار را به غلط توهينى براى خود تلقى مينمايد.

بعضى از اوقات كتابهاى را كه اطلاع دارند خارج از چاپ و ناياب است بعنوان امانت از كتابخانه دريافت نموده و در موعده تحويل اظهار ميدارند كه كتاب مفقود شده است.

در اين موارد گاه دانشجو حاضر به پرداخت بهاي كتاب ميشود و گاه از پرداخت آن به علت عدم توانائى و استطاعت مالي خوددارى ميورزد و احياناً از توسل و تشبث به مقامات دانشخانه نيز دريغ نمى نمايد.

بگذاريم رسد راه حل مشكل فوق به مسائل اساسى و اجتماعى بستگى داشته باشد. بعضى ممكن و اطاعت از مقررات و وظيفه شناسى و مسئوليت در حفظ و نگهدارى اشياء و اسباب عمومى كه ناشى از تعليم و تربيت خاص در دوران كودكى و تحصيلات

متوسطه می‌باشد بدرجه‌ای نیست که احترام و الزام آن برای دانشجو احساس گردد و او را مکلف و موظف سازد که نسبت به کتابخانه که مورد استفاده همگان است نیز بعنوان اموال شخصی خود بنگردد. متأسفانه علیرغم کلیه پیشرفته‌ها و دگرگونی‌هایی که در سالهای اخیر در کشور ایجاد شده هنوز طرز فکر و معنویات ما لااقل در این مورد بخصوص تکامل و ترقی کافی نیافته است.

ب - استادان

مشکل دیگر ما مربوط به استادان دانشگاه است. اشتغال بیش از حد استادان در خارج از محیط دانشگاه و پرداختن آنها بامور غیر علمی و تحقیقاتی باعث میشود که فرصت استفاده از کتابخانه را نداشته و منابع آنرا آنطور که باید به دانشجویان معرفی نمایند.

تدریس و تکثیر جزوات درسی قدیمی و تبلیغ به استفاده از آن دانشجو را از فعالیت‌های تحقیقاتی باز میدارد و نیاز به خواندن کتابهای خارجی را از او سلب میکند. نحوه تدریس و آموزش در ایران اصولاً مبتنی بر محفوظات و مطالعه کتابهای درسی است و مطالعه و تحقیق در آن جایی ندارد. اشتغالات تدریسی متعدد بعضی از استادان مجال برای تتبع و تحقیق باقی نمی‌گذارد.

در بعضی از دانشکده‌ها استادان محصوراً برای رفع نیازهای آبی و احیاناً تهیه سخنرانی جهت شرکت در سمینارها و کنفرانس‌های علمی به کتابخانه مراجعه میکنند و غالباً بعلمت عدم اطلاع از منابع کتابخانه از کتابدار میخواهد که مطلب آماده شده را در اختیار او بگذارد.

برای حل مشکلات فوق‌الذکر :

۱ - دانشگاه باید از استادان تقاضا نماید که قسمتی از وقت خود را صرف امور پژوهشی نموده و نتیجه کار خود را در پایان سال به دانشکده مربوطه گزارش دهند.

۲ - تأمین زندگی مادی استادان بنحویکه استاد احتیاج به تدریس در دانشگاه دیگر با اشتغال بکار در خارج از محیط دانشگاه رانداشته و با خیال آسوده هم خود را صرف تدریس و راهنمایی دانشجویان بنماید .

۳ - ایجاد ارتباط نزدیک بین کتابدار و استاد برای توسعه و پیشبرد نظام آموزشی .

ج - کمبود بودجه

در اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی مسئله کمبود اعتبار خرید کتاب و مجله مشکل بزرگی ایجاد مینماید. کتابخانه‌هایی که موضوعات آنها مربوط به علوم و علوم عملی و یا تکنولوژی میباشد احتیاج مبرم به مجلات و کتابهای تازه دارند. آخرین اطلاعات باید در اسرع وقت در اختیار مراجعان گذارده شود. تهیه اطلاعات نوین احتیاج به بودجه کافی دارد. مثلاً بعضی از کتابخانه‌های دانشگاهی بعزت کمبود بودجه ناچارند مجلات خارجی مورد اشتراك خود را بایست زمینی سفارش نمایند. دریافت مجله از طریق پست زمینی مدت شش الی هفت ماه طول میکشد و اکثر محققین از دیر کرد مجلات اظهار نارضایتی می نمایند و کامل کردن آنها کاریست بس دشوار .

د - کتابهای درسی

مشکل دیگری که کتابدار دانشگاهی با آن مواجه است موضوع کتابهای درسی میباشد.

کتابدار غالباً ناچار است بنابدرخواست دانشجویان نسخ متعدد (گاهی در حدود ۵۰ نسخه) از يك کتاب درسی تهیه نموده و در دسترس دانشجویان قرار دهد . باین ترتیب پس از مدتی قفسه‌های کتابخانه با این کتابها پر میشود و مجموعه

کتابخانه ارزش خود را از دست داده و از بودجه خرید کتابهای تحقیقاتی ناستد
میشود. چنانچه کتابدار به تقاضای دانشجویان در مورد خرید کتب درسی ترتیب اثر
نهدد عدم رضایت آنان فراهم میگردد.

برای حل این مشکل اولیاء دانشکنده باید کتابهای درسی مورد نیاز سالانه
دانشجویان را خریداری و باقیمت نازل در اختیار آنان بگذارند تا به بزرگوار و مجرب
کتابخانه لطمه نخورد.

هـ - مشکل استخدام

متأسفانه باید اذعان نمود که در حال حاضر اغلب کتابخانههای دانشگاهی با
کمبود کارمند متخصص مواجه هستند. اکثر کارمندان کتابخانهها با فن کتابداری
آشنائی ندارند. رئیس کتابخانه نمی تواند رأساً کتابدار مورد نیاز خود را از طریق
مصاحبه و آزمایش انتخاب نماید. چنانچه چنین قدرتی باو داده شود میزان حقوق
باندازه ای ناچیز است که کتابدار حرفه ای بسوی کتابخانه دانشگاه جلب نمیشود.
نبودن نظام صحیح تشکیلاتی، طبقه بندی های غلط و پست های سازمانی نادرست
باعث گردیده که مثلاً حقوق و مزایای یک کارمند لیسانسیه بسیار مستخدم چندان
تفاوتی نداشته باشد. بدین ترتیب اگر کتابدار تحصیل کرده و شایسته ای هم با کمال
صداقت و وجدان در کتابخانه مشغول انجام وظیفه باشد بعلمت نداشتن تأمین مالی و
نگرانی های ناشی از آن کم کم دلسرد و ناامید میگردد و احساس همدردی و شدیدیایی
در بر خورد با دانشجو را که از صفات بارز یک کتابدار محسوب میشود از دست میدهد.
انتخاب و استخدام کتابدار متخصص برای کتابخانهها و توجه بوضع حقوقی
آنان از مسائلی است که دانشگاه باید نسبت بآن توجه کافی داشته باشد. حقوق و
مزایای چنین کارمندانی باید با حقوق و مزایای اعضای هیئت علمی و گروه آموزشی
برابری نموده و آنان جزء کارمندان دفتری محسوب نشوند.

و - کمبود کتابهای مرجع

کمبود کتب مرجع بزبان فارسی مسئله دیگریست که لازمست مورد بررسی

مورد گیرد.

منابع موثق برای کتب اطراعات - کتابشناسیهای معتبر - دائرةالمعارفهای
عمومی و اختصاصی - راهنماها، و سایر کتابهای مجلد مراجعند متأسفانه با اندازه کافی در زبان
فارسی وجود ندارد و این مسئله در پاسخ گویی به سئوالات مشکل بزرگی ایجاد مینماید.
بطور مسلم از میان بردن این مشکل احتیاج بزمان دارد. شایسته است که دانشگاه
هیئتی از دانش پژوهان و کتابشناسان و کتابداران تشکیل دهد و با یاری آنان دست
اندر کار تهیه منابع فوق الذکر باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی