

ترجمه : فریده السادات کاظمیان

نوشته : Miram A. Drake

«سازماندهی و تنظیم اطلاعات»

مبارزی سرسخت با قدرتی فزاینده بنام تکنولوژی نوین ارتباطی در برابر کتابخانه‌های دانشگاهی قد علم کرده و آینده این نهادها را دچار تزلزل و ابهام ساخته است. اگر کتابخانه‌های دانشگاهی بخواهند نقش خود را به‌عنوان نهادی آموزشی و تحقیقاتی حفظ کنند، باید توجه خود را ز ظاهر اسناد به محتوای اطلاعاتی آن و از مجموعه به‌استفاده کنندگان آن معطوف دارند. این مقاله نقطه‌نظرها و هدفهای کتابخانه‌های دانشگاهی، رسال ۱۹۳۹ و نقش تکنولوژی نوین در تغییر مسیر خدمات اطلاع‌رسانی، لزوم تنظیم و سازماندهی اطلاعات را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد. حرفه کتابداری یکی از قدیمیترین و در عین حال موفق‌ترین حرفه‌هاست که توانسته در برابر جنگها، طاعون، قحطی، رکود اقتصادی و شرایط تغییر اجتماع پایداری کند. این حرفه توانایی وصف‌ناپذیر خود را برای ماهنگ شدن با تغییرات اجتماعی و اقتصادی و پذیرش تکنولوژی جدید رخدمت به افراد گوناگون با علائق و نیازهای متفاوت نشان داده است. بنده این حرفه بستگی به توان کتابداران در پذیرش تغییرات و ایجاد بدگاهها و هدفهای نوین دارد.

ترجمه مقاله :

حرفه‌کتابداری در آینده زیرسلطه کامپیوترهای پیشرفته، با قدرت و دامنه عمل گسترده و بی‌نظیری در ذخیره و بازیابی و پاسخگویی به مراجعه‌کنندگان باخواسته‌ها و استعداد‌های متفاوت خواهد بود. روزهایی که استادان و دانشجویان ساعتها از وقت خود را به دنبال مطلب مورد نظر در بین کتابها و اسناد می‌گذرانند سپری شده است. مراجعه‌کنندگان امروزی خواهان دسترسی مستقیم و سریع به اطلاعات مورد نیاز در کتابخانه‌ها و یا هر سازمان دیگر هستند. این تغییرات موجب دگرگونی و ایجاد فعالیتها و ابداعات نوین در حرفه کتابداری شده است. خوشبختانه کتابداران از چنان موقعیت استثنایی برخوردارند که با توجه به برنامه‌های آموزشی، تحقیقاتی و هدفهای مؤسسه آموزشی‌ای که در آن به کار اشتغال دارند، می‌توانند به تنظیم و سازماندهی اطلاعات پرداخته و در عین حال به مراجعه‌کنندگان خود چگونگی استفاده و بهره‌برداری از این اطلاعات را آموزش دهند.

شاید تعداد اندکی از اعضاء دانشکده از دانش و مهارت کتابداران برخوردار باشند. سالهاست که کتابداران مجموعه‌های عظیم اسناد و مدارک را تنظیم کرده و راهنمایی مراجعه‌کنندگان را در انتخاب مدارک مورد نیازشان بشکل سنتی عهده‌دار بوده‌اند. اما زمانی فرارسیده که کتابداران می‌بایست از تخصص خود برای سازماندهی و بازیابی اطلاعات و پاسخگویی به پرسشهای گوناگون مراجعه‌کنندگان استفاده کنند. کتابداران امروزی باید توجه خود را از جمع‌آوری اسناد و مجموعه‌سازی به سازماندهی و انتقال اطلاعات و حل مشکلات مراجعه‌کنندگان معطوف دارند.

در این مقاله گذشته، حال و آینده فعالیت‌های اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بحث قرار می‌گیرد. پس از خواندن این مقاله مشاهده میشود که چگونه به کمک تکنولوژی مدرن و پیشرفت‌های روزافزون فنی، میتوان مسیر فعالیت‌های اطلاع‌رسانی را تغییر داد و در نتیجه موجب رضایت بیش از پیش مراجعه‌کنندگان را فراهم ساخت.

«۱۹۳۹ پایانی بريك عصر» :

کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی آمریکا در دوره‌ای پرتلاطم از تاریخ این کشور بوجود آمدند. در این زمان تحولات و تغییرات بسیاری در زمینه‌های گوناگون علمی، ادبی و فرهنگی به وقوع پیوست. جنگ و شرایط اقتصادی ناشی از آن اوضاع اجتماعی، سیاسی و رابطه بین کشورها را دگرگون ساخت. وقایعی که در سالهای ۱۹۳۹ به بعد اتفاق افتاد تأثیر بسزایی در نظریات افراد و مؤسسات علمی و آموزشی باقی گذاشته است. کتابداران و مربیان تعلیم و تربیت توجه بیشتری به هماهنگ کردن کار کتابخانه‌ها و برنامه‌های درسی دانشگاهها معطوف داشتند. در این سالها نظرات هاروی برانسکومب (۱) سرپرست کتابخانه‌های دانشگاه دوک و نگرانی او از کاهش استفاده و مراجعه دانشجویان، اساتید و محققان به کتابخانه‌ها منتشر شد. آ.اف. کهلمان (۲) اولین سردبیر نشریه CRL (نشریه کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی) از وقوع بحران غیرقابل اجتنابی در آموزش عالی، تحقیق و کتابخانه‌ها خبر داد. او نگران توسعه حرفه‌گرایی کتابداران و عدم شرکت آنها در امور مربوط به دانشگاه، انشکده و یا مؤسسه آموزشی که در آن بکار اشتغال داشتند، بود. هارولد بوپ (۳)، در اولین شماره نشریه CRL عدم امکان پاسخگویی به نیازهای علمی و اطلاعاتی گروه عظیم دانشجویان، فارغ‌التحصیلان، استادان و محققان را با يك مجموعه، در يك ساختمان و تعداد معینی از کارمندان عاطر نشان ساخت.

در سال ۱۹۳۹، در آمریکا، ۱۷۰۸ کالج و دانشکده وجود داشت که داد ۲۰۳،۴۹۴ دانشجو در آن، ثبت نام کرده بودند. امروزه این ارقام ۳۳۰۰۰ کالج و دانشکده و حدود ۱۲ میلیون دانشجو افزایش یافته است. ننانچه مشاهده می‌شود، آنچه حدود پنجاه سال پیش موجب نگرانی بوپ ده بود در مقایسه با ارقام امروزی بسیار ناچیز است. مقالات منتشر شده

1- Harvi Branscomb

2- A.F. Kohlman

3- Harold Leupp

در سال ۱۹۳۹ در مورد حفظ و نگهداری، دستورالعملهای کتابشناسی، آمار گردش کتاب، فهرستهای مشترک و توسعه مجموعهها امروزه نیز قابل بحث و بررسی هستند.

حدود پنجاه سال پیش (سال ۱۹۳۹) پیش‌بینی‌های فراوانی در مورد آینده کتابداری صورت گرفت. از جمله فردریک کپل (۴) پیش‌بینی کرد که تا سال ۱۹۵۸ تمام کتابخانه‌های دانشگاهی به سیستم تهویه مطبوع مجهز خواهند شد و امور مربوط به ذخیره و بازیابی برگه‌ها، دستی نخواهند بود. او معتقد بود که در چگونگی و شکل ظاهری اسناد و مدارک تغییری ایجاد نخواهد شد. انتخاب مواد غیر چاپی به اندازه مواد چاپی دشواری خواهد داشت. او همچنین پیش‌بینی کرد کتابخانه‌ها در آینده، از ماشینهای خودکار و کامپیوترها برای سرعت بخشیدن به خدمات کتابداری استفاده خواهند کرد و در نتیجه باید مسأله حق (۵) مالکیت در اطلاعات غیر چاپی نیز مورد بررسی قرار گیرد. کیفیت و محتوای مسائل و سؤالات مطرح شده در علم کتابداری چون سایر علوم، از سالیان گذشته تا زمان حاضر، تفاوت چشمگیری را نشان نمیدهد، بلکه پاسخ این مسائل و سؤالات است که هر ساله همراه با پیشرفت علوم و تکنولوژی تغییر میکند و موجب طرح سؤالهای جدیدتر میشود. با آنکه کتابداران در راه پاسخگویی به بسیاری از پرسشها و مشکلات تلاش کرده‌اند، ولی هنوز بسیاری از مسائل مبهم و لاینحل باقی مانده‌اند.

علی‌رغم پیش‌بینی کپل، هنوز در بسیاری کتابخانه‌ها، رطوبت بیش از حد دستگاههای سردکننده در تابستان و گرمای خشک و ناراحت‌کننده دستگاههای گرم‌کننده در زمستان آزاردهنده است. اما در مورد ماشینهای خودکار و کامپیوترها! با آنکه کپل و دیگر صاحب‌نظران آینده کتابخانه‌ها را همراه مواد غیر چاپی و ماشینهای خودکار پیش‌بینی میکردند، هیچ‌گاه نمیتوانستند رشد سریع اطلاعات، بهره‌گیری از مدارهای کامپیوتری

ابزارهای ذخیره نوری و مغناطیسی (کابل رشته نوری) را در خدمات کتابخانه‌ها بصورت کنونی مجسم کنند.

در سال ۱۹۳۹ قسمت اعظم مجموعه کتابخانه‌های دانشگاهی را کتاب و مجموعه کتابخانه‌های اختصاصی را اسناد و مدارک اطلاعاتی تشکیل میدادند. تحقیقات علمی براساس مراجعه به کتابها، اسناد و سایر منابع اطلاعاتی چاپی صورت میگرفت. اما در طول جنگ جهانی دوم به علت تولید روزافزون اطلاعات و نیاز فراوان برای ذخیره و بازیابی سریع آنها در زمینه‌های مختلف نظامی، کاربرد میکروفیلها و سایر مواد غیر چاپی مورد توجه قرار گرفت. بدین ترتیب اطلاعات به صورتها و اشکال مختلفی پدیدار شدند که می‌بایست گردآوری، طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل و هماهنگ شده تا مورد استفاده طراحان عالی‌رتبه نظامی قرار گیرند.

«وضعیت کنونی کتابخانه‌های دانشگاهی» :

امروزه هزینه کتابخانه‌های دانشگاهی بسیار بالاست. قسمت اعظم این هزینه‌ها صرف جمع‌آوری و ذخیره‌سازی مدارک اطلاعاتی میشود ولی به محتوای اطلاعاتی چندان توجهی نمیشود. افزایش تعداد کتابها، نشریات ادواری، کتب خطی و سایر مواد کتابخانه‌ای، مسئله سازماندهی و تنظیم آنها را دشوارتر میسازد. مسئله اساسی و بسیار مهم برای يك کتابخانه مدرن که میخواهد مجموعه عظیمی از اطلاعات گوناگون را در اختیار مراجعه‌کنندگان خود قرار دهد، سازماندهی منظم و متشکل است. مخارج و هزینه گردآوری و سازماندهی مواد کتابخانه و حقوق کارکنان در طی سالهای گذشته افزایش یافته است. افزایش قیمت و بهای مواد کتابخانه‌ای به علت تورم و کاهش ارزش پول فشار زیادی را بر منابع ناچیز مالی کتابخانه‌ها وارد کرده است.

هزینه‌هایی چون افزایش گاه به‌گاه حقوق کارمندان و درعین حال تهیه مخارج کامپیوتر، خدمات داخلی و خارجی کتابخانه‌ها و آموزش کارمندان از جمله مواردی هستند که باید در بودجه مالی کتابخانه‌های

دانشگاهی گنجانده شوند.

در حالیکه هزینه‌ها افزایش می‌یابند، میزان بازدهی کتابخانه‌ها و بهره‌گیری مراجعه‌کنندگان روبه‌نقصان است. در حالیکه به‌توانایی خود در ذخیره‌سازی و افزایش حجم مواد کتابخانه‌ای می‌بالیم، از محتوای واقعی اسناد و مدارک جمع‌آوری شده غافلیم و غالب اوقات نمیدانیم که چه اطلاعاتی داریم و در کجا و چگونه باید از آنها بهره‌برداری کنیم. متأسفانه بیشتر به‌کمیت توجه میشود تا به کیفیت. آنچه موجب رضایت استفاده‌کنندگان میشود، کسب اطلاعات مناسب است نه دسترسی یافتن به اسناد و مدارک.

در حالیکه کتابداران امروزی انواع تکنولوژی و تکنیکهای گوناگون را تجربه میکنند، هنوز برخی به‌کمیت بیش از کیفیت و ارزش اطلاعاتی مدارک توجه دارند. تأکید اصلی بر مواد کتابخانه‌ای، دسترسی به مجموعه در داخل و خارج کتابخانه و دسترسی به انواع فهرستها و چکیده‌هاست. بعضی از کتابخانه‌ها این خدمات را توسط کامپیوتر و ارتباطات راه دور در خانه‌ها و اداره‌ها بوسیله سیستم اشتراک خدمات کامپیوتری انجام میدهند. دانشگاه‌های کارنگی ملون (۶) و جورجیا (۷) خدمات پیوسته (On line) کامپیوتری را برای دانشجویان و اساتید در خانه و اداره، از طریق شبکه‌های ارتباط راه دور مهیا کرده‌اند. برخی دیگر از کتابخانه‌ها از سیستم CD - Rom برای دسترسی به چکیده‌ها و فهرستها استفاده میکنند. با وجود تمام این تحولات و دگرگونی‌ها، کتابداران هنوز علاقمند به وجود آوردن امکانات دسترسی به اسناد هستند تا محتوای اطلاعاتی آنها.

کتابخانه‌های دانشگاهی روشهای مختلفی برای انجام خدمات کتابداری ایجاد کرده‌اند. در بعضی از کتابخانه‌ها استفاده‌کنندگان باید مستقیماً از مجموعه کتابخانه استفاده کنند و شخصاً در آنجا حضور داشته باشند، در برخی دیگر خدمات اطلاع رسانی توسط پست انجام میشود.

در تعداد کمی از کتابخانه‌ها امضای ادالت پذیرنده اسناد و مدارك ضروری است و در بعضی دیگر نسخه‌هایی از فهرست‌ها و منابع اطلاعاتی خارج از کتابخانه را نیز میتوان یافت.

بحث در زمینه ذخیره، نگاهداری و همچنین همکاری بین کتابخانه‌ها برای گردآوری و توسعه مجموعه‌ها مسأله جدیدی نیست. مباحث جدید پیرامون استفاده از تکنولوژی، رابطه بین کامپیوتر و مراکز ارتباطی و کیفیت خدمات جدید اطلاع رسانی است.

حوزه عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی بسیار گسترده و پیچیده است. بین امکانات تکنیکی و تکنولوژی پیشرفته و توانایی کتابداران برای تحقق بخشیدن به این امکانات اختلاف زیادی وجود دارد. فاصله بین خواسته‌های مراجعه‌کنندگان و توانایی کتابداران برای برآوردن این خواسته‌ها بیشتر میشود. دانشجویان و استادان با انواع گوناگون خدمات کامپیوتری آشنا هستند. هر کدام از آنها شخصاً مشترك يك خط کامپیوتری و یا خدمات کامپیوتری و غیره هستند. آنها در جستجوی اطلاعات ماشین خوان هستند، زیرا میدانند که انجام این مسأله امکان پذیر است. آنها میخواهند اطلاعات مورد نیاز خود را در حافظه کامپیوترهای شخصی خود ثبت کنند. مراجعه‌کنندگان امروزی کتابخانه‌ها آگاهند که تکنولوژی پیشرفته امکان دسترسی به اطلاعات بصورت تصویر کامل متن، گرافیک، داده‌های عددی و داده‌های کتابشناسی توسط کامپیوتر را برایشان میسر ساخته است. آنها از خود میپرسند در حالیکه دسترسی به اطلاعات توسط سیستم‌های کامپیوتری امکان پذیر است، چرا کتابخانه‌ها اصرار در تهیه اطلاعات بر روی کاغذ و بصورت چاپ شده دارند.

تجسم ما از سیستم اطلاع رسانی کتابخانه‌ها، وجود مجموعه‌های منظم بر روی کاغذ، میکروفیش و یا CD-ROM است. اطلاعات امروزی بصورت چکیده، متغیر و پویا هستند. اطلاعات به ارزش عملکردها می‌افزاید ولی

حصول فایده بستگی به استفاده صحیح و مؤثر از آن دارد. ادغام هدف و وسیله در خدمات اطلاع رسانی از مواردی است که مورد بررسی قرار گرفته است. کتابها، نشریات ادواری، پایگاههای داده‌ها، نرم افزارها و شبکه‌های پیوسته (On line) ابزاری هستند که به‌مدد این ابزار افراد پاسخ سؤالات، راه‌حل مشکلات و مسائل خود را درمی‌یابند و در تصمیم‌گیریها، امور آموزشی و رسیدن به‌هدف موردنظر آنها را مورد استفاده قرار میدهند.

هدف کتابخانه‌ها بستگی به میزان استفاده از این ابزار دارد تا رسیدن به مرحله تولید اطلاعات و مطالب مورد نیاز. خط مشی کتابخانه‌ها باید در مسیر کاهش هزینه استفاده کنندگان، همراه با کمک بیشتر به‌مراجعه کنندگان برای دسترسی به اطلاعات موردنظرشان باشد.

«سازماندهی اطلاعات» :

تنظیم و سازماندهی اطلاعات برخلاف کتابداری سنتی، تأکید بر خدمات فردی، محتوای اطلاعاتی وارزش برون‌داده‌ها دارد. تعریف برینبرگ (۸) از اطلاعات چنین است: «گردآوری، سازماندهی و هماهنگ کردن عوامل اطلاعاتی مناسب با نیاز استفاده کنندگان.» باید در نظر داشت آنچه که باید به‌نظم درآید محتوای اطلاعاتی است نه‌ابزار، ماشین‌ها و انسانها. مارچند (۹) و هورتن (۱۰) تأکید فراوان بر اهمیت تبدیل تک تک داده‌های اطلاعاتی به یک مجموعه اطلاعاتی و تبدیل مجموعه اطلاعاتی به یک علم را دارند، آنها بر لزوم برنامه‌ریزی برای سازماندهی مجموعه اطلاعاتی یک سازمان تأکید دارند.

در تنظیم اطلاعات فرض بر اینست که هر جستجوگر به شیوه خاص خود برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز با نظام اطلاعاتی کتابخانه که برای عموم طرح‌ریزی شده برخورد می‌کند. فهرست کتابخانه‌ها چه بصورت برگه‌های چاپی و چه بصورت داده‌های کامپیوتری برای استفاده عموم

تهیه شده است. يك نظام اطلاعاتی زمانی موفق است که توانایی هماهنگی با شیوه‌های گوناگون بازیابی را داشته باشد.

در يك کتابخانه دانشگاهی برنامه‌ریزی اطلاعاتی باید براساس نیازهای دوره‌های آموزشی، برنامه‌های تحقیقاتی، فعالیتهای خدماتی و اطلاعات خاصی که برای شورای تصمیم‌گیری دانشکده لازم است باشد. این برنامه - ریزی‌ها فقط شامل اطلاعات خارجی نمیشوند، بلکه باید اطلاعات داخلی و خارجی باهم هماهنگ و یکپارچه شوند. توفیق و تأثیر این برنامه‌ریزی بستگی به خدمات ارائه شده و رضایت مراجعه‌کنندگان دارد نه به حجم مجموعه و تعداد موادی که به امانت گرفته می‌شوند. اطلاعات در معنای وسیع شامل داده‌های اطلاعاتی بصورت عددی و تصویری اعم از تصاویر متحرک و ثابت میباشد و انتقال محتوای اطلاعاتی به مراتب مهم‌تر از چگونگی شکل و نحوه ذخیره آنهاست.

دیوید بلیر (۱۱) به تفاوت بین دسترسی فیزیکی و منطقی معتقد است و آنرا به اینصورت مطرح میکند که وقتی کتابی را با شماره رده‌بندی QA76. A1A8 بازیابی میکنیم، این مرحله دسترسی فیزیکی کتاب است ولی پی‌بردن به این نکته که این کتاب تا چه حد نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان را برطرف کند مرحله دسترسی منطقی است. بیشتر اوقات کار بر روی مرحله فیزیکی متمرکز میشود تا حل مشکل و یافتن پاسخ مورد نیاز. تصور میشود که اگر مراجعه‌کننده به همراه يك کتاب و یا يك نشریه کتابخانه را ترك کند، وظیفه کتابدار به‌بهترین وجهی به پایان رسیده است.

مراکز کامپیوتر فعالیتهای خود را به ساختن شبکه‌های کامپیوتری، نرم‌افزار و تهیه امکانات برای کاربرد و انتقال سریعتر داده‌های اطلاعاتی متمرکز نموده‌اند. امروزه کتابخانه‌ها و مراکز کامپیوتر خدمات خود را با یکدیگر هماهنگ کرده‌اند و به این وسیله دسترسی، بازیابی و استفاده دژثر از منابع اطلاعاتی را برای عموم آسانتر و عملی‌تر کرده‌اند.

غالب کتابداران توجهی به نقطه نظرهای خاص استفاده کنندگان و علائق آنها ندارند. معمولاً فرض بر اینست که مراجعه کننده بیش از آنکه به محتوای اطلاعات بدست آمده توجه داشته باشد، علاقمند است که دست خالی و بدون کتاب از کتابخانه خارج نشود. اما در محیطی که استفاده کنندگان از کامپیوتر برای بازیابی اطلاعات استفاده میکنند، آگاهی از نقطه نظرهای مراجعه کنندگان اصل مهم و اساسی است. در تحقیق منتشر نشده‌ای از پاتریشیا دودنی (۱۲) آمده است که با وجود عدم تمایل کتابداران به پرسش مستقیم از مراجعه کنندگان، آگاهی از ذهنیات و نقطه نظرهای آنان برای پی بردن به ماهیت اطلاعات مورد نیاز مراجعه کننده، چگونگی تنظیم و سازماندهی اطلاعات و فراهم کردن یک نظام اطلاع رسانی با ارزش لازم است.

مسئله سازماندهی اطلاعات تا وقتی که کامپیوترها و نرم افزارها، ذخیره و بازیابی اطلاعات را به صورت داده‌های عددی، تصویر، گرافیک و صدا و ... توسط ابزار الکترونیکی فراهم نکرده بودند، چندان جنجال برانگیز نبود. امروزه، جستجوگران میتوانند اطلاعات را بصورت‌های مختلف توسط کامپیوترهای شخصی و در محل کار خود بازیابی کنند. آنها میتوانند برای دسترسی به اطلاعات مورد نظر کتابخانه‌ها را کاملاً کنار بگذارند. در حال حاضر اکثر کتابخانه‌ها شبکه‌های کامپیوتری نصب کرده و یا در حال نصب آنها هستند تا بتوانند اطلاعات را در حجمی انبوه، از کامپیوترهای داخلی و خارجی به مراکز کاری و کامپیوترهای شخصی منتقل کنند و برعکس. به عقیده رایموند نف (۱۳) کامپیوترها با کارایی فراوان و قدرت ارتباطی بی نظیر، قادر هستند که مراحل مختلف ذخیره، بازیابی، دریافت و تحویل مدرک را به فرمان استفاده کننده و به بهترین وجهی انجام دهند. کامپیوترها را میتوان برای انجام اموری چون ویرایش متن، جستجوی اطلاعات، مقایسه دو یا چند عبارت اطلاعاتی و هماهنگی و تلفیق داده‌های اطلاعاتی اخذ شده از منابع مختلف برنامه ریزی

کرد. بنابراین کامپیوترها میتوانند اطلاعات را فعال و پویا کنند، در حالیکه کتابخانه‌ها فقط آنها را در دسترس قرار میدهند.

در بعضی از پردیس‌های دانشگاهی، ساختمانهای جداگانه‌ای برای ذخیره، بازیابی و انتقال اطلاعات ساخته شده است. این ساختمانهای مجزا شامل کامپیوتر در اندازه‌های مختلف، کابل‌های تلویزیونی، کامپیوتر-های شخصی، مراکز خدمات فنی، ماشین‌های چاپ، رسام، نرم‌افزارها، شبکه‌های ارتباط راه‌دور و تولیدات سمعی و بصری کتابخانه‌ها میباشند. این واحدها در انتها، با هماهنگی یکدیگر دامنه وسیعی از خدمات و آموزش اطلاع‌رسانی را تشکیل میدهند.

پیوستگی و هماهنگی این مراکز اطلاعاتی به علت وجود شخص واحدی در رأس امور است که دریافت کننده گزارش عملکرد هر یک از این نهادهاست. در بعضی از کتابخانه‌ها مسئول دریافت این گزارشها، سرپرست کتابخانه و در برخی دیگر مسئول عالی اطلاعاتی و یا کارشناس تکنولوژی اطلاعاتی، که از اختیارات وسیعی برخوردار است، میباشد. وجود کتابداران غالباً در تصمیم‌گیریها برای تکنولوژی اطلاعاتی و خدمات اطلاع‌رسانی نادیده گرفته میشود. در بعضی از نمونه‌ها دیده شده که کتابداران نیز از فوائد همکاری با شورای تصمیم‌گیری دانشکده‌ها غافل هستند. در واقع کتابخانه بعنوان یک مخزن برای نگاهداری کتاب محسوب میشود نه یک شریک در خدمات اطلاع‌رسانی. بعضی از کتابخانه‌ها و مراکز کامپیوتر همکاری و هماهنگی روزافزونی را در امر انتقال اطلاعات شروع کرده‌اند. نتیجه این فعالیتها پیدایش روابط کاری صمیمانه‌تر است. اگر متخصصان کامپیوتر و کتابداران همراه با تأکید بر اهداف حرفه‌ای و شخصی خود برای عرضه مدارهای کامپیوتری یا کتابها، به همکاری نزدیک با یکدیگر ادامه دهند، موجب پیدایش نظامهای سازنده و مفیدی برای از بین بردن مشکلات بازیابی مراجعه‌کنندگان خواهند شد.

«خدمات مراجعه کنندگان»

با وجود اینکه محتوای اطلاعاتی مورد نیاز دانشجو و استاد میتواند خاص باشد، میدان عمل و سازماندهی اطلاعات نمیتواند خاص باشد. باید دید که هدف يك کتابخانه دانشگاهی چیست؟ آیا هدفهای اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی را آمار بالای گردش کتاب، داشتن مجموعه‌های وسیع و جلب رضایت دانشجویان و استادان تشکیل می‌دهد؟ آیا منظور از خدمات کتابخانه همراهی مراجعه کنندگان با يك ماشین، يك نظام و يايك کتابدار است؟ پاسخ به این سؤاها کار دشواری است. استادان غالباً کیفیت کتابخانه‌ها را با حجم مجموعه و در ارتباط با نیازهای خاص خودشان می‌سنجند. دانشجویان هنگامی احساس رضایت می‌کنند که مواد ذخیره شده به راحتی قابل دسترسی باشند و آنها بتوانند در اسرع وقت اسناد و مدارك لازم را برای نوشتن گزارشهای دورهٔ درسی خود پیدا کنند.

استادان، محققان و دانشجویان دانشکده، بیشتر بعنوان استفاده کنندگان از کتابها و مجموعهٔ ذخیره شده محسوب میشوند تا مراجعه کنندگانی که برای برخورداری از دانش و تخصص حرفه‌ای کتابداران به کتابخانه رجوع می‌کنند. استفاده کنندگان غالباً توقع کمی از خدمات کتابخانه‌ها دارند، زیرا همیشه مجبور بوده‌اند که خودشان شخصاً به دنبال اطلاعات و مدارك مورد نیازشان باشند و کمتر از طریق خدمات حرفه‌ای و تخصصی کتابداران به مقصود رسیده‌اند. کتابخانه‌ای از نظر خدمات اطلاعاتی موفق است که هدفهای خود را بر نیازهای اطلاعاتی فرد فرد مراجعه کنندگان متمرکز کند.

رضایت مشتری واژه‌ای است که بر ارزشهایی که استفاده کنندهٔ کتابخانه از آغاز جستجو تا یافتن اطلاعات مورد نظر دریافت میکند، اطلاق میشود. ممکن است عده‌ای موافق استفاده از واژهٔ مشتری در يك متن کتابداری نباشند، زیرا مشتری معمولاً به کسی گفته میشود که در کار مبادلات بازرگانی بوده و خریدار است. کتابداران معمولاً خود را بازرگان و مراجعه کنندگان

خود را نیز مشتری بحساب نمی‌آورند. بیشتر مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها در رابطه با خدماتی که برایشان انجام میشود بطور مستقیم و جهی‌نمیبندازند. مخارج خدمات و سرویس بطور غیر مستقیم و از بودجه اختصاصی مؤسسه پرداخت میشود. از آنجا که استفاده از مواد و امکانات کتابخانه بطور رایگان صورت میگیرد، مراجعه‌کنندگان نمیتوانند ارزش واقعی کاوش‌های انجام شده و اطلاعات گردآوری شده را ارزیابی کنند.

مشتریان احساس رضایت میکنند زیرا شما خدمات بهتری ارائه میدهید! آنچه مایهٔ خشنودی آنهاست افزایش توانایی و بالارفتن استعداد-هایی است که آنها را قادر به حل مشکلاتشان و اتخاذ تصمیم و نتیجه‌گیری می‌کند. این احساس رضایت هدف نهایی تنظیم و سازماندهی اطلاعات است. لزوم بالا بردن کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی برای مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌ها، همراه با رقابت روزافزون کالج‌ها و دانشکده‌ها. برای جذب دانشجویان و استادان و توسعه مراکز کامپیوتری روز به روز بیشتر میشود. اما کتابخانه‌های امروزی که همچون گذشته تسلط چندانی در تهیه و تدارک اطلاعات ندارند چگونه خواهند توانست نیازهای دانشجویان و استادان را به درستی شناسایی کنند؟ در پاسخ باید گفت متأسفانه در بعضی کتابخانه‌ها کوششی برای پی‌بردن به مشکلات دانشکده و دانشجویان به منظور بالا بردن سطح خدمات اطلاع‌رسانی صورت نمیگیرد و به این امر توجه چندانی نمیشود.

کارل آلبریش (۱۴) بی‌علاقگی، خشونت، دلسردی، انعطاف‌ناپذیری، تابعیت بیش از حد مقررات و اتلاف وقت را از جمله گناهان هفتگانه در عرصهٔ فعالیت‌های خدماتی میداند. کتابداران نیز از ارتکاب به این جرائم مبرا نیستند. گاهی اوقات کتابداران نمونهٔ بارزی از دلسردی و بی‌علاقگی هستند و رفتارشان طوری است که گویی به مراجعان گوشزد میکنند: «مزاحم اوقات من نشوید». بنظر میرسد که مطلقاً به احتیاجات و خواسته‌های شخصی که آنسوی میز ایستاده بی‌علاقه و بی‌توجه هستند و مایل

نیستند که وقت خود را صرف جستجوی اطلاعات مورد نیاز مراجعه کننده نمایند. آنها در واقع در خدمت مجموعه هستند نه مراجعہ کنندگان. برخی از کتابداران بدون توجه به شخصیت و ارزش فردی هر یک از مراجعہ کنندگان، با آنان همچون کودکان مواجه شده و از اینکه به واژه های خاص کتابداری آشنایی ندارند عصبانی و مکرر میشوند.

شکی نیست که مقررات از جمله برجسته ترین راهنمای کتابداران برای انجام وظایف محوله است. ما مقررات را دوست داریم و بنظر میرسد که پیروی اکید از آن موجب پیشرفت کارهاست. اما گاهی اوقات بجای آنکه از قانون بعنوان وسیله ای برای آسانتر شدن کارها استفاده شود، بعنوان بهانه ای برای شانه خالی کردن از انجام وظایف استفاده می شود.

قوانین در سازماندهی اطلاعات، انعطاف پذیرند. هر مراجعه کننده بعنوان فردی با ضریب هوشی خاص و نیازهای اطلاعاتی مشخص مورد بررسی قرار میگیرد و بعنوان انسانی محسوب میشود که وقت و نیروی خود را صرف بهره گیری از دانش و آموخته های ما کتابداران می کند.

«آگاهی اطلاعاتی»

بانگرش و بررسی کیفیت محتوای اطلاعات مورد نیاز مراجعه کنندگان، میتواند چگونگی ارائه اطلاعات، توانایی، قابلیت درک و معلومات آنها را تشخیص داد.

در مورد استفاده دانشجویان از منابع کتابخانه باید روشهای سنتی خدمات کتابخانه ها را به کنار گذاشت. نیاز ما به طرح برنامه های گسترده برای بالابردن سطح آگاهی های اطلاعاتی و آغاز تلاشی پیوسته برای جستجوی اطلاعات و آموختن مداوم در طول زندگی است.

انجام تحقیقات فراوان، نمایانگر این واقعیت است که نظام آموزشی

باید در تمام سطوح تغییر یابد. می‌بایست دانشجویان را برای زندگی در دنیایی متغیر و پیچیده، با رقابتهای سرسام‌آور در عرصه تکنولوژی‌های پیشرفته الکترونیک و علوم آماده ساخت. موفقیت عصر اطلاعات مدیون توانایی دانشجویان دریافتن، تجزیه و تحلیل و هماهنگ کردن اطلاعات و علوم با زندگی حرفه‌ای و شخصی خواهد بود.

تا چندی پیش کتابخانه‌ها نقش فعالی در آموزش علم اطلاع‌رسانی به‌مراجه کنندگان نداشتند. با آنکه کتابشناسی‌ها کمک بزرگی به دانشجویان برای یافتن کتابها و مقاله‌های موردنیاز برای تهیه گزارشهای درسی بودند ولی سطح آگاهی اطلاعاتی آنها را بالا نبرده و مهارتهای کلی در بازیابی اطلاعات را تغییر نداده‌اند. فرزندان ما کماکان قربانیان اصلی بی‌توجهی و عدم تلاش والدین و مربیان آموزشی در برانگیختن حس کنجکاوی و ترغیب آنها به جستجو و بازیابی اطلاعات موردنیاز هستند.

در دانشگاهها و مدارس عالی، غالباً با دانشجویانی روبرو میشویم که برای برطرف کردن عطش کنجکاوی و تحقیق، به تجربیات ناچیز دوران مدرسه بسنده کرده‌اند. ما آموزش میدهیم و موعظه میکنیم ولی تلاشی برای برانگیختن حس کنجکاوی دانشجویان و ایجاد دیدگاههای نوین و تشویق آنان به تحقیق و کسب اطلاعات در تمام مراحل زندگی انجام نمیدهیم.

دانشجویان آموزش می‌بینند که چگونه و به چه صورت به جمع‌آوری و تنظیم اطلاعات برای نوشتن گزارشهای درسی بپردازند، ولی به آنان آموخته نمیشود که برای موفقیت در درس، زندگی روزمره، مسافرت و انجام معاملات نیز نیاز به اطلاعات دقیق و حساب‌شده دارند.

اولین گام در پیشبرد آگاهی اطلاعاتی اینست که دانشجویان را با ارزش واقعی اطلاعات در زندگی و دوره تحصیل آشنا کنیم. استفاده از پایگاه داده‌های پیوسته (On line) مربوط به دروس دوره‌های آموزشی دانشکده باعث بالارفتن سطح معلومات دانشجویان و آگاهی اطلاعاتی آنان میشود. به این منظور با یاری بنیاد W.M. Keck دانشگاه جورجیا،

این صفحه در اصل مجله ناقص بوده است

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

این صفحه در اصل مجله ناقص بوده است

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

متخصصان علم روانشناسی و تاریخ نخواهد بود. نظامهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها که مورد استفاده تمام حرفه‌هاست بدون در نظر گرفتن خواسته‌ها و نیازهای گروهی خاص طرح‌ریزی شده‌اند. طرح نظامهای موفق و موافق با نیازهای گروههای مختلف به سرعت و به آسانی صورت نمی‌گیرد، بلکه باید پس از بررسی و تحقیق در مورد احتیاجات گروههای مختلف، یک خط مشی مناسب برای خدمات اطلاع‌رسانی تهیه شود.

اولین قدم منطقی، فراهم آوردن خدمات در امور جاری و روزمره برای تك تك مراجعه‌کنندگان است. این مرحله‌ها مستلزم تغییر شکل اطلاعات از تولید (کتاب، نشریه یا...) به آماده‌سازی اطلاعات و همچنین آموزش و هدایت افراد در تنظیم مفروضات و استفاده از پایگاههای اطلاعاتی بطور مشخصی می‌باشد. نحوه عملکرد در این مرحله شباهت فراوان به کار يك وکیل و یا يك پزشک دارد و متکی به استفاده از دانش و معلومات تخصصی، تجربه و داده‌های اطلاعاتی برای کمک به حل مشکلات مراجعه‌کننده است. يك وکیل با مشاهده حالات و گفته‌های موکل خود در مورد شکل مورد نظر به گردآوری اطلاعات و ارتباط تك تك آنها با یکدیگر می‌پردازد و پس از تلفیق آنها، برای رفع مشکل، پیشنهادها و توصیه‌هایی می‌نماید. کتابداران نیز با بررسی مسائل مراجعه‌کننده و پرسشهایی که از او بعمل می‌آورند به ماهیت مشکل طرح شده پی می‌برند و پس از تجزیه و تحلیل و هماهنگی داده‌های اطلاعاتی توصیه‌های لازم را برای رسیدن به نتیجه مطلوب می‌نمایند. رابطه بین مراجعه‌کننده و کتابدار محدود به تحویل يك سری اطلاعات بسته‌بندی شده از پشت پیشخوان نیست، بلکه باید شناخت درستی از مراجعه‌کننده و مشکلات او در دست باشد تا با تجزیه و تحلیل و هماهنگی مفروضات و اطلاعات به پاسخ مناسب دسترسی یافت. انجام این عمل علاوه بر بالابردن ارزش خدمات و داده‌ها در آغاز کار يك نظام اطلاع‌رسانی نمایانگر تفاوت دیدگاهها و شیوه بهره‌گیری گروههای مختلف از يك سری اطلاعات یکسان است.

ثمره جانبی دیگر اینکار، درك بیشتر از کیفیت اطلاعات و چگونگی عرضه آنها (تصویری، صوتی، گرافیک، عددی و غیره) برای جلب رضایت گروههای مختلف مردم با خواسته‌های متفاوت می‌باشد. تخصص مراکز کامپیوتر، تنظیم نرم‌افزارها و سخت‌افزارها و تخصص کتابداران تنظیم محتوای اطلاعاتی اسناد است.

همزمان با همراهی و همکاری کتابداران با مراکز کامپیوتر و سایر واحدها برای عرضه نظامهای جدید الکترونیکی، تولید مواد چاپی همچنان ادامه خواهد یافت و کتابها و نشریات کماکان منتشر خواهند شد. مردم ترجیح میدهند که داستانها و مطالب مربوط به تاریخ و فلسفه را بر روی صفحات کتاب و سایر مواد چاپی مطالعه کنند تا صفحه ویدئو. از جمله محاسن مواد چاپی قابل حمل بودن و قابلیت امانت گرفتن و امانت دادن آنهاست. خرید کتابها و سایر نشریات چاپی، دلیل بر علاقه به جمع آوری و انبار کردن کاغذ نیست. چاپهای گذشته را میتوان در ابزارهای دیداری و شنیداری و سایر مواد ماشین خوان ذخیره کرد. کتابخانه‌ها میتوانند به اشتراك سالانه نشریات ادامه دهند و در عین حال مقاله‌های قدیمی مورد نیاز را تهیه نمایند. *گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*

مشکلات و مسائلی که توسط کارشناسان پنجاه سال پیش در مورد ذخیره‌سازی، نیاز به محیطی با فضای کنترل شده، توسط مجموعه‌ها بصورت اشتراکی، حفظ حق مالکیت ابداعات و ابتکارات و غیره مطرح شد در سالهای آینده نیز باقی خواهند ماند، در پنجاه سال آینده خواهیم آموخت که برای کسب موفقیت بیشتر در دانشگاه و ایجاد تغییر در شیوه آموزش و زندگی، چگونه و به چه صورت به گرد آوری و تنظیم اطلاعات بپردازیم.

پنجاه سال پیش کارل میلمن (۱۶) کتابداران را تشویق به انجام آزمایشها و تجربه‌های گوناگون کرد. تلفن‌های راه دور و تلویزیون از

تجربه‌هایی بودند که زندگی انسانها را تا حد زیادی عوض کردند. مطمئناً این تجربه‌ها در اولین آزمایشها موفق نبودند ولی پس از تجربیات فراوان به نتایج مطلوب رسیدند. ما نباید اجازه دهیم که ترس از شکست مانع ایجاد خلاقیت و یاسدی در راه انجام تجربیات و نوعی ایجاد خطر باشد.

به کمک آشنایی با صنایع و تکنولوژی نوین و شناخت از میزان کارایی و محدودیتهای آنها میتوانیم (ترس از تکنولوژی) را از بین ببریم. ما بارها ثابت کرده‌ایم که در مقابل تغییرات روزافزون تکنولوژی و نوآوریها موفق بوده‌ایم. با تلفیق سنتهای قدیم و جدید میتوانیم گذشته را حفظ کنیم و یک خط مشی برای آینده طرح نمائیم. در عین حال میتوانیم با حفظ قوانین سنتی کتابداری به‌ارائه شیوه‌های جدید پردازیم. سنتهای گذشته پشتوانه محکم و استواری برای ایجاد ابداعات و خدمات نوین هستند. وارتان گریگوریان (۱۷) چنین می‌گوید: «کتابخانه‌ها بار سنگین میراث فرهنگی و علمی ملت را بدوش می‌کشند. کتابخانه‌ها مجموعه‌ای از میراث فرهنگی انسانها، خاطرات پیروزی‌ها و شکست‌ها و یادگارهایی از موفقیت‌های علمی و هنری بشر را عرضه می‌کنند. آنها فقط محلی برای ذخیره کتابها نیستند، بلکه راهنمای تاریخ تمدن بشر هستند. ابزارهای لازم برای آموزش و بالابردن سطح آگاهی را میتوان در کتابخانه‌ها جستجو کرد. کتابخانه‌ها منابع عظیمی از دانش، خرد و فعالیت‌های انجام شده توسط بشر را از ادوار گذشته تا حال حاضر در خود حفظ و نگهداری می‌کنند. کتابخانه‌ها پنجره‌ای هستند که بر روی آینده باز میشوند. آنها منبع امید، خودسازی، اتکاء به خود و ایجاد استقلال فکری هستند. خلاصه اینکه کتابخانه‌ها موجب بالارفتن قدرت تفکر انسانها میشوند.»

ما کتابداران موظفیم که پیشینه موفقیتها، شکستها و همچنین تاریخ و فرهنگ انسانها را حفظ کنیم. ما کتابداران از این موقعیت استثنایی

برخورد داریم که بتوانیم موجب تغییر دیدگاهها در زندگی اجتماعی انسانها شویم و دریچهٔ دنیایی مملو از پیشرفتهای عظیم در تکنولوژی و علوم را بر روی مراجعه‌کنندگان بگشائیم. تکنولوژی موجب افزایش امکانات خدماتی و حرفه‌ای کتابداران شده ولی باید تفاوت بین یادگیری و یاد دادن، هدف و وسیله را دریابیم. وظیفهٔ عمده کتابداران در کتابخانه-های دانشگاهی بالا بردن میزان کنجکاوی، آگاهی و ایجاد اندیشهٔ خلاق و سازنده در استفاده‌کنندگان در تمام مراحل زندگی است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی