

ایجاد یک مرکز اطلاع رسانی

• دکتر اسدالله آزاد

مناسب است که در کتابخانه‌های یک نفره فعالیت می‌کنند. هم‌چنین برای کسانی که تجربه چندانی در راه اداره کتابخانه‌های تخصصی ندارند، مناسب است. توجه خاص کتاب به کتابخانه‌های تجاری و حرفه‌ای در بریتانیاست؛ اما اصول کلی مطرح شده در آن را می‌توان به سادگی در مورد هر مجموعه کوچک تخصصی بکار بست. به گفته وب، نویسنده کتاب، این اثر به ارائه مقدمات زائد و غیر ضروری نمی‌پردازد و بیشتر توصیف روش‌ها و فنون ساده و کارآمد را مورد تأکید قرار می‌دهد.

از دیگر موارد مطرح شده در مقدمه اثر، اشاره به استفاده از سیاهه‌های واریسی برای راهنمایی بیشتر خوانندگان است. هم‌چنین به تعریف واژه «کتابدار» در این کتاب هم می‌پردازد. به طور کلی، این اثر شامل ۱۱ فصل است و بخش پایانی آن پیوسته‌هایی است که در جای خود به تشریح آن می‌پردازیم.

در فصل اول که عنوان آن «آشنایی با سازمان» است، نویسنده به دو ویژگی که برای آغاز تأسیس کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی مورد نیاز است، اشاره می‌کند. وی معتقد است که داشتن ذهنی باز و خلاق و قوه تخیلی بالا همراه با اشتیاقی مستمر و نیرویی خستگی ناپذیر بخصوص در شش ماهه اول آغاز تأسیس کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی، از ضروریات است. اولین کاری که باید انجام شود که معمولاً مشکل‌ترین کار نیز بشمار می‌رود، تهیه اطلاعاتی درباره هدف سازمان از داشتن کتابخانه و نتایجی است که از تأسیس آن انتظار می‌رود. نویسنده ضمن بیان این مطلب، می‌نویسد: «اولین گام برای تهیه اطلاعات درباره نوع کتابخانه مورد نیاز، آن است که چیزهایی درباره خود سازمان بدانید مانند وسعت سازمان، اهداف آن، ماهیت فعالیت‌های آن و حوزه‌های اصلی موضوعاتی که با فعالیت‌های شغلی آن در ارتباط است». در ادامه، به توضیح و تشریح روش‌های انجام این کار پرداخته شده است.

در بخش دوم این فصل، نویسنده به توصیف جزئیات کامل



• سیلویا پی وب. ایجاد یک مرکز اطلاع رسانی، ترجمه دکتر علی شاه‌شجاعی و دکتر مجید توسلی رکن‌آبادی، تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۱، ۱۷۰ صفحه، رقعی، شومیز.

این کتاب ترجمه اولین اثر نویسنده است که در ۱۹۸۳ نوشته شده و چهار ویرایش دارد. آخرین ویرایش آن مربوط به سال ۱۹۹۶ است. سیلویا پی وب، که در دانشکده اشریج لندن^۱ فعالیت می‌کند، متخصص و مشاور در امر ایجاد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی است. وی تاکنون چند اثر در این حوزه نوشته است. نویسنده در مقدمه کتاب ضمن بیان هدف، عنوان می‌کند که کتابش به ارائه روشی مطمئن و عملی برای آغاز کار تأسیس یک کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی می‌پردازد و بیشتر برای کسانی

خارجی» به ارائه تصویری کلی و جامع از منابع موجود در کتابخانه، شکل و ساختار فیزیکی آن‌ها، فهرست، نظام امانت، چکیده‌ها و نمایه‌ها و به‌طورکلی، خط‌مشی نگهداری مواد و منابع می‌پردازد. اگر در فصل قبل سازمان به صورت یک مجموعه در نظر گرفته شده بود، در این فصل توجه بیشتر معطوف به کتابخانه یا خدمات اطلاع‌رسانی است. به این معنی که به لحاظ خط‌مشی‌ها موجود برای، کارمندان چه تجهیزات و چه امکاناتی وجود دارد و همین‌طور چه منابعی در داخل سازمان وجود دارد و چه استفاده‌ای می‌توان از منابع خارجی بعمل آورد. به عبارت دیگر، به بررسی منابع اطلاعاتی موجود می‌پردازیم؛ امری که باید در کنار نتایج حاصل از تحلیل نیازهای اطلاعاتی مورد توجه قرار گیرد. سیاهه واریسی سوم که به ارائه سؤال‌الاتی در این زمینه می‌پردازد، کمک خواهد کرد تا پاسخ‌ها را از آن بهتر بیابیم. مثلاً اینکه محل فیزیکی کتابخانه در کجا قرار دارد؟ آیا کتابخانه در ساعت‌های معینی باز است؟ آیا فقط زمانی فعالیت می‌کند که کارمندان حضور داشته باشند یا مراجعان به تنهایی هم می‌توانند از خدمات آن استفاده کنند؟

نویسنده در ادامه به توصیف شکل و فرمت اطلاعات که به چه صورت باید باشد، ساختار فیزیکی، نوع طرح رده‌بندی، توصیف فهرست که به صورت رایانه‌ای، میکروفیش، کتاب، فهرست‌های چاپی کلاسیکی^۲ یا کارت‌های و مواردی از این قبیل می‌پردازد. در ادامه به توضیحاتی درباره بودجه، صورت حساب‌ها و سفارشات، مکاتبات و یادداشت‌ها، فرم‌های درخواست و... می‌پردازد.

مؤلف ضمن اشاره به سایر جزئیات فیزیکی از قبیل «میلان و تجهیزات» و سیستم‌های حرارتی و تهویه؛ گام بعدی را فهرست کردن سایر منابع اطلاعاتی موجود که در جاهای دیگر سازمان است، می‌داند. به گفته وی این اطلاعات را باید از تحلیل منابع اطلاعاتی بدست آورد و برحسب موضوع فهرست کرد تا مشخص شود این منابع اطلاعاتی اضافی چه ارتباطی با منابع موجود در کتابخانه دارند و آیا در بین آن‌ها مواد تکراری وجود دارد؟ این مجموعه‌ها در مواردی که از قبل کتابخانه‌ای در سازمان موجود نبوده است، اهمیت زیادی پیدا می‌کند، چرا که در این صورت تنها منابع اطلاعاتی موجود در سازمان خواهند بود. نویسنده در پایان فصل دوم به معرفی چهار منبع معتبر می‌پردازد که برای مطالعه بیشتر می‌توان به آن‌ها مراجعه کرد. فصل سوم که عنوان آن «راه‌اندازی خدمات اولیه» است به توضیح و تشریح خدماتی می‌پردازد که کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی قرار است به مراجعان خود ارائه دهد. آنچه که از نظر نویسنده در این مرحله از اهمیت زیادی برخوردار است، آغاز کردن با یک مجموعه کوچک است که بتوان به واسطه آن خواسته‌های

سازمان به واسطه سیاهه واریسی، پرداخته است. به گفته مؤلف «این سیاهه واریسی دو بخشی، که تجربه چندروزه شما در سازمان هم به آن اضافه می‌شود، شما را به مرحله بعد رهنمون می‌سازد». در این مرحله که تحلیل نیازهای اطلاعاتی نام دارد، بایستی پیش از بررسی منابع اطلاعاتی موجود، به تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی سازمان پرداخت؛ این کار بخصوص زمانی لازم است که از قبل کتابخانه‌ای در سازمان وجود نداشته یا قرار باشد تغییراتی بنیادین در خدمات موجود داده شود. هدف از تحلیل نیازهای اطلاعاتی، یافتن زمینه‌های موضوعی مورد نیاز و ایجاد مجموعه مناسبی از مراجع برای برآوردن آن نیازهاست. تحلیل نیازهای اطلاعاتی معمولاً یا از طریق مصاحبه حضوری صورت می‌گیرد و یا از طریق پرسشنامه. به گفته وب، روش اول بر دوم به دو دلیل ارجح است:

الف - به کتابدار فرصت می‌دهد تا با کسانی که قرار است به آنان خدمات اطلاع‌رسانی ارائه دهد، ارتباط برقرار کند.

ب - به اعضای سازمان کمک می‌کند تا درباره نیازهای اطلاعاتی واقعی خود تفکر سازنده‌ای داشته باشند.

در ادامه به توضیح کامل هریک از روش‌های مصاحبه حضوری، تماس تلفنی و پرسشنامه می‌پردازد. برای این مرحله یعنی تحلیل نیازهای اطلاعاتی نیز سیاهه واریسی ارائه شده است. این مرحله حتی الامکان باید کوتاه باشد. آنچه که در این مرحله حائز اهمیت است، این است که شروع کار خیلی پیچیده نباشد؛ زیرا در این صورت بسیار وقت‌گیر است و ممکن است از ارائه خدمات محدود هم جلوگیری بعمل آورد.

بعد از انجام این روش‌ها، با تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها، می‌توان به موضوعات مورد علاقه عمومی و موضوعاتی که تنها مورد علاقه عده‌ای معدود یا اداره خاصی است و هم چنین موضوعاتی که ممکن است تنها برای کار یک نفر مناسب باشد، پی‌برد. بدین ترتیب می‌توان فهرست کاملی از موضوعاتی که باید به وسیله کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی مهیا شود، تنظیم نمود.

الگوهای مکالمه استفاده‌کنندگان بالقوه و وجود فایل‌های موضوعی (چاپی یا الکترونیکی) نیز در نشان دادن برخی از نیازهای اطلاعاتی مفید هستند و به اجتناب از انجام کارهای غیر ضروری و تکراری کمک می‌کنند. به‌طورکلی، این اطلاعات به تنظیم فهرست اولیه‌ای از منابع ضروری که هسته کتابخانه یا خدمات اطلاع‌رسانی جدید را تشکیل می‌دهد و تصمیم‌گیری درباره اینکه تا چه حد باید از منابع اطلاعاتی خارجی استفاده کرد، کمک خواهد کرد.

فصل دوم کتاب با عنوان «منابع اطلاعاتی موجود: داخلی و

به جای آنکه از رایانه صرفاً برای بازیابی اطلاعات از یک پایگاه اطلاعاتی خاص استفاده شود، باید آن را به عنوان ابزاری برای سازماندهی و مدیریت اطلاعات برای استفاده مؤثرتر بکار گرفت

مؤثرتر بکار گرفت.

در قسمت‌هایی از این فصل به شیوه استفاده از برخی نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای اشاره شده است. به عقیده مؤلف مدیریت مجموعه به معنای اداره کل منابع اطلاعاتی برای به حداکثر رساندن سودمندی آن است. به گفته وی اغلب از نظر مراجعه‌کنندگان، ارزش اطلاعات مستقیماً به سرعت تهیه و شکل ارائه آن بستگی دارد. در ادامه، نمونه ساده‌ای آورده شده که مقایسه شرکت‌ها در یک بخش معین را در داخل یک جدول نشان می‌دهد. نویسنده عنوان این جدول را صفحه گسترده Spreadsheet می‌گذارد. در انتهای فصل، به چگونگی برقراری ارتباطات راه دور و تهیه اطلاعات به وسیله ارائه مثال‌هایی پرداخته شده است.

«سازماندهی اداری و برنامه‌ریزی»؛ این عنوان فصل ششم این اثر است. این فصل که در پایان آن مقالات زیادی برای مطالعه بیشتر دیده می‌شود، به طور خلاصه به مسائل و امور مربوط به بودجه‌بندی، تعیین هزینه و برنامه‌ریزی برای کارکنانی که مشغول جمع‌آوری منظم و تجزیه و تحلیل داده‌ها هستند و هم‌چنین تعیین یک مدیر اطلاعاتی می‌پردازد. به طور کلی این فصل به ارائه راهنمایی‌ها و دستورالعمل‌هایی برای سازماندهی امور اداری پرداخته است؛ مثلاً اینکه باید نسخه‌هایی از نامه‌ها و یا گزارش‌ها را به شکل قالبی برای امور داخلی که بتوان از آن پرینت گرفته و یا کپی مجدد از آن‌ها تهیه کرد، بوجود آورد.

نویسنده در تمام فصول به این نکته معتقد است که استفاده از رایانه الزاماً مانع از بکارگیری شیوه‌های سنتی نیست. به این معنی که هر یک جایگاه خود را داراست. باید برای هر موقعیت، باتوجه به محیط ویژه‌ای که در آن مرکز اطلاع‌رسانی تأسیس می‌شود، مناسب‌ترین روش را انتخاب کرد.

فصل هفتم با عنوان «روش‌های نگهداری اسناد» به ارائه دو قانون اصلی برای مرتب‌کردن اسناد می‌پردازد:

قانون اول نگهداری سابقه‌ای رسمی از هر سند برای ارجاع‌های آتی است و قانون دوم نگهداری کلیه سوابق رسمی و غیررسمی به شکل ساده است و اهداف هر کدام از این قوانین به روشنی شرح داده شده است. در ادامه به معرفی یک خط‌مشی کلی در این زمینه می‌پردازد. این کار در قالب یک سیاهه واریسی با این سؤال مطرح شده است که چه موضوعاتی باید در کتابچه راهنمای خط‌مشی‌ها آورده شود که ۱۸ مورد در اینجا ذکر شده و برای هر کدام توضیحات مفصلی داده شده است. بخش بعدی این فصل به مجموعه، انتخاب و شناسایی آن و استفاده مؤثر از آن به طور کامل و جامع پرداخته است. به عقیده مؤلف در مرحله انتخاب مجموعه دو

مراجعه را برطرف کرد. در این مرحله، کسب اعتماد استفاده‌کنندگان بیشترین اهمیت را دارد. خدمات بلندمدت گام بعدی است که باید درباره آن فکر کرد. تمامی شیوه‌ها، مانند نمایه‌سازی یا رده‌بندی باید ساده و انعطاف‌پذیر باشد. نویسنده پس از بررسی و توضیح دقیق این خدمات و چگونگی ارائه آن‌ها فهرست جامعی از پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و دیسک فشرده را با توضیحات مشروح آن آورده است. در پایان، مؤلف با آوردن سیاهه‌های واریسی دیگر که در فصل‌های قبل نیز به آن اشاره شد، به توضیح تمام مواردی می‌پردازد که قرار است شکل فیزیکی کتابخانه را تشکیل دهد و ارائه خدمات را تسهیل کند. در این فصل کلیه مراحل قدم به قدم شرح داده شده است.

در ضمن برای طراحی فیزیکی نیز، سیاهه واریسی ارائه شده است. در این سیاهه، از معیارهای اساسی شرایط محیطی مانند نور، گرما، محل نشستن تا مشورت با کارشناسان دیگر مراکز برای رفع مشکلات موجود مورد توجه قرار گرفته است.

در فصل پنجم با عنوان «حداکثر استفاده از فناوری» ضمن ارائه پیشنهادهایی برای کسب اطلاعات درباره فناوری اطلاع‌رسانی در قالب یک سیاهه واریسی به معرفی کتاب‌ها و مجلاتی که راهنمای استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای هستند، پرداخته شده است. در واقع در این فصل هم، مانند فصول قبل سیاهه‌های واریسی مهم‌ترین ابزاری است که ایجادکنندگان کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی، به واسطه آن می‌توانند برای رسیدگی به امور مختلف خدماتی عمل کنند. بخش بعدی این فصل به مجموعه‌سازی اختصاص دارد. به گفته وب مدیریت مناسب مجموعه مستلزم یک شیوه فناوری اطلاع‌رسانی متفاوت با جست‌وجوی پیوسته است. به جای آنکه از رایانه صرفاً برای بازیابی اطلاعات از یک پایگاه اطلاعاتی خاص استفاده شود، باید آن را به عنوان ابزاری برای سازماندهی و مدیریت اطلاعات برای استفاده

به عقیده وب، ارتباط مبین شکستن سدهاست. یکی از این سدها «تصویر» کتابدار در ذهن استفاده‌کننده می‌باشد

آینده» به ارائه راهکارهایی برای کنترل و نظارت کتابخانه ایجاد شده که حالا قابل بهره‌برداری است، می‌پردازد. آینده ترکیبی از امور جاری، بررسی و ایجاد تغییر، اقدامات بیشتر و پیشرفت‌هاست. وب با بیان این مطلب می‌نویسد: در فرآیند اولیه، شاید امکان بهره‌برداری از کلیه خدمات و یا خط‌مشی‌ها وجود نداشته باشد که بهتر است با بررسی مجدد سیاهه‌های واری و جنبه‌های مختلف به کنترل دقیق کارهایی که قرار است انجام شود پرداخت. در هنگام برنامه‌ریزی برای استفاده از پایگاه‌های پیوسته، هزینه‌ها بسیار اهمیت دارند. عملکرد مراکز در این مورد متفاوت است. در پایان این فصل دو نمونه از بیانیه‌های سیاست‌های کیفی کتابخانه آورده شده است. وب معتقد است بیان سیاست‌ها، یک نگرش اساسی برای برنامه‌ریزی بلند مدت و جهت‌گیری خدمات‌آنی فراهم می‌سازد.

بخش انتهایی این اثر به ارائه چند پیوست می‌پردازد. سازمان‌هایی که می‌توان برای دریافت اطلاعات یا راهنمایی از آن‌ها کمک خواست، سازمان‌هایی با تخصص‌های موضوعی، سازمان‌هایی که آموزش، راهنمایی یا اطلاعات در اختیار قرار می‌دهند و ناشران تخصصی کتاب و کارگزاران نشریات ادواری همراه با آدرس‌های دقیق آن‌ها از جمله موارد جالبی است که نویسنده به دسته‌بندی آن‌ها در بخش پایانی پرداخته است.

باتوجه به اینکه سیلو یا وب، تجربه‌های فراوانی در زمینه مراکز اطلاع‌رسانی و ایجاد آن‌ها در بریتانیا دارد و در این زمینه به مشاوره نیز می‌پردازد، این اثر می‌تواند راهگشای بسیار مناسبی برای کسانی باشد که باتوجه به امکانات منطقه‌ای خود، در فکر ایجاد کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی هستند. قابل ذکر است که این کتاب، باتوجه به شرایط جامعه اروپایی نگاشته شده است و کتابداران ایرانی می‌توانند با توجه به امکانات و شرایط جامعه ایرانی از تجربیات و نظرات آن استفاده کنند.

معیار را باید مدنظر قرار داد:

اول اینکه فراهم‌آوری هسته اصلی منابع مربوطی که باعث می‌شود مرکز اطلاع‌رسانی آغازی خوب داشته باشد. دوم آنکه باید مجموعه‌ای ساخت که حداکثر مراجعان را داشته باشد؛ توان پاسخگویی فوری به سؤالات مرجع مراجعان را داشته باشد و یا حداقل بتواند از طریق سازمان‌های دیگر، منابع اطلاعاتی موردنیازی را که در مرکز موجود نیست، معرفی کند. در این فصل پیشنهادهای ارزنده‌ای برای یافتن منابع اطلاعاتی ارائه شده است. نویسنده در پایان فصل به چگونگی استفاده بهینه از مجموعه ساخته شده، می‌پردازد. در این بخش نیز راهنمایی‌های ارزنده‌ای از سوی وب، برای استفاده بهتر ارائه شده است. مثلاً یکی از روش‌های خوب برای استفاده بهتر از خبرنامه‌ها به عقیده نویسنده، شماره‌گذاری هر نسخه به طور مرتب و نگاهداری آنها در فایل‌های جداگانه است.

فصل هشتم که یکی از مهم‌ترین فصل‌های این اثر است و عنوان «مجموعه: فراهم‌آوری و آماده‌سازی» را به خود گرفته است، به شیوه‌های گردآوری منابع اطلاعاتی و ارائه دستورالعمل می‌پردازد. بنا به نظر مؤلف، روش‌های سفارش متعددی برای هر کتابخانه وجود دارد که براساس خط‌مشی‌ها و نیازهای آن کتابخانه، متغیر است. ادامه این فصل به چگونگی شیوه آماده‌سازی، فهرست‌نویسی و طبقه‌بندی، ارائه منابعی برای مطالعه بیشتر پرداخته است.

فصل نهم «مجموعه: امانت و گردش مواد» نام دارد. همان‌طور که از نام آن پیداست، به ارائه پیشنهادها و توصیه‌هایی برای امانت منابع کتابخانه می‌پردازد و تصاویری در قالب کارت و برگه امانت نیز آورده شده است.

فصل دهم اختصاصاً به کارمندان پرداخته است. عنوان این فصل که «کارمندان: توسعه، کیفیت‌ها و مهارت‌ها» است، به بحث درباره بکارگیری کارمندان در یک کتابخانه که گستره وسیعی از حوزه‌های به هم پیوسته برای مطالعه را می‌گشاید و دربرگیرنده اطلاعات سازمانی و فردی است، می‌پردازد. به عقیده وب، ارتباط مبین شکستن سدهاست. یکی از این سدها «تصویر» کتابدار در ذهن استفاده‌کننده می‌باشد. این تصویر سنتی از کتابدار در نظری، به شکل شخصیتی بدقلق و فاقد حس همکاری است که به وسیله قوانین و مقررات غیرقابل انعطاف محصور شده است. هم‌چنین از این نظرگاه، کتابدار در چشم مراجعه‌کننده، تداعی‌گر احساس جدایی و مداخله‌گری در امور مربوط به کتابخانه است. از نظر وب آموزش و تجربه در این امر نقش مؤثری دارند.

فصل انتهایی این کتاب با عنوان «چه باید کرد؟ پیشرفت‌های