



دیسک نوری و کتابدار مرجع: پایان سادگی^۱



نوشته ریچارد بیدیس کامب^۲

ترجمه علی مزینانی^۳

چکیده: در مقاله حاضر نقش سنتی کتابدار مرجع و تغییراتی که در اثر تکنولوژی اطلاع‌رسانی در این امر حاصل می‌گردد، مورد بررسی قرار خواهد گرفت. با تغییر اولویتها و حتی تأثیر بر مهارتهای پایه کارکنان بخش مرجع که ناشی از بکارگیری CD-ROM است، چنین استدلال می‌شود که روش سازماندهی خدمات مرجع در حال تغییر و تحول است. تغییرات حاصله در پنج حوزه عمده چشمگیرتر است: تغییر حوزه عملکرد پایگاههای اطلاعاتی در محیطی چند رسانه‌ای، تغییر وظیفه خدمات مرجع، بازآموزی کارکنان و کاربران، تغییر مصاحبه مرجع، ارزشیابی مجدد آموزش کاربران.

با توسعه تکنولوژی دیسک نوری امکانات جالب توجهی برای کتابداران حرفه‌ای بوجود می‌آید. در حالی که کسی از آینده این تکنولوژی خبر ندارد، باید اذعان داشت که گامهای نخستین این تحول حداقل بروظایف کتابدار مرجع تأثیر خود را داشته است. به دلیل اینکه

۱. ریچارد بیدیس کامب مسئول بخش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه دانشگاه بیرمنگام انگلستان است. اصل این مقاله در کنفرانس ۱۹۹۰س ح ذ که در شهر استکهلم سوئد برگزار شده بود، ارائه گردید. مقاله حاضر با کمی تجدید نظر در نسخه اصلی ارائه می‌گردد.

2. Richard Biddis, Combe. "CD-ROM and The Reference Librarian: The End of Innocence", in *Resource Sharing and Information Network*, Vol. 7. No 2 (1992), pp. 5-14.

۳. دانشجوی دوره کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

کتابداران مرجع با اطلاعات صحیح و روزآمد سروکار دارند، بدون نظامهای اطلاع‌رسانی ماشینی دیگر قادر به ارائه چنین خدماتی نخواهند بود. پایگاههای اطلاعاتی پیوسته برای مدتی چنین امکانی را برای کتابداران مرجع به وجود آوردند، اما با توسعه و گسترش بازار سی.دی.روم به تدریج نظامهای پیوسته کنار گذاشته خواهند شد. مجموعه‌های مرجع سنتی عبارتند از ترتیبات خاصی از مواد که با دیگر مجموعه‌های کتابخانه دارای نقاط مشترک کمی هستند. مجموعه‌های مرجع سنتی دارای اختصاصات زیر هستند:

- الف. از محدود بخشهای کتابخانه است که در عین بازبودن مخزن از نظر استفاده کتابخانه‌ای (امانت دادن و غیره) محدودیت دارد.
- ب. از نوع خاصی انتشارات تشکیل شده است.
- ج. به طریقی سازماندهی و طراحی می‌شود که بازیابی اطلاعات به سرعت انجام می‌شود.
- د. جریان امور در این بخش فعالتر از دیگر قسمت‌هاست.
- هـ. کاربران این قسمت نیاز به راهنمایی دارند که امری عاجل و پیچیده است.

حتی پیش از ظهور تکنولوژی اطلاع‌رسانی تعریف جامعی برای مجموعه مرجع ضروری می‌نمورد. همان‌طور که «کتز»^۴ می‌گوید: «هر چیزی در کتابخانه اعم از ادواریها تا دستنوشته (نسخ خطی) و تصاویر بخشی از مجموعه مرجع هستند. موجودی بخش مرجع می‌تواند شامل منابع در سطحی محلی، ملی و بین‌المللی باشد. یک منبع مرجع بدون توجه به شکل و محل آن، منبعی است که پاسخ یا پاسخهای لازم را فراهم کند.»

بنابراین می‌توان ادعا کرد که کتابداران مرجع نخبگانان مجموعه‌ای

ویژه و خاص هستند، اما باید خاطر نشان ساخت که چه در داخل سازمان و چه خارج آن بایستی با دنیای وسیع اطلاع رسانی ارتباط داشته باشند. کتابداران مرجع به نحوی درگیر روشی متناقض هستند، یعنی متخصصان اطلاع رسانی با محدوده عملکردی خاص خود ولی سئوالاتی به وسعت تمامی دنیا. کتابداری که در کتابخانه اختصاصی یا در واحد اطلاع رسانی کار می کند تنها نیازمند دانشی عمیق و جامع درباره منابع و ساختار ادبیات آن زمینه از علم است، درحالی که کتابدار مرجع نیازمند دانشی وسیع در زمینه های مختلف است. علاوه بر این وی بایستی مهارت های اختصاصی جهت پاسخگویی به سئوالاتی در تمام سطوح را نیز کسب کند.

در واقع دانش اختصاصی مرجع را نمی توان به کسی آموخت در این رابطه «گروگان»^۵ مدعی است که «دانش مرجع یک هنر است و کسب مهارت در یک هنر بستگی به تمرین و تکرار دارد نه قاعده و قانون... هنرکار مرجع عبارت است از: کمک به کاربرانی که در جستجوی اطلاعات هستند و حتی ساده تر از این یافتن اطلاعاتی که فردی خواستار آن است و این دانش تنها از راه تجربه قابل کسب است.»

آگاهی از راه های دستیابی به منابع سنتی یکی از اختصاصات کتابدار مرجع خوب است. چند مثال در رابطه با منابع مرجعی که به دلیل خاصی تولید می شوند عبارتند از دستنامه ها، دایرةالمعارفها، فرهنگها و راهنماها. بسیاری از این منابع چندین دهه است که به وجود آمده اند. علاوه بر مثالهایی که در بالا ذکر شد، مجلاتی که نمایه و چکیده سازی می کنند، اطلسها، فرهنگهای جغرافیایی، نقشههایی که کره های جغرافیایی را می پوشانند، روزنامه های مجلی و ملی، کتابشناسیهای موضوعی و ملی را نیز می توان ذکر کرد.

بارشد خدمات پیوسته^۶ طی بیست سال گذشته مفهوم مجموعه مرجع

سنتی تغییر کرده است با به کارگیری خدمات پیوسته دسترسی سریع به خدمات گسترده‌تر که تاکنون امکان‌پذیر نبود، عملی گردید، در پی به کارگیری این تکنولوژی دیگر مجاز نیستیم که «مجموعه» را در محدوده‌ای فیزیکی به نام ساختمان کتابخانه تعریف کنیم. از این پس دسترسی به اطلاعات به صورت میانکنشی بین‌المللی درآمده است. خدمات چکیده و نمایه‌سازی جزء اولین پایگاه‌های اطلاعاتی کتابشناختی است که در دسترس قرار گرفتند، اما قرار است که این امر انتشارات بیشتری را شامل شود. انتشارات مجموعه مرجع استاندارد از قبیل *Key to British Enterprise* و *Kompass Directories* همراه با تعدادی از منابع متن کامل از مجله *ABA Banking Digest* تا *York-Harrisberg Business Digest* را می‌توان به صورت پیوسته بازیابی کرد.

با استفاده از آخرین پیشرفتهای تکنولوژیک اطلاع‌رسانی در پایگاه‌های اطلاعاتی جدید، آرایه خدمات بیشتر میسر گردیده است. مثلاً پایگاه اطلاعاتی *Reuter's Texline* برای مشتریان خود امکان جستجو در تمامی مطبوعات دنیا را فراهم ساخته است. پایگاه اطلاعاتی *Datastream* دسترسی به اطلاعات شرکتها و اطلاعات اقتصادی را امکان‌پذیر می‌سازد. می‌توان ادعا کرد که دسترسی بخش مرجع به پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته یکی از شرایط کارآمد بودن این بخش است. اگر کتابداران مرجع امکانات خدمات پیوسته را مدنظر قرار ندهند در ارائه خدمات حرفه‌ای و کامل به کاربران ناموفق خواهند بود. البته نمی‌توان ادعا کرد که هرپرسی در بخش مرجع نیازمند جستجوی پیوسته است. ولی باید اذعان داشت که اگر پاسخ جستجو از طریق پیوسته به بهترین نحو ارائه می‌شود، چنین امکانی باید در دسترس باشد. متقابلاً اگر پاسخ دادن به پرسشهای فرد نیازمند جستجوی پیوسته است کتابدار مرجع بایستی از آن بهره جوید.

در اینجا مجدداً جملاتی از «کتز» نقل می‌کنیم، وی می‌گوید:

« کامپیوتر و پایگاههای اطلاعاتی اجزای کامل کننده خدمات مرجع هستند حتی در کوچکترین کتابخانهها امکانات بالقوه حال و آینده ذخیرهسازی مواد مرجع در یک بانک اطلاعاتی را نمیتوان نادیده گرفت. بدیهی است که در حال حاضر منابع مرجع تنها شامل مواد چاپی نیست و می توان علاوه بر قابلیت های نظامهای پیوسته، مواردی چون رسانه های دیداری - شنیداری، میکروفیلرها و ماشینهای تکثیر را جهت تکمیل خدمات مرجع نام برد.»

اگر کتابداران مرجع ندانند که در چه مواردی باید به منابع غیر کتابی مراجعه کرد و نیز آگاه نباشند که در صورت لزوم به صورتی موفقیت آمیز و مطلوبتر از طریق نظامهای پیوسته جستجوی خود را ادامه دهند، آنگاه در ارائه خدمات مرجع به شکل مطلوب دچار اشکال خواهند شد.

نظامهای خدمات پیوسته در حال حاضر نیز کاربرد دارند و از ابزارهای اصلی در مجموعه وسایل کتابدار مرجع به حساب می آیند. معهذ با ورود تکنولوژی دیسکهای فشرده که تکمیل کننده نظامهای خدمات پیوسته است، خدمات مرجع ابعاد جدیدی پیدا کرده و انقلابی در این زمینه رخ داده که در حال حاضر پایانی برای آن متصور نیست. توسعه و پیشرفت این تکنولوژی آنچنان سریع است که تمامی کتابخانهها و بخصوص مجموعه مرجع سنتی را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

دیسکهای فشرده و مجموعه مرجع

علاوه بر تغییر و افزایش روشهای تهیه اطلاعات، دیسک فشرده بسیاری از پیش فرضهای معمول درباره کتابخانههای مرجع را تغییر خواهد داد. این جنبهها عبارتند از:

۱. افزایش میزان پایگاههای اطلاعاتی قابل دسترس و اینکه چگونه آنها می توانند امکانات اطلاعاتی بیشتری برای کتابداران و کاربران

- کتابخانه مرجع، فراهم نمایند.
۲. سازماندهی کتابخانه مرجع و اینکه چرا نیاز به بررسی مجدد دارد.
۳. ضرورت بازآموزی کتابداران و کاربران.
۴. مصاحبه مرجع سنتی و اینکه چرا باید تکنولوژی جدید را در این مصاحبه مدنظر قرار داد.

۵. ضرورت ارزیابی مجدد آموزش کاربران.

اولین دیسکهای فشرده، مجلات نمایه و چکیده سازی را شامل شد. باید خاطر نشان ساخت که این امر در مورد پایگاههای اطلاعاتی نیز صادق بود. یعنی اولین پایگاه اطلاعاتی در زمینه مجلات نمایه و چکیده سازی تهیه شد. گرچه تعدادی از تولید کنندگان عمده پایگاههای اطلاعاتی در زمینه محصولات تجاری فعالیتی ندارند، اما تعدادی از پایگاههای اطلاعاتی مهم در سطح بازار جهانی در این زمینه فعالیت می کنند و تعداد بیشتری در دست تهیه است. کتابهای مرجع سنتی نیز بر روی دیسکهای فشرده تهیه شده است، به نحوی که مجموعه فرهنگها را می توان تنها بر روی دیسک بازیابی کرد. کتاب مقدس و آثار شکسپیر به صورت دیسکهای فشرده تهیه شده است.

متأسفانه بسیاری از کتابخانهها انتظار دارند که انتشارات گستردهای را به صورت دیسکهای فشرده در دسترس داشته باشند و تنها دیسکهایی را خریداری می کنند که در جهت کمک به کارکنان کتابخانه باشد نه رفع نیاز واقعی کتابخانه و کاربران. کتابخانههای دیگری هم هستند که این تکنولوژی را خریداری می کنند ولی دسترسی به آنها تنها از طریق واسطه امکان پذیر است، بدین معنا که کاربر مستقیماً به آنها دسترسی ندارد. تعدادی دیگر از کتابخانهها قبل از دسترسی کاربران به اطلاعات مورد نظرشان از طریق دیسک فشرده برای آنها جلسات آموزش اجباری ترتیب می دهند. چنین محدودیتهایی به صورتی غیرعادی در حال افزایش است. اگر کتابداران بخواهند نقش معنی داری در اطلاع رسانی آینده داشته

باشند، عدم دسترسی مستقیم کاربران به دیسکهای فشرده انتخابی واقع گرایانه نیست. مسئله مهم این است که انواع دیسکهای فشرده تنها یک کپی از منابع مرجع سنتی نیستند، بلکه دارای ارزشی فراتر هستند. برای مثال دایرةالمعارف بریتانیکا تنها دانش قابل خواندن را می‌تواند ارائه کند در صورتی که همتای آن بر روی دیسک فشرده، یعنی - دایرةالمعارف چند رسانه‌ای کامپتون^۷ همان‌طور که از نامش مشخص است قادر است مطالب را به چندین صورت ارائه کند. این دیسک فشرده علاوه بر ارائه اطلاعات به صورت چاپی بر روی صفحه نمایش، تصاویر متحرک و موسیقی را نیز می‌تواند ارائه کند. دیسک صفحات موسیقی "Guinness" علاوه بر مواد چاپی دارای همان مزیت‌های صوتی دایرةالمعارف کامپتون است. استفاده از منابع فوق متنی^۸ پتانسیل آموزشی چنین نشریاتی را افزایش می‌دهد، زیرا کاربر با سازماندهی روش مورد نظرش به جستجوی اطلاعات ادامه می‌دهد. قابلیت ارائه اطلاعات به چندین شکل، دلیل پیشرفت سریع تکنولوژی دیسک فشرده است. یک دیسک فشرده تنها نسخه‌ای از یک کتاب نیست بلکه همراه با کلمات نوشته شده، تصویر و موسیقی را نیز ارائه می‌کند. در آینده کتابها دارای پیوسته‌هایی به شکل دیسک فشرده خواهند بود که بدین طریق مجموعه‌ای چند رسانه‌ای به وجود خواهد آمد. مجموعه مرجع تحول خواهد یافت، اما باز هم مجلات و کتابها در قفسه‌های بخش مرجع وجود خواهند داشت.

تغییرات در سازمان مجموعه مرجع

پیشرفت تکنولوژیکی بخش مرجع به نحوی کمتر از دیگر بخشهای کتابخانه بوده است. بخشهای امانت کتابخانه‌ها با استفاده از تکنولوژی

7. Compton's Multi-Media Encyclopedia

8. hypertext

مکانیزه مدت زیادی است که دچار تحول شده، این امر در مورد اکثر بخشهای فهرستنویسی نیز صادق است. برعکس این بخشها، کتابخانه‌های مرجع هنوز نسبتاً دست نخورده باقی مانده‌اند. ممکن است یک دستگاه فتوکپی در دسترس باشد ولی تا قبل از استفاده از نظامهای پیوسته، تنها وسیلهٔ تکنولوژیکی مورد استفاده در کتابخانه‌های مرجع تلفن بوده است. تا همین اواخر تنها ملزومات مورد نیاز برای بخش مرجع عبارت بودند از: مجموعه‌ای خوب از کتابهای مرجع رایج، یک میز، یک تلفن و بالاخره یک کتابدار مرجع مجرب.

با ورود دیسک فشرده به کتابخانهٔ مرجع، انقلابی در این زمینه به وجود آمد. برای ایجاد چنین نظامی در کتابخانه حداقل یک هفته کار، یک دستگاه دیسک خوان، یک میکرو کامپیوتر و یک چاپگر لازم است. پس از اتمام کار بایستی نظام را در جای مناسبی قرار داد که این امر به معنای سازماندهی مجدد فضای بخش مرجع است. سپس جهت برگرداندن و بررسی دیسکها به میز مرجع لازم است تا ترتیبات جدیدی اعمال گردد. البته وظیفهٔ تحویل دادن و پس گرفتن مواد کتابخانه‌ای جزء وظایف دیگر بخشهای کتابخانه است که با بکارگیری دیسک فشرده این امر به وظایف بخش مرجع افزوده خواهد شد. علاوه بر امانت دادن و پس گرفتن دیسکها توسط بخش مرجع وظیفهٔ رزرو و تنظیم برنامهٔ کامپیوتر و دیگر وسایل نیز به عهدهٔ بخش مرجع است.

انتخاب دیسکها یکی دیگر از جنبه‌های نوظهور برای کتابداران مرجع است. دلایل متعددی برای انتخاب و افزودن یک عنوان به مجموعه وجود دارد. این عنوان، خواه بر روی دیسک باشد یا به صورت چاپی، به دلایل زیر تهیه می‌شود:

الف. عنوان مورد نظر زمینه جدیدی را پوشش می‌دهد.

ب. ویرایش جدیدی است.

ج. در پاسخ به یک درخواست تهیه می‌شود.

تهیه یک پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده می‌تواند امتیازات بالقوه زیر را برای بخش مرجع بوجود آورد:

الف. بالا بردن ارزش منبعی چاپی که از قبل در انبار وجود داشته و بدین طریق مجدداً مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد.

ب. ارائه خدماتی که به صورت چاپی در دسترس نیست.

ج. با جایگزین کردن دیسکها می‌توان در حجم صرفه‌جویی کرده و تعداد قفسه‌های کتاب را کاهش داد.

از نظر کنترل نیز پایگاههای اطلاعاتی دیسکهای فشرده نسبت به نظامهای جستجوی پیوسته دارای امتیازاتی کاملاً بارز هستند، بدین معنا که پس از هزینه‌های اولیه (خرید و نصب)، بجز خرید کاغذ و جوهر برای چاپگر هزینه‌ای دیگر وجود نخواهد داشت.

هر کتابخانه‌ای که بخواهد در متن اطلاع‌رسانی آینده دنیا مطرح باشد، بایستی خود را با پیشرفتهای نظامهای اطلاع‌رسانی شبکه‌ای منطبق نماید. نظامهایی در حال حاضر از نظر اقتصادی مقرون به صرفه هستند که امکان بهره‌گیری چندین کاربر از آنها وجود داشته باشد، در حال حاضر امتیاز بهره‌گیر از بعضی پایگاههای اطلاعاتی دارای مشکلاتی خاص است و هزینه زیادی را در بردارد. راه حل این مشکل برای کتابخانه‌ها ایجاد پایگاههای اطلاعاتی شبکه‌بندی شده است که بدین طریق می‌توان آینده‌ای امیدوار کننده را در پیش روی داشت. با ایجاد چنین شبکه‌هایی بین کتابخانه‌ها، نقش و وظایف کتابدار مرجع تغییر بیشتری خواهد کرد.

تغییرات در مهارتهای کتابخانه مرجع

در ابتدای مقاله این جمله را از «دنيس گروگان» نقل کردم که مهارت کتابداری مرجع تنها از طریق تجربه کسب می‌گردد. کتابدار مرجع با سروکار داشتن مستمر با راهنماها و پایگاههای اطلاعاتی به تدریج دانش مرجع را کسب کرده و تبدیل به کتابداری مجرب و شایسته می‌شود.

مهارتهایی که طی سالها کار با مراجعی مثل *Who's Who* یا *Chemical Abstract* کسب شده مستلزم افزایش و تقویت است. توانایی به کارگیری پایگاههای اطلاعاتی در مجموعه مرجع، یکی از اختصاصات کتابدار مرجع خوب است. علاوه بر این کتابدار مرجع بایستی محتوای پایگاههای اطلاعاتی را کاملاً بشناسد تا در موقعیتی خاص که کاربر نمی‌تواند اطلاعاتش را بازیابی کند و قصد ترک جستجو را دارد، بتواند مشکل وی را حل کند.

همه کتابداران به‌طور کامل استعداد و توان کار با نظامهای کامپیوتری و یا بارکردن^۱ نرم‌افزار را ندارند. هرچه کتابخانه‌ای در زمینه این تکنولوژی سرمایه‌گذاری بیشتری داشته باشد، نیاز به کارمندان متخصص آشکارتر می‌شود. با به کارگیری این نظام در کتابخانه مشکلاتی پیش می‌آید که برای رفع آن به تخصص مورد نظر نیاز است. بنابراین در یک کتابخانه مدرن وجود کتابداران آشنا با چنین نظامهایی ضروری است. مهارت کار با کامپیوتر یکی از امتیازات کتابداران مرجع به حساب می‌آید. هر پایگاه اطلاعاتی جدید دارای نرم افزار مخصوص به خود است و اگر کتابدار مرجع دارای اطلاعاتی برای کار با آنها باشد، از مزیت یک کتابدار خوب برخوردار است. هرچه مهارت کار با کامپیوتر در یک کتابدار مرجع بیشتر باشد امتیازات بیشتری برای وی در برخواهد داشت.

توانایی برخورد با موارد بحرانی کمک زیادی به کتابدار مرجع خواهد کرد. داخل کردن کاغذ در مواقعی که کاغذ از چاپگر بیرون می‌زند یا تعویض مخزن جوهر، موارد چندان بحرانی نیستند. ولی همین عمل کوچک نمی‌تواند از به هم ریختن اوضاع و منتظر شدن کاربران جلوگیری کند. ویروسهای کامپیوتری باعث شده تا بهره‌گیری کامل و

عمومی از کامپیوتر دچار اشکال شود. این امر احتمالاً در کتابخانه‌ها نیز مشکلاتی بوجود می‌آورد. این یکی از دلایلی است که من توصیه می‌کنم ایستگاههای کاری دیسکهای فشرده در محوطه‌ای حفاظت شده و در جلوی دید کارکنان باشد. به غیر از موارد ذکر شده پیشگیریهای دیگری نیز لازم است که کتابدار مرجع باید از آن آگاه باشد.

کتابدار مرجع وظیفه مدیریت و کنترل بودجه مجموعه‌اش را به‌عهده دارد. با بکارگیری دیسک فشرده وی بایستی مهارتی اضافه در این زمینه کسب کند و مشکلات جدیدی را رفع نماید. به دلیل سیاستهای قیمت‌گذاری توسط ناشران ادواریها، حذف یک عنوان از سفارشهای مواد چاپی ایجاد اشکال خواهد کرد. در صورتی که با خرید یک نوع دیسک فشرده از این نظر مشکلی بروز نخواهد کرد. البته باید اذعان داشت که در چنین مواردی تنها ملاحظات مالی مدنظر نیست. مثلاً اگر تمام شماره‌های یک عنوان مهم را سفارش داده‌ایم و درحالی که هیچ‌کس به‌طور قطع نمی‌داند یک دیسک فشرده چقدر دوام خواهد کرد، آیا می‌توان تنها با اتکا به دیسک، این خطر را پذیرفت و آن عنوان را حذف کرد. اگر موارد فوق را به‌طور جدی مدنظر قرار دهیم آنگاه با منابع مالی جدید می‌توان بهترین خدمات دیسک فشرده را تهیه کرد. راههای متعددی برای تأمین منابع مالی در این زمینه وجود دارد که مورد بررسی قرار گرفته‌است. مثلاً می‌توان از باشگاه کاربران پایگاههای اطلاعاتی درخواست کمک مالی کرد و یا در دانشگاهها از گروههای آموزشی کمک مالی گرفت. در چنین وضعیتی کتابدار مرجع به عنوان مدیر منابع بایستی موارد زیادی را مورد بررسی قرار داده و انتخاب نماید. به کارگیری این تکنولوژی جدید و افزایش مهارتهای مورد لزوم و تغییراتی که در بخش مرجع بوجود آمده، باعث شده تا ماهیت کار کتابدار مرجع تغییر نماید. آیا در چنین وضعیتی لازم نیست تا نام کتابدار مرجع تغییر کند؟ اکنون کار کتابدار مرجع از اعتبار بیشتری برخوردار است و شاید بهتر باشد وی

را به عنوان یک مدیر اطلاع‌رسانی مدنظر قرارداد.

دربارۀ مصاحبه مرجع و اهمیت آن مطالب زیادی نوشته شده است، با ورود دیسک فشرده به خدمات مرجع، مصاحبه مرجع ابعاد جدیدی پیدا کرده است. در ابتدا کتابدار مرجع باید بفهمد که کاربر با پایگاه اطلاعاتی دیسک فشرده آشنایی دارد یا نه، آشنایی وی چقدر است و باید از چه روشی برای جستجو استفاده نماید. شاید از دیگر موارد مهم، توانایی کار با کامپیوتر باشد که در مصاحبه بایستی مشخص شود.

جذابیت جستجو از طریق دیسک فشرده و یا حداقل برای رفع حس کنجکاوی دلایلی است که باعث شده تا کاربران جذب این سیستم شوند. اگر کاربری درخواست دیسکی را نماید که ربطی به جستجوی وی ندارد زیاد نباید تعجب کرد و امری معمولی است. هنگامی که کاربری می‌بیند که کاربرد دیگری با استفاده از یک دیسک تمام پاسخها را پیدا می‌کند، آنگاه بدون توجه به ربط داشتن آن دیسک با نیازهای خودش، درخواست همان دیسک را خواهد کرد. در چنین وضعیتی کتابدار مرجع با طرح سئوالاتی بسته و مفید می‌تواند وی را به منبع مناسب راهنمایی کند: در چنین وضعیتی کتابدار مرجع بایستی به گونه‌ای رفتار کند که کاربر احساس کند وی با جان و دل در پی کمک به اوست و نمی‌خواهد با ترفند وی را از سیستمی که فکر می‌کند می‌تواند همه کار برایش انجام دهد، دور کند.

به‌کارگیری گسترده دیسک فشرده در مجموعه مرجع مشکل آموزش کاربران را به وجود می‌آورد. این جنبه از کتابداری مرجع تا همین اواخر غیرمتداول بود، اما تکنولوژی اطلاع‌رسانی بخصوص در کتابخانه‌های دانشگاهی، ابعاد جدیدتری به این امر داده است. این آموزش دارای سه جنبه است:

اولاً: نیاز به آموزش عملی کاربران با پایگاههای اطلاعاتی دیسک فشرده که در کتابخانه‌ای خاص در دسترس است.
ثانیاً: نیاز به ارائه ادبیات کمک آموزشی در مورد پایگاههای

اطلاعاتی دیسک فشرده.

ثالثاً: آموزش گسترده‌تر کاربران در زمینه منابع اطلاع‌رسانی و امکانات متعدد دسترسی به اطلاعات.

اکنون به اولین جنبه می‌پردازیم. علی‌رغم ادعای تولید کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی که می‌گویند این نظامها طوری طراحی شده‌اند که کاربران نیازی به آموزش ندارند، بدون شک اکثریت کاربران در این زمینه به راهنماییهای اولیه نیاز دارند. در این مرحله مسئله اصلی برای کتابدار مرجع اطمینان از انجام مؤثر این راهنمای اولیه است. هرچه تعداد پایگاه‌های اطلاعاتی بخش مرجع و تعداد مراجعه‌کنندگان بیشتر باشد، وظیفه آموزش سنگین‌تر خواهد شد. بسیاری از کتابخانه‌های کوچکتر بخصوص آنهایی که در زمینه‌های موضوعی خاص فعالیت می‌کنند (مثل پزشکی)، قبل از استفاده کاربران از دیسک فشرده، جلسات آموزشی متعدد به صورت گروه‌های کوچک برگزار می‌کنند. در انگلستان حداقل یک کتابخانه دانشگاهی وجود دارد که با وجود مراجعه‌کنندگان زیاد، چنین محدودیتی را برای تمام کاربران اعمال می‌کند.

هرچه تقاضای کاربران برای استفاده از دیسک فشرده بیشتر شود، قضاوت در مورد اعمال محدودیتها مشکل‌تر می‌گردد. یعنی تا هنگامی که آموزش برای همه و در مورد تمامی پایگاه‌های اطلاعاتی در دسترس نباشد، اعمال محدودیتها امکان‌پذیر نیست. اگر امکان چنین برنامه‌ریزی وجود داشته باشد بسیار مطلوب است ولی برگزاری سمینار برای استفاده صحیح از پایگاه‌های اطلاعاتی نمی‌تواند کارساز باشد و برگزاری جلسات آموزشی ضروری است. به‌همین دلیل است که حتی کارکردن با نمایه استنادی چاپی، نیازمند طی کردن نقشهای آموزشی است و یک کتابدار مرجع مجرب چنین محدودیتی را اعمال خواهد کرد. در هر حال در یک کتابخانه بزرگ اگر چنین آموزشهایی نیز ارائه شود، باز هم مراجعه‌کنندگانی وجود دارند که به کمکهای فردی کتابدار مرجع، نیازمند

هستند. تهیه یک راهنمای داخلی در مورد پایگاههای اطلاعاتی باعث می‌شود تا وقت کتابداران مرجع کمتر صرف کمکهای شخصی به کاربران شود. اگر چنین جزوه‌ای به دقت تهیه شود و کاربر از طریق آن بتواند دیسک را بر روی دستگاه نصب کند، آنگاه میزان سوال از کتابدار مرجع کاهش خواهد یافت. با وجود اینکه تولید کنندگان پایگاههای اطلاعاتی تعداد زیادی راهنما برای استفاده از آنها ارائه می‌کنند، اما اغلب آنها برای کاربران پیچیده هستند. معهذاً چنین راهنماهایی نیز باید در دسترس باشند تا کاربرانی که می‌خواهند جستجوی جامع‌تری انجام دهند، از آنها استفاده کنند. متنهای آموزشی جامع‌تر، موارد مهمی هم‌چون روش سازماندهی اطلاعات و خطرات ذاتی تکنولوژی دیسک فشرده برای کاربران را ارائه می‌کند.

اشتیاق شدید کاربران برای کار کردن با دیسک فشرده را در همین مقاله روشن ساختم. اگر دیسک انتخاب شده توسط کاربر حتی ارتباط کمی با موضوع مورد نظرش داشته باشد، آنگاه دیسک فشرده به عنوان یک منبع اطلاع‌رسانی بسیار سودمند خواهد بود. کاربران پایگاههای اطلاعاتی دیسک فشرده نه تنها در زمینه‌های اصلی این تکنولوژی بلکه به دلیل ساختار متغیر ادبیات موضوع مورد نظر نیز نیازمند یاری هستند. من معتقدم که کمک در زمینه شناخت ارتباط موجود بین منابع مختلف، از مواردی است که برای کاربران بسیار مفید است. به دلیل ماهیت در حال تغییر و چند رسانه‌ای شدن علم اطلاع‌رسانی، اگر کاربری قصد جستجوی جدی را داشته باشد، قطعاً نیازمند آموزش است. این آموزش در تحصیلات عالی ضروری‌تر است، اما اگر در تمام سطوح تحصیلی ارائه شود بسیار مطلوب است. تهیه پایگاههای اطلاعاتی بر روی دیسک فشرده باعث شده که نظریه‌های ارائه شده برای آینده علم اطلاع‌رسانی دچار تحول شود. استفاده از این پایگاههای اطلاعاتی آسان و حتی گاهی اوقات سرگرم کننده است، در حالی که در گذشته جستجو در منابع مرجع کاری شاق و در واقع

جان‌کندن بود. این شوق و پشتکار در کار جستجوی مرجع را بایستی حفظ کرد و سعی نمود آن را در جهت استفاده سودمندتر از پایگاههای اطلاعاتی به کار گرفت.

وظیفه آموزش منابع اطلاع‌رسانی و اینکه چه کسی مسئول انجام آن است موضوع مباحثه‌ای طولانی است، بدین معنا که عده‌ای معتقدند که این وظیفه کتابداران و گروهی آنرا وظیفه متخصصان موضوعی می‌دانند.

در این زمینه «ری لستر»^{۱۰} چنین می‌گوید: «اگر دانشجویی موضوعی برای تحقیق و مطالعه انتخاب می‌کند، آشنایی با کتابخانه‌ها بایستی به عنوان بخشی از واحد درسی برای وی ارائه شود. با قبول این اصل، تدریس این بخش از درس در درجه اول به عهده اعضای هیأت علمی خواهد بود.» در اینجا «لستر» جمله زیر را از «مجله کمیته اطلاع‌رسانی شیمی» نقل می‌کند: «مسئولیت تدریس منابع روشهای اطلاع‌رسانی برای دانشجویان محقق به عهده یکی از اعضای هیأت علمی دانشگاه یا گروه مهندسی شیمی است.»

آموزش کاربران وظیفه جدیدی است که به عهده کتابداران مرجع گذاشته شده است. جهت پیوند دادن تمامی جنبه‌های مرتبط در علم اطلاع‌رسانی، کتابدار مرجع بایستی به‌طور مستدل شرح کاملی از آنها تهیه و ارائه کند. در حال حاضر جستجوی کتابشناختی نیازمند مهارتی چند رسانه‌ای است. به دلیل نداشتن وقت کافی متخصصان موضوعی قادر نیستند خود را با پیشرفتهای تکنولوژیکی اطلاع‌رسانی و تأثیری که بر حوزه کاری آنها دارد، منطبق سازند. وظیفه کتابداران مرجع بالا بردن آگاهی آنها در این زمینه است. هم‌چنین مطلع ساختن و روزآمد نگه‌داشتن متخصصان موضوعی و در صورت لزوم دانشجویان نیز جزء وظایف کتابداران مرجع است. در حال حاضر آگاهی دانشجویان و هیأت علمی از امکانات بالقوه

آشکال جدید این تکنولوژی و درک ارتباط آنها با منابع سنتی (متداول) امری است که در آموزش از اهمیت خاصی برخوردار است. کتابدار مرجع در این مرحله بایستی موارد زیر را روشن سازد:

— چه چیزی در دسترس است؟

— چه چیزی می‌توان بدست آورد؟

— محدودیتها چیست؟

— بهترین روش برای استفاده از آنها چیست؟

آنگاه متخصصان موضوعی دانشگاهی از طریق تشریح و کار با منابع موضوعی که احساس می‌کنند مورد لزوم دانشجویان است، کار کتابدار مرجع را ادامه می‌دهند.

کتابداران از پیشگامان شناخت و ارائه تکنولوژی دیسک فشرده در سطح جامعه هستند. حتی هنگامی که این تکنولوژی در سطح گسترده‌ای در دسترس باشد، کاربران جدید، در زمینه خرید پایگاه اطلاعاتی و انتخاب مؤثرترین روش سازماندهی خدمات، نیازمند راهنمایی و مشاوره هستند.

ما کتابداران مرجع به عنوان مدیران اطلاع‌رسانی بایستی به تخصصی که داریم امیدوار باشیم زیرا باعث تغییر دیدگاه حرفه‌ای ما خواهد شد. این تخصص جدید باعث خواهد شد تا حرفه کتابداری از نظر شهرت و اعتبار به تکامل و بلوغ مورد نظر دست یابد. تغییر جایگاه سنتی و مهارت‌های کتابداران و کسب عنوان جدید «مدیر اطلاع‌رسانی» برای هر کتابداری به سادگی قابل حصول نیست. بدین معنا که برای بعضی از کتابداران حصول آن بسیار مشکل و برای عده‌ای به‌طور کلی دسترسی به آن امکان پذیر نیست. اما اگر کتابداری این تخصص را کسب کرد، آنگاه این تحول تأثیر بسزایی در خدمت کتابخانه و در مجموع فواید زیادی برای کتابخانه در برخواهد داشت.

در خاتمه باید اذعان داشت که با استقرار خدمات دیسک فشرده و به

دلایل زیر اعتبار بخش مرجع افزایش می‌یابد:

— باعث تشویق استفاده از این بخش می‌شود.

— افزایش انتظارات از بخش مرجع.

— افزایش تقاضا.

در عمل استقرار چنین سیستمی باعث تحول خدمات انعطاف‌ناپذیر و متکی به کتاب، به منابعی انعطاف‌پذیر و چند رسانه‌ای می‌گردد. اگر کارکنان بخش مرجع با اشتیاق و علاقه در این تحول شرکت کنند، می‌توانند مهارت‌های مهم و جدیدی را که در جایی دیگر قابل دسترسی نیست، کسب کنند. این تغییرات تکنولوژیک، پایانی است برای سادگی و نجابت خدمات سنتی کتابخانه مرجع و آینده‌ای مهیج را که اکنون ناشناخته است نوید می‌دهد.

مآخذ

1. Katz, William A. *Introduction to reference work*, v. 1: *Basic information sources*, 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1987. 0070333319.
2. Grogan, Denis. *Grogan's case studies in reference work*, v 1: *Enquiries and the reference process*. London: Bingley, 1987. 0851573649.
3. Lester, Ray. "Why educate the library user?" In: *Reference and information services: a New reader* by Bill Katz and Anne Clifford. Metuchen: Scarecrow Press, 1982. 0810814838.
4. Rowland, J. F. B. *Information transfer and use in chemistry: Final report of the Chemical Information Review Committee*. London: British Library, 1978. (British Library Research and Development Report no. 5385) 0905984064.