

# همکاری بخشهای مرجع و خدمات فنی در آموزش کتابداری<sup>۱</sup>



نوشته لوئیس پوش



کرول نیکا



ترجمه نادره ارفع بد<sup>۲</sup>





**چکیده:** کتابداران مرجع و فهرست‌نویسان از دیرباز در فراهم آوردن سانی آموزشی برای مراجعان یاور یکدیگر بوده‌اند. هر دو گروه معتقد به توسعه استفاده از مجموعه و ترغیب در جهت تفهیم قابلیت‌های کتابشناختی به منظور دسترسی به آن مجموعه هستند. این مقاله توسعه همکاری بین کتابداران مرجع و فهرست‌نویسان را مطرح و روش‌هایی را که در آینده در پیش خواهند گرفت بررسی می‌کند.

مراجع بیشماری در ادبیات کتابداری حاوی نمونه‌ها یا پیشنهادهایی به منظور ایجاد روابط تنگاتنگ بین کتابداران مرجع و فهرست‌نویسان است. الیزابت هنری<sup>۳</sup> در مقاله‌ای درباره انتظاراتی که کتابداران مرجع از فهرست کتابخانه دارند، نوشته است که «کتابداران مرجع و فهرست‌نویس کتابخانه می‌توانند دوستان خوبی برای یکدیگر باشند، زیرا آنها لازم و

- 
1. Lois M. Pausch & Carol B. Penka. "Reference/ Technical Services Cooperation in Library Instruction", in *Library Instruction and Reference Services*, Ed. by Bill Katz and Ruth A. Fraley, New York: The Haworth Press, 1984. pp. 101-107

۲. آرشیویست واحد تولید اطلاعات آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما

3. Elizabeth G. Henry

---

فصلنامه کتاب. دوره چهارم، شماره سوم،  
پاییز ۱۳۷۲

---

ملزوم یکدیگرند و از طریق درك متقابل، قادر خواهند بود مراجعان را در استفاده از کتابخانه یاری دهند.»<sup>(۱)</sup> گریس واکر<sup>۴</sup> در مقاله‌ای در زمینه رابطه فهرستنویس با خدمات مرجع چنین اظهار می‌دارد که اگر چه دیدگاه خدماتی که ارائه می‌شود ممکن است متفاوت باشد، ولی کتابدار مرجع و فهرستنویس هر دو دارای هدفی مشترك هستند و آن ارائه بهترین خدمات ممکن به مراجعان است.<sup>(۲)</sup> آنایا کوبسن<sup>۵</sup> در مقاله خود تحت عنوان: «نگرش فهرستنویس بر کتابدار مرجع» چنین می‌گوید:

بهترین و اساسی‌ترین کمکی که فهرستنویس می‌تواند به کتابدار مرجع بکند، این است که توان خود را مصروف ساخت فهرستی خوب و کامل کند... مهمترین خدمت کتابدار مرجع به فهرستنویس درك این نکته است که فهرست... می‌تواند آن کاری را انجام دهد که برعهده‌اش گذاشته‌اند، و نباید چیزهای متفاوتی را که منظور نظر نبوده از آن خواست.

او همچنین همکاریهای دیگری را پیشنهاد می‌کند، از آن جمله اینکه کتابدار مرجع می‌تواند «سئوالات خاصی را که نیاز به تجسس کتابشناختی دارد به افراد با صلاحیت بخش فهرستنویسی ارجاع نماید» و از فهرستنویسان بخواهد در نظر داشته باشند در مورد بعضی منابع که مورد نیاز هستند و در مرحله قبل از فهرستنویسی به سر می‌برند، نوعی نظم و ترتیب اعمال نمایند تا کتابدار مرجع به منظور استفاده موقت، امکان دستیابی فوری به منبع را داشته باشد.<sup>(۳)</sup> نظریه‌های دیگری توسط هلن پردام<sup>۶</sup> (۴) و فرانسیس کلارک<sup>۷</sup> (۵) مطرح شده که برطبق آن فهرستنویس موظف به ارائه و توزیع صورتی از سرعنوانهای جدید است و کتابداران

4. Grace Waker

5. Anna Jacobsen

6. Helen L. Purdum

7. Frances Clork

مرجع مکلف خواهند بود بخشهایی را که از حیث موضوعی ضعیف هستند مشخص کنند و بخواهند که در آن بخشها از تحلیل‌گرهای اضافی کمک گرفته شود.

در دههٔ ۱۹۵۰ مقالاتی که در ذیل بیان می‌شوند منعکس کنندهٔ توجه، همیشگی به این نکته بوده‌اند که فهرست کتابخانه باید جوابگوی نیازهای اطلاعاتی مراجعان باشد و خود وسیله‌ای جهت تعلیم مراجعه‌کنندگان در استفاده مؤثر از آن گردد. در حقیقت هم کتابداران بخش خدمات فنی و هم آنان که در بخش خدمات عمومی فعالیت دارند در این دوران و پیش از آن فهرست را اولین ابزار مرجع دانسته‌اند که دسترسی به مجموعهٔ وسیع کتابخانه را امکان‌پذیر می‌نماید. به منظور مطرح کردن مباحثات بیشتر مابین این دو گروه کلارا آن کولمن<sup>۸</sup> می‌گوید: «شاید بتوان با قاطعیت اظهار داشت که حجم سنگین قواعد فهرستنویسی و مقررات جاری تنها توسط فهرستنویس تصمیم‌گیری و تنظیم می‌شود. این وضعیت منطقی بنظر نمی‌رسد.» (۶) یوجین واتسن<sup>۹</sup> در مقالهٔ «نگرش کتابدار مرجع به فهرست» می‌گوید:

یک فهرستنویس مجرب امروزی با آگاهی از این که تخصص او بر مبنایی است که اصل و اساس حرفهٔ کتابداری بر آن بنا شده، تلاش می‌نماید تا فهرست کتابخانهٔ خود را نه براساس یک الگوی ایدئال غیرواقعی بلکه با در نظر گرفتن حداکثر بهره‌وری در کاربرد وظایف مرجع آن کتابخانه بسازد (۷)

هلن اوربچ<sup>۱۰</sup> نقش آموزشی فهرستنویس رادر سازمانی که کتابخانه زیرنظر آن اداره می‌شود به تفصیل شرح داده است:

جا یگانه فهرستنویس بین دو مرحله گردآوری و خدماتی که نهایتاً از این طریق ارائه می‌شود، قرار دارد و اینجاست که او نقش عمده و منحصر به فرد خود را در اجرای برنامه آموزشی ایفا می‌کند. کلیه موارد برنامه‌های درسی که بین این دو مرحله واقع شده‌اند، همانند درس‌های جدید، افزایش آموزگاران، تعداد دانش‌آموزان، را فهرستنویس بایستی مدنظر قرار دهد و تجزیه و تحلیل کند... استفاده از کتاب یک جنبه اتفاقی و تصادفی نیست، بلکه یک رکن عمده و اساسی در امر آموزش است (۸)

در کلیه موارد فوق محور اصلی، همکاری بین کتابداران مرجع و فهرستنویسان است بدون اینکه مستقیماً سخنی از آموزش کتابداری به بیان آمده باشد. آن‌گونه که از متون قدیمی مستفاد می‌شود فهرستنویسان در معرفی و شناساندن منابع کتابخانه و شیوه بهره‌گیری از آن به مراجعه‌کنندگان نقش داشته‌اند. در مقاله‌ای از ادوین وودراف<sup>۱۱</sup> که در سال ۱۸۸۶ منتشر گردیده به فهرستنویس ارشد و مجرب دانشگاه هاوارد و سخنرانهای سالانه او در ارتباط با شیوه استفاده از فهرست استناد می‌شود. (۹) سپس در دهه ۱۹۳۰ ال‌الدريج<sup>۱۲</sup>، در مقاله‌ای در مورد تجربه مشاوران مراجعه‌کنندگان درباره فهرست کتابخانه، چنین گزارش می‌دهد که «مباحث زیادی در دروس کتابداری از مسایلی ناشی شده‌اند که در اثر تشریح مساعی مدرسان، مشاوران خوانندگان و بخش خدمات فهرستنویسی فراهم آمده است.» او همچنین به این نکته اشاره می‌کند که بخش فهرستنویسی طرح همکاری با فراهم آوردن نمایشگاهی جهت تکمیل برنامه آموزش در پاییز سال تحصیلی بعد را پایه‌ریزی کرد. (۱۰) در دهه ۱۹۷۰ آن روبرتز<sup>۱۳</sup> در مطالعه‌اش در زمینه آموزش کتابداری در ده

11. Edwin H. Woodruff

13. Anne Roberts

12. Ella v. Aldrich

کتابخانه دانشگاه نیویورک گزارش داد که از کتابداران بخش خدمات فنی به عنوان مدرس دعوت به عمل آمده بود، و این در حالی بود که کتابدارانی که عهده دار امر تدریس بودند، سرپرستان کتابخانه و کتابداران بخش خدمات فنی بر این نکته اتفاق نظر داشتند که درگیر شدن کتابداران بخش خدمات فنی در امر آموزش کتابداری آرزویی بود که زمان رسیدن به آن فرارسیده بود. (۱۱) همچنین یک بررسی آماری توسط لوئیس پوش<sup>۱۴</sup> و جین کوچ<sup>۱۵</sup> نشان داد که کتابداران بخش خدمات فنی در دهه هفتاد بیشتر با آموزش مبانی کتابشناختی درگیر بوده‌اند و به عنوان مدرسانی مجرب مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. (۱۲)

علاوه بر نمونه‌های همکاری که ذکر شد، در ادبیات این رشته از الگوهایی نام برده شده که به منظور سازماندهی کتابخانه‌ها طراحی شده‌اند و وظیفه‌شان اجرا و تکمیل همان اهداف یادشده است. طرح تقسیم بندی موضوعی برای سازماندهی کتابخانه ابتکاری بود که به دهه ۱۹۴۰ مربوط می‌شود. کتابخانه‌ها به فضاهای وسیع ارائه دهنده خدمات موضوعی از جمله: علوم اجتماعی، علوم انسانی، علوم فیزیکی و علوم زیستی تقسیم می‌شدند. در کتابخانه‌هایی که از این روش پیروی می‌کردند، متخصصان موضوعی دو وظیفه را عهده‌دار بودند. آنها نیمی از وقتشان را به فهرست‌نویسی اختصاص می‌دادند و نیمی دیگر را مصروف تهیه مراجع و دیگر خدمات عمومی می‌داشتند. بدین ترتیب پدید آورنده فهرست، اطلاعات مشتمل بر شیوه استفاده از آن را جهت مراجعان آماده می‌کرد و می‌توانست به سرعت به تهیه ارجاعات حدید، برگه‌های سوابق و تحلیل‌گرهایی که جوابگویی تیار عامه بود پردازد. با اینکه عوامل زیادی منجر به این شده که بسیاری از کتابخانه‌هایی که این روش را اعمال نموده‌اند به رد یا ایجاد اصلاحاتی در این نوع سازماندهی پردازند، در

عین حال تقریباً همه مفسرین این طرح بر این عقیده‌اند که همکاری بین بخشهای خدمات عمومی و فنی عالیترین روشی است که از طریق آن فهرستی مطابق با نیاز عامه به دست می‌آید. با اجرای این شیوه رده‌بندی، کتابهای مشابه روی قفسه کنار یکدیگر طوری قرار می‌گیرند که به سهولت دیده شوند، ضمناً این روشی است که از طریق آن عنوانهایی که زیاد مورد تقاضا هستند، خود به خود در کوتاهترین زمان، مرحله فهرست‌نویسی را طی می‌کنند. در عین حال انیدمیلر<sup>۱۶</sup> در مقاله‌ای چنین خاطر نشان کرده: «بدون در نظر گرفتن هدف از اجرای این برنامه، باید توجه داشت که اگر یکایک افرادی که در اجرای طرح درگیر هستند، حایز شرایط لازم نباشند، طرح مزبور به احتمال زیاد به خوبی قابل اجرا نخواهد بود. لازم است که افراد انعطاف پذیر بوده، توانایی بررسی مسایل را در ابعاد مختلف داشته و علاقه‌مند به یادگیری باشند.» (۱۳)

این نوع سازماندهی که براساس موضوع است در متون دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ مجدداً همراه با مقالاتی متعدد مطرح شد. با این پیش‌بینی که طرح مذکور به شکل موجی در آینده، کتابخانه‌های دانشگاهی را فراخواهد گرفت. در اوایل دهه ۱۹۷۰ طرحی جهت تجدید سازماندهی کتابخانه دانشگاه کلمبیا برنامه‌ریزی شد که براساس آن گروهی که کارشناسان مراجع نامیده می‌شدند، خدمات فنی و تخصصی را به عهده گرفتند، و سایر امور جاری کتابخانه به دو گروه دیگر محول شد. طرح مذکور «صلاحیت فنی و کارآیی همان اعضا را در انجام امور مربوط به فهرست‌نویسی، انتخاب، حفظ و نگهداری و تحقیقات عمیق و فعالیتهای مرجع مورد تأیید قرار داد.» (۱۴) بعدها در طی همان دهه مایکل گورمن<sup>۱۷</sup> (۱۵) و دیوید پیئل<sup>۱۸</sup> (۱۶) در مورد منافع حاصل از دخالت

16. Enid Miller

18. David Peele

17. Michael Gorman

کتابداران حرفه‌ای در کلیه وظایف تخصصی مشتمل بر آموزش کتابشناختی و فهرستنویسی مطالبی به رشته تحریر درآوردند. در کتابخانه‌هایی که با پیروی از این روش سازماندهی می‌شوند، به دلیل اینکه وظایف فوق‌الذکر توسط یک نفر انجام می‌شود، دیگر نیاز به همکاری فهرستنویس و کتابدار مرجع وجود ندارد.

در عین حال طرح همکاری در آموزش کتابداری در تعداد بیشماری از کتابخانه‌هایی که به روش سنتی اداره می‌شوند، می‌تواند برنامه‌های فعالتر و پویاتر را به اجرا گذارد. همان‌گونه که طرح تقسیم بندی موضوعی، مهارت‌های فنی فهرستنویسان را در امر تشخیص و تعیین موضوع به منظور ارائه خدمات بهتر به مراجعان، بکار می‌گیرد شیوه‌های جاری در آموزش اصول کتابشناختی در کتابخانه‌هایی که به روش سنتی اداره می‌شوند، نیز می‌تواند لزوماً همان کار را انجام دهد. همان‌طور که یک ساعت تدریس در کلاسهای آموزشی توسط شخصی که با اصطلاحات فنی آشنا است، به مراتب مؤثرتر است، در درس فهرستنویسی مجموعه‌هایی هم که بر مبنای موضوعی مرتب شده، کسی که از منابع مرجع استفاده کرده و سرعنوانهای موضوعی را خوب می‌شناسد و دارای مهارت‌های مربوطه است، تأثیر خیلی بیشتری خواهد داشت. فهرستنویس منطقی‌ترین فردی است که می‌تواند مسئولیت بخش امانت یا هرگونه خدمات دیگری را در حول و حوش برگه‌دان عمومی برعهده گیرد. فهرستنویسانی که خواهان چنین موقعیتی هستند می‌توانند در سمت راهنما یا مشاوران مقاله‌های درسی خدمت نمایند. این‌گونه شرکت مستقیم در فعالیتهای آموزشی می‌تواند تأثیرات سودمندی برای فهرستنویس داشته باشد، که مهمترین آن این است که وی این فرصت را خواهد داشت که با شیوه استفاده از فهرستها و مشکلاتی که در هنگام استفاده از آنها بروز می‌کند، آشنا شود.

فهرستنویسان حتی اگر به عنوان مدرس در صف اول انجام وظیفه



نکنند، می‌توانند چنین متصور باشند که در قسمتهایی از هر برنامه آموزشی کتابخانه که بانظام کتابشناختی مرتبط است، عهده‌دار مسئولیت هستند. منابع آموزشی و تمرینها که هر دو در پشت صحنه فراهم می‌شوند، می‌توانند عمدتاً توسط فهرست‌نویسان تدارک دیده شوند. به عنوان مثال به نظر می‌رسد منطقی‌ترین کسی که باید منابع آموزشی مشتمل بر اسلاید همراه با نوار صدا، منابع چاپی و غیره را جهت کاربرد فهرستهای ماهانه مورد استفاده قرار دهد، فهرست‌نویس اسناد و مدارک است. فهرست‌نویسان همچنین می‌توانند و باید موظف شوند آموزش کادر جدید کتابخانه را به عهده گیرند و در تهیهٔ علایم اطلاعاتی یا راهنما که در ارتباط با برگه‌دان عمومی استفاده می‌شود، کوشا باشند.

کتابدار مرجع که مسئول برنامه‌های آموزشی کتابخانه است باید در نهایت دقت و تأمل کوشش کند که تمامی نیازهای این برنامه‌ها بررسی و دسته‌بندی شده و به امور اداری کتابخانه منعکس شود. او باید تمایل خود را در سهم شدن در پذیرش مسئولیت مربوط به ارائه این خدمت با دیگر همکاران بخش خدمات فنی اعلام نماید. یکی از اهداف برنامه آموزش کتابشناختی، آموزش روش استفاده از فهرست کتابخانه است، لذا کتابدار مرجع برای نیل به این هدف باید در جلب همکاری فهرست‌نویس بکوشد. به علاوه کتابدار مرجع می‌تواند موادی که در امر آموزش کتابخانه و دسترسی به اهداف آن مورد نیاز است، شناسایی نماید و جهت تسریع در روند کار، آنها را به نظر فهرست‌نویس برساند. اگر مشکلاتی در ارتباط با فهرست پدید آید، کتابدار مرجع باید در همان هنگام برای رفع آن کمک بگیرد و در نظر داشته باشد که یک روش فهرست‌نویسی موفق از ثبات بیشتری بهره‌مند است. در صورت موافقت مدیریت کتابخانه، کتابدار مرجع می‌تواند در امر فهرست‌نویسی به ویژه کاربرد سرعنوانها و رده‌بندی و اظهارنظر در مورد افزودن برگه‌های راهنما، برگه‌های ارجاعی و توضیحی دخیل و سهم باشد.

شاید مهمترین وظیفه دیگری که در آینده نزدیک باید انجام پذیرد، آموزش شیوه استفاده از فهرستهای پیوسته و در واقع نحوه ایجاد فهرست پیوسته به عنوان منعکس کننده نیازهای اطلاعاتی و آموزش مراجعه کنندگان باشد. به همان اندازه که در گذشته کتابداران پیرامون اهداف و کارآیی برگه‌دان نوشته‌اند، امروزه کتابداران ملزم هستند با تجهیزات جدید — خواه به صورت پیوسته یا بصورت خروجی میکروفرمی کامپیوتری<sup>۱۹</sup> — که همگی تولیدات ماشینی هستند و به راحتی قابل تغییرند، آشنا شوند. اگر قرار باشد این تجهیزات نوین در تحقق وظایف و امور مورد نیاز و برآوردن توقعات و خواسته‌های مراجعان مؤثر واقع شوند، در این صورت مسئله همکاری و تشریک مساعی نه تنها مطلوب و خواستنی، بلکه الزامی است.

همکاری در آموزش کتابخانه، ایده‌آلی است که تنها در محیطی که مدیران مشوق داشته باشد و هر دو گروه کتابداران مرجع و خدمات فنی تمایل خود را در تقسیم مسئولیتها و احترام بدان نشان دهند، امکان پذیر خواهد بود. اگر شیوه‌های آینده به راستی به سمت تجدید سازماندهی کتابخانه‌ها پیش رود و وظایف بخشهایی از خدمات فنی از قبیل گردآوری منابع و فهرستنویسی غیر بنیادی به عهده افراد غیر متخصص گذاشته شود و فهرستنویسی موضوعی، مرجع، آموزش کتابداری و مجموعه‌سازی و توسعه آن به کتابداران متخصص واگذاشته شود، مبحث همکاری به صورت تحویل هرچه سریعتر مواد به متخصصان موضوعی درخواهد آمد. درعین حال انتظار می‌رود در آینده‌ای نزدیک، بخشهای سنتی پابرجا بمانند و نیاز به همکاری ادامه یابد و از اهمیت بیشتری برخوردار گردد. اراده و قاطعیت کتابداران هم در بخش مرجع و هم در بخش خدمات فنی و جدی شمردن مسئله همکاری از سوی مدیران، مطمئن‌ترین راهبانی هستند که

تشریک مساعی در حیطة آموزش نحوه استفاده از کتابخانهها را تحت تاثیر قرار می دهند.

### مآخذ

1. Henry, Elizabeth G. "What a Reference Librarian Expects of the Catalog." *Librar, Journal* 54 (January 1, 1929): 13-15. Quotation is from p. 13.
2. Walker, Grace. "Cataloging from a Reference Viewpoint." *Libraries* 36 (1931): 241-245, 292-294.
3. Jacobsen, Anna. "The Cataloger Looks at the Reference Librarian." *Library Journal* 59 (February 15, 1934): 147-150. First quotation is from p. 147; second and third quotations from p. 148.
4. Purdum, Helen L. "What the Reference Department Expects of the Catalog and Catalog Department." *Library Journal* 59 (February 15, 1934): 150-151.
5. Clark, Frances. "Cataloger's Relation to the Reference Service." abstract. *ALA Bulletin* (September 15, 1942): p. 53.
6. Kuhlman, Clara Ann. "Catalogers Can Help the Reference Librarian." *Wilson Library Bulletin* 26 (November, 1951): 267-269. Quotation is from p. 268.
7. Watson, Eugene P. "The Reference Librarian Looks at the Catalog." *Wilson Library Bulletin* 26 (November, 1951): 269-270.
8. Uhrich, Helen B. "The Cataloguer and Instruction." Sixth Conference of the American Theological Association, Louisville, 1952. pp. 20-30. This quotation is from p. 23.
9. Woodruff, Edwin H. "University Libraries and Seminary Methods of Instruction." *Library Journal* 11 (1886): 219-224.
10. Aldrich, Ella V. "The Public Catalog for Whom? Experiences of a Readers' Adviser in a University Library." *ALA Bulletin* 33 (October, 1939) *ALA Catalogers' and Classifiers' Yearbook* 8 (1939): 58-61. Quotation is from p. 59.
11. Roberts, Annie. "A Study of Ten SUNY Campuses Offering an Undergraduate Credit Course in Library Instruction." Washington, D.C.: Council on Library Resources. 1978.
12. Pausch, Lois M. and Koch, Jean. "Technical Services Librarians in Library Instruction." *Libri* 31, no. 3. (1981): 198-204.
13. Miller, Enid. "Public Service and Cataloging at the University of Nebraska." *Library Resources and Technical Services* 3 (Summer, 1959): 188-191. Quotation is from p. 191.
14. Booz, Allen and Hamilton, Inc. "Organization and Staffing of the Libraries of Columbia University." Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1972. Quotation is from p. 12.
15. Gorman, Michael. "On Doing Away with Technical Services Departments." *American Libraries* 10 (July/August, 1979): 435-437.
16. Peele, David. "Staffing the Reference Desk." *Library Journal* 105 (September 1, 1980): 1708-1711.