

## آموزش مرجع و تکنولوژی نوین

سوزان مک انالی جکسون<sup>۱</sup>

ترجمه علیرضا بهمن آبادی<sup>۲</sup>

**چکیده:** این مقاله از باره‌ای از مسائل جاری آموزش خدمات مرجع، در این زمانه که تحولات سریعی در تکنولوژی رخ می‌دهد، بحث می‌کند. تأکید بر مسائلی است که با رواج تکنولوژی دیسک نوری، بخصوص در حوزه‌های اخلاق، جستجو توسط مراجعه کننده نهایی، آموزش استفاده از کتابخانه و رفتار مراجعه کننده بوجود آمده است. نتایج یک بررسی از مدرسان مرجع در مدارس کتابداری مورد قبول انجمن کتابداران آمریکا (ALA) جهت ارزیابی زمینه و کسب اطلاعاتی در باره راههایی که این مدارس تکنولوژی جدید را اخذ و در برنامه آموزشی اصلی مرجع می‌گنجانند نیز بیان می‌شود.

به شما یاد آوری می‌کنم که راه‌های عملی همواره موضوعی ثانوی هستند، متقاعد شدن بر هر چیز دیگر مقدم است. اگر بتوانیم تصمیم صریحی در باره راه و خط مشی بگیریم، اگر بتوانیم روی فرجامها به توافق برسیم، شک ندارم که می‌توانیم به بعضی از وسایل دست یابیم (۱).

این عبارت را ساموئل روتشتاین<sup>۳</sup> در سال ۱۹۶۱ گفت، اما کلماتش

1. Susan McEnally Jackson. "Reference Education and the New Technology." in Rothstein on Reference... with some help from friends. Ed. by Bill Katz and Charles Bunge, New York: Haworth Press, 1989. pp. 541-555

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری - دانشگاه آزاد اسلامی

3. Samuel Rothstien

فصلنامه کتاب، نشریه کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران  
دوره سوم - ۱۳۷۶

هنوز الهامبخش آن عده از ما است که با خدمات و آموزش مرجع سروکار داریم. تأثیر تکنولوژی بر آینده کتابخانه‌ها و حرفه کتابداری موضوعی تکراری در آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی است. شماری از سخنرانان، هر کدام جداگانه، بر اینکه مرزهای سنتی میان پشتیبانان، واسطه‌ها و استفاده‌کنندگان از اطلاعات، مبهم به نظر می‌آیند، و اینکه اطلاعات به شکل الکترونیکی، نقطه پایانی بر تمامی، بلکه بیشتر کتابها و مجلات عامه‌پسند خواهد گذاشت، و اینکه آینده‌اندکی برای [حیات] کتابخانه‌ها وجود دارد، زیرا اطلاعات الکترونیکی به زودی به طور مستقیم به استفاده‌کننده تسلیم خواهد شد، صراحت ورزیده‌اند (۲).

حتی اگر این نظرات را هم افراطی بپنداریم، باز مسلم است که تکنولوژی اطلاعات موجب دگرگونی انتشارات، کتابخانه‌ها و حرفه ما خواهد شد. کتابخانه‌ها در دوران انتقالی از مجموعه‌ای متمرکز به مؤسسه‌ای هستند که خدمات در دسترس و جهت‌یافته را ارائه می‌کنند. شاید بسیاری از کتابداران آینده، خارج از کتابخانه، در مراکز تحقیقاتی، مراکز اطلاع‌رسانی فنی و مراکز مبادله اطلاعات، برای تولیدکنندگان و بخشهای تجاری پایگاه‌های داده‌ها، و در طیفی از سایر مجموعه‌ها کار کنند (۳). با این وجود به لحاظ عملی، انواع سنتی کتابخانه‌ها که دارای مجموعه‌هایی مملو از مواد نوشتاری هستند، حداقل در زمان ما و شاید هم بیشتر به حیات خود ادامه خواهند داد. دعوی آموزش کتابداری آن است که دانشجویان را برای ورود به این حرفه ظاهراً گوناگون آماده سازد، از عهده تغییرات نظام الکترونیکی برآید، و به عنوان یک حرفه مناسب باقی بماند. برای مدرسان دروس مراجع عمومی - که عموماً برای کسب درجه مورد قبول انجمن کتابداران آمریکا و به عنوان پیش درآمدی بر این حرفه ضروری است - این «دعوی» نوعی کتمان حقیقت به نظر می‌رسد. اکنون، در میانه راه انقلاب اطلاعات، همراه

با دانشجویانی که هریک به نوعی می‌اندیشند، ما باید گفته روتشتاین را بخاطر داشته باشیم و مطمئن باشیم که به واقع راهی روشن و متعهدانه را درپیش رو داریم.

بی‌گمان این راه همان حرفه اطلاع‌رسانی است و فراهم کردن اطلاعات چیزی است که کل کار کتابدار مرجع را تشکیل می‌دهد. تنها با حفظ آن تعهد مهم و بنیانی در ذهن، می‌توانیم هسته ضروری دانش موردنیاز کتابداران مرجع را، صرفنظر از محیطی که در آن کار خواهند کرد، مشخص کنیم.

هدف این مقاله نمایاندن بعضی مسایل جاری در باره آموزش خدمات مرجع در این مقطع از دگرگونی تکنولوژیکی و بیان نتایج مطالعه‌ای است که برای بدست آوردن داده‌هایی در حوزه‌های زیر طراحی شده است:

۱. محتوای کنونی دروس مرجع پایه در مدارس علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی مورد تأیید انجمن کتابداران آمریکا.
۲. مقدار مطالبی که در باره بازیابی الکترونیکی، به هر شیوه‌ای از جمله بازیابی پیوسته، در دروس عمومی مرجع گنجانده شده است.
۳. نظرات هیئت علمی در باره تأثیر بالقوه بازیابی الکترونیکی اطلاعات بر نقش و مسئولیتهای کتابدار مرجع.

### روش‌شناسی و نوالی دروس

کمیته اعتباربخشی انجمن کتابداران آمریکا در ماه مه ۱۹۸۷، پرسشنامه‌ای را برای ۵۳ مدرسه کتابداری معتبر ارسال کرد. در نامه‌ای به پیوست این پرسشنامه از مدیران دانشکده‌ها خواسته شده بود که پرسشنامه‌ها را به اعضای هیئت علمی که عهده‌دار تدریس دروس مراجع عمومی بودند، بدهند. میزان پاسخ ۷۳ درصد بود. در قسمت اول پرسشنامه، سیاه‌های از عناوینی درج شده بود و از پاسخ‌دهندگان

می‌خواست سطح پوشش این موضوعات را در دروس عمومی خویش مشخص کنند. بخش دوم پرسشنامه، از پاسخ‌دهندگان می‌خواست که واکنش خود را در برابر بعضی از مسایل مربوط به رواج تکنولوژیهای جدید بازگو کنند.

انگاره آموزش مرجع همان است که در آخرین بررسی عمومی سامرز<sup>۴</sup> که در سال ۱۹۸۲ منتشر شده آمده است (۴). تمام ۴۱ مدرسه‌ای که پاسخ دادند، حداقل یک درس مراجع عمومی را ارائه می‌کنند و در نود درصد آنها این درس الزامی است. تقریباً ۱/۳ مدارس یک درس دیگر هم در این موضوع برگزار می‌کنند که چندان الزامی نیست (فقط دو درس از سیزده درس). دو درس دیگری که در ادامه مرجع قرار می‌گرفت غالباً چنین ذکر شده: دروسی از نوع متون/ کتابشناسی و دروسی که منحصراً مختص بازیابی الکترونیکی اطلاعات است. از قرار معلوم اگر مدرسه‌ای دو درس عمومی را ارائه کند، دانشجویانی که برای کار در خدمات مرجع آماده می‌شوند بایستی هر دو درس را بگیرند. بر پایه این فرضیه بحث در باره برنامه آموزشی مراجع عمومی، شامل موادی است که در هر دو درس عمومی وجود دارد.

#### محتوای اصلی

جدول یکم سیاهه عناوینی است که در ۹۸ درصد از مدارس که به این بررسی پاسخ دادند، به عنوان پاره‌ای برنامه‌ریزی شده از این درس گنجانده می‌شود و از طریق متون خواندنی و تکالیف یا ارائه کلاسی عرضه می‌گردند.

جدول یکم نشان می‌دهد که لب عناوینی را که بیشتر مدارس ارائه

می‌دهند (۹۸ درصد) در سه حوزه قرار می‌گیرد: بررسی گسترده خدمات مرجع، موضوع منبع گرا، و موضوعات روند گرا. همان طور که چارلز پاترسون<sup>۵</sup> در سال ۱۹۸۱ خاطر نشان ساخت «اُس و اساس کار کتابت است.» (۵) مربیان مرجع هنوز بر روی انواع مواد، محتوا، استفاده و ارزیابی آنها تأکید می‌ورزند. چنین تأکیدی برای دانشجویانی که کار خویش را در مجموعه‌های سنتی مواد نوشتاری در آنها سلطه دارند، جای بحث دارد. وانگهی، استفاده آگاهانه از منابع الکترونیکی که امروزه رو به رشدند نیاز به همان درک کامل از محتوا، سازماندهی، روشهای نمایه‌سازی، مستندسازی، و سایر اوصافی که برای جستجوی منابع نوشتاری مورد نیازند خواهد داشت. بررسی و کار با مواد نوشتاری، روشهای کلیدی برای اخذ این مفاهیم هستند. این شناخت اولیه به منظور ارزیابی مواد، قضاوت در مورد مفید فایده بودنشان و تصمیم به تهیه یک متن از میان اشکال مختلف همچنان ضروری است. حتی اگر چه ممکن است شکل ظاهری [مواد] از چاپ به دیسک نوری تغییر یابد.

جدول I: موضوعات گنجانده شده در ۹۸ درصد از مدارس

درصد	تعداد مدارس <کل = ۴۱>	موضوع
۱۰۰	۴۱	ماهیت و عملکرد مرجع
۱۰۰	۴۱	انواع منابع و استفاده‌ها
۱۰۰	۴۱	روش جستجو
۹۸	۳۹	تحلیل سؤال
۹۸	۳۹	مصاحبه/گفتگو در مورد سؤال

دومین حوزه مورد تأکید عمده، در برنامه آموزش مرجع روند واقعی مرجع می‌باشد که عبارت است از گفتگو در مورد سنوال و یک و دو کردن روش جستجو. این روند نیاز به هوش، قضاوت و تفکر خلاق دارد. روند مرجع مستلزم توانایی برقراری ارتباط خوب، تحلیل نیازها و شناخت منابع برای بازیابی اطلاعات است. یک کتابدار، خواه به صورت چاپی یا پیوسته، جستجو کند خواه به صورت پایگاه داده‌های الکترونیکی درون سازمانی، به این مهارت‌های اولیه احتیاج دارد. در شرایطی که تکنولوژی به سرعت دگرگون می‌شود، این تواناییها و مفاهیم قابل انتقال، محتوای ضروری برنامه‌های اصلی مرجع هستند. همچنان که یکی از پاسخ دهندگان این بررسی توصیه می‌کند، «در مواجهه با این تکنولوژیها، تأکید بر فکر کتابدار به عنوان ابزار ضروری جستجو، هم دشوار است و هم الزامی.»

### جستجوی پیوسته

مربیان مرجع آشکارا متفق القولند که کتابدار مرجع باید از انواع منابع، شناختی کلی داشته و نسبت به نحوه ارزیابی و استفاده از آنها آگاه باشد و از توانایی تحلیلی و مفهومی برای توسعه نگرش یا طرح کلی جهت جستجوی اطلاعات و در صورت لزوم مهارت اصلاح این روش بهره‌مند باشد. کتابدار در هر محیط و با هر رسانهای که کار کند، به این شالوده گسترده از دانش نیاز دارد. در این نکته دو سنوال دیگر قابل طرح است. آیا دروس مراجع عمومی به دانشجویان این فرصت را می‌دهد تا از طریق تجربه عملی با منابع اطلاع‌رسانی الکترونیکی شایستگیهای خود را افزایش دهند، یا درس مرجع پایه در بیشتر مدارس هنوز در چارچوب منابع نوشتاری محدود است؟ سنوال دوم آنکه برای استفاده از تکنولوژیهای

جدید ذخیره‌سازی اطلاعات، آیا کتابداران مرجع سوی آن دانش و آگاهی که قبلاً برای یافتن اطلاعات از میان منابع نوشتاری به دست آورده‌اند، به دانش افزوده یا متفاوت دیگری نیاز خواهند داشت؟

تاکنون، جستجوی پیوسته مهارتی مهم برای کتابداران بوده است. مفاهیم جستجوی پیوسته در دروس مرجع عمومی به چه میزان و با چه سطحی گنجانده شده است؟ اعضای هیئت علمی دست‌اندرکار بازیابی الکترونیکی اطلاعات به طور سنتی میان دو سطح از آموزش در این حوزه تمایز قابل شده‌اند: «افزایش آگاهی» که جهت آگاه کردن دانشجویان از ظرفیتها و تواناییهای بالقوه جستجوی پیوسته طراحی می‌شود، و «آموزش عملی»، که برای ارایه آموزشهایی نسبتاً فشرده طراحی می‌شود تا دانشجویان را به عنوان جستجوگران حرفه‌ای صاحب صلاحیت کند. در بررسی سال ۱۹۸۰، هارتر<sup>۶</sup> و فنیچل<sup>۷</sup> دریافتند که اعضای هیئت علمی در غالب مدارس کتابداری معتقدند که جستجوی پیوسته هم در سطح «افزایش آگاهی» و هم در سطح «آموزش عملی» باید در دروس مراجع عمومی و کتابشناسی موضوعی گنجانده شود (۶). طبق بررسی حاضر، آرمان مذکور هنوز تحقق نیافته است. در حالی که ۹۰ درصد پاسخ دهندگان این بررسی، آموزش «افزایش آگاهی» را منظور کرده‌اند، تنها ۲۷ درصد «آموزش عملی» را در مجموع مطرح کرده‌اند.

در تحقق نیافتن این آرمان دو علت عمده مورد اشاره قرار گرفته است: (۱) قیود زمانی، (۲) اعتقادات فلسفی. بعضی از اعضای هیئت علمی بیم دارند که بازیابی پیوسته یکپارچه سبب انحراف از تأکید بر تفکر خلاق، که امر مطلوبی در درس مقدماتی مرجع است، گردد. چنین انحرافی ضرورتاً موردی ندارد، زیرا جستجوی پیوسته به همان مهارت‌های

6. Harter

7. Fenichel

تفکر خلاق نیاز دارد که جستجوی دستی، و این مهارتها را باید بتوان با استفاده از منابع الکترونیکی همانند منابع نوشتاری بیشتر کرد. به نظر می‌رسد معقولتر آن است که محدودیتهای زمانی را مد نظر داشته باشیم. مفاهیم، اصول و فنی که به خصوص با پایگاه داده‌های پیوسته مربوط هستند آن قدر پیچیده‌اند که منظور کردن آنها در یک درس سه واحدی یا حتی در یک درس مقدماتی چهار واحدی بی‌نهایت مشکل می‌نماید. تاکتیکی را که بعضی از پاسخ‌دهندگان (۹۰ درصد) در پیش گرفته‌اند، انجام مقایسه‌های اسامی بین پایگاه داده‌های ماشین خوان و چاپی است. مثلاً سنجش و مقابله مزایا و معایب نسبی نظام اریک<sup>۸</sup> در نظامهای پیوسته و چاپی می‌تواند تجربه یادگیری ارزشمندی باشد.

شاید این که آموزش جستجوی پیوسته در کدام بخش از برنامه‌ها گنجانده شود بحث مناسبی نباشد، و از قرار معلوم هر مدرسه معتبر، این آموزش را عموماً از طریق یک یا چند درس جداگانه عرضه می‌نماید (۷). بهر تقدیر، خطر اولیهای که وجود دارد آن است که تا وقتی جستجوی پیوسته در دروس عمومی مرجع گنجانده نشود، این روش بازیابی اطلاعات به عنوان یک امر تخصصی جهت استفاده در کتابخانه‌های اختصاصی و تحقیقاتی مناسبتر از بازیابی اجزای خاص اطلاعات برای استفاده کنندگان عام کتابخانه دیده خواهد شد. در حالی که قضیه این طور نیست. به عنوان مثال یک کتابدار کتابخانه عمومی که به نقدهای یک کتاب جاری احتیاج دارد، همانگونه باید از خدمات جستجوی پیوسته بهره‌گیرد که یک متخصص اطلاع رسانی فنی این جستجو را برای اطلاعات پروانه ثبت انجام می‌دهد. بی‌توجهی به مطالب فوق، این استفاده سودمند و مؤثر از تکنولوژی اطلاعات را توسط کتابداران جامع‌الاطراف ارتقا نمی‌بخشد. این مطلب



دانشجویانی را که نسبت به تکنولوژی برای رواج نگرشهای سودمندتر مظنون هستند، نیز تشویق نمی‌کند.

### تکنولوژی دیسک نوری

پیشرفتهای اخیر حاصل از دیسکهای نوری در زمینه صنعت نشر و نظامهای جستجوی فوری فرصتهای بیشتری را برای ارائه جستجوی الکترونیکی در دروس عمومی مرجع فراهم آورده است و آنها هم به نوبه خود مسایل افزودهای را به بار می‌آورند. این تکنولوژیها به سرعت رشد کرده و پایگاه داده‌های دیسکی در کتابخانه‌ها در چشم به‌هم‌زدنی ظاهر شده‌اند. از لحاظ نظری این پیشرفتها به استفاده کنندگان کتابخانه امکان دسترسی سریعتر و ارزانتر به اطلاعات را می‌دهند و کتابداران مرجع را قادر می‌سازند مسئولیتهایشان را به گونه‌ای مؤثرتر انجام دهند. اکنون مربیان مرجع باید در مورد وارد کردن این نظامها در برنامه تحصیلی تصمیم بگیرند و شاید به گونه‌ای مهمتر به مسایل مدیریتی و فلسفی عمیقتری که آنها به وجود می‌آورند توجه کنند. مثلاً قابلیت استفاده از پایگاههای داده‌های تخصصی روی دیسک فشرده سی. دی. روم، بعضی انواع جستجوی پیوسته را برای استفاده کنندگان نهایی تغییر خواهد داد. پایگاه داده‌های مناسب برای مراجعان عام کتابخانه مانند راهنمای خوانندگان به مطالب نشریات ادواری<sup>۱</sup> و اینفو تراک<sup>۲</sup> که روی دیسکهای فشرده منتشر می‌شوند، برای اولین بار است که به مراجعه کنندگان عام کتابخانه اجازه می‌دهند جستجوهای موضوعی محدوده خاص خویش را به شیوه الکترونیکی انجام دهند. استفاده کنندگان بر خلاف کتابداران ممکن است نتوانند به صورت کارآمد جستجو کنند (۸).

با اینکه استفاده کنندگان برای شروع به کار جستجو ممکن است تا حدی به راهنماییهای اولیه احتیاج داشته باشند، ولی این بدان معنی نیست که آنها می‌توانند ماهرانه یا حتی با حداقل سودمندی کار جستجو را انجام دهند. آیا کتابخانه آماده است تا آموزش مراجعه‌کنندگان را در حد مورد نیازشان برعهده گیرد؟ به‌رحال، منظور از اصطلاح «کارآمد» چیست؟ و چگونه می‌توانیم آن را بسنجیم؟ مسئولیت کتابدار مرجع در آگاه نمودن استفاده‌کنندگان از «بهترین» منابع برای رفع احتیاج بخصوصشان چیست؟ هنگامی که ما بر این نکته واقفیم که استفاده‌کنندگان حتی اگر به حداقل نتایج مطلوب هم برسند خشنود خواهند شد، وظایف کتابداران مرجع چه می‌تواند باشد؟

این بررسی حاوی چندین سؤال بود که برای کسب اطلاعات در مورد نحوه پاسخ‌مربیان مرجع به این مسایل طرح گردیده بود. در درس مرجع عمومی ۵۹٪ از مدارس پاسخ دهنده، مفهوم جستجو توسط استفاده‌کننده نهایی و معانی منحنی آن برای ارائه خدمت، مورد بحث قرار گرفته بود، و حدود ۵۰٪ از مدارس تجربه عملی را با نظامهای پیوسته برای کاربران (استفاده‌کنندگان) نهایی تدارک می‌بینند. همچنین بر خلاف جستجوی پیوسته از پایگاههای دوردست، تجربه عملی با تکنولوژی دیسک نوری، خیلی سریع در برنامه مرجع عمومی گنجانده می‌شود. اعضای هیئت علمی در ۵۸٪ از مدارس، موضوع پایگاه داده‌های دیسک نوری را به عنوان منبع جانشین برای تهیه اطلاعات معرفی می‌کنند؛ ۴۷٪ از پاسخ‌دهندگان تجربه عملی با دیسکها را بیشتر در برنامه آورده بودند؛ و ۳۹٪ معرفی این تجربه را هنگام عرضه دوره بعدی درس عمومی مرجع در نظر می‌گرفتند. منطقیاً چندین دلیل برای این الحاق سریع وجود دارد: از آن جمله است نظامهای جستجوی ساده شده‌ای که همراه این پایگاه داده‌هاست با قابلیت دسترسی به ایستگاههای اطلاعاتی که شرکت ویلسون اهدا

می‌کند؛ و نمایش دیسکی نمایه‌های مجله عمومی و ابزارهای کتابشناختی که با منابع چاپی مطابق است. ضمناً پشتیبانیهای معرفی محصولات دیسکی ساده‌تر از پیوسته است، از هزینه‌های اتصال برای جستجوی پایگاه داده‌های دیسکی خبری نیست، به کلمات رمز احتیاجی نیست و غیره.

بنابراین پایگاه داده‌های دیسک نوری برای آشنانمودن دانشجویان، با تجربه عملی، با جستجوی الکترونیکی وسایلی عالی هستند. کار با پایگاه داده‌های دیسکی، نه تنها فرصت کسب مرور و درک اصول و سودمندیهای جستجوی الکترونیکی، بلکه فرصت تمرین، آزمایش و کسب اطمینان و بعضی مهارتهای فنی را برای دانشجویان فراهم می‌سازد.

همچنان که پیشتر ذکر گردید، هدف عمدهٔ درس عمومی مرجع، علاوه بر گسترش مهارت فنی، آشناکردن دانشجویان با نحوهٔ ارزیابی مواد، انجام مقایسه‌های ذهنی میان آثار مرجع، و تهیهٔ مناسبترین منابع برای مواجه با نیازهای مراجعه‌کننده نیز می‌باشد. اکنون که چنین طیفی از روشهای دسترسی به اطلاعات شامل چاپ، دیسکهای نوری، نظامهای استفاده‌کنندهٔ نهایی<sup>۱۱</sup>، و نظامهای پیچیدهٔ جستجوی پیوسته وجود دارد، انتخابها مشکلتر و پیچیده‌تر می‌شود.

۹۳٪ از اعضای هیئت علمی پاسخ دهنده به این بررسی، قویاً یا تا حدی موافق بودند که درس عمومی مرجع باید روی آماده کردن دانشجویان برای ارزیابی اجرا و سودمندی این انواع متفاوت نظامها تأکید ویژه‌ای داشته باشد. بعضی از پاسخ دهندگان قید کرده‌اند که یک راه برای دست یافتن به چنین هدفی، واداشتن دانشجویان به انجام جستجوهای موازی در یک پایگاه داده‌های چاپی و یک پایگاه داده‌های دیسکی، به منظور مقایسهٔ مشخصاتی همچون زبان نمایه‌سازی، نقاط دسترسی، اجرا،

میزان اشتباه، و دیگر حالتها است. هنگامی که دانشجویان بدون داشتن آموزش و تجربه قبلی در جستجوی پیوسته، به سوی این پایگاه داده‌ها می‌روند، ارزیابی معنی‌دار در سطح جستجوی حرفه‌ای غیرممکن است. کار با پایگاه داده‌ها به صورت ساده شده، معمولاً سطح کاملاً پانچ‌راهی<sup>۱۲</sup>، به‌رحال، فرصتی را برای دیدن این مواد از نقطه نظر مراجعه‌کننده آموزش ندیده کتابخانه و درک بعضی از ناکامیها و ناتوانیهای این منابع فراهم می‌کند، این کانونی بس مهم برای موردبخت قراردادن مسایل و مزایا و موانع مرتبط با جستجوی انجام شده از سوی مراجعه‌کننده نهایی است.

### آموزش استفاده از کتابخانه

یک مفهوم ضمنی جستجو توسط مراجعه‌کننده نهایی آن است که این جستجو احتمالاً تقاضا و نیاز برای آموزش استفاده‌کننده را افزایش خواهد داد. آموزش مراجعه‌کننده، همواره مکمل کارهای مرجع بوده است. مثلاً بیش از ۷۵٪ از آگهیهای استخدام کتابداران مرجع دانشگاهی مهارتهایی در این زمینه را می‌طلبید (۹). ازدیاد پایگاه داده‌های دیسکی تعداد مراجعه‌کنندگان نهایی را که خود جستجوی خاص خویش را انجام می‌دهند، افزایش خواهد داد. به منظور بهره‌بردن از مزایای کامل جستجوی الکترونیکی روی دیسک، تقریباً تمامی مراجعان به داشتن بعضی توجیهات مقدماتی نسبت به سیستم احتیاج دارند و اگر دوست داشته باشند جستجوهای پیچیده‌تری را انجام دهند، باید آموزشهای تخصصی‌تری را ببینند.

باس<sup>۱۳</sup> پیش‌بینی می‌کند که نقش عمده کتابدار مرجع در برابر تکنولوژیهای دیسک نوری نقشی همانند معلمان و مشاوران آموزشی خواهد

بود (۱۰). ۹۲٪ از پاسخ دهندگان به این بررسی موافق بودند که آموزش مهارت‌های جستجو باید به عنوان جزئی مهم از مسئولیت کتابدار مرجع مورد تأکید قرار گیرد. اگر این نقش آموزشی عملی گردد، کتابداران به مهارت‌های خوب ارتباط برقرار کردن و توانایی برعهده گرفتن آموزش معنی دار واقعی در مجموعه‌های گروهی نیاز خواهند داشت.

این مهارت‌های ضروری تا چه حد توسعه می‌یابند؟ بررسی حاضر نشان داد که ۸۸٪ از پاسخ دهندگان مطالب درسی مربوط به ارتباط بین اشخاص را در برنامه خویش دارند که این امر تعجب‌آور نیست زیرا مدت‌هاست توانایی برقراری ارتباط به صورت جدا و فشرده به عنوان یکی از اجزا روند مرجع شناخته شده است. شصت و هشت درصد از پاسخ دهندگان آموزش کتابشناختی را به چند روش مطرح می‌کنند. اما فقط ۴۶٪ تکالیف و خواندنی‌های مربوط به این موضوع را در برنامه خود می‌گنجانند. این بررسی به نتایج دیگری نیز دست یافته است. مثلاً در حالی که ۲۶٪ از مدارس مورد تأیید انجمن کتابداران آمریکا درسی جداگانه در باب آموزش استفاده کننده دارند و ۵۳٪ آموزش استفاده کننده را در دروس دیگر می‌گنجانند، ۳۳٪ به طور کلی هیچ مطلبی را در این مورد عرضه نمی‌کنند (۱۱). این جای نگرانی دارد. دروس عمومی مرجع شاید جایی برای مطرح کردن وسیع واحدهای آموزش کتابشناختی نباشد اما دانشجویان باید شناختی کلی از منابع به دست آورند، پیش از آنکه حتی در باره انتقال این شناخت به دیگران فکری بشود. بهر تقدیر، معلمانی که با کتابداری مرجع سروکار دارند باید دروسی را در برنامه تحصیلی تعیین کنند که در آن درسها، مهارت‌های آموزش دادن استفاده کننده مورد بحث قرار گیرد و از طریق راهنمایی و مشورت در مورد این درسها اطلاع پیدا کنند.

### ملاحظات اخلاقی

تکنولوژی دیسک نوری، چندین سؤال در باره مسئولیت و اخلاق حرفه‌ای را مطرح می‌کند (۱۲). تعهد کتابدار مرجع آن است که دقت کند هریک از استفاده‌کنندگان کتابخانه به اطلاعاتی با کیفیت بالا دست یابد که با نیاز اطلاعاتی‌اش تناسب دارد. به نظر می‌رسد نظام‌های دیسک نوری فرصت‌های زیادی را برای برآوردن این منظور فراهم آورند. اما مشکل آن‌گاه پیش می‌آید که گروهی از استفاده‌کنندگان به نظام‌هایی گرایش پیدا می‌کنند که استفاده از آنها سریع و آسان به نظر می‌آید، حتی اگر برای برآوردن نیاز اطلاعاتی چندان مناسب نباشند. بحث جاری در باره انفوتراک چنین گرایشی را به تصویر می‌کشد. این به کارگیری غلط منابع پدیده جدیدی نیست، چه کتابداران مدت زمانی است که پی بردند هنگامی که استفاده‌کنندگان در جستجوی مواد چاپی هستند، ممکن است تاکتیک‌های ضعیفی را برای جستجو بکار ببرند و در نتیجه منابع حاشیه‌ای یا نامناسبی را انتخاب کنند. بهر حال نظام‌های دیسک نوری به خاطر سرعت و راحتی‌شان احتمالاً این مشکل را حل می‌کنند. ضمناً استفاده‌کنندگان احتمالاً نسبت به نتایجی که خود به دست می‌آورند اطمینانی کاذب دارند، زیرا فکر می‌کنند از قدرت کامل جستجوی الکترونیکی استفاده کرده‌اند و حال آنکه آنها واقعاً آن را در سطحی ظاهری مورد استفاده قرار داده‌اند (یا بد استفاده کرده‌اند). چنانکه کتابداران هنوز آمادگی ارائه آموزش [به استفاده‌کنندگان] را برای ارتقای جستجو در حد مطلوب از کارایی ندارند، باید به دقت در مورد دردسترس قراردادن منابع دیسکی احتیاط کنند.

آیا کتابداران باید نظام‌های استفاده‌کننده‌نهایی را متداول سازند حتی اگر بدانند که این نظامها بد یا با وضعیتی نامناسب مورد استفاده

قرار می‌گیرند؟ از اعضای هیئت علمی شرکت کننده در بررسی حاضر خواسته شد که به این سوال پاسخ دهند. واکنشها جورواجور بود. پنج درصد قویاً و ۳۲٪ تا حدی قوی موافق بودند که کتابخانه‌ها باید این نظامها را برای رفع تقاضای استفاده کننده در دسترس او قرار دهند؛ ۲۹٪ بیطرف بودند؛ و ۲۴٪ تا حدی یا قویاً معتقد بودند که کتابداران نباید هنگامی که می‌دانند این منابع خوب مورد استفاده قرار نمی‌گیرند آنها را در دسترس مراجعه‌کننده قرار دهند. این قبول که هر وضعیتی ویژگی خاص خود را دارد، اما طیف واکنشها نسبت به این سناریو پیچیدگی مسایلی را به تصویر می‌کشد که هنگام مغایر بودن تقاضای استفاده کننده با دانش حرفه‌ای به وجود می‌آید.

این سئوالات مسایل اخلاقی‌ای را مستقیماً با تصمیمگیری عملی و با اعتقاداتی پیرامون مسئولیت حرفه‌ای، نگرش خدمتی، و تعهد به اهداف مربوط می‌کند. این نوع از بحث جزئی از کشمکش و هیجان آموزش است. روی هم‌رفته آموزش حرفه‌ای چیزی فراتر از انتقال تئوری و مهارتهاست. آموزش حرفه‌ای متضمن تبدیل فرهنگ دانشجویان به ارزشها و مهارت‌های نامحسوس، طرح مسایل و تحریک اندیشه است. به نظر می‌رسد کلاسهای مقدماتی مرجع زمینه‌ای عالی برای بحث در باره این نوع مسایل اخلاقی فلسفی خدمات اطلاع‌رسانی را فراهم می‌کنند، و ۸۳٪ از پاسخ‌دهندگان هم بحث مربوط به اخلاق را در کلاس مقدماتی جای داد‌ماند.

### مطالعه استفاده کنندگان

یک حوزه از دانشی که کتابداران مرجع در عرصه تکنولوژیهای جدید باید بیشتر در مورد آن بدانند، رفتار استفاده کننده است یا چیزی که سوئینی<sup>۱۴</sup> آن را «تحلیل و تشخیص روش اطلاع‌جویی» می‌نامد. جدول

۲ تعداد مدرسی که موضوعات مربوط به رفتار استفاده کننده را در دروس مرجع خود گنجانیده‌اند نشان می‌دهد. و این در شرایطی است که بیشتر مدارس کتابداری خود را به گروه‌های مختلف استفاده‌کنندگان معطوف می‌سازند، و اینکه چطور آنها به دنبال اشکال مختلف منابع هستند و چگونه دلایل کار خود را توجیه می‌کنند. در شرایط فعلی دگرگونی سریع تکنولوژی اطلاعات که آمیختگی اشکال مرجع تا این حد متفاوت است، ارزیابی مواد مرجع از لحاظ تکنولوژیکی یا در سطح محتوایی کافی نیست، گرچه مسلماً این قدم اولیه است. ما نیاز داریم نگرشی مشتری مدارتر در پیش بگیریم (۱۴). می‌دانیم که استفاده‌کنندگان منابع اطلاعاتی را برمی‌گزینند و روشهای متفاوتی برای دسترسی به اطلاعات به دلایلی غیر از محتوا انتخاب می‌کنند. مثلاً هستند استفاده‌کنندگانی که ترجیح می‌دهند جستجوی پیوسته‌خویش را برای اطلاعات پروانه‌های ثبت اختراعات، پیش از آنکه کتابداران این جستجو را برای آنان انجام دهند، خودشان انجام دهند، حتی با اینکه می‌دانند بعضی اطلاعات مربوطه را هم از دست می‌دهند (۱۵). این استفاده‌کنندگان حاضرند عمق مطالب بدست آمده را با راحتی استفاده از ریز کامپیوترهای مستقر روی میزهایشان تاخت بزنند.

همچنان که این مثال نشان می‌دهد، تصمیمهای مهم در باره تعیین موازنه میان منابع الکترونیکی درون سازمانی، خدمات میانجی فراهم شده توسط کتابدار، دسترسی مستقیم از سوی استفاده‌کننده عمومی، و منابع چاپی نه تنها باید بر مبنای شناختی از انواع و سطوح جستجوی استفاده‌کنندگان از اطلاعات باشد، بلکه باید ملاحظاتی را مدنظر گرفت از جمله استفاده‌کنندگان تا چه میزان مایلند برای کسب اطلاعات وقت صرف کنند، هزینه‌ها را پردازند و سرخوردگیها را تحمل نمایند. این از قماش داده‌هایی است که بیشتر فروشندگان و تولیدکنندگان وسایل الکترونیکی



گردآوری و مطالعه می‌کنند، اما تمامی کتابداران از جمله کتابداران مرجع نیاز دارند به خوبی به این مسایل توجه کنند. این نیاز به کتابداران مؤسسه‌های تحقیقاتی یا مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی محدود نمی‌شود، بلکه برای کتابداران مهم است.

جدول ۲: موضوعات مربوط به رفتار استفاده کننده در دروس مرجع

درصد	تعداد مدارس «کل = ۴۱»	موضوع
۹۰	۳۶	نیازهای اطلاعاتی/احتیاجات گروههای استفاده کننده متعدد
۹۰	۳۶	چگونگی جستجو و کسب اطلاعات توسط مراجعہ کنندگان
۶۶	۲۶	ملاحظات مربوط به اینکچرا استفاده کنندگان رسانای را بر رسانه دیگر ترجیح می‌دهند
۴۱	۱۷	روشهای مطالعه رفتار استفاده کننده

در چشم اندازی وسیعتر، هیچ محدودیت اندیشه‌ای در باره کتابخانه بدون دیوار فردا، و تسلیم اطلاعات الکترونیکی به استفاده کنندگان در نقاط دوردست وجود ندارد (۱۶). تکنولوژی دیسک نوری، امکان دیگری را در این مسیر از عدم تمرکز عرضه می‌کند. گروههای دانشگاهی، برای نمونه می‌توانند به آسانی پایگاه داده‌های خاص خویش را بر روی دیسکها نصب کنند و اساتید هم از رفتن به کتابخانه اجتناب خواهند ورزید. به

منظور برنامه‌ریزی برای آینده و تقویت نقش فراهم‌آوردندگان اطلاعات<sup>۱۵</sup> کتابداران شدیداً نیاز به درک و شناخت هرچه بیشتر از چیزهایی که استفاده‌کنندگان را برمی‌انگیزاند دارند، چیزهایی که لازم است پیش از آنکه استفاده‌کنندگان نحوه کارشان را تغییر دهند، به طور کمال و تمام درک شود و انواع اطلاعات مشابه درباره رفتار آنان از طریق تحقیق کسب گردد. داناترشدن در این حوزه و درک بیشتر نگرش استفاده‌کننده اصلی، کتابداران را بجای واکنش منفعل در برابر دگرگونی، در خط مقدم برنامه‌ریزی برای خدمات اطلاع‌رسانی قرار خواهد داد.

### نتیجه

در باره آینده خدمات اطلاع‌رسانی و نقش کتابدار مرجع حرفه‌ای مختلفی می‌زنند، گروهی کتابدار مرجع را در حکم مشاور می‌پندارند، که راهنمایی آن کسانی که به پیچ و خم پیچیده وسایل کتابشناختی و نظام‌های فنی علاقه‌مندند، رایزنی استفاده‌کنندگانی که از پایگاه داده‌ها در کتابخانه جستجو می‌کنند یا مشاوره در مورد انتخاب فروشنده را برعهده دارد. تصور دوم کتابدار مرجع را «فیلتر»ی اطلاعاتی می‌پندارد که جهان دانش را برای فراهم آوردن فقط مقدار صحیحی از اطلاعات در سطحی صحیح، برای منطبق کردن با نیازهای استفاده‌کنندگان غربال می‌کند. در نقش سوم کتابدار مرجع، معلم است. به نظر می‌رسد این سه نقش مسئولیتهای سنتی باشند و تأکید بر یکی یا دیگری با توجه به محیط متفاوت خواهد بود. عنصر جدید ترکیبی وسیعتر از منابع و مهارتهای فنی موردنیاز برای استفاده از این منابع می‌باشد.

سه حوزه‌ای که به فکر می‌رسند، هریک بازتابی از زمانه متغیر هستند. برای مدتی، حداقل تا وقتی که نرم‌افزارهای جستجو پالوده‌تر شوند، تمامی

کتابداران مرجع نیاز به آگاهی از جستجوی پیوسته خواهند داشت و واقعاً نیاز دارند که در این حوزه متخصص باشند طوری که بتوانند اطلاعات را برای استفاده کنندگان بازیابی کنند و به عنوان متخصص در اجتماع خدمت نمایند، حال می‌خواهد این اجتماع، دانشگاه، سازمان، شهر یا مدرسه باشد. دوم بخاطر ازدیاد نظامهای استفاده کننده نهایی، فشار برای آموزش کتابشناختی احتمالاً افزایش می‌یابد. همچنان که افراد بیشتری به استفاده از کامپیوتر در زندگی روزمره خود خو می‌گیرند، استفاده از کامپیوتر برای بازیابی اطلاعات طالب زیادی خواهد داشت. و باید از راحتی جستجوی الکترونیکی و تهیه یک نسخه چاپی از اسنادها استقبال کرد. به هرتقدیر، تا زمانی که نظامهای جستجو پالوده‌تر گردند، استفاده کنندگان به کمک آموزش نیاز خواهند داشت. سوم، و این حوزه‌ای است که به نظر می‌رسد بسیار «متفاوت» باشد، ما نیاز داریم بر استفاده کنندگان و اینکه چگونه اطلاعات را دریافت، برداشت و پردازش می‌کنند، تأکید بیشتری کنیم.

البته تمامی این حوزه‌های موردنیاز را نمی‌توان به گونه‌ای مناسب در کلاسهای عمومی مرجع مطرح کرد. اعضای هیئت علمی علاقه‌مند به آموزش کتابداران مرجع باید از اینکه چگونه این محتوا در سرتاسر برنامه تحصیلی پخش شود آگاه باشند و تدبیر و رهنمودهایی را برای دانشجویانی که به کار کتابداری مرجع علاقه‌مندند، فراهم کنند.

## REFERENCES

1. Rothstein, Samuel. "Reference Service: the New Dimension in Librarianship." *College and Research Libraries* 22 (January 1961): 11.
2. See, for instance, Chen, Ching-chih. "Libraries in the Information Age: Where are the Microcomputer and Laser Optical Disc Technologies Taking Us?" *Microcomputers for Information Management* 3 (December 1986): 253-65 or F. Wilfrid Lancaster. *Libraries and Librarians In an Age of Electronics*. Arlington, Va.: Information Resources Press, 1982.
3. Griffiths, Jose-Marie. "Competency Requirements for Library and Information Science Professionals." In *Professional Competencies-Technology and the Librarian*, edited by Linda C. Smith, pp. 4-11. Urbana-Champaign, Ill.: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, 1983.
4. Summers, F. William. "Education for Reference Service." In *The Service Imperative: Essays in Honor of Margaret E. Monroe*, edited by Gail A. Schlachter, p. 158. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1982.
5. Patterson, Charles D. "Books Remain Basic." *The Reference Librarian* number 1 (Fall/Winter 1981): 172.
6. Harter, Stephen P. and Carol H. Fenichel. "Online Searching in Library Education." *Journal of Education for Librarianship* 23 (Summer 1982): 18.
7. Krieger, Tillie. "Online Searching and Its Place in the Library School Curriculum." *The Reference Librarian* number 18 (Summer 1987): 247.
8. See, for instance, Richard V. Janke, "Online after Six: End User Searching Comes of Age." *Online* 8 (November 1984): 15-29 or Elaine Trzebiatowski, "End User Study on BRS/After Dark," *RQ* 23 (Summer 1984): 446-50. For a good literature review see D. Nickolas and J. Harman. "The End-user: an Assessment and Review of the Literature." *Social Science Information Studies* 5 (1985): 173-84.
9. Van Fleet, C. and D. Watson. "Analysis of Academic Reference Librarian Positions as Revealed in Professional Publications." Unpublished report comp. at Louisiana State University School of Library and Information Science, Research Annex, Feb. 1987. Cited by Charles D. Patterson in "Librarians as Teachers: A Component of the Education Process." *Journal of Education for Library and Information Science* 28 (Summer 1987): 8.
10. Boss, Richard W. "The Future of Technology in Libraries." Paper presented at the School of Library and Information Science, Indiana University, Bloomington, Ind. (February 19, 1987).
11. Larson, Mary Ellen and Ellen Meltzer. "Education for Bibliographic Instruction." *Journal of Education for Library and Information Science* 28 (Summer 1987): 13.
12. For a good discussion on this issue see James Rettig, "Every Reference Librarian a Reviewer." *RQ* 26 (Summer 1987): 467-75.
13. Sweeney, Richard T. "The Public Librarian of the Last Years of the Twentieth Century." In *Professional Competencies-Technology and the Librarian*.

ian, edited by Linda C. Smith, p. 65. Urbana-Champaign, Ill.: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois: 1983.

14. Ibid. Also see Blaise Cronin. *The Education of Library-Information Professionals: a Conflict of Objectives?* London: ASLIB, 1982.

15. Vollaro, Alice J. and Donald T. Hawkins. "End-User Searching in a Large Library Network: A Case Study of Patent Attorneys." *Online* 10 (July 1986): 69.

16. Lancaster, F. Wilfrid. *Libraries and Librarians in an Age of Electronics*. Arlington, Va.: Information Resources Press, 1982.