

# بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## ◇ یادداشت سردیر

یکی از اصطلاحاتی که مکرراً در منابع و متون اطلاع‌رسانی به کار می‌رود و در نوشته‌های فارسی نیز فراوان مورد استفاده قرار می‌گیرد اصطلاح «دسترس‌پذیری» است. این اصطلاح را هم دست‌اندرکاران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی به سهولت به کار می‌برند و هم کسانی که به این حوزه اظهار علاقه می‌کنند، یا در زمره کاربران اطلاعات اما از اصحاب حوزه‌های دیگر هستند. اصطلاحی است که هم در نوشته خوش می‌نشیند و هم آهنگ خوشی دارد و به کار گرفتن آن در نوشته رضایت خاطر نویسنده را فراهم می‌کند. تنها نکته‌ای که نوعی دلنگرانی پدید می‌آورد این است که این اصطلاح در همین حد خوش‌آهنگی و خوش‌نشینی بماند، بدون آنکه مصادیق آن به درستی تعریف و تبیین شده باشد.

اصطلاح دسترس‌پذیری، نظیر هر اصطلاح دیگری، ناظر بر مفهومی است که آگاهی و اشراف نسبت به آن سبب می‌شود که انسان بتواند مصادیق آن را نیز درست بشناسد. «دسترس‌پذیری» اطلاعات در تعریفی ساده به معنای هموار ساختن مسیر کسب و دریافت اطلاعات و رفع موانع محتمل یا موجود در این مسیر است. چنین تعریفی ممکن است با کمی اختلاف در بیان، منطقاً به ذهن هر علاقه‌مندی برسد، اما نکته ظریف در این تعریف، بازگشودن اصطلاحات و مفاهیمی است که اجزاء و عناصر تعریف محسوب می‌شوند. این مسیر کسب و دریافت اطلاعات چیست؟ موانع ناظر بر چه پدیده‌هایی است؟ و هموار ساختن مسیر چگونه می‌تواند تحقق یابد؟

در نخستین نگاه، و ساده‌ترین آن، چنین به نظر می‌رسد که هرگاه اطلاعات درخواست شده را در بسته‌ای آماده به جوینده ارائه کردیم، این مفهوم را تحقق بخشیده‌ایم و مصداق آن مفهوم نیز علی‌الظاهر جز آن نبوده است. اما کمی دقت روشن می‌کند که این گونه مفهوم اندیشی و مصداق‌جویی برای پدیده‌ای چنین سهل و ممتنع نوعی ساده‌انگاری است. آیا اگر اطلاعات را به

زبان آلمانی در اختیار کسی گذاشتیم که آلمانی نمی‌داند، امر دسترس‌پذیری تحقق یافته است؟ چنین است زمانی که کتاب دشوار خوانی را در اختیار نوجوانی مدرسه رو، مکتوبی را در اختیار آنکه خواندن و نوشتن نمی‌داند، نوار صوتی را در اختیار ناشنوا، نوشته معمولی را در اختیار نابینا، متن ریاضی را در اختیار ناآشنا با ریاضیات، و ... می‌گذاریم.

می‌بینیم که تحقق دسترس‌پذیری چندان هم آسان نیست. شاید بی‌مناسبت نباشد که به گونه‌هایی از دسترس‌پذیری و موانعی که محتملاً ممکن است سبب‌کنندی یا قطع دسترس‌پذیری شود، اشاره کنیم. عنوان کردن این انواع به صورت مجزاً طبعاً به دلیل جبر و منطق بحث است، و گرنه در عمل ممکن است چند نوع از آن توأمأ در مصداقی واحد پدید آید. دسترس‌پذیری مادی. اطلاعات، اگر قرار باشد تبدیل به عنصری ماندگار شود، طبعاً می‌بایست بر بستری ثبت و ضبط گردد. این بستر خود به عنوان حامل اطلاعات، و جزء اجتناب‌ناپذیر آن، اطلاعات را همراهی می‌کند. کتاب، مقاله، گزارش، نوار، دیسکت و انواع دیگری که اطلاعات را در خود نگه می‌دارند و توسط آنها نیز در اختیار کاربران قرار می‌گیرد، عنصر مادی اطلاع‌رسانی است. اما این عنصر مادی، به دلیل همین مادی بودن، از جمله معضلات عمده حوزه اطلاع‌رسانی است. زیرا جویندگان، علاقه‌مند به دریافت اطلاعات - اطلاعات به عنوان عنصری مجزود و غیر مادی - هستند، ولی همین عنصر تجریدی با عنصری مادی چنان پیوند خورده است که تفکیک آن دو میسر نیست. یعنی نمی‌توان اطلاعات را تجریدی دریافت و نگهداری کرد، تجریدی سازماندهی نمود، و تجریدی در اختیار گذاشت و اشاعه داد. کسانی که سالهاست سرگرم فهرست‌نویسی، رده‌بندی، نمایه‌سازی، و کلاً سازماندهی و پردازش اطلاعات هستند، بیش و پیش از همه درگیر تبعات این پیوند چاره‌ناپذیر دو وجه مادی و غیر مادی اطلاعات هستند. متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی ناگزیرند بدون آنکه قادر باشند در یگانگی مادی هر یک از منابع و متون دخل و تصرف کنند، به تقطیع محتوایی و تجریدی اطلاعات مندرج در آن منابع بپردازند. اما پس از این تقطیع، دوباره سروکار متخصصان این حوزه از یک سو و خواستاران اطلاعات از سوی دیگر، با همان موادی است که اطلاعات بر آنها ضبط شده و در قفسه‌ها، کتوها، و سایر وسایل و تجهیزات مناسب نگهداری می‌شوند. چگونه باید میان عناصر تقطیع شده تجریدی، و عناصر از قبل بسته‌بندی شده مادی رابطه برقرار کرد تا جویندگان بتوانند به سهولت به مواد مورد نظر خود به گونه‌ای جامع و مانع دست یابند. باز یا بسته بودن قفسه‌های کتابخانه، به تنهایی قادر به تحقق دسترس‌پذیری نیست. دسترس‌پذیری مادی در گرو رابطه منطقی میان «تقطیع غیر مادی» و «وحدت مادی» منابع و متون است. و این درونمایه اصلی کار کتابداری و اطلاع‌رسانی است.

دسترس‌پذیری زبانی. منابع و متونی که به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌رسد، هرگاه نظر بر جامعیت اطلاعات باشد، محدود به زبان خاصی نیست. اما دلایلی سبب می‌شود که این مراکز خود را به زبانهای خاصی محدود کنند. حضور سه چهار زبان در کتابخانه‌ها و مراکز نسبتاً قابل اعتنا امری عادی است. اما آشنایی با آن سه چهار زبان برای جویندگان اطلاعات چندان عادی و معمول نیست. در چنین مواردی صرف دستیابی مادی به متون و منابع، دسترس‌پذیری اطلاعات را تحقق نمی‌بخشد. برای کسی که به زبانی آشنا نیست، کتابی که به آن زبان نوشته شده هیچ‌گونه ارزش اطلاعاتی ندارد. اگر نیمی از قفسه‌های کتابخانه هم انباشته از این متون باشد، برای افراد ناآشنا به زبانهای متون، جز انباشتگی و انبوهی قفسه‌ها که صرفاً حس بینایی آنها را می‌خلد، بهره‌ای ندارد. تبدیل آن زبانها به زبان قابل دریافت، در هر مورد از اطلاع‌رسانی، دسترس‌پذیری اطلاعات را تأمین می‌کند. رفع موانع زبانی به منظور هموار ساختن مسیر دریافت اطلاعات به همین معناست، و بدون چنین حرکتی نمی‌توان دسترس‌پذیری را تحقق یافته دانست.

موانع زبانی همیشه از نوع شناخته شده و رایج نیست که بتوان به زبانهای آشنایی چون عربی، آلمانی، انگلیسی و مانند آن اشاره کرد. گاه مانع زبان در درون زبانی واحد حضور دارد. زبان علمی برای فردی عامی وابسته به همان زبان ممکن است همان قدر دشواریاب باشد که زبانی بیگانه. مفاهیمی چون «ترویج علم»<sup>۱</sup> و «علم همه فهم»<sup>۲</sup> ناظر بر همین دوگانگی زبان در بطن زبانی واحد است. مروجان علم می‌کوشند که زبان دشوار علمی را به زبان قابل فهم غیرمتخصصان تبدیل کنند و بدین وسیله امر دسترس‌پذیری اطلاعات علمی را تحقق بخشند. نظام اطلاع‌رسانی نیز ناگزیر باید دیر یا زود نظام ترویج را برای اشاعه اطلاعات در چارچوب اهداف و وظایف خود پیش‌بینی کند. وقتی سخن از «کاربران نهایی»<sup>۳</sup> اطلاعات به میان می‌آید غرض کسانی هستند که می‌بایست اطلاعات را در بستر عملی و اجرایی آن تجربه و ارزیابی کنند؛ و معمولاً میان زبان علمای پژوهنده نظریه‌پرداز و آنان که یافته‌ها را عملاً به خدمت می‌گیرند، تفاوت چشمگیر است. شاید بهترین نمونه از این نوع، تفاوت میان زبان محققان کشاورزی از یک سو و کشاورزان - که می‌بایست یافته‌های تحقیقاتی را در عمل تجربه کنند - از سوی دیگر باشد. رسالت اصلی مروجان کشاورزی در این جریان انتقال اطلاعات، همان تبدیل زبان و تحقق امر دسترس‌پذیری اطلاعات است.

دسترس‌پذیری محملی. استفاده از محملهای گوناگون اطلاعاتی ممکن است دو دلیل عمده

داشته باشد؛ یکی عادت اجتماعی و فرهنگی و دیگری جبر حسی. عادت‌ها به اعتبار اکتسابی بودنشان قابل تغییرند. به طور مثال، اگر فردی بخش عمده‌ای از عمر خود را در پیوند با منابع مکتوب گذرانده باشد، و استفاده از منابع و متون را در قالب لمس اصل منبع آزموده و منابع را تا در حريم خلوت او راه نیافته‌اند اصیل ندانسته و با متون آنها تنها از این طریق انس یافته است، در استفاده از موادی چون میکروفوم و دیسکت و نوار - که دستگاهها و تجهیزات خوشنی را می‌طلبند و چه بسا نه در خلوت که در جلوت دیگران باید به آنها درآمیزد - اکراه دارد. عادت به تورق فرهنگ لغت برای یافتن یک واژه هرگاه قرار باشد تبدیل به یافتن واژه از طریق کامپیوتر و صفحه کلید شود، امری است که چندان آسان فراهم نمی‌شود، اما به هر تقدیر شدنی و قابل تغییر است. ظرافت و زیرکی در حفظ جریان عادی این دگردیسی را متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی باید به درستی بشناسند. در این فرایند، رعایت عادت خواستاران و جویندگان اطلاعات در گزینش محل مناسب، عملی است که مسیر دریافت اطلاعات را هموار می‌سازد. اما جبر حسی مقوله دیگری است. دستیاب کردن اطلاعات برای مثلاً نابینایان و ناشنویان با به کارگیری مواد و منابع معمول بینایان و شنوایان، هیچ‌گونه وجهی ندارد. هرگاه می‌پذیریم که اطلاعات تنها پس از دریافت ارزش اطلاعاتی می‌یابد، نمی‌توان محل مناسب آن دریافت را ندیده گرفت. «جریان آزاد اطلاعات» تنها زمانی برقرار می‌شود که همگان بتوانند؛ صرف‌نظر از محدودیت‌های گوناگون مادی، حسی، یا معنا شناختی؛ از اطلاعات مورد نیاز و نظر خود بهره‌مند شوند. معلولان جسمی و ذهنی نیز جزو «همگان» اند و ناگزیر می‌بایست از حقوق مساوی برخوردار باشند. باید موانعی که سبب سلب این حقوق مساوی می‌شود از مسیر انتقال اطلاعات برداشته شود.

گاه معلولیت به معنای رایج حضور ندارد و افراد دارای «علت» از مقوله‌ای دیگرند. بی‌سوادان از این مقوله‌اند «بی‌سوادی» مرادف «بی‌دانشی» یا «بی‌عقلی» نیست. تنها ویژگی افراد بی‌سواد این است که با برخی رمزها و نمادهای زبانی آشنا نیستند. کسی که نمی‌تواند بخواند نمادهای خاصی را نمی‌شناسد. با این تعبیر، بسیاری از کسان در بسیاری از موارد بی‌سوادند. اطلاع‌رسانی می‌کوشد محل مناسب جوینده اطلاعات را تأمین کند. بی‌سوادان حق دارند به جای منابع مکتوب، از منابع صوتی و تصویری بهره‌مند شوند. زیرا آن رمزها و نمادها برای آنها آشناست. چنین تلقی‌بی از اطلاع‌رسانی سبب خواهد شد که به کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی با سعه صدر بیشتری بنگریم. کتاب را محملی بدانیم که مناسب کسب و دریافت اطلاعات جویندگان باشد. شکل ظاهری آن - مکتوب یا غیر مکتوب - سبب نشود که پیوسته بر مدار بسته و افق تنگی اصرار ورزیم.

اگر چنین اندیشیدیم، آنوقت کتابخانه روستایی را با کتاب انباشته نخواهیم کرد تا تنها دانش‌آموزان مشتری آن باشند، و روستاییان بزرگسال را - که احتمالاً از کتابها بهره نمی‌برند - به باد انتقاد بگیریم. قصوو از ماست که محمل مناسب را شناخته‌ایم، مسیر را هموار نکرده‌ایم، و طبعاً دسترس‌پذیری هم تحقق نیافته است.

دسترس‌پذیری را از جهات دیگری نیز می‌توان مورد بحث قرار داد، که از حوصله این یادداشت خارج است و مجال و مقال دیگر می‌طلبند. اما نکته‌ای که باید به آن عنایت داشت این است که همه تلاش متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی بر این است که بتوانند اطلاعات را برای کلیه جویندگان بالفعل و بالقوه دسترس‌پذیر سازند؛ و مجموع نظریه‌ها، یافته‌ها، و فنون و روشهایی را هم که به خدمت می‌گیرند برای تحقق امر دسترس‌پذیری اطلاعات است.

عباس حُرّی