

نوشته رابرت اس . برگس
ترجمه طاهره زرین
عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران

خدمات کامپیوتری مرجع و تأثیر آن بر کتابداران شاغل^۱

خود کار کردن فعالیت‌های کتابخانه بر روند کار کتابخانه و عملکرد کتابداران اثرات تعیین کننده دارد . هم نقطه نظر کتابداران را نسبت به حرفه خود و هم تلقی دیگران را نسبت به کتابداری دگرگون می‌سازد . در این مقاله سعی شده است این اثرات بر فعالیت‌های بخش مرجع و نیز سایر بخش‌های کتابخانه مورد بررسی قرار گیرد .

مری لی باندی^۲ چند سال پیش در مقاله‌ای نوشت که خود کار کردن روند ، شیوه یا خدمات کتابخانه ممکن است اثرات پیش بینی نشده‌ای بر کل کتابخانه بگذارد ، فرایندهای دیگر را تحت تأثیر قرار دهد ، مرز بندی سنتی فعالیت بخش‌های کتابخانه را بفرنج سازد و ماهیت کاری را که در حال خود کار شدن است تغییر دهد^(۱) . چند سال تجربه در جهت خود کار کردن خدمات مرجع و کتابشناسی نکات جدیدی را در تایید گفته‌های باندی ارائه داده است^(۲) . در این نوشته تغییراتی را که در کار کتابداران و روش‌های کار آنان روی داده بررسی می‌کنیم^(۳) ، خواهیم دید که پیدایش خدمات مرجع به کمک کامپیوتر بر آموزش خدمات مرجع نیز تأثیر گذارده است .

۱ : این مقاله ترجمه‌ای است از :

Burgess, Robert S. "Computer Assisted Reference Service: Its Impacts on the Working Librarian", In *Reference Services and Library Education*, by Edwin S. Gleaves and John Mark Tucker. Lexington: Lexington Books, 1983, P.67-73.
2. Mary Lee Eundy

Fisher, Eva Lou. *Checklist for organization, operation and evaluation of a company library*. New York, Special Libraries Association, 1966.

Fussler, Herman A. "The problems of physical accessibility". In Shera, Jesse H and Margarte E Egan, eds. *Bibliographic organization*. Chicago, University of Chicago Press, 1951, p 163-186.

نقش کار: نقش جستجو

کتابداران مرجع، مراجعین را در جستجوی منابع، اطلاعات، ارقام و مدارک خاص یاری می‌کنند. این نوع کمک در فرایند جستجوی بوضوح دگرگون شده زیرا عمل جستجو در حال خودکار شدن به گونه پیوسته^۱ است.

نخستین بایگانیهای موجود و اکثر بایگانیهایی که تا این تاریخ در دسترس کتابداران و مراکز اطلاعاتی قرار گرفته، ماهیتاً "بصورت کتابشناسی ارائه شده است. این بایگانیها احتمالاً "علی‌البدل همان چکیده ها و نمایه های چاپی است که بصورت ماشین خوان در آمده است، البته تعداد روزافزونی از بایگانیها وجود دارد که تنها شکل موجود آنها شکل کامپیوتری است.

خدمات کتابشناسی

بخش عمده کار روزانه کتابدار مرجع همواره کمک به شناسائی منابع مناسب، تشخیص منابع بالنسبه مناسب و تهیه کتابشناسی بوده است. جستجوی پیوسته بایگانیهای کتابشناسی این کارکردها را از سه طریق ارتقاء داده است.

نخست بسیاری از خدمات کتابشناسی را که قبلاً "بسیار پیچیده بود یا هزینه خرید آنها برای کتابخانه بسیار گران تمام می‌شد بر اساس ارائه خدمات در دسترس همگان قرار داده است. کتابدار مرجع شاید فقط هر پنج سال یک مراجعه کننده داشته باشد که نیازهای کتابشناسی او بطور مثال با چکیده‌های اقیانوس شناسی^۲ یا آکوالاین^۳ برآورد می‌شود. این خدمات وده‌ها خدمت تخصصی دیگر در مواقع نیاز و با هزینه کم در اختیار افراد قرار می‌گیرد. افرادی که این خدمات را ارائه می‌دهند زمانی که به پاسخگوئی به این استفاده کنندگان جدید و معدود می‌پردازند، از آن بیم دارند که با هجوم آنان به استفاده از نظام

۱. on-Line searching جستجویی است که از طریق کامپیوتر بوسیله ترمینال (پایانه) در بایگانیهای کتابشناختی یا اطلاعاتی ذخیره شده در کامپیوتر صورت می‌گیرد. نتیجه جستجو بلافاصله بر روی ترمینال ظاهر شده و می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

2. *Oceanic Abstracts*

3. *Aqua-Line*

خدمات کامپیوتری مرجع و تاثیر آن

پیوسته، مشترکین جنبی نسخه‌های چاپی را ازدست بدهند. هرچه این امر بیشتر باشد، هزینه نسخه‌های چاپی باید برای جبران آنها بیشتر شود.

دوم اینکه جستجوی پیوسته بر سرعت و توانائی جستجو افزوده است. کتابداران مرجع از طرق گوناگون همواره خواستار ابزار جستجوی کارآمد تر و نیرومندتر مانند نمایه‌های کافی برای کتابهای مرجع بوده‌اند. نظام جستجوی پیوسته تمام کلیدهای دستیابی موجود در نمایه‌های چاپی (معمولا "مولف و موضوع) و بسیاری کلیدهای دیگر از جمله کلمات کلیدی چکیده مطالب، و تک‌واژه‌های موضوعی را ارائه می‌دهد.

بی‌مناسبت نیست تغییرناشی از توانائی جستجو در تعدادی از موضوعات را روشن کنیم. نگارنده درحد و دبیست سال پیش، پس از ماوریت بلند مدتی که در کره داشت، تلاش کرد که خود را در جریان توسعه کتابخانه های کره روزآمدنگه دارد. اما این کار را اساساً غیر ممکن یافت، زیرا نام کشورها بصورت سرعنوان اصلی در انتشارات کتابداری^۱ نیامده است. جستجو گریبا استفاده از بایگانیهای مرکز اطلاعاتی منابع آموزشی (اریک)^۲، مرکز ملی اطلاعات فنی^۳، یا چکیده های علوم کتابداری و اطلاع رسانی^۴ که همگی علوم کتابداری و اطلاع رسانی را در بر می‌گیرند، می‌تواند ذیل تک واژه‌هایی مانند کره در موضوعهای مختلف جستجو کند.

در مورد سوم، بازایی کامپیوتری کتابشناسی^۵ تعداد زیادی از نمایه‌های خصوصی و خدمات اطلاعاتی را که قبلاً فقط در دسترس مراجعه کنندگان معدودی قرار داشت به قیمتی مناسب در اختیار کتابخانه‌ها و سایرین قرار داده است. به عنوان مثال بایگانی نظام ملی مرجع امور جنائی^۶ قبل از آنکه از طریق نظام دایلاگ لاکهید^۷ در دسترس قرار گیرد فقط

-
1. *Library literature*
 2. Educational Resources Information Center (ERIC)
 3. The National Technical Information Service (NTIS)
 4. *Library and Information Science Abstracts* (LISA)
 5. Computerized bibliographic retrieval
 6. National Criminal Justice Reference System
 7. Lockheed's Dialog System

در حدی محدود و به شکل غیر چاپی وجود داشت .

ارائه خدمات سریع در بخش مرجع

دومین جنبه مهم کارکناندار مرجع ، ارجاع فوری یعنی پاسخ سریع و کوتاه به پرسشهای مراجعه کنندگان است . بایگانیهای اطلاعاتی کامپیوتری در حال تبدیل شدن به ابزارهای ارجاع سریع هستند و بخش مرجع دارای پایانههایی است که برای جستجوهای سریع مورد استفاده قرار میگیرد . (۴)

جستجوی کتابشناختی کاربرد آشکار این بایگانی را نشان می دهد زیرا حتی دو کلمه مهم از یک عنوان برای کامپیوتر کافی است که فهرست کاملی را ارائه دهد . همچنین حتی بایگانیهای کتابشناختی می توانند اطلاعاتی اضافی مانند وابستگی سازمانی نویسنده یا منبع سؤال و یا منبع تامین کننده بودجه تحقیق را ارائه دهند . بایگانیهای غیر کتابشناختی را می توان مراجع کامپیوتری انگاشت (۵) و می توان داده های سرشماری ، آمارها ، داده های جمعیت شناسی ، اطلاعات مالی سازمان ، منطقه های بازار بورس ، مکان کارخانه ها و فهرست واژه های شیمی را در آنها جستجو کرد . توانائی کامپیوتر در ارجاع سریع را می توان با مراجعه به نسخه کامپیوتری *دایره المعارف انجمن ها*^۱ که بصورت پیوسته قابل دسترسی است نشان داد ، و این موضوعی است که در نسخه چاپی بدون مراجعه به تمام فصول نمی توان بدست آورد .

تعیین محل مدارک و تحویل آنها

جستجوی پیوسته بر خدمت امانت بین کتابخانه ها بشدت تاثیر گذاشته است ، چون چنین جستجویی استفاده کننده را از وجود مدارک بسیاری در جاهای دیگر مطلع می کند . استفاده کننده انتظار دارد که برای تعیین محل آن مدارک هم کمک بگیرد . تعیین محل مدارک از طریق فهرستگان ، مراکز کتابشناختی و اخیرا " از طریق نظامهای پیوسته مانند او .

1. *Encyclopedia of Associations*

خدمات کامپیوتری مرجع و تاثیر آن

سی. ال. سی.^۱ . فعالیتی مستمر در بخش مرجع است . سفارش مدارک به روش پیوسته ، یک اقدام جدید است که از طریق جستجوی پیوسته کتابشناسی به منظور یافتن راه حلی برای این مسئله تکوین یافته است . دو مرکز جستجو : اس. دی. سی اوربیت^۲ و دایلاک لاکهید دستیابی پیوسته به بیش از یکصد سازمان را که به کار تعیین محل مدارک ، تکثیر و تحویل اشتغال دارند میسر می سازد . این خدمات بویژه توسط کتابخانه های تخصصی و مراکز اطلاعاتی که در آنها سرعت تحویل مدارک مهمتر از هزینه آنهاست بکار گرفته می شود . (۶)

روشهای کار

دستیابی پیوسته به اطلاعات ، روش کار و روابط شغلی کتابدار مرجع را حداقل از چهار جنبه دگرگون کرده است ما این چهار جنبه را بصورت زیر مشخص می کنیم : سوابق ، آمار و بایگانیها ، آموزش و بازآموزی ، روابط سازمانی ، و روابط متقابل استفاده کننده .

سوابق ، آمار و بایگانیها

بخش مرجع ، عمدتاً آمارهائی را نگهداری می کند که تعداد و انواع سؤالات پاسخ داده شده ، مدت ، و سؤالات پاسخ داده نشده را شامل می شود . عوامل مختلف ، از جمله نیاز مکرر به اخذ خدمات هزینه از استفاده کنندگان نهائی ، نگهداری آمارهای مفصلتر در خدمات مرجع به کمک کامپیوتر ضروری کرده است . (۷) از جمله این آمارها : مدت مصاحبه در کار مرجع ، مدت آمادگی قبل از جستجو و مدت جستجوی پیوسته ، بایگانیهای استفاده شده ، هزینه های مستقیم مربوط به هر جستجو و پاسخ استفاده کنندگان به نتایج جستجو

1. OCLO 2. System Development Corporation's ORBIT.

یک سازمان امریکائی غیر انتفاعی است که بصورت شبکه بین المللی برای کتابخانه ها جهت ردیابی ، تهیه و فهرست نویسی کتابها و سایر مواد کتابخانه ای مورد نیازشان مورد استفاده قرار می گیرد . این نظام شبکه کامپیوتری خدمات امانت بین کتابخانه ها را ترتیب می دهد و از اداره امور کتابخانه ها پشتیبانی می کند .

نشریه علوم تربیتی

است. (۸) ما از نظر آماری در باره "عامل" خدمات پیوسته مطالب بیشتری در اختیار داریم تا در باره هر عنصر پایدارتر در خدمات کتابخانه‌ای. کمترین بخش مرجعی می‌توان یافت که سوابقی در باره نمایه‌های مواد محلی، فهرست منابع و آدرسها، کتابشناسیها و فهرست متون خواندنی نداشته باشد. کتابخانه هرچه تخصصی‌تر باشد، مواد و متون محلی بایگانیهای مرجع آن باید بیشتر حفظ و نگهداری شود. در اینجا دو جریان قابل توجه وجود دارد. کتابداران این بایگانیها را به ریز کامپیوترها یا کامپیوترهای بزرگ انتقال داده‌اند (۹)، و کتابخانه‌هایی که دارای بایگانیهای مرجع گسترده هستند ممکن است بایکی از کارگزاران عمده نظامهای پیوسته برای ایجاد یک بایگانی خصوصی در نظام خود قراردادی منعقد سازند.

آموزش و بازآموزی

آموزش، عمده‌ترین فعالیت گروههای استفاده‌کننده از نظامهای پیوسته و گرد هم آئیهای محلی در باب این نظامهاست. جستجوگری که با نظامی خاص جهت جستجو آشنائی دارد، نیاز به آموختن یک یا چند نظام دیگر را حس می‌کند. برای جستجوی موثرتر و کارآمدتر می‌بایست به ریزه‌کاریهای هر یک از بایگانیها تسلط کامل یافت. اگر یکی از ویژگیهای متخصصان نیاز به آموختن بلند مدت است، خصلت پویای نظام پیوسته که نیازمند آموزش مستمر در سطح وسیعی است به حرفه‌ای شدن کار کتابدار مرجع کمک کرده است. از این جهت این حوزه با حوزه فهرست‌نویسی که تا خود کار کردن آن بسیاری از فعالیتهای فهرست‌نویسی را به سطح نیمه حرفه‌ای یادفتری تنزل داده کاملاً متفاوت است.

روابط سازمانی

عملکرد جدیدی چون جستجوی پیوسته ممکن است ساخت سازمانی کتابخانه را تغییر دهد (۱۱). همانطور که در مورد خدمات سمعی و بصری در گذشته صادق بوده، در اینجا هم ممکن است به پیوستگی یا گسستگی بینجامد. کلیه کتابخانه‌ها تلاش کرده‌اند

-
1. Microcomputers
 2. Mainframe Computers

خدمات کامپیوتری مرجع و تاثیر آن

پیوستگی خود را با کتابداران مرجع متخصص در زمینه های مختلف که به جستجو در زمینه های موضوعی خود اشتغال دارند حفظ کنند. کتابخانه موسسه تکنولوژی ماساچوست (ام. آی. تی.)^۱ نخست این روش را آزمایش کرد و سپس به بخش جستجوی جداگانه روی آورد. تجربه این کتابخانه نشان داد که هیچکدام از کتابداران مرجع نمی تواند تبحر خود را در جستجوی گاه به گاه حفظ کند. یکی از پیشرفتهای اخیر، نصب پایانه در بخش مرجع جهت استفاده جستجوگران تمام وقت برای انجام جستجوهای ساده و سریع و نیز جستجوهای پیچیده تر و طولانی تر است.

از نظر خارجی، کتابداران مرجعی که به جستجوی پیوسته اشتغال دارند با تعداد سازمانهای ملی جدید، گروههای استفاده کننده نظامهای پیوسته محلی، کلاسهای آموزشی و گردهمائیهای ملی و بین المللی مواجه هستند، در عین حال، سازمانهای قدیمی تر مانند انجمن کتابداران آمریکا^۲، انجمن کتابخانه های تخصصی^۳ و انجمن آمریکائی علم اطلاع رسانی^۴ که کتابداران مرجع مدتهای مدید با آنها سروکار داشته اند، تلاش کرده اند که با این فعالیت هماهنگ شوند.

روابط متقابل استفاده کننده

می توان سه حوزه را که در آنها نحوه ارتباط با استفاده کنندگان به سبب پیدایش نظامهای جستجوی پیوسته تغییر کرده مشخص ساخت. نخست منزلت کتابداران دگرگون شده است. اکثر نویسندگان قبول دارند که "جستجوی پیوسته تلقی نسبت به کسانی را که با آن ارتباط دارند ارتقاء می دهد." (۱۲) کتابدار مرجعی در یک مدرسه مهندسی به نگارنده خاطر نشان ساخت که منزلت کتابداران در نظر دانشمندان و متخصصانی که با آنها در ارتباطند، به دلیل پیدایش سامان جستجوی پیوسته، به نحو قابل توجهی ارتقاء یافته است. اکثر استفاده کنندگان بدون اخذ کمک حرفهای از کتابداران، نمی توانند به نتایج رضایت بخشی دست یابند.

1. MIT

2. American Library Association (ALA).

3. Special Library Association (SLA).

4. American Society for Information Science (ASIS).

نشریه علوم تربیتی

دوم ، رویارویی با مراجعه کننده هنگام استفاده از نظام جستجوی پیوسته رسمی تر می شود. باید مصاحبه‌ای ترتیب داد ، نتایج را بدست آورد و شاید بعداً " مورد بررسی قرار داد ، و بازتاب خدمات ارائه شده را ارزیابی کرد . روند جستجوی کامل در مصاحبه اولیه تعیین استراتژی جستجو ، نقش جستجو ، بررسی نتایج و توضیح آن برای استفاده کننده ، و نیز حفظ سوابق ، تهیه صورت حساب و گزارشات اداری - نوعاً " برای هر جستجوی رسمی یک ساعت یا بیشتر وقت لازم دارد .

سوم ، خدمات رایگان کتابخانه‌ای که در گذشته مرسوم بود می بایست در بسیاری از مواقع مورد بررسی و تجدید نظر قرار گیرد . در سالهای اخیر ، مسئله هزینه یکی از داغ ترین مباحث حرفه‌ای بوده است ، این مسئله موجب شده که فلسفه ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعات را مورد بازاندیشی قرار داد از نوتدوین کنیم . هزینه جستجوی پیوسته ، بسیار گران ، و ارزش آن برای استفاده کنندگان روشن است . کتابخانه‌ها ناچار شده‌اند موضع سنتی خود را مبنی بر اینکه تمام خدمات کتابخانه‌ای باید رایگان باشد ، مورد تجدید نظر قرار دهند . (۱۴)

اشاره نهایی : آموزش رسمی جستجوی پیوسته

پیدایش جستجوی پیوسته برای مدرسین درس مرجع در مدارس کتابداری و اطلاع رسانی وضع دشواری را پیش آورده است . آنها می خواهند این بایگانیهای کامپیوتری را در مواردی بگنجانند که در آغاز درس مرجع به آن پرداخته می شود ، اما کار برد موثر این بایگانیها مستلزم آموزش و تمرین بسیار است . در برخی از مدارس ، بنظر می رسد که به راه حلی میانه رسیده‌اند و یکی دو مطلب در باره معرفی آن در کلاس ارائه می شود و مدرس توضیح می دهد که اصول کار مرجع چگونه در مورد این فعالیت جدید کاربرد دارد . در مدارس دیگر به هر شاگرد در درس مراجع عمومی یک جستجوی ساده داده می شود و از وی می خواهند که آنها را از طریق ارتباط پیوسته انجام دهد ، با این انتظار که هر شاگرد بعدها یک درس جستجوی تخصصی را بگذراند . مانند هر مورد دیگر در کار مرجع ، اگر کتابدار فنون یکایک نظامها و بایگانیها را بیاموزد ، بر آوردن نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان ساده تر می شود . اما وقتی با منابع جدید آشنا می شود و از تجارب خود سود می جوید ، کار به همان نسبت پیچیده تر نیز خواهد گردید .

یادداشتها

1. Mary Lee Bundy, "Automation as Innovation", *Drexel Library Quarterly* 4 (October 1968): 317-328.
2. Phillip M. White, "Effects of Online Services on Other Library Functions" (Paper presented to San Antonio Group, Special Libraries Association, November 1980).
3. Simone Klugman, "Online Information Retrieval Interface with Traditional Reference Services," *Online Review* 4 (September 1980): 263-272.
4. Kay Durkin and Donna R. Doian, "Reference Database Use: A New Application of Online Searching" (Paper presented at the National Online Information Meeting, New York, March 25-27, 1980).
5. Ray Jones and Barbara Wittkopf, "Computerized Census Data: Meeting Demands in the Academic Library", *RQ* 19 (Spring 1980): 247-251. It should be noted that much of the 1980-census data will be available only in machine-readable form.
6. Mary M. Gibbs and George A. Laszlo, "Document Ordering through Lockheed's DIALOG and SDC's ORBIT-A User's Guide," *Online* 4 (October 1980): 31-38.
7. Carol H. Fenichel and Thomas H. Hogan, *Online Searching: A Primer* (Marlton, N.J.: Learned Information, 1981), p. 92.
8. Sandy Echt, Ann Paffenberger, and M.G. Crouch, "Save Time, Simplify Procedures, Get Better Statistics", *Online* 5 (April 1981): 21-37.

9. Kathleen T. Bivins and Roger C. Palmer, "A Microcomputer Alternative for Information Handling: REFLES", *Information Processing and Management* 17, no. 2(1981): 93-101.

10. For a somewhat contrary opinion see Brian Nielsen, "Online Bibliographic Searching and the Deprofessionalization of Librarianship," *Online Review* 4 (September 1980) 215-224.

11. Klugman, "Online Information Retrieval."

12. White, "Effects of Online Services", p.5.

13. Arleen N. Somerville, "The Reference Interview in Computer Searching", *Online* 1 (October 1977):14-23.

14. The literature on this point is voluminous. For the author's point of view see Robert S. Burgess, "Library and Information Network as Infrastructure," *Public Library Quarterly* 1 (Summer 1979): 101-103.

کتابشناسی خلیل بن احمد فراهیدی

ابوعبدالرحمن خلیل بن احمد بن عمر بن تمیم الفراهیدی یا الفرهودی، از علمای نحو و لغت در سدهٔ دوم هجری است. وی از بنیانگذاران علم العروض است، با علم موسیقی نیز آشنایی داشته و اشعاری منسوب به او بجای مانده است. کتابشناسی حاضر، منابع و تحقیقاتی است که دربارهٔ این دانشمند پارس‌نکاشته شده است. در تدوین آن هیچگونه قید زمانی، ملی و زبانی در نظر گرفته نشده، بلکه تنها شرط رؤیت منابع و قابلیت دسترسی آنها برای گردآورنده ملاک بوده است. کتابشناسی در ۲ بخش تنظیم شده است. بخش اول منابع تا سال ۱۹۰۰ میلادی و بخش دوم منابع بعد از این سال را در بر می‌گیرد. تنظیم بخش اول، تاریخی و بر اساس سال وفات مولفان و بخش دوم بر اساس الفبای نام آنهاست.

الف. تحقیقات کهن

۱. فراهیدی، عبدالرحمن خلیل بن احمد، ۱۰۰ - ۱۷۵ ق. کتاب العین با تحقیق مهدی المخزومی، ابراهیم السامرائی. - قم: دارالهجره، ۱۴۰۵ ه. ق.
۲. البخاری، محمد بن اسماعیل بن ابراهیم، ۱۹۴ - ۲۵۶ ق. تاریخ الکبیر. حیدرآباد دکن: دائره المعارف العثمانیه، ۱۳۶۰ ه. ق.
۳. ابن قتیبه الدینوری، عبدالله بن مسلم، ۲۱۳ - ۲۷۶ ق. المعارف، صححه و علق علیه و راجعه محمد اسماعیل عبداللہ الصاوی. - بیروت: دار احیاء التراث العربی.
۴. عیون الاخبار. - بیروت: دار الفکر، مکتبه الحیاه، ۱۹۵۵ م.
۵. المبرد، ابوالعباس محمد بن یزید الازدی، ۲۱۰ - ۲۸۶ ق. الکامل فی اللغه و الادب و النحو و التصریف، تحقیق زکی مبارک. - مصر: مطبعه مصطفی البابی الحلبی،