



مرکز تحقیقات اسلامی

اصفهان

گامی



عمران
علیه السلام

www.

www.

www.

www.

Ghaemiyeh

.com

.org

.net

.ir



خدمات مرجع اصول و روش‌های کاربردی



دکتر فاطمه بهمن‌نیا
مهندسین کتابخانه‌شناسی

سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی

نویسنده:

فاطمه فهیم نیا

ناشر چاپی:

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان

فهرست

۵	فهرست
۱۵	خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی
۱۵	مشخصات کتاب
۱۵	اشاره
۲۰	فهرست مندرجات
۳۰	سخن نخست
۳۲	پیشگفتار
۳۶	فصل اول : تاریخچه و کلیات
۳۶	اشاره
۳۸	مقدمه
۳۹	تاریخچه
۴۰	تعاریف و اهداف خدمات مرجع
۴۱	تعریف خدمت مرجع
۴۲	انواع خدمات مرجع
۴۴	هدف خدمات مرجع
۴۶	تأثیر خدمات مرجع در کتابخانه ها
۴۷	وظایف کتابدار مرجع
۴۸	نظریه های مرجع
۵۱	ارزشیابی خدمات مرجع
۵۱	روش کمی
۵۲	روش کیفی
۵۳	منابع
۵۴	پرسش
۵۶	فصل دوم : اصول و قوانین اخلاقی در علم اطلاعات و دانش شناسی

۵۶	اشاره
۵۸	مقدمه
۵۸	اخلاق حرفه ای
۶۴	مسائل اخلاقی اطلاع رسانی
۶۴	اشاره
۶۵	الف) اصول اخلاقی در زمینه تولید اطلاعات
۶۵	ب) اصول اخلاقی در زمینه اشاعه اطلاعات
۶۶	پ) اصول اخلاقی در کاربرد اطلاعات
۶۶	حق نسخه برداری
۶۷	ماهیت قانونی حق مؤلف
۶۹	کپی لغت
۷۳	منابع
۷۶	فصل سوم : مخاطب شناسی
۷۶	اشاره
۷۸	مقدمه
۷۹	لزوم شناخت مخاطب
۷۹	ارتباط در کتابخانه
۸۲	مخاطب کیست؟
۸۳	انواع کتابخانه و مخاطبان آن ها
۸۳	اشاره
۸۳	۱- کتابخانه ملی
۸۳	۲- کتابخانه دانشگاهی
۸۳	۳- کتابخانه عمومی
۸۳	۴- کتابخانه تخصصی
۸۳	۵- کتابخانه آموزشگاهی
۸۴	منابع

۸۵	پرسش
۸۶	فصل چهارم : مصاحبه مرجع
۸۶	اشاره
۸۸	مقدمه
۸۸	مصاحبه مرجع
۸۸	تعریف
۸۹	انواع مصاحبه مرجع
۹۲	آنچه در مصاحبه مرجع مهم است
۹۲	اشاره
۹۲	۱- پذیرا باشید و دوستانه رفتار کنید
۹۴	۲- حتی اگر مشغول خدمت به دیگری هستید
۹۵	۳- تعیین اولویت کنید
۹۵	۴- مراجع دشوار
۹۵	۵- شکایات
۹۵	۶- تکرار یا نقل بیان پرسش
۹۵	۷- مشوق ها
۹۶	۸- بخاطر نگهداری یا یادداشت کنید
۹۶	۹- از کاربرد واژگان خاص اجتناب کنید
۹۶	۱۰- ارائه چارچوب تحقیقاتی برای جستجو
۹۶	۱۱- اجتناب از تشخیص پیش از موقع
۹۶	دریابید که مراجع از قبل چه چیزی میداند
۹۷	پرسش مرجع
۹۹	منابع
۱۰۰	پرسش
۱۰۱	فصل پنجم : آموزش کاربر
۱۰۱	اشاره

۱۰۳	مقدمه
۱۰۴	اهمیت و فواید آموزش استفاده کنندگان
۱۰۶	مفهوم آموزش کاربر
۱۰۶	مؤلفه های آموزش استفاده کننده
۱۰۸	انواع آموزش
۱۰۸	اشاره
۱۰۸	آموزش گروهی
۱۰۹	آموزش فردی مستقیم
۱۰۹	آموزش فردی غیر مستقیم
۱۰۹	افراد مؤثر در آموزش کاربر در کتابخانه دانشگاهی
۱۰۹	کتابدار
۱۰۹	اساتید
۱۱۰	آموزش و یادگیری
۱۱۰	نظام آموزشی
۱۱۱	منابع
۱۱۲	پرسش
۱۱۴	فصل ششم : آموزش الکترونیکی و خدمات مرجع
۱۱۴	اشاره
۱۱۶	آموزش الکترونیکی و نقش آن در خدمات مرجع
۱۱۷	آموزش الکترونیکی در گذر زمان
۱۱۷	انواع آموزش الکترونیکی
۱۱۷	اشاره
۱۱۷	۱-۲- سیستم آموزشی سنکرون یا همزمان
۱۱۹	۲-۲- سیستم آموزشی آسنکرون یا غیرهمزمان
۱۱۹	سیستم آموزشی نیمه حضوری
۱۱۹	موارد لازم در آموزش الکترونیکی

۱۱۹	• سیستم مدیریت یادگیری
۱۲۱	سیستم مدیریت محتوای آموزشی
۱۲۱	آموزش الکترونیکی واقعی کدام است؟
۱۲۱	مزایای آموزش الکترونیکی
۱۲۲	برخی سایت های آموزش الکترونیکی
۱۲۷	کتابداران مرجع و آموزش الکترونیکی
۱۲۷	فراداده یا ابر داده
۱۲۸	استفاده از فراداده در محیط آموزش الکترونیکی
۱۲۹	منابع
۱۳۰	پرسش
۱۳۱	فصل هفتم : منابع مرجع
۱۳۱	اشاره
۱۳۳	مقدمه
۱۳۴	انواع منابع مرجع
۱۳۵	منابع ردیف اول
۱۳۷	انواع منابع مرجع فوری
۱۳۸	منابع ردیف دوم
۱۴۰	منابع
۱۴۱	پرسش
۱۴۲	فصل هشتم : فناوری های نوین در خدمات مرجع
۱۴۲	اشاره
۱۴۴	مقدمه
۱۴۶	فناوری و ارائه خدمات مرجع
۱۴۹	پست الکترونیکی
۱۵۲	گروه های بحث
۱۵۳	موتورهای جستجوی گروه های بحث

۱۵۵	پست تصویری (نمبر)
۱۵۶	همایش تصویری
۱۵۶	برخی ابزارها در همایش تصویری
۱۵۷	ارتباط ماهواره ای
۱۵۷	فهرست های پیوسته همگانی (ایک)
۱۵۸	مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در برابر فهرست های سنتی
۱۵۸	مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در شبکه جهانی وب
۱۶۰	دسترسی به فهرست های پیوسته وب
۱۶۰	وبلاگ
۱۶۲	نرم افزارهای وبلاگ نویسی
۱۶۲	مشخصه های وبلاگ
۱۶۲	اهداف آموزشی و پژوهشی وبلاگ
۱۶۴	وبلاگ و کتابداران
۱۶۴	موارد استفاده از وبلاگ در کتابخانه ها
۱۶۷	منابع
۱۶۹	پرسش
۱۷۰	فصل نهم : موتورها و ابر موتورهای جستجو پایگاه های اطلاعاتی
۱۷۰	اشاره
۱۷۲	موتور جستجو
۱۷۳	انواع موتورهای جستجوی پیوسته
۱۷۳	ساختار موتور جستجو
۱۷۵	رتبه بندی نتایج در موتورهای جستجو
۱۷۵	ابزارها و عوامل موفقیت جستجو در وب و پایگاه اطلاعاتی
۱۷۷	وب نامرئی
۱۷۷	راهنماهای وب
۱۷۹	موتور جستجوی گوگل

۱۸۰	امکانات جستجو در گوگل
۱۸۴	جستجوی تجاری
۱۸۵	ابر موتورهای جستجو
۱۸۵	فواید ابرموتورهای جستجو
۱۸۶	خصوصیات ابر موتورهای جستجو
۱۸۶	پایگاه داده ها
۱۸۸	عناصر پایگاه های اطلاعاتی
۱۸۸	انواع پایگاه های اطلاعاتی
۱۸۸	پایگاه اطلاعاتی اریک
۱۹۰	اصطلاح نامه اریک
۱۹۰	اهداف پایگاه اریک
۱۹۱	چکیده نامه لیزا
۱۹۲	پایگاه اطلاعاتی تحقیقات علمی منتخب
۱۹۲	پایگاه تخصصی آی ای ای
۱۹۴	پایگاه های استنادی
۱۹۴	مهم ترین پایگاه استنادی
۱۹۴	نمایه های استنادی آی اس آی
۱۹۵	منابع دسترسی آزاد
۱۹۸	طرح های حامی دسترسی آزاد
۱۹۹	منابع
۲۰۰	پرسش
۲۰۱	فصل دهم : خدمات آگاهی رسانی
۲۰۱	اشاره
۲۰۳	مقدمه
۲۰۳	خدمات آگاهی رسانی جاری
۲۰۴	اشاعه اطلاعات

- ۲۰۴ اصول اشاعه اطلاعات - - - - -
- ۲۰۵ راه های ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری - - - - -
- ۲۰۵ تهیه فهرست مندرجات مجلات - - - - -
- ۲۰۶ استفاده از تاک آلرت در تهیه فهرست مندرجات - - - - -
- ۲۰۶ چرخش ادواری ها - - - - -
- ۲۰۶ اشاعه اطلاعات گزیده - - - - -
- ۲۰۷ تعریف اشاعه اطلاعات گزیده - - - - -
- ۲۰۷ فرآیند اشاعه اطلاعات گزیده - - - - -
- ۲۰۷ استفاده از سرچ آلرت - - - - -
- ۲۰۹ استفاده از آراس.اس - - - - -
- ۲۰۹ آراس اس چیست؟ - - - - -
- ۲۱۰ مزایا و کاربردهای آراس.اس در کتابخانه ها - - - - -
- ۲۱۲ اتم - - - - -
- ۲۱۲ بریده جراید - - - - -
- ۲۱۴ اعلان برگزاری جلسه های آتی - - - - -
- ۲۱۴ نمایش تازه های کتابخانه - - - - -
- ۲۱۵ خدمات ارجاعی تلفنی و مواجهه حضوری - - - - -
- ۲۱۵ بولتن اطلاعاتی دوره ای - - - - -
- ۲۱۶ کتابشناسی جاری - - - - -
- ۲۱۶ منابع - - - - -
- ۲۱۸ پرسش - - - - -
- ۲۲۰ فصل یازدهم : خدمات تحویل مدرک - - - - -
- ۲۲۰ اشاره - - - - -
- ۲۲۲ مقدمه - - - - -
- ۲۲۳ خدمات تحویل مدرک - - - - -
- ۲۲۷ خدمات تحویل مدرک درجهان - - - - -

۲۲۷	تاریخچه خدمات تحویل مدرک
۲۲۸	روش های ارائه خدمات تحویل مدرک
۲۲۸	عوامل موفقیت و موانع پیش روی خدمات تحویل مدرک
۲۲۸	اشاره
۲۲۸	۱. عوامل درونی موفقیت یا نقاط قوت یک نظام همکاری بین کتابخانه ای
۲۳۰	۲. عوامل بیرونی یا فرصتهای پیش روی یک نظام همکاری بین کتابخانه ای
۲۳۲	کارگزاران خدمات تحویل مدرک در جهان
۲۳۲	شاخص های مناسب جهت انتخاب و ارزیابی مراکز تحویل مدرک
۲۳۴	خدمات تحویل مدرک در ایران
۲۳۵	منابع
۲۳۷	پرسش
۲۳۸	فصل دوازدهم : کتابخانه مجازی
۲۳۸	اشاره
۲۴۰	مقدمه
۲۴۱	کتابخانه مجازی
۲۴۴	مزیت های کتابخانه مجازی
۲۴۵	چالش های پیش رو در ایجاد کتابخانه های مجازی
۲۴۶	بخش های مهم کتابخانه مجازی
۲۵۲	روند پیدایش خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی
۲۵۲	فرایند خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی
۲۵۳	طرح سؤال
۲۵۳	مبادله سؤال
۲۵۳	تلخیص
۲۵۴	بازخورد
۲۵۴	تجهیزات مورد استفاده در خدمات مرجع کتابخانه های مجازی
۲۵۴	پست الکترونیکی

۲۵۷	همایش تصویری و گفتگوی اینترنتی
۲۵۸	منابع
۲۶۰	پرسش
۲۶۱	فصل سیزدهم : خدمات مرجع معلولان
۲۶۱	اشاره
۲۶۳	مقدمه
۲۶۳	معلول کیست؟
۲۶۴	کتابخانه و معلولان
۲۶۵	معلولان و تجهیزات و فناوریهای کتابخانه
۲۶۵	منابع چاپی موجود برای نابینایان
۲۶۵	منابع و تجهیزات غیر چاپی
۲۶۸	کتابداران مرجع و معلولان
۲۶۸	منابع
۲۷۰	واژه نامه
۳۰۸	درباره مرکز

خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی

مشخصات کتاب

سرشناسه: فهیم نیا، فاطمه، 1345 -

عنوان و نام پدیدآور: خدمات مرجع: اصول و روش های کاربردی / فاطمه فهیم نیا، مهشید التماسی.

مشخصات نشر: تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، 1392.

مشخصات ظاهری: 234 ص.

فروست: سازماندهی اطلاعات.

شابک: 125000 ریال: 4-346-446-964-978

وضعیت فهرست نویسی: فاپا

موضوع: خدمات مرجع

شناسه افزوده: التماسی، مهشید، 1361 -

شناسه افزوده: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

رده بندی کنگره: Z711/ف9خ4 1392

رده بندی دیویی: 025/52

شماره کتابشناسی ملی: 3124643

دسترسی و محل الکترونیکی: آدرس الکترونیکی منبع

خیراندیش دیجیتال: انجمن مددکاری امام زمان (عج) اصفهان

ویراستار کتاب: خانم نرگس قمی

ص: 1

اشاره

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

خدمات مرجع اصول و روشهای کاربردی

دکتر فاطمه فهیم نیا

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی و رئیس کتابخانه مرکزی مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران

مهشید التماسی

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه تهران

استانداردها و رهنمودها

ص: 3

سرشناسه: فهیم نیا، فاطمه، 1345 -

فهرست نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

عنوان و نام پدیدار خدمات مرجع اصول و روشهای کاربردی/فاطمه فهیم نیا، مهشید التماسی.

مشخصات نشر: تهران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران 1392

مشخصات ظاهری 226 ص

شابک: 4-346-446-964-978

وضعیت فهرست نویسی فیا

موضوع خدمات مرجع

شناسه افزوده التماسی، مهشید 1361 -

شناسه افزوده سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

رده بندی کنگره 1392 4 خ 9 ف / Z 711

رده بندی دیویی 025/52

شماره کتابشناسی ملی 3124643

سازمان اسناد و کتابخانه نی

جمهوری اسلامی ایران

خدمات مرجع اصول و روشهای کاربردی

به کوشش فاطمه فهیم نیا، مهشید التماسی ناشر سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

شمارگان 1000 نسخه / چاپ اول 1392

چاپ و صحافی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

ناظر فنی نصرت اله امیر آبادی

طرح جلد و صفحه آرایی شهره خوری

بها

تومان

نشانی تهران بزرگراه شهید حقانی غرب به شرق)

بعد از ایستگاه مترو، بلوار کتابخانه ملی

تلفن: فروشگاه 81623301 - 81623315 - 88941946

دورنگار: 88947496

وب گاه: www.nlai.ir

پست الکترونیک انتشارات: Publication@nlai.ir

ص: 4

فهرست مندرجات

سخن نخست 11

پیشگفتار 13

فصل اول تاریخچه و کلیات 17

مقدمه 19

تاریخچه 20

تعاریف و اهداف خدمات مرجع 21

تعریف خدمت مرجع 22

انواع خدمات مرجع 23

تأثیر خدمات مرجع در کتابخانه ها 25

وظایف کتابدار مرجع 26

نظریه های مرجع 27

ارزشیابی خدمات مرجع 30

پرسش 33

فصل دوم اصول و قوانین اخلاقی در علم اطلاعات و دانش شناسی 35

مقدمه 37

اخلاق حرفه ای 37

مسائل اخلاقی اطلاع رسانی 41

ص: 5

اصل در اختیار بودن 42

اصل رازداری 42

اصل کمال 42

حق نسخه برداری 43

ماهیت قانونی حق مؤلف 44

پرسش 50

فصل سوم مخاطب شناسی 51

مقدمه 53

لزوم شناخت مخاطب 54

ارتباط در کتابخانه 54

مخاطب کیست؟ 57

انواع کتابخانه و مخاطبان آنها 58

پرسش 60

فصل چهارم مصاحبه مرجع 61

مقدمه 63

مصاحبه مرجع 63

انواع مصاحبه مرجع 64

آنچه در مصاحبه مرجع مهم است 66

پرسش مرجع 71

پرسش 74

فصل پنجم آموزش کاربر 75

اهمیت و فواید آموزش استفاده کنندگان 78

مفهوم آموزش کاربر 80

افراد مؤثر در آموزش کاربر در کتابخانه دانشگاهی 82

آموزش و یادگیری 83

پرسش 85

ص: 6

فصل ششم آموزش الکترونیکی و خدمات مرجع 87

آموزش الکترونیکی و نقش آن در خدمات مرجع 89

آموزش الکترونیکی در گذر زمان 90

انواع آموزش الکترونیکی 90

سیستم آموزشی نیمه حضوری 92

موارد لازم در آموزش الکترونیکی 92

سیستم مدیریت یادگیری 92

سیستم مدیریت محتوای آموزشی 93

آموزش الکترونیکی واقعی کدام است؟ 93

مزایای آموزش الکترونیکی 93

برخی سایتهای آموزش الکترونیکی 94

کتابداران مرجع و آموزش الکترونیکی 97

فرداده یا ابر داده 97

استفاده از فرداده در محیط آموزش الکترونیکی 98

پرسش 100

فصل: هفتم منابع مرجع 101

منابع مرجع 103

انواع منابع مرجع 104

انواع منابع مرجع فوری 107

پرسش 110

فصل هشتم فناوریهای نوین در خدمات مرجع 111

فناوری و ارائه خدمات مرجع 115

پست الکترونیکی 117

گروه های بحث 120

موتورهای جستجوی گروه های بحث 121

پست تصویری نمابر 122

همایش تصویری 123

ص: 7

برخی ابزارها در همایش تصویری 123

مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در برابر فهرستهای سنتی 125

پرسش 132

فصل نهم موتورها و ابرموتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی 133

موتور جستجو 135

انواع موتورهای جستجوی پیوسته 136

ساختار موتور جستجو 136

رتبه بندی نتایج در موتورهای جستجو 137

ابزارها و عوامل موفقیت جستجو در وب و پایگاه اطلاعاتی 137

وب نامرئی 139

راهنماهای وب 139

موتور جستجوی گوگل 140

امکانات جستجو در گوگل 141

ابر موتورهای جستجو 145

فواید ابر موتورهای جستجو 145

خصوصیات ابر موتورهای جستجو 146

پایگاه داده ها 146

عناصر پایگاههای اطلاعاتی 147

انواع پایگاههای اطلاعاتی 147

پایگاه اطلاعاتی اریک 147

چکیده نامه لیزا 149

پایگاه اطلاعاتی تحقیقات علمی منتخب 150

پایگاه تخصصی آی.ای.ای.ای 150

پایگاههای استنادی 151

مهم ترین پایگاه استنادی 151

نمایه های استنادی آی اس آی 151

منابع دسترسی آزاد 152

طرح های حامی دسترسی آزاد 154

پرسش 156

ص: 8

فصل دهم خدمات آگاهی رسانی 157

مقدمه 159

خدمات آگاهی رسانی جاری 159

اشاعه اطلاعات 160

راههای ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری 161

استفاده از تاک آلرت در تهیه فهرست مندرجات 162

چرخش ادواریها 162

اشاعه اطلاعات گزیده 162

تعریف اشاعه اطلاعات گزیده 163

فرآیند اشاعه اطلاعات گزیده 163

استفاده از سرچ آلرت 163

استفاده از آر.اس.اس 164

آر اس اس چیست؟ 164

مزایا و کاربردهای آر.اس.اس در کتابخانه ها 165

اعلان برگزاری جلسه های آتی 167

نمایش تازه های کتابخانه 167

بولتن اطلاعاتی دوره ای 168

کتابشناسی جاری 169

پرسش 171

فصل: یازدهم خدمات تحویل مدرک 173

مقدمه 175

خدمات تحویل مدرک 176

خدمات تحویل مدرک در جهان 179

پرسش 186

فصل دوازدهم: کتابخانه مجازی 187

مقدمه 189

کتابخانه مجازی 190

مزیت‌های کتابخانه مجازی 193

ص: 9

بخشهای مهم کتابخانه مجازی 195

روند پیدایش خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی 199

فرایند خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی 199

طرح سؤال 200

مبادله سؤال 200

تلخیص 200

بازخورد 201

تجهیزات مورد استفاده در خدمات مرجع کتابخانه های 201

پست الکترونیکی 201

همایش تصویری و گفتگوی اینترنتی 204

پرسش 206

فصل سیزدهم خدمات مرجع معلولان 207

مقدمه 209

معلول کیست؟ 209

کتابخانه و معلولان 210

معلولان و تجهیزات و فناوریهای کتابخانه 211

منابع چاپی موجود برای نابینایان 211

منابع و تجهیزات غیر چاپی 211

کتابداران مرجع و معلولان 213

واژه نامه 215

نقش اساسی و تأمل پذیر سازمان اسنادی سوخری تان خاصیت ملی ایران در حمایت از ارکان آموزش پژوهش و نیز حرفه، کتابداری پشتیبانی از نگارش متون به ویژه متون فنی و تخصصی را در تمامی عرصه های علم اطلاعات و دانش شناسی ناگزیر می سازد

همپای توسعه خدمات فیزیکی و مجازی کتابخانه ها و رقومی سازی منابع اطلاعاتی آشناسازی کتابداران با مفاهیم، پایه آمادگی برای آموزش کاربران و نحوه ارائه خدمات نوین ضرورتی است که نه تنها در مراکز آموزش عالی در طی دوره های رسمی با اخذ واحدهای که در عمل و در طی کارگاههای آموزشی به منظور توانمندسازی یا بازآموزی کارکنان کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مد نظر قرار میگیرد

این کتاب که با مرور جامع متون نگاشته شده در عرصه خدمات مرجع و اطلاع رسانی با رویکرد کاربردی منتج از مطالعات دانشگاهی و بررسی نقاط ضعف کتابداران به رشته تحریر درآمده است حاصل تجربه قریب به یک دهه آموزش موفق سرفصلهای مربوط به این مبحث اعم از مرجع شناسی، «اصول کار مرجع» و «خدمات مرجع و اطلاع رسانی» در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی و نیز کار اجرایی در کتابخانه، مرکزی مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران است؛ و نگارندگان بدون پروا از تکرار مباحث پایه و تکرار، استنادها بر اساس نیاز دانشجویان کتابداران شاغل و ضرورتهای عملی خدمات مرجع را - با ارج نهادن بر نقاط قوت متون، پایه مطالب کاربردی به شکل یک درسنامه ارائه مینمایند.

امید است که در طی استفاده، بررسی و نقد این اثر ارزشمند، نویسندگان از نظرات صاحب نظران بهره مند شوند.

اسحق صلاحی

رئیس سازمان اسناد و کتابخانه ملی

جمهوری اسلامی ایران

آنچه انسان نمیداند به مراتب از دانسته هایش بیشتر است؛ این ضرب المثل که «همه چیز را همگان» دانند گویای این است که یک فرد به تنهایی نمیتواند تمامی علوم و آگاهیهای جهان را داشته باشد به همین دلیل ذهن انسان همواره وی را درگیر پرسشهای مختلفی میکند که از آن به «کنجکاوی» (1) تعبیر میشود.

نیاز درونی بشر از آغاز خلقت آگاهی و دانایی بوده است، آگاهی همان میوه شیرینی است که تاوان آن دوری از بهشت است. هنوز فرزندان آدم در طلب همین میوه در رنج و عذاباند و سرگشته؛ چون و چرا در عالم و آدم در وجود انسان به ودیعه گذاشته شده است «پرسش» اولین گام تحقیق و پژوهش و دسترسی به آگاهی است. هنگامی که مسئله ای پژوهشی در ذهن محقق شکل میگیرد برای پرورش آن شروع به واکاوی، کتابها یا پرسش از استادان و صاحب نظران آن حوزه موضوعی میکند تا با ابعاد مختلف آن و پژوهشهای گذشته در آن زمینه آشنا شود.

امروزه کتابداران یکی از ارکان پاسخگویی به پرسشهای مراجعه کنندگان اند، دیانی معرف، زاده (1370، ص 51 مدتها کتابداران اغلب کارشان طبقه بندی و منظم کردن کتابها بود؛ به گونه ای که بازیابی آنها به سادگی ممکن شود؛ اما امروزه کتابداران به طور اعم و کتابداران مرجع به طور اخص باید علاوه بر طبقه بندی منابع، اطلاعاتی تا حدودی با محتوای آن منابع نیز آشنایی داشته باشند تا بتوانند به سئوالهایی پاسخگو باشند که محققان و یا در گستره ای بزرگتر کاربران کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی از آنها میپرسند.

ص: 13

بنابراین کتابدار مرجع باید با شناخت تواناییهای، خود، امکانات درک نیاز کاربر و برقراری رابطه صحیح با وی و در نهایت شناخت گسترده منابع اطلاعاتی به کمک کاربر بیاید تا در توانمندسازی جامعه علمی نقش آفرین باشد.

اهمیت کار مرجع در روزگار ما آن قدر زیاد است که لوئیس شورز (1) توانایی و مهارت در کار بدون مرجع را هم پایه توانایی در، خواندن، نوشتن و حساب کردن میدانند وی معتقد است که مهارت در بازیابی اطلاعات؛ محل درج اطلاعات علمی هر رشته تعیین و بازیابی نمیشود از این رو از نظر دانش آموخته؛ چنان دانش یا اطلاعی وجود ندارد در نتیجه بدیهی است که اطلاعات بازیابی نشده نمیتواند در جهت منافع، فرد، جامعه و تمدن استفاده شود شورز نقل: در دیانی، 1370، ص 51).

از اینرو میتوان گفت که خدمات مرجع از مهمترین فعالیتهای کتابخانه هاست و ارائه از مهارتهای قابل انتظار کتابداران، است به نحوی که کتابداران فاقد این مهارت مانع پیشرفت علم اطلاعات و دانش شناسی خواهند بود.

خدمات مرجع در ایران چندان مطلوب نیست اغلب کتابخانههای ما فاقد کتابدار مرجع اند. حتی بخش مرجع - اگر وجود داشته باشد مکانی است که کتابهایی را که کاربران نمیتوانند به امانت، ببرند در آنجا نگهداری و گاه استفاده می.شوند چنین، کتابداری، تنها نگهبان این قلعه اطلاعاتی است نه راهنمای ورود و استفاده از آن

ناآشنایی کتابداران با خدمات، مرجع فرایند، مرجع و فنون اطلاع یابی و اطلاع رسانی کتابخانه ها را به شکل انبارهای کتابی تبدیل کرده است که کتابداران فقط نقش سازماندهی کننده و نگهبان آنها را دارند؛ چنان که در کتابخانه های تخصصی که باید بیشترین میزان خدمات مرجع را ارائه کنند و کارکنان حرفهای کتابداری در آن کار کنند اغلب از کارکنان توانمند استفاده نمیشود

بهترین راه برای نمایش توانمندیهای حرفه ای کتابداران ارائه خدماتی ارزشمند است. به این معنی که تا انسان خود و توانمندی هایش را باور نکند و نشان ندهد دیگران نیز او را باور نخواهند کرد و این به طور دقیق همان اتفاقی است که در مورد اغلب کتابداران ایران افتاده است آنها به دلیل ضعفی که در اطلاعات و دانسته های لازم برای ارائه خدمات مرجع دارند، خود را از مراجعه کنندگان و کاربران کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی دور نگه میدارند و این سرآغاز مشکل است.

بنابراین شاید بتوان گفت که یکی از مراکزی که میتوانند در بهبود رفع نقص کارآمد باشد

دانشگاهها و گروههای کتابداری هستند که باید با ارائه آموزشهای لازم به کتابداران بیشترین کمک را ارائه کنند؛ زیرا به نظر میرسد اغلب مشکلات موجود در توانمندیهای کتابداران به ضعف در آموزش آنها مربوط است.

این امر به ویژه در سالهای اخیر و با ورود فن آوریهای نوین به کتابخانه های جهان بیشتر خود را نمودار ساخته است به نحوی که کتابداران ایرانی اغلب هنوز همان خدمات سنتی و قدیمی را در کتابخانه ارائه میکنند و به تبع آن اغلب کتابخانه ها نیز هنوز شکل سنتی خود را حفظ کرده اند.

تأثیر فن آوری اطلاعات بر افراد مرتبط با کتابخانه ها اعم از کتابداران و کاربران به گونه ای بوده که نقشها، مهارتها و نیازهای اطلاعاتی آنها را تغییر داده است و همچنان نیز تغییر خواهد داد.

این مسئله را تا حدودی میتوان ناشی از عدم کارآمدی و نیز روزآمد بودن متون آموزشی مرجع در دانشگاهها دانست ارزیابی کتابهای این حوزه مندرج در ذیل شرح دروس مرجع با هرنامی در دانشگاههای، مختلف مبین آن است که کتابهای فارسی موجود نیازهای نوین کتابداری امروز را رفع نمیکند و از این رو نیازمند تدوین منبعی با در نظر گرفتن نیازهای آموزشی، جاری به ویژه در زمینه خدمات مرجع و اطلاع رسانی است.

این امر در برخی از کتابهای غیر فارسی در نظر گرفته شده است اما متأسفانه در اغلب منابع به موارد مهم و جدید در زمینه ورود فن آوری به کتابخانه ها و نقش آنها در خدمات مرجع به شکل گذرا و پراکنده پرداخته شده است و این نیاز وجود دارد که صاحب نظران موارد مرتبط با خدمات مرجع و اطلاع رسانی را که به صورت جداگانه مورد بحث قرار دادهاند را در کنار هم قرار داده منبعی منسجم و کارآمد در این زمینه ارائه کنند. آنچه که در تمامی منابع آموزش خدمات به وفور به چشم میخورد مسئله ارائه توأم مباحث مرجع شناسی و خدمات مرجع در منابع است البته روشن است این دو مقوله به هم مرتبط هستند؛ اما بیشتر منابع به بحث مرجع شناسی به شکلی بسیار گسترده تر از سایر مباحث آموزش خدمات مرجع پرداخته اند و این روش سبب شده است که مطالب مختلف تکراری مشابه به نظر بیایند و از کارایی لازم برخوردار نباشند. لذا، به نظر میرسد به این دلیل که واحدهای آشنایی با منابع مرجع تحت نامهای مرجع شناسی عمومی فارسی و عربی علوم انسانی، علوم و فنون، اصول کار مرجع، مرجع شناسی اسلامی ارائه میشوند؛ بهتر است که این دو مبحث مرجع شناسی و آموزش خدمات مرجع و اطلاع رسانی از یکدیگر جدا شده و مباحث مربوط به آموزش به شکل جداگانه و روزآمد و به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته و بیان شوند؛ لذا در این کتاب سعی شده تا مبانی و مقدماتی که یک کتابدار باید در راستای ارائه خدمات مرجع

و اطلاع‌رسانی نوین در انواع کتابخانه‌ها بدانند به شکلی کاربردی ارائه شود.

این کتاب به عنوان متن آموزشی دروس اصول کار مرجع در مقطع کارشناسی در کلیه فصلها و نیز مباحث مرتبط ذیل رئوس مطالب دروس دوره کارشناسی ارشد برحسب مورد تدوین شده است. در نگارش آن ضمن تأکید بر فصول ارزشمند کتابهای دیگر و نیز استفاده از متون نگاشته در موضوع بحث، سعی شده است ضمن حفظ چارچوب کلی زحمات همکارانی که پیش از این در باب موضوعات کتاب فعالیت‌هایی داشته‌اند در موارد لازم یادداشته‌ها و توضیحاتی اضافه شود تا دانشجویان راهنمایی نموده و مفاهیم جدیدی را نیز عرضه نمایند.

ساختار کتاب دارای 13 فصل است که در ابتدای هر یک هدف کلی و اهداف رفتاری آن بیان شده است انتظار می‌رود در آغاز فصل خواننده حدود و ثغور مباحث مطرح شده در فصل را به طور کلی دریابد و پس از توضیحات و بیان مطالب در قالب پرسش‌هایی آموخته‌های خود را بسنجد روش استناد دهی و ذکر مآخذ براساس شیوه‌نامه ای پی ای (1) است و در پایان هر فصل منابع آن ذکر شده است در پایان واژه‌نامه‌های جهت سهولت استفاده از کلمات درون متن یا زیرنویس‌ها برای راهنمایی بیشتر به ترتیب الفبای انگلیسی ارائه شده است.

امید است اساتید، حوزه صاحب نظران و دانشجویان پیشنهادهای ارزنده خود را برای اصلاحات و ویرایش‌های بعدی از مؤلفین دریغ نمایند لازم است از تمامی اساتیدی که پیش از این با نگارش کتابهایی ارزشمند؛ زمینه ساز تولید این متن شدند، به ویژه دکتر محمد حسین، دیانی استاد پیشکسوت و اندیشمند سرکار خانم نوش آفرین، انصاری از مفاخر رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تشکر ویژه به عمل آید همچنین از زحمات بی دریغ همکار فعال مستعد این نوشتار خانم مهشید التماسی، دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی که به یمن تلاش ایشان کار به انجام رسید کمال تشکر را دارم و آرزومند توفیق روزافزون و طی مدارج عالیتر برای ایشان .. هستم

فاطمه فهیم نیا

بهار 1392

ص: 16

APA-1

هدف کلی افزایش سطح آشنایی نظری دانشجویان با کلیات خدمات مرجع اهداف: رفتاری دانشجویان پس از طی این جلسه می توانند

1. تاریخچه خدمات مرجع را بدانند

2. بتوانند خدمات مرجع را تعریف و اهداف آن را بیان کنند و وظایف کتابدار

مرجع را برشمارند.

3. تأثیر خدمات مرجع را در ارتقاء سطح خدمات کتابخانه ای بیان کنند.

4. نظریات مطرح در خدمات مرجع را بدانند و نحوه ارائه خدمات مرجع در

کتابخانه ها را ارزیابی کنند

پرسش زیر را به بحث بگذارید

خدمات مرجع از دیدگاه شما چیست و چه هدفی را دنبال میکند؟

چندی پیش در یکی از جلسات دفاع پایان نامه‌های با موضوع خدمات مرجع متاسفانه یکی از اساتید صاحب نام علم کتابداری و اطلاع رسانی اذعان داشتند که در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی مسائلی مهمتر از خدمات مرجع و اطلاع رسانی وجود دارد این دیدگاه را میتوان ناشی از ناچیز انگاشتن خدمات مرجع و اطلاع رسانی در کتابداری ایران دانست؛ چراکه در اغلب کتابخانه‌ها بخش مرجع بخشی است که کتابهایی را که نمیتوان آنها را به امانت داد، در آن نگهداری میکنند و خبری از مباحثی چون ارائه خدمات، مرجع مصاحبه مرجع و اطلاع رسانی در آن بخش نیست

اما نگاهی به کتابخانه‌ها در دیگر نقاط جهان مبین آن است که خدمات مرجع و اطلاع رسانی و به طور کلی بخش مرجع این کتابخانه‌ها نقش اصلی را در پویایی آنها ایفا می‌کنند به نحوی که حضور عامل انسانی در بخش مرجع را یکی از نقاط قوت و مزیت‌های کتابخانه‌های فیزیکی بر کتابخانه‌های مجازی دانسته‌اند؛ چراکه کتابدار مرجع نیاز درونی فرد را با تواناییهای حرفه‌ای و فردی خود کشف میکند و سعی دارد تا آن را به بهترین شکل ممکن پاسخ گوید این، وجه تمایز اصلی ماشین و انسان است؛ توانایی برقراری ارتباط مستقیم و کشف نیاز واقعی افراد

البته وب (1) و کتابخانه 2/0 (2) تا حدودی توانستند تعامل میان ماشین و انسان را برقرار کنند؛ اما ابهام و سردرگمی کاربر در مواجهه با سیل خروشان اطلاعات و همگانی نبودن سواد، اطلاعاتی موفقیت کامل این دو طرح را ناممکن کرد و در حال حاضر مباحثی چون وب 3 و

ص: 19

Web2.0-1

Library2.0-2

به طبع آن کتابخانه (1) مطرح شده‌اند که سعی در هوشمند ساختن وب در تشخیص نیاز کاربر دارد با وجود این به نظر نمی‌رسد هیچ یک از دستاوردهای فعلی و یا حتی آتی فناوری بتواند جایگزین کامل عامل انسانی در کتابخانه‌ها شود، بنابراین همچنان خدمات مرجع و کتابدار مرجع رکن اساسی کتابخانه‌ها بوده و خواهد بود.

تاریخچه

به نظر منطقی است که گسترش خدمات مرجع پیوسته با رشد آثار مرجع همراه باشد. در سال 1876 آثار مرجعی که در متون کتابداری روز از آنها نام برده میشد بیشتر به زبان انگلیسی و شامل تعدادی دایره المعارف، عمومی سال، نامه رویدادنامه و واژه نامه عمومی بود.

گفته میشود که در همین سالها و در پایان قرن 19 همه ویژگیهای ضروری ارائه خدمات مرجع شکل گرفت و هم زمان با آن انتشار کتابهای مرجع نیز افزایش یافت خدمات مرجع و آثار مرجع با یکدیگر پیوند دارند و رواج یکی رونق دیگری را به دنبال می آورد بسیاری از آثار مرجع مهم از این زمان روزآمد شد و امروزه نیز همچنان به صورت چاپی یا الکترونیکی منتشر میشود و مورد استفاده است

«فهرست تجاری سالانه انتشارات» (بوکر (2) از سال 1873 انتشار یافت؛ ویلسون (3) انتشار نمایه در هم کرد «کتابها را در سال 1898 به صورت ماهانه و انتشار راهنمای نشریات

ادواری برای خوانندگان را سه سال بعد از آن آغاز کرد. انجمن کتابداران آمریکا، نشر منابع مرجع را با انتشار نمایه انتشارات عمومی ای. ال. ای.» (4) در سال 1901 رونق بیشتری بخشید در سال 1902 این انجمن راهنمای مطالعه و استفاده از کتابهای مرجع اثر آلیس کروگر (5) را منتشر کرد ویرایش دهم این اثر که با نام «راهنمای کتابهای مرجع توسط شیهی (6) منتشر شد و اغلب با نام قاموس کتابداران مرجع» از آن یاد میشود در سال 1986 عرضه شد و از آن پس توسط سردبیر مجله «چویس» (7) روزآمد شد انجمن کتابداری آمریکا، (1996).

، امروزه حجم نشر منابع مرجع به حدی بالا است که کتابداران به ارزیابیهای معتبر و موثقی نیاز دارند تا راهنمای آنان در تصمیم گیری برای خرید کتابهای مرجع باشد.

ص: 20

Library 3.0 -1

Bowker -2

Willson -3

ALA -4

Alice Bertha Kroeger -5

Sheehy -6

Choice -7

کتابداران مرجع از اواسط دهه 1970 علاوه بر، کتابها از پایگاههای اطلاعاتی پیوسته متعددی نیز استفاده کرده اند که طبعاً دارای روشهای دسترسی سریع و راحت و متنوعی هستند بیشتر این، پایگاهها نمایه ها و چکیده ها و حتی متن کاملی از مقالات مجلات تخصصی را در برمی گیرند بعضی از خروجی های این پایگاه ها به صورت چاپی و برخی دیگر فقط به صورت ماشینی ارائه میشوند

روزبه روز بر اهمیت پایگاه های تمام متن افزوده می شود برخی فروشندگان نیز رابطه ای کاربری ساده تری را برای پایگاهها ایجاد کرده اند تا، کاربران به انجام جستجو تشویق شوند. در اواسط دهه 1980، بسیاری از پایگاههای پیوستهای که در سالهای قبل مورد استفاده فراوان بودند بر روی لوح فشرده (1) نیز در دسترس قرار گرفتند.

در عصر حاضر

اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی به سرعت در حال افزایش هستند کاربران کتابخانه ها میخواهند در کوتاهترین زمان ممکن و با استفاده از فناوریهای جدید به اطلاعات دسترسی داشته باشند و کتابدار مرجع باید بتواند خود را با این امکانات جدید وفق دهد.

البته در حال، حاضر در ایران از این فناوریها در کتابخانه ها در سطح محدود استفاده میشود ولی خواه یا ناخواه باید از این فناوریها در ارائه خدمات بهتر استفاده شود؛ زیرا دیگر کاربران انتظار دارند برای یافتن پاسخ یک سؤال نه چندان پیچیده وقت خود را تلف نکنند و بسیاری به همین دلیل است که به کتابخانه مراجعه نمینمایند بنابراین کتابخانه ها باید با به کارگیری امکانات جدید برای کاربر این امکان را ایجاد کنند که از راه دور با کتابخانه و کتابدار ارتباط برقرار نماید و درخواست خود را مطرح سازد؛ و کتابداران در این میان نقش مهمی دارند آنها رابط میان اطلاعات و کاربران هستند و باید بتوانند با استفاده از امکانات و ابزارها بهترین و سریعترین خدمات را ارائه دهند.

تعاریف و اهداف خدمات مرجع

در بسیاری از کتب حاوی اطلاعات پیرامون مبانی کتابداری و با بیان بعضاً متفاوتی آموخته اید که هر کتابخانه حداقل بخشهای زیر را در برمی گیرد

بخش گزینش و گرد آوری منابع؛

بخش فهرست، نویسی رده بندی و نمایه سازی؛

بخش مرجع

ص: 21

معمولاً- این گونه مرسوم است که بخشهای اول و دوم را که با مراجعه کنندگان کتابخانه تماس مستقیم ندارد و وظیفه گردآوری و آماده سازی منابع را برعهده دارند، بخش «خدمات پشت پرده» یا «فنی» مینامند. بخشهای سوم و چهارم را نیز بخش «خدمات عمومی» می گویند از این رو بخش مرجع که به طور مستقیم با مراجعه کنندگان کتابخانه در تماس، است از اهمیت ویژه ای برخوردار است در بخش مرجع کتابدار مرجع نقش واسطه بین مراجعه کننده و منابع را به عهده دارد؛ اوست که با دانش و اطلاعات و تجربه ای که دارد میتواند سؤال مراجعه کننده را در قالب واژههایی که قابل بازیابی در نظام سازماندهی کتابخانه است. یا لاقلاً او را راهنمایی کند که کجا و چگونه میتواند پاسخ خود را بیابد از این رو، لازم است میان خدمات مرجع کار مرجع، منابع مرجع و فرایند مرجع فرق گذاشت (مرادی، 1374: 2). در متون پایه حرفه کتابداری اغلب اشاره میشود که پیدایش و رشد خدمات مرجع به منزله خدمتی منحصر به کتابخانه ها از سال 1876 و با بنیان گذاری انجمن کتابداران آمریکا آغاز شد. انتشار طرحهای رده بندی کاتر و ددهی دیویی (1) و «مقاله نامه پول» (2) عوامل دیگری هستند که در این امر سهیم شمرده میشوند، دیانی (1370) (19)

میتوان تحلیل کرد که تشکیل یک انجمن حرفه ای و به دنبال آن تدوین و نشر نظامهای سازماندهی اطلاعات که به مراتب بر سهولت دسترسی تأثیر گذار بودند و نیز چاپ اولین نمایه نامه از مقالات نشریات ادواری که اولین منبع ردیف دوم از این دست به شمار میرفت کتابداران را با وظیفه جدیدی مواجه نمود که شکل گیری و پویایی آن ریشه در تغییرات ابزارها و روندهای معمول در کتابخانه ها و به تبع آن حرفه داشت.

تعریف خدمت مرجع

هر چند کمک به مراجعه کننده در، کتابخانه سابقه ای کهن، دارد لیکن آن گونه که مرادی (1374) به نقل از روتشتاین (3) می گوید: «مفهوم خدمات مرجع بعد از سال 1875 متداول شده است» تاکنون تعریفهای مختلفی برای خدمات مرجع ارائه شده است لذا ارائه توصیفی جامع و مانع از خدمات مرجع کار دشواری است.

مرادی در کتاب خود از قول آدلر (4) مینویسد آلفرد آدلر در بحثی که درباره ریاضیات و

ص: 22

Dewey Decimal Classification -1

Pool's Index to Periodical Literature -2

Samuel Rothstein -3

Alfred Adler -4

ریاضیدانها، دارد چنین میگوید راهی منطقی برای آغاز بحث این است که معلوم کنیم ریاضیات چیست و ریاضیدانها چه میکنند اما این کار کاملاً غیر ممکن است. قریب نزدیک به یقین اگر از هر دو ریاضیدان پرسیده شود که توصیفی از ریاضی بیان کنند با هم اتفاق نظر نخواهند داشت و روز بعد هم با آنچه روز پیش گفته اند موافق نخواهند بود فقط میتوان گفت که ریاضیات کاری است که ریاضی دانها میکنند

کنس (1) در سال 1987 پس از نقل قول بالا می نویسد اگر به جای ریاضیات و ریاضیدانها واژه های خدمات مرجع و کتابدار «مرجع را بگذاریم میتوانیم بگوییم: خدمات مرجع کاری است که کتابدار مرجع انجام میدهد مرادی، 1374 (2)

رانگاناتان (2) خدمت مرجع را این گونه تعریف میکنند فرآیند برقراری تماس و ایجاد پل و پیوند میان خواننده و مدارک مورد نیاز او به طریق شخصی» (دیانی، 1370 (35)

از این رو میتوان خدمات مرجع را این گونه تعریف کرد

«هرگونه کمکی که کتابدار به مراجعه کنندگان کتابخانه ارائه میکند را خدمات مرجع میگویند اما این تعریف یک نقطه ضعف بزرگ دارد و آن عدم پوشش خدماتی است که کتابداران به کاربران خود به شکل غیر حضوری ارائه می. کنند بنابراین بهتر است به جای استفاده از واژه مراجعه کننده» واژه «کاربر» مورد استفاده قرار گیرد تا هم مراجعه کنندگان حضوری به کتابخانه را شامل شود و هم افرادی را که از خدمات مرجع غیر حضوری استفاده میکنند

بنابراین هرگونه خدمتی را که کتابدار به کاربران کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی ارائه کند خدمات مرجع گویند؛ خواه پاسخ به سئوالی ساده در خصوص مکان منابع باشد؛ خواه راهنمایی مراجعه کننده در زمینه یافتن منابع تخصصی برای پاسخ به سئوالی تخصصی باشد.

انواع خدمات مرجع

انواع خدمات مرجع که کتابخانه ها ارائه میدهند کتابخانه به کتابخانه تفاوت میکند.

به طور کلی خدمات مرجع به عوامل زیر بستگی دارد:

1 شرایط جامعه؛

2. سنتهای جامعه؛

. انواع مراجعه کنندگان؛

4. نوع و اندازه کتاب؛

5. منابع کتابخانه؛

Katz -1

Shiyali Ramamrita Ranganathan -2

هدف اصلی و غایی خدمات مرجع کاربران و مخاطبان کتابخانه و یا مرکز اطلاع رسانی است. بنابراین کتابدار مرجع سعی میکند تا نیاز مراجعه کننده خود را از طرق مختلفی پاسخ گوید از این رو برخی از عوامل فوق شاید در حال حاضر کمتر در ارائه خدمات مرجع مؤثر باشد.

هر چند که سنتها در زمانها و جوامع مختلف از اهمیت ویژه ای برخوردار است اما ارائه کیفیت و کمیت ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی به کاربران تابع میزان نیاز و توانایی هضم اطلاعات کاربر دارد به عبارت دیگر یک کتابدار مرجع میتواند با احترام به سنت و شرایط جامعه بر مبنای ارزیابی خود از عمق نیاز کاربر و البته با در نظر گرفتن توانایی های خود و مجموعه اش اقدام به ارائه اطلاعات و خدمات به کاربر نماید.

با توجه به تغییر شکل منابع اطلاعاتی و امکاناتی که فناوریهای نوین در اختیار کتابخانه ها گذاشته اند دیگر تنها محمل اطلاعاتی و تنها منبع پاسخگویی به پرسشها کتاب نیست و این امر وظیفه کتابدار مرجع را به مراتب سنگین تر نموده است، چراکه نبود کتاب در زمینه ای خاص در کتابخانه اش دلیل خوبی برای عدم پاسخگویی به مراجعه کننده نیست.

بنابراین خدمات مرجع در حال حاضر تحت تأثیر سه عامل مهم و حیاتی است

1. توانایی کاربر و عمق نیاز اطلاعاتی او؛

2. توانایی کتابدار مرجع؛

3. تجهیزات کتابخانه؛

بر اساس اعلام انجمن کتابداران، آمریکا خدمات مرجع را به دو گروه بزرگ تقسیم میشود

خدمات مرجع مستقیم؛

خدمات مرجع غیر مستقیم مرادی (1370) (89)

هدف خدمات مرجع

از دیدگاه رانگانانان خدمت مرجع ابزار اصلی برآوردن و تحقق هدف اجتماعی کتابخانه است. او خدمت مرجع را نهایت انسان مداری در قانونهای پنجگانه خود میداند

او تأکید میکند که خدمت مرجع انگیزه عمده و چکاد کتابداری است. انواع مختلف، آن چه چرا و چگونگیهای مطرح در، آن مهیا شدن برای تهیه پاسخ؛ گونه گونی مواد کتاب شناختی و ارجاعی و تنظیم وقت کارکنان برای یافتن پاسخها همه و همه از بطن پنج قانون زاده میشود (دیانی، 1370) (35)

بنابراین هدف اصلی خدمات مرجع نیز چیزی جز هدف کلی کتابخانه نیست؛ یعنی تسهیل و تسریع دسترسی به اطلاعات برای افرادی که

به آن اطلاعات نیاز دارند به عبارت دیگر

ص: 24

رساندن اطلاعات مناسب در زمان مناسب و به فرد مناسب. و یا به قول یک صاحب نظر حوزه کتابداری هدف خدمات مرجع کمک به مراجعه کننده برای بهره گیری از مجموعه کتابخانه و منابع خارج از کتابخانه بر حسب نیازهای اطلاعاتی است رتیک (1) Retic.

هدف اصلی از خدمات مرجع در هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی کمک به مراجعه کننده و رفع نیاز اطلاعاتی، وی در کوتاه ترین زمان و به بهترین شکل ممکن است؛ و همه تلاشها فناوریهای نوین نیز در راستای نیل به این هدف شکل گرفته و خواهد گرفت.

تأثیر خدمات مرجع در کتابخانه ها

میزان سودمندی کتابخانه ها به عوامل مختلفی بستگی دارد. در پژوهشهای سنتی شاخص ارزیابی، کتابخانه ها اندازه تعداد و کمیتهای نظیر اندازه، مجموعه میزان بودجه میزان هزینه ها، تعداد کارکنان، میزان تلاش برای برطرف کردن نیاز استفاده کنندگان، میزان امکانات کتابخانه برای برطرف کردن این نیازها و... بود اما آیا این اعداد و اندازه ها کیفیت ارائه خدمات کتابخانه ای را به درستی اندازه گیری میکنند؟ وظیفه اصلی یک کتابخانه چیست؟ آیا وظیفه کتابخانه و کتابدار چیزی جز کوتاه کردن مسیر دستیابی کاربر به اطلاعات مورد نیازش است؟، بنابراین اثرگذاری کتابخانه را باید از طریق میزان تعامل برقرار شده بین کاربران آن کتابخانه و منابع اطلاعاتی به طور کلی و منابع اطلاعاتی کتابخانه بطور اخص تعیین کرد.

امروزه رضایت کاربران از خدمات کتابخانه ای در ارزیابی اثرگذاری کتابخانه بسیار مؤثر است، بنابراین بخش مرجع و خدمات ارائه شده در آن به عنوان تعاملی ترین بخش هر کتابخانه در این حوزه از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی همواره باید در جهت رفع نیازهای استفاده کنندگان خود به تهیه منابع اطلاع رسانی روزآمد و قابل دسترس بپردازند.

از این رو میتوان گفت که میزان رضایت استفاده کنندگان به کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه بستگی دارد برگس (2) برای هر کتابخانه سه وظیفه عمده مشخص میکند

تأمین حداکثر امکان استفاده از کتابخانه؛

تأمین رضایت استفاده کنندگان؛

کشف علت‌های عدم استفاده از کتابخانه (به نقل از کتر ، 1987: 200

اندازه گیری کارایی کتابخانه و به طور مشخص رضایتمندی استفاده کنندگان مشکل است؛ چرا که مفهوم رضایت یک مفهوم مبهم و ذهنی است و از فردی به فرد دیگر متفاوت

ص: 25

است همان طور که پیش از این گفته شد اینکه نیاز اطلاعاتی فرد در یک کتابخانه برطرف شده است یا خیر بستگی به عوامل بسیار متنوعی دارد که یکی از آنها ویژگی های شخصیتی فرد است. روشن است که برخی از مردم منظم تر و با انگیزه ترند یا بیشتر از دیگران در معرض اطلاعات قرار میگیرند به علاوه عوامل فردی ممکن است بیشترین تأثیر را در جست و جوی اطلاعات و در نتیجه رضایتمندی و یا عدم رضایتمندی مراجعه کننده داشته باشند (بابایی، 1376).

بنابراین هر چه خدماتی که در میز مرجع در کتابخانه ها ارائه میشود کامل و باکیفیت بهتری باشد و به نیازهای جامعه استفاده کننده خود پاسخ دهد باعث جلب رضایت کاربر شده و آنها را به سمت استفاده بیشتر از کتابخانه سوق میدهد در واقع هر قدر خدماتی که در کتابخانه ها ارائه میشود در سطح بالاتری باشد به همان میزان خروجی یا بازده کتابخانه که همان رضایت و میزان استفاده کاربرها از منابع کتابخانه است بیشتر میشود

وظایف کتابدار مرجع

برنامه کتابخانه های دانشگاهی (رابرتز 1364) برخی از وظایفی را که کتابدار مرجع باید انجام دهد فهرست وار ذکر می. کنند این وظایف عبارتند از:

1 کسب دانش درباره منابع مرجع (یعنی) کتابهای، جدید فهرستها و کتابشناسیها که کنترل کتاب شناختی مدارک و مجموعه ها ... را میسر می سازند.

2. توانایی در به کارگیری فنون مرجع یعنی توانایی یافتن منابع مرجع برای پاسخگویی موفقیت آمیز به سئوالات از طریق استفاده از فهرست ها و کتاب شناسیها دانش درباره مجموعه های عمومی کتابخانه ها آگاهی نسبت به محل مجموعه ها و محتوای موضوعی آنها).

3. کسب دانش درباره خدمات دیگری که به خدمات مرجع مربوط میشوند جست و جوی پیوسته، ماشینی، آرشیوها مجموعههای خاص میکروفرمها

4. توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مراجعه کنندگان نشان) دادن، تواضع، شکیبایی رفتاری که مراجعه کننده را در مراجعه به میز مرجع تشویق کند و توانایی گفتگوی مؤثر با مراجعه کننده

5. توانایی استفاده از نظامهای ماشینی که به نحو مؤثر به خدمات مرجع مربوط میشوند امانت کتاب فهرست، نویسی جستجوی پیوسته سریع

6. توانایی و علاقه به راهنمایی مراجعه کنندگان در نحوه استفاده از منبع مرجع توانایی و علاقه به برقراری ارتباط حرفه ای مؤثر با دیگر کارکنان کتابخانه، سرعت عمل، قابلیت

اغلب کتابداران وظایف مرجع خود را می‌شناسند اما آیا به همه این وظایف عمل می‌شود؟ این سئوالی است که کتابداران به ویژه کتابداران مرجع باید هر روز وقتی در کتابخانه هستند از خودشان بپرسند و به نوع رفتار و عملکرد خود امتیاز دهند؛ چرا که مطمئناً وجدان هر فرد بهترین داور است.

نظریه های مرجع

گفته شد که تأسیس انجمن کتابداران آمریکا و ایجاد رده بندیهای کاتر و دیویی و انتشار مقاله نامه پول موجب پیدایش ایجاد و رشد خدمات مرجع به عنوان یک خدمت مستقل در کتابخانه ها شد.

افزون بر این، عوامل هفت عامل و ساختار مشخص به پیدایش نظریه مرجع مدد رسانده است. سه عامل از این عوامل عوامل، 3 (4) 5 به ارتباطهای انسانی مربوط است هفت عامل عبارتند از:

1. کمیت و کیفیت بهره جویی از خدمات؛

2. سطوح خدمات؛

3. آگاهی از روابط انسانی میان کتابدار و مراجعه کننده؛

4. پرسش و پاسخ یا گفتگوی مرجع به هنگام جستجوی .

5. مدل‌های ارتباطی خاص؛

6. پژوهش؛

7. آموزش، دیانی 1370 (19)

منظور از ارتباطهای انسانی در اینجا دخالت مستقیم نیروی انسانی در ارائه خدمات درخواست این دسته از خدمات است که مباحثی از قبیل مخاطب شناسی مصاحبه مرجع و مبانی ارتباط را در بر می گیرد، بنابراین سه مقوله فوق به دلیل وابستگی مستقیم به انسان و کشف نیازهای بشری و مرتفع ساختن کرامت انسان با در نظر گرفتن ارزش مخاطب و احترام به خواسته های او و همچنین تلاش در رفع نیازهای مخاطب که وظیفه و کارکرد اصلی خدمات مرجع و کتابداران، به طور کلی و کتابدار مرجع به طور خاص است از اهمیت و ویژگی بیشتری نسبت به سایر ابعاد و حوزه های فعالیتهای کتابخانه ای دارد (همان: 20) از آن جایی که همه کارکردهای کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی را سرانجام باید به منزله وظایفی برای تسهیل انتقال اطلاعات نگرست، ویژگی متمایز خدمات مرجع آن است که با حداکثر استفاده از منابع اطلاعاتی، انجام فعالیتهای زیر را از طریق تعامل بنیادین

1. خدمت مرجع و اطلاع رسانی شامل کمک انفرادی به استفاده کنندگان در پی جویی اطلاعات؛ که در متون از آن به عنوان «اینفورمیشن یا اطلاع رسانی (1)» یاد میشود

2. آموزش رسمی و غیر رسمی شیوه بهره جویی از کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی و منابع آن اعم از توضیح شیوه استفاده از مواد و آموزش رسمیت و تهیه اطلاعات برای استفاده کنندگان؛ که از آن در متون به عنوان اینستراکشن (2) نام برده میشود

3. خدمات مرجع غیر مستقیم از راه فراهم کردن امکان دسترسی استفاده کنندگان به سلسله منابع اطلاعات که واژه گایدنس (3) در متون به این وجه از خدمات اشاره دارد.

از انواع خدمات مرجعی که در کتابخانه ها ارائه میشود میتوان به دو نظریه اصلی و که در زمینه خدمات مرجع مطرح بوده است رسید. نظریه های مختلفی را شاید بتوان از صاحب نظران مختلف نقل کرد؛ اما آنچه که در اغلب منابع به عنوان نظریه های اصلی مرجع مدنظر قرار گرفته و بر روی آن تأکید شده است عبارتند از:

1. نظریه جیمز آی، ویر (4) که خدمت مرجع را بر اساس نحوه برخورد و میزان ارائه خدمات کتابدار مرجع به سه شکل تقسیم بندی کرده است

محافظه کارانه اساس این نظریه این است که مساعدت به کاربر کتابخانه باید تنها به آموزش و راهنمایی وی محدود شود یعنی راهنمایی و کمک به کاربران به طور محدود، به نحوی که فقط در برابر درخواست کمک آنها کتابدار مرجع به ارائه خدمات میپردازد آن در حد پاسخهای مرجع فوری و اینکه به کاربر اجازه داده میشود که خودش از کتابها و مواد مرجع بدون دخالت کتابدار استفاده کند

لیبرال در این مورد حداکثر کمکی که کتابدار میتواند به کاربر ارائه میشود یعنی وقتی کاربر وارد کتابخانه میشود کتابدار مرجع از او میپرسد آیا میتوانم کمکی به شما نمایم و هر نیازی که کاربر داشته باشد از پرسیدن ساعت گرفته تا نیازهای اطلاعاتی بالا به او پاسخ داده میشود و اطلاعات به هر قیمتی برای کاربر تهیه میشود

میان این مورد در واقع حد میانی دو مورد بالا- یعنی محافظه کارانه و لیبرال است که نه در ارائه خدمات مانند روش اول فقط در برابر درخواست کمک پاسخ گوید و نه این که براساس

روش دوم کتابدار تمامی تلاش خود را برای یافتن پاسخ کاربر انجام می‌دهد. بنابراین این نوع از خدمت را یک کتابدار متوسط می‌تواند به راحتی انجام دهد.

، بنابراین بر مبنای میزان تخصصی بودن نیاز کاربر نحوه برخورد و خدمات ارائه شده از طرف کتابدار مرجع نیز متفاوت و منطبق بر یکی از سه نظریه بالا خواهد بود (به نقل از کومار [1 Kumar](#)).

2. نظریه ساموئل، روتشتاین او نیز سه نظریه خدمت مرجع را با عنوان نظریه حداقل نظریه متوسط و نظریه حداکثر ارائه کرده است این نظریه ها بر اساس مفهومی ابتدایی ترس مصلحت، و تعهد پایه گذاری شده است.

:حداقل کتابدار مرجعی که قدرت کافی برای ارائه خدمات ندارد و در واقع به دلیل ضعف خودش از ارائه خدمات می‌ترسد حداقل خدمات را به کاربر کتابخانه ارائه می‌کند چراکه او می‌خواهد خودش را دور از کاربر نگه دارد تا کاربر و دیگران متوجه نقاط ضعف وی نشوند. حداکثر کتابدار مرجعی که به کار خود و تواناییهای خود در ارائه خدمات مرجع مطمئن است به طور حتم حداکثر خدمات را ارائه می‌کند به این معنا که با ورود کاربر به کتابخانه داوطلبانه برای ارائه کمک به او اقدام می‌کند و منتظر سؤال و درخواست مراجعه کننده نمی‌شود؛ چراکه به توانمندی خود در ارائه خدمات مناسب اطمینان دارند این نظریه بر مفهوم تعهد پایه گذاری شده است.

متوسط کتابدار مرجعی که برای ارائه خدمات شروع به قضاوت در مورد کاربر می‌کند تصمیم می‌گیرد که آیا به یک کاربر خدمات ارائه کند یا نه در واقع از نظریه متوسط یا حد وسط استفاده کرده است؛ چراکه به عده ای از کاربران حداقل خدمات و به عده ای دیگر حداکثر خدمات را ارائه می‌کند؛ و این نظریه بر مبنای مفهوم مصلحت اندیشی پایه گذاری شده است (همان: 397-398)

بنابر نظریه های فوق ارائه خدمات مرجع در کتابخانه براساس میزان قدرت و توانایی تخصصی کتابدار و میزان آشنایی کاربر با حوزه تخصصی خودش و استفاده از کتابخانه و منابع آن متفاوت خواهد بود.

مجدداً تأکید می‌شود نظریه های مختلفی در ارائه خدمات مرجع وجود دارد که هر یک مبانی خاص خود را دارند و هر یک براساس مفهومی استوار است اما این دو نظریه از نظریه هایی هستند که همواره چه از نظر کاربران و چه از نظر کتابداران مورد توجه و تأکید بوده است.

ص: 29

ارزشیابی در هر حوزه ای از اهمیت ویژه برخوردار است؛ چرا که با ارزشیابی است که نقاط قوت و ضعف کارها شناخته میشود

از آنجایی که خدمات مرجع از مهمترین بخشهای خدمات کتابخانه ای است؛ لذا ارزشیابی نحوه عمل این بخش و منابع موجود در آن نیز به تبع همین مسئله دارای اهمیت خاصی می شود. کیفیت کار بخش مرجع چگونه است؟ چه کارهایی باید انجام گیرد تا سطح این کیفیت افزایش یابد؟ با به کار گرفتن یک روش درست ارزیابی میتوان به اصلاح و بهبود بخش مرجع و منبع آن پرداخت و کیفیت و کارایی آن را افزایش داد

در سالهای اخیر ابزارهای متعددی برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها ساخته و توسعه داده شده اند که عمدتاً گویه هایی برای سنجش عملکرد کارکنان کتابخانه ها را نیز در خود دارند سروکوال (1) و لیب کوال (2) از شناخته شده ترین این ابزارها هستند که بارها به منظور سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه ها به کار گرفته شده اند؛ لیکن این ابزارها به طور اختصاصی خدمات مرجع را پوشش نمیدهند. دیانی بر این باور است که به دو صورت میتوان خدمات مرجع ارائه شده در کتابخانه ها را ارزیابی کرد روش کمی و روش کیفی؛ در روش کمی ارزیابی بر مبنای میزان و نوع سئوالهایی که از کتابدار در بخش مرجع پرسیده میشود انجام میگردد و در روش کیفی ارزیابی بر مبنای پاسخهای ارائه شده به این پرسشها و نظر مراجعه کنندگان و شاهدان ارائه خدمات انجام میشود.

هر یک از این دو روش از بخشهایی تشکیل شده اند که در زیر به آنها اشاره میشود

روش کمی

طبقه بندی سؤالات

الف. براساس عملیات فیزیکی پرسشها براساس عملیاتی که برای پاسخگویی روی آنها انجام میگردد به موارد زیر تقسیم میشود بدون مراجعه به منابع؛

با مراجعه به یک یا دو منبع؛

با مراجعه و بررسی منابع متعدد

ب براساس زمان صرف شده پرسشها را براساس میزان زمانی که برای پاسخگویی به آنها صرف میشود مورد ارزیابی و طبقه بندی قرار میدهند.

ص: 30

ج. براساس موضوع طبقه بندی پرسشها بر اساس حوزههای موضوعی مختلف که مهمترین نوع طبقه بندی پرسشها است و شاید بتوان از آن به عنوان وسیله ای برای طبقه بندی سایر فعالیتهای مرجع استفاده کرد.

د. بر اساس پرسندگان که پرسشها را بر اساس سن، جنس و یا طبقه شغلی و سطح سواد پرسش کنندگان تقسیم می. کنند که موجب جهت دهی به فعالیتهای بخش مرجع میشود

ه بر اساس پاسخها

در بررسیهای نوین شاخصهای فوق الذکر از روی مطالعه ردپای کاربر در محیط الکترونیکی که اصطلاحاً تحلیل لاگ (1) نامیده میشود سنجیده و خدمات بر اساس اطلاعات حاصل از ثبت تراکنشهای نظام اطلاعاتی و کاربر قابل سنجش هستند.

روش کیفی

بر اساس پاسخ کتابدار: مرجع در این روش کتابدار مرجع آماری از سئوالهایی که از وی پرسیده شده را در طول یک دوره زمانی ارائه میکند که در آن به تعداد کل سئوالها سئوالهایی که به آنها پاسخ صحیح داده شده و سئوالهایی که به آنها پاسخ صحیح داده نشده اشاره می شود. در این روش در واقع میزان نظر کتابدار است و به علاوه این روش وقت گیر بوده و نیاز به

صرف نیروی انسانی دارد اساس نظر پرسش کنندگان این روش نوعی پیمایش است که در آن از مراجعه کنندگان سئوال میشود که تا چه حد از خدمات ارائه شده در بخش مرجع رضایت دارند. ابداع کننده این روش وایت (2) بوده است که طی یک پژوهش پیمایشی از 108 پرسشگر به ارزیابی خدمات مرجع پرداخت

بر اساس گواهان / شاهدان روند پرسش و پاسخ مرجع: در این روش افرادی از جانب پژوهشگر را به عنوان پرسشگر معرفی میکردند و روند کار مرجع و نحوه پاسخ دهی کتابداران را مورد ارزیابی قرار میدادند این نوع از پژوهش را پژوهش غیر واکنشی میخوانند، دیانی، (1382: 159-145)

مطالعات کمی به طور معمول بوسیله پیمایش صورت میگیرد و تحلیلهای کیفی براساس آن انجام میشود.

با توجه به موارد ذکر شده میتوان گفت که هدف از ارزیابی خدمات مرجع یافتن

ص: 31

شیوه‌هایی برای ادامه و بهبود کیفیت خدمات مرجع است.

البته ناگفته نماند که در موارد ذکر شده یک عامل بسیار مهم و حیاتی در نظر گرفته نشده است و آن میزان تجهیزات و امکانات کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی است زیرا خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی رابطه‌ای کاملاً مستقیم با منابع اطلاعاتی دارند گاه پیش می‌آید که کتابدار مرجع با روحیه‌ای کاملاً لیبرالی به کمک کاربر می‌شتابد و نیاز اطلاعاتی او را نیز با مصاحبه مرجعی عالی کشف می‌کند، اما ابزار و امکانات کافی برای ارائه پاسخ صحیح و کامل را در اختیار ندارد بنابراین چاره‌ای جز تحویل پاسخی سطحی و گذرا ندارد از این رو پس از توانمندیها و روحیه کتابداران مرجع و عوامل شخصیتی کاربران دسترسی کتابخانه به منابع کامل و به روز در ارزیابی خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی بسیار مؤثر است و باید در ارزیابی بخش مرجع کتابخانه به آن دقت شود چرا که کتابدار مرجع بدون آزادی دسترسی همانند جراح متخصص بدون اتاق عملی است که فقط میتواند تشخیص دهد و شاید تا حدی مانع از بروز صدمات بیشتر به فرد شود لذا پاسخگویی کامل و صحیح علاوه بر تواناییهای فردی کتابدار و کاربر نیازمند دسترسی به منابع اطلاعاتی کافی است.

منابع

بابایی محمود. (1376) مبانی نیازسنجی اطلاعات. اطلاع‌رسانی. (4) 12. دیانی محمد حسین. (1382) اصول و خدمات مرجع در کتابخانهها و مراکز اطلاع‌رسانی: مشهد انتشارات کتابخانه رایانه ای

دیانی محمد حسین؛ معرف، زاده عبدالحمید. (1370) مبانی: مرجع فنون پرسش کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه مشهد آستان قدس رضوی معاونت فرهنگی

رابرتز آن اف (1364) تعلیم کتابداران مرجع با بهره‌گیری از روشهای استفاده از کتابخانه اطلاع‌رسانی (1) و (2) 9

رتیک جیمز آر. (1381-85) خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی ج 1.

مرادی نوراله. (1374) مرجع‌شناسی شناخت خدمات و کتابهای مرجع تهران فرهنگ معاصر.

"ALA Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Infor-

mation Services Professionals." (1996). Approved by RASD Board of Directors. January

.Katz, W.A. (1987). "Introduction to Reference Work". New York: McGraw-Hill. 5ed

Kumar, K. (1982). Reference Service. New Delhi: Vikas Publishing

.House Pvt LTD

1. خدمات مرجع از دیدگاه شما چیست و اهدافی را دنبال میکنند؟
2. وظایف کتابدار مرجع را بیان کنید؟
3. انواع خدمات مرجع را نام ببرید؟
4. ارزیابی کمی و کیفی چه تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند؟
5. خدمات مرجع چه تأثیری بر کتابخانه‌ها داشته است؟
6. چه عواملی به پیدایش نظریه‌های مرجع کمک کرده‌اند؟
7. نظریه مرجع روتشتاین را بنویسید.
8. نظریه مرجع وپیر را توضیح دهید.
9. نظریه‌های مرجع مطرح در دو پرسش قبلی را با هم مقایسه کنید.
10. وظایف کلی کتابخانه از نظر برگس کدامند؟
- 11 برای توسعه هر کتابخانه در چه مواردی باید برنامه ریزی کرد؟

فصل دوم : اصول و قوانین اخلاقی در علم اطلاعات و دانش شناسی

اشاره

هدف کلی آشنایی با اصول و قوانین اخلاقی موجود در کتابداری و اطلاع رسانی اهداف رفتاری دانشجویان پس از طی این جلسه میتواند

1. اخلاق حرفهای را تعریف کرده و اخلاق حرفه کتابداری و اطلاع رسانی را بشناسند.

2. اهمیت رعایت اصول اخلاقی را در کتابداری و اطلاع رسانی بیاموزند.

3. مسائل اخلاقی موجود در زمینه اطلاع رسانی شامل مسائل اخلاقی در مرحله تولید اطلاعات اشاعه اطلاعات و کاربرد اطلاعات را بشناسند.

پرسشهای زیر را به بحث بگذارید

اخلاق حرفه ای از نظر شما به چه معناست؟

زمینه های اصلی اصول اخلاقی مواردی که جز قوانین رشته هستند کدامند؟

آیا پایبندی به اصول اخلاق حرفه ای در کتابداری مطرح است؟

ص: 35

اخلاق همواره از مهمترین مباحث مطرح در علم اطلاعات و دانش‌شناسی بوده و هست. چون این حوزه در برگیرنده مباحثی است که همواره دغدغه ذهنی اهالی علم و هنر بوده اند، مواردی چون حق، مؤلف مالکیت معنوی و بسیاری دیگر

اخلاق حرفه ای

* اخلاق حرفه ای (1)

«مجموعه ای از کنشها و واکنشهای اخلاقی پذیرفته شده که از سوی سازمانها یا مجامع حرفه ای مقرر میشود تا مطلوبترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف جزوانی فراهم آورد اخلاق حرفهای، گویند این اخلاق در برگیرنده مجموعه ای از احکام، ارزشی تکالیف رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آنهاست» (نشاط، 1389). «در حرفه کتابداری و اطلاع رسانی قوانین و اصول معمولاً بر اعمالی اشاره دارد که انتظار میرود در جهت، اهداف، مقاصد و الزامات حرفه ای باشد کتابداران و اطلاع رسانیان در زمینه انجام وظایف حرفه ای خود در جامعه مسئولیتهای خاصی دارند تا آزادی افراد بر اثر فشارهای محیط خدشه دار نشود و امکان همزیستی همگان با تبادل درست اطلاعات فراهم آید» (آزاد 1373)

بسیاری از صاحب نظران حوزه کتابداری در زمینه اصول اخلاقی سخن گفته اند که از میان آنها نظریات «رافائل کاپورو» (2) بیش از سایرین ابعاد مختلف کتابداری و اطلاع رسانی آن را در نظر گرفته است.

ص: 37

اصول اخلاقی در اطلاع رسانی توسط «کاپورو» تحت سه عامل طبقه بندی شده است که عبارتند از:

1. اصول اخلاقی در زمینه تولید اطلاعات اصول اخلاقی در این بخش به شدت با اصول اخلاقی پژوهش رابطه دارد که محققان در برابر صحت اطلاعات و نوشته های خود مسئول هستند؛

2. اصول اخلاقی در زمینه اشاعه اطلاعات اصول اخلاقی این حوزه موارد شامل زیر میشود

(الف اصل در اختیار بودن؛ اطلاعات تخصصی باید در زمان نیاز در اختیار همگان باشد؛

(ب اصل رازداری؛ از اطلاعات در مقابل جرح و تعدیلهای شخصی محافظت شود؛

(ج اصل کمال؛ عدم تبعیض قائل شدن در ارائه تام و تمام اطلاعات است؛

3. اصول اخلاقی در کاربرد اطلاعات که در برگزیده اصول اخلاقی است که انتظار میرود استفاده کننده از اطلاعات به منظور حفاظت از حقوق مادی و معنوی مولف اثر یا تولید کننده و کتابخانه از آن پیروی نماید کاپورو، 1985: 113-123).

انجمن کتابداران آمریکا اخلاق کتابداری را بیشتر در حوزه عمل و ارائه خدمات مرجع مورد بررسی قرار داده و راهکارهای عملی نیز ارائه نموده است.

این انجمن برای کنترل و ارزیابی عملکرد کتابداران بخش، مرجع اصول و رهنمون هایی را برای توسعه اخلاق اجتماعی مطرح کرده است که عبارتند از:

خوش رویی به منظور داشتن تعامل مرجع، موفق کاربر باید تشخیص دهد که کتابدار مرجع آماده ارائه کمک به او است. همچنین او باید برای دریافت کمک از کتابدار احساس راحتی کند. برخورد خوش کتابدار با کاربر کل فرایند ارتباط را تحت تأثیر قرار میدهد.

برخی از اصولی که کتابدار مرجع برای خوشرو بودن باید مدنظر داشته باشد عبارتند از:

(الف) با وقار و آماده جذب کاربران باشد مشغول خواندن بایگانی کردن و گفتگو با همکاران یا دیگر فعاليتها نباشد تا منجر به کاهش مراجعه کاربران شود.

(ب) در آغاز نشان دهد که کاربر را دیده و ارتباط چشمی با کاربر برقرار کند.

(ج) حضور کاربر را از طریق لبخند و یا حالت راحتی جسمانی تأیید و تصدیق

کند

(د) کاربر را از طریق استفاده از واژههای دوستانه به منظور آغاز محاوره همراهی کند و یا از طریق بلند، شدن جلورفتن و یا نزدیک شدن سعی در جلب کاربر داشته باشد.

(ر) به دیگر کاربران منتظر نشان دهد که پذیرای آنها نیز هست.

(ز) تا حد امکان خود را در معرض دید کاربران قرار دهد و در پشت مجموعه ای از کتابها یا تجهیزات رایانه ای پنهان نشود .

ص: 38

ه. در اطراف میز مرجع بگردد تا در صورت نیاز به ارائه کمک بپردازد

علاقه کتابدار موفق باید در فرایند مرجع علاقه زیادی از خود نشان دهد کتابدارانی که علاقه زیادی به سئوالهای کاربران نشان میدهند سطح بالایی از رضایت را در میان کاربران خود بوجود میآورند به منظور نشان دادن علاقه کتابدار باید

(الف هنگام صحبت کردن و گوش دادن به کاربر نگاه کند.

(ب ارتباط چشمی را با کاربر در طول فرآیند مصاحبه ایجاد یا برقرار کند (ج) (ج) فاصله نزدیکی که برای کاربر مناسب به نظر میرسد را با توجه به پاسخهای کلامی و غیر کلامی، کاربر رعایت کند

(د علائمی مبنی بر فهم نیاز کاربر را از طریق تأییدهای کلامی یا غیر کلامی مثل تکان دادن سر و یا اظهار نظر کوتاهی از خود بروز دهد.

(ر) در طول فرایند مرجع آرام به نظر برسد و عجله نکند.

(ز) تمرکز و توجه خود را معطوف به کاربر نماید.

گوش دادن مصاحبه مرجع مهمترین بخش خدمات مرجع به حساب میآید کتابدار باید نیاز اطلاعاتی کاربر را بفهمد و این کار را در حالتی که کاربر در حالتی آرام قرار دارد انجام دهد. با دقت گوش دادن و مهارت در پرسیدن برای یک تعامل موفق ضروری است به عنوان یک ارتباط دهنده خوب، کتابدار باید

(الف لحن مناسبی متناسب با ماهیت تعامل به کار برد

(ب) با حالتی محترمانه صمیمی و مشوقانه ارتباط برقرار کند.

(ج) به کاربر اجازه دهد تا به طور کامل نیاز اطلاعاتی خود را با کلمه های خود بیان کند، پیش از این که پاسخی دهد.

(د) سؤال یا تقاضای کاربر را دوباره بیان کند و از کاربر تأییدیه بگیرد؛ تا مطمئن شود که سؤال را درست فهمیده است.

(ر) از طرح سئوالهای باز استفاده میکند تا کاربر را تشویق نماید که سؤال خود را بسط دهد یا توضیحاتی اضافی بیان نماید.

(ز) از سئوالات بسته برای تصحیح کردن راهبرد جستجو استفاده کند.

(ح) در جستجوی روشن کردن اصطلاحهای گیج کننده بوده و از به کار بردن اصطلاحهای خاص کتابداری خودداری کند.

(چ) از واژگانی که برای کاربران قابل فهم است استفاده کند.

(ه) بیطرفی را حفظ کند و از مطرح کردن ارزشهای قضاوتی در مورد سؤال یا ماهیت آن خودداری کند

: جستجو جستجو نیز از مهمترین بخشهای خدمات مرجع است که به یافتن پاسخ مناسب برای سؤال کاربر منتهی می‌شود بدون جستجوی مؤثر، اطلاعات مطلوب پیدا نمیشود؛ اما یافتن پاسخ صحیح سئوالها و ارائه یک جستجوی موفق به چگونگی رفتار کتابدار بستگی دارد به عنوان یک جستجوگر مؤثر کتابدار باید

(الف) استراتژی جستجوی کامل و شایسته ای بنا کند.

ب سؤال را به چهریزهای خاص تقسیم کند.

ج شرایط سؤال که ممکن است نتیجه های جستجو را محدود کند مثل، تاریخ، زبان، گستردگی و ... را مشخص کند.

(د) واژگانی برای جستجو انتخاب کند که بیشترین ربط را به اطلاعات مطلوب دارند.

(ر) در ابتدا با توجه به جنبه های محدود کننده سؤال به جستجو پردازد.

(ز) املائی کلمه را در صورت نیاز تصحیح کند و دیگر خطاهای ممکن در سؤال را برطرف نماید.

ح منابع مناسب با توجه به نیاز کاربر که بیشترین احتمال را برای داشتن اطلاعات مرتبط دارند، مشخص کند.

خ هنگامی که نمیتواند به طور مستقل منابعی که پاسخ سؤال در آنها است را تعیین کند از، راهنماها پایگاهها و دیگر کتابداران کمک گیرد.

(چ) راهبردها و نحوه جستجو را با کاربر در میان گذارد.

(ع) کاربر را برای ارائه نظر تشویق کند.

(غ) ترتیب جستجو را برای کاربر شرح دهد.

(ص) تلاش کند تا جستجو را در محدوده زمانی مورد نظر کاربر انجام دهد.

(ض) با کاربر همراهی کند (حداقل) در مراحل اولیه (جستجو

ط) چگونگی استفاده از منابع را هنگامی که کاربر از خود اشتیاق نشان میدهد، شرح دهد.

ظ) هنگامی که تعداد کم یا زیادی اطلاعات یافت شد به همراه کاربر موضوع را محدود نموده یا گسترش دهد.

(ف) از کاربر در مورد نیاز به اطلاعات، اضافی پس از بازایی نتیجه های اولیه سؤال کند.

(ق) نیاز به ارجاع کاربر به، کتابخانه کتابدار و یا شخص مناسب دیگر را تشخیص دهد.

در جستجو به ویژه جستجوی بولی تکرار عمل جستجو بسیار مهم است و در واقع تکرار جستجو سبب عملکرد بهتر شود.

ص: 40

پیگیری کتابدار باید از حصول نتیجه دلخواه کاربر مطمئن شود و در صورت نیاز او را به منابع دیگر ارجاع دهد برای پیگیری موفق کتابدار باید

(الف از کاربر در مورد این که سؤال به طور کامل پاسخ داده شده، سؤال پرسد.

(ب کاربر را برای بازگشت مجدد به محل ارائه خدمات مرجع تشویق نماید.

(ج) بعد از این که کاربر وقت کافی برای مطالعه منابع اطلاعاتی، داشت، به وی مراجعه کند.

(د) هنگام نیاز به تخصص موضوعی بیشتر با دیگر کتابداران مشورت نماید.

(ذ) در صورت نیاز قرار ملاقاتی با کاربر ترتیب دهد تا دوباره سؤال را جستجو کنند حتی بعد از ترک کتابخانه توسط کاربر

(ر) تلاش کند مطمئن شود کاربر خدمات مناسبی دریافت کرده یا خیر؟ وی این کار را از طریق فراهم آوردن اطلاعات صحیح و دقیق از بخش مرجع کتابخانه یا از طریق بررسی میزان اطلاعات مورد نیاز و منبع مورد استفاده انجام دهد.

(ز) فرایند فرستادن کاربر به دیگر کتابخانه ها یا مراکز اطلاع رسانی را از طریق فعالیتهایی مثل از قبل تلفن، کردن آدرس، دادن راهنمایی کردن و فراهم آوردن اطلاعات ممکن برای کاربر در کتابخانه تسهیل نماید.

(ص) هنگامی که امکان پاسخگویی به سؤال مطابق رضایت کاربر وجود ندارد کاربر را به دیگر مؤسسه ها یا منابع ارجاع دهد انجمن کتابداران آمریکا، 1996).

گرچه کتابدار باید بر آن باشد تا همه مراجعان را یکسان مورد توجه قرار دهد برخی کتابخانه ها سطوح خاصی از خدماتی را که برای انواع مراجعان ارائه میکنند مشخص میکنند مثلاً کارکنان تحقیقاتی در یک دانشگاه خدمات بیشتری از دانشجویان کارشناسی دریافت می دارند. لازم است کتابدار، مرجع مجموعه قواعد اخلاقی مورد تصویب سازمانهای حرفه ای را مطالعه کند و مطابق آن و سیاستهای کلی مورد اعمال در منطقه ای که کتابخانه در آن واقع شده است عمل نماید.

کتابداران باید به مجموعه ای از اصول اخلاقی پایبند باشند اصولی که پایبندی به آنها موفقیت و سلامت حرفه را در پی خواهد داشت برخی از این اصول عبارتند از: اطلاعات صحیح و کامل ارائه، شود درباره کاربران پیش داوری، نکند بر اساس تفکرات فردی دست به سانسور اطلاعات، نزنند برداشت خود را از اطلاعات به کاربر تحمیل نکند راز دار باشد و بین کاربران تفاوت قایل نشود.

مسائل اخلاقی اطلاع رسانی

اشاره

قبلاً گفته شد که رافائل کاپورو مسائل اخلاقی اطلاع رسانی را زیر عنوان مسائل مربوط

به تولید اشاعه و کاربرد اطلاعات مطرح میکنند و لزوم پایبندی به اصول اخلاقی را در این زمینه ها به شرح زیر گوشزد میکنند به نقل از آزاد (1373)

الف) اصول اخلاقی در زمینه تولید اطلاعات

دشواری این زمینه با مسائل اخلاقی پژوهش علمی رابطه ای تنگاتنگ دارند. از دیدگاه برقرای ارتباط و در ملاحظه نتایج، تحقیقات پدیدآورندگان اطلاعات از لحاظ اخلاقی در برابر راستی و عینی بودن دستاوردهای خود مسئولند راستی و درستی از سویی به معنای جستجوی شرافتمندانه حقیقت و از سویی دیگر آزادگذاری نقد و محک زنی است. عینیت به میزان آگاه کنندگی اشارت دارد که بیشتر باید کیفی و چونی باشد تا کمی و چندی؛ این نکته رویارو با دیدگاه های اشاعه دهندگان اطلاعات است برای رسیدن به این هدف باید از مجهزترین و بهترین ابزارهای اطلاع رسانی در اختیار بهره جست این نکته شاید به تضادهای اخلاقی گوناگون، بیانجامد به ویژه زمانی که چنین ابزارهایی در انحصار فرد یا افرادی خاص باشد در دسترس نباشد یا افراد بنا به اهدافی از پیش اندیشیده شده آشکارا از آنها محروم شده باشند.

ب) اصول اخلاقی در زمینه اشاعه اطلاعات

در باب اشاعه عملی اطلاعات مسائل اخلاقی زیر مطرح است

• اصل در اختیار بودن

اطلاعات و به ویژه اطلاعات تخصصی باید در اختیار همگان، باشد به شرطی که محدودیتهای، سیاسی، اقتصادی و دیگر موانع در نظر گرفته شود اگر به مسائل اقلیتهای نژادی تبعیضات، نژادی تضاد میان ملل دارای غنای اطلاعات و فقر، اطلاعات تضادهای اطلاعاتی کشورهای، پیشرفته مسائل، انحصارها و مهار و نظارت های مردم سالارانه و جز آن اندیشیده شود، اصل فوق از نظر اخلاقی اهمیت بسیار دارد

• اصل رازداری

این زمینه اخلاقی انواع مسائل مربوط به مسئولیت توزیع کنندگان، اطلاعات حفظ خود اطلاعات و محافظت از داده های شخصی تولید کنندگان و استفاده کنندگان از جمله، نتایج جرح و تعدیلهای و جز آن را در جستجوها در برمی گیرد این، اصل همچنین به انواع دخل و تصرف های بی اجازه در حوزه شخصی استفاده کنندگان از سوی تولید کنندگان پایگاه های داده ها نیز می پردازد

• اصل کمال

این مساله به روند انتخاب پایگاه های اطلاعاتی چکیده نویسی و نمایه سازی مربوط است و باید

در نظر داشت که تولید کنندگان پایگاههای دادهها مسئول درستی محتوا نیستند بلکه تنها در باب صحت و درستی روند تهیه دادهها و بازتولید صحیح آنها مسئولیت دارند محدودیتهای این اصل به مشکلاتی نظیر گزینشی بودن و ارزیابی دانش و آنچه «آلودگی اطلاعاتی» میخوانند مربوط است. (همان)

پ) اصول اخلاقی در کاربرد اطلاعات

شاید بتوان گفت که عمده ترین بخش در اصول و قوانین علم اطلاعات و دانش شناسی در همین بخش گنجانده شده است.

برخی معتقدند، مسائل اخلاقی را به دو بخش متمایز «مسائل اخلاقی خرد» و «مسائل اخلاقی کلان تقسیم کرده اند، لاد (1) (Ladd) دیدگاه کلان دیدی اجتماعی دارد و به مشکلاتی اشاره دارد که، گروهی در رویارویی با، جامعه با آنها مواجه میشوند و در رشته کتابداری و اطلاع رسانی بیشتر به پیامدهای کلی اجتماعی و به ویژه مساله بازیابی اطلاعات وابسته است در دیدگاه خرد به استفاده کنندگان تولید کنندگان و توزیع کنندگان اطلاعات میپردازد برخی مسائل اخلاقی مطرح برای این گروه ها عبارت است از مشکلات دستیابی به اطلاعات امنیت، اطلاعات مبانی اخلاق پژوهش، تدریس کار اطلاع رسانی، حق مولف و جز آنها.

در باب استفاده از اطلاعات، تولید کننده باید اصل محرمانه بودن را رعایت کند. میانجیان اطلاعاتی نیز باید اصول اخلاقی را رعایت کنند؛ سفارشهایی را بپذیرند که از نظر حرفه ای صلاحیت و شایستگی انجام آن را دارند؛ محرمانه ماندن اطلاعات درخواستی را تضمین از رمز واژه ها سوای آنچه بدان منظور تعیین شده برای مقاصد دیگر استفاده نکنند؛ اطلاعات شخصی را محرمانه تلقی کنند و هزینه ها را در حد معقول دریافت دارند.

حق نسخه برداری

* حق نسخه برداری (2)

نصری (3) در مورد حق مؤلف چنین میگوید واژه «کپی رایت معنایی دوگانه دارد که از ریشه این واژه نشأت گرفته است. این واژه هم به معنای حق مالکیت و نظارت بر اثری از نویسنده، به عبارتی همان حق انحصاری و هم به معنای حق تکثیر یا نسخه برداری از آن است در زبان انگلیسی به علل تاریخی از این واژه منافع حقوقی مستفاد نمی گردد، در حالی که در زبانهای

ص: 43

1-، (1985) 8)

2- Copy Right

3- Nasri

دیگر از جمله، فرانسوی (1)، آلمانی (2)، و اسپانیولی (3)؛ واژه‌های وجود دارد که همگی به معنای حق مؤلف هستند (نصری، 1389).

حق مؤلف به 2 نوع معنوی و مادی تقسیم می‌شود. براساس حق معنوی مؤلف دارای یک سلسله امتیازهای غیرمالی و قانونی است که ارتباط ویژه‌ای با شخصیت وی دارند. حق انتشار اثر، حق حرم اثر، حق حرمت نام و عنوان مؤلف، حق عدول یا استرداد اثر و حق جایزه و پاداش از جمله حقوق معنوی مربوط به مؤلف هستند که وی میتواند به طور مستقیم در زمان حیات از آنها برخوردار شود و بعد از فوت وی نیز اثر آن ادامه مییابد تقریباً در قانون تمامی کشورها برای حمایت از این، حقوق مقرراتی وضع شده است.

تعریف حق معنوی مؤلف قانون‌گذار ایران حق معنوی مؤلف را تعریف نکرده است؛ اما با توجه به مواد مختلف قانون مصوب 1348 (4) و استفاده از حقوق تطبیقی میتوان آن را چنین تعریف کرد: حقوق معنوی مزایایی است قانونی غیرمالی و مربوط به شخصیت پدیدآورنده یک اثر فکری که به موجب آن وی برای همیشه از یک دسته حقوق خاص برخوردار است» (حضرتی شاهین دژ، 1388).

کاتوزیان حقوق معنوی را چنین تعریف کرده است: حقوقی است که به صاحب آن اختیار انتفاع انحصاری از فعالیت و فکر و ابتکار انسان را میدهد کاتوزیان، 1376 (23).

حق، مادی جنبه بهره‌برداری مالی و تحصیل منفعت تجاری را در نظر دارد به این معنا که مشارالیه میتواند آن را نزد عموم عرضه نماید. حق اخیر بر خلاف حق معنوی، قابل انتقال معامله است. البته وقتی صحبت از حق مؤلف به میان میآید غالباً جنبه معنوی آن به ویژه در زمینه استنادها و رعایت حقوق در اشاعه اطلاعات مدنظر است، بنابراین در ادامه تنها از حق مؤلف به شکل کلی صحبت خواهد شد.

ماهیت قانونی حق مؤلف

حق مؤلف از حقوق مادی است و مربوط به نسخه‌های اصلی آثار نویسنده است. این حق بخشی از مالکیت معنوی است که حق انحصاری اختراع و علامت تجاری را نیز دربر میگیرد به طور کلی حق مؤلف به سبب نقش و مشارکت مؤلفان در جامعه به آنان اعطا میشود و آنان را به مشارکت در پیشرفت دانش و آگاهی ترغیب می‌کند کسانی که درصدد استفاده از اثر

ص: 44

1- Droit dl Auteur

2- Urheberrecht

3- Derecho de Autor

4- در حقوق ایران نیز قانون نسبتاً جامعی با عنوان «قانون حمایت از حقوق مؤلفان مصنفان و هنرمندان» در سال 1348 به تصویب رسیده است

انحصاری مؤلفی هستند باید اجازه بگیرند و در برخی موارد مبلغی به نام حق امتیاز پرداخت کنند حق مؤلف فقط بیان مؤلف یا شیوه تنظیم اثر مؤلف درباره یک موضوع را پوشش میدهد و به خود موضوع تعمیم داده نمیشود؛ به این معنا که موضوعها را میتوان آزادانه ساخت پرداخت و به گونه ای متفاوت یا کاملتر بیان کرد بر همین مبنا بیان یک موضوع به شیوه جدید یا کاملتر را نیز میتوان تحت پوشش حق مؤلف قرار داد بدون آنکه حق مؤلف نسخه اصلی و اولیه موضوع نادیده گرفته شود بالعکس حق انحصاری، اختراع هم خود موضوع و هم نحوه ابراز آن در هر اختراع را به شرط آنکه بدیع باشد و در نظر اهل فن بدیهی و ساده نباشد، دربر می‌گیرد کسی که اختراع خود را به ثبت برساند دارای حق انحصاری میشود و میتواند از بهره برداری دیگران از آن، اختراع چه به طور کلی و چه به طور جزئی ممانعت به عمل آورد؛ حتی اگر فرد دیگری جداگانه همان را کشف یا اختراع کرده باشد.

از طرف دیگر حمایت از علامت تجاری بستگی به سرمایه گذاری و مهارت در خلق علامتی دارد که کالاها یا خدماتی را به راحتی برای عامه تداعی کند.

درباره ماهیت قانونی حق مؤلف دو نظریه وجود دارد یکی حق مؤلف را نوعی مالکیت قابل واگذاری همچون مستغلات و کالاها به شمار می‌آورد و حقوقی نامحدود و دائمی برای صاحب آن قائل است نظریه) مالکیت عینی؛ و مکتب دیگر عقیده دارد که حق مؤلف انحصاری است و حمایت از مؤلف باید تا حد ممکن محدود باشد (نظریه) مالکیت معنوی بعضی از کشورهای غربی مانند فرانسه حق مؤلف را شکل منحصر به فردی از حق مالی سرمایه ای) میدانند که اساس آن را عناصر شخصی بسیار قوی تشکیل میدهد این کشورها در قوانین خود جایگاهی برای این حق قائل هستند و به مؤلف حق اخلاقی غیر قابل واگذاری اعطا می‌کنند؛ شناسایی اثر او را ضمانت کرده و در مقابل هرگونه تحریف، یا، تغییری که ممکن است منافی شهرت و اعتبار مؤلف، باشد از او حمایت میکنند این نگرش شالوده قرارداد برن (1) است. (نصری، 1389) اما آنچه حق نسخه برداری را در کتابخانه‌ها مهم میکند محدودیتهایی است که این قانون برای آگاهی عمومی از اثرات فکری ایجاد میکند که همین امر موجب شد تا ماده ای به قانون حق نسخه برداری کنگره افزوده شود ماده 107 که آن را قانون «استفاده بجا مناسب»، نامیدند طبق این، قانون اگر استفاده از اثر بجا باشد، بدون مجوز و پرداخت حق امتیاز، مجاز به نسخه برداری است بجا بودن چهار معیار: دارد هدف از استفاده؛ ماهیت اثر مورد استفاده؛ قابل توجه بودن استفاده؛ و تأثیر استفاده بر بازار واقعی و بازار بالقوه اثر.

ص: 45

1- این معاهده بین 14 کشور بسته شد که هدف از آن تحت حمایت قراردادن مؤلفان - خارجی همچون مؤلفان داخلی در 14 کشوری بود که قرار داد را امضاء کرده بودند در آن هنرهای بیشتری نسبت به معاهده‌های قبلی تحت پوشش قرار گرفت و تشریفات ثبت به عنوان شرط لازم برخوردار از قانون حق مؤلف لغو شد

کنگره به هنگام تصویب قانون تجدید نظر شده اعلام کرد که مفهوم استفاده بجا مبهم است و اعضای مربوط باید به توافق برسند و روشن کنند که استفاده بجا از موارد دارای حق، انحصاری شامل چه چیزی است. (همان) صاحب نظران زیادی در این زمینه شروع به فعالیت

کردند و دستورالعمل‌های فراوانی نیز تدوین شد که هیچ یک جز قانون نسخه برداری نشد. تا قرن 19 میلادی قوانین حق مؤلف شکل ملی داشت و تنها در داخل یک کشور قابل اجرا بود تا اینکه قانون بین المللی حق مؤلف (1) ایجاد شد و معاهده برن را در پی داشت. سرانجام در سال 1952 (معاهده بین المللی حق مؤلف) (2) یا «کنوانسیون «ژنو» پدید آمد که نهایتاً بیش از 70 کشور و از جمله اتحاد جماهیر شوروی سابق آن را امضا کردند.

همان طور که میدانید ارائه خدمات مرجع به شدت وابسته به منابع اطلاعاتی و آثار پدیدآورندگان مختلف است؛ لذا همواره این مطلب مطرح است که آیا ارائه پاسخ به کاربران و اجازه استفاده آنها از منابع اطلاعاتی بدون پرداخت حق امتیاز صحیح است؟

یکی از مواردی که در قانون استفاده بجا مناسب قرار میگیرد اجازه دسترسی محدود و برای رفع نیاز افراد و محققان به آثار موجود در کتابخانه هاست به این مفهوم که استفاده از اثری خاص به طور محدود و ارائه استناد و ذکر منبع اصلی در تحقیقات و آثار جدید در همه جای دنیا امری عادی و در حال انجام است.

آنچه در حال حاضر به شدت مورد بحث و توجه صاحب نظران است، حق نسخه برداری در محیط دیجیتال است که دارای چالشها و گفتگوی بسیاری است. بحث استفاده از مجلات دسترسی، آزاد اطلاعات مندرج در صفحات وب و بسیاری دیگر از مسائل نشان میدهد که این حوزه به ویژه در ایران نیازمند بررسی و تدوین سازوکارهای روشن و قانونی است.

کپی لفت

* کپی لفت (3)

آنچه امروزه بسیار متفاوت از دوره های پیشین حرفه کتابداری را تحت تأثیر قرار داده است ایجاد امکان دسترسی آزاد به آثار و منابع است که در فصول بعدی به عنوان منابع دسترسی آزاد اشاره خواهد شد ساده ترین راه برای تولید یک نرم افزار آزاد این است که در دسترس عموم و بدون محدودیت نسخه برداری قرار گیرد این امر به مردم اجازه میدهد تا در صورت تمایل نرم افزار و تغییراتی که در آن انجام داده اند را با دیگران به اشتراک بگذارند. از طرف دیگر

ص: 46

1- در سال 1852 کشور فرانسه قانون حق مؤلف را به همه، آثار بدون توجه به ملیت تعمیم داد؛ که منجر به تأسیس انجمن بین المللی مؤلفان و هنرمندان شد. در 1883 همین گروه معاهده ای برای نظام چند جانبه حق مؤلف بین المللی پیشنهاد کردند معاهده پیشنهادی اساس معاهده برن را در تاریخ 9 سپتامبر 1886 پایه ریزی کرد.

(Universal Copyright Convention (UCC -2

Copy Left -3

این امر به اشخاص این اجازه را می‌دهد تا این نرم افزار را به یک نرم افزار انحصاری تبدیل کنند آنها می‌توانند چند تغییر در نرم افزار ایجاد کرده و آن را به عنوان یک محصول انحصاری توزیع کنند افرادی که این برنامه تغییر یافته را دریافت میکنند آزادی‌هایی که مولف اصلی در اختیار آنان قرار داده است را ندارند؛ شخص واسط آنها را حذف کرده است. اما برای اینکه این محدودیت از میان برود میتوان به جای اینکه نرم افزار را بدون حق مولف در اختیار عموم قرار گیرد، از کپی لغت استفاده شود کپی لغت میگوید که هر شخصی که نرم افزار را مجدداً منتشر کند یا بدون تغییر باید این آزادی را برای نسخه های بعد حفظ کند. کپی لغت تضمین میکند که تمام کاربران آزادی را در اختیار دارند کپی لغت، 2010)

واژه کپی لغت در واقع از بازی واژگانی با معادل انگلیسی حق نسخه برداری یا کپی رایت ساخته شده است و معرف نوعی از حق استفاده از نرم افزارهای آزاد است.

به عبارت دیگر کپی لغت شکلی از مجوزها (1) یا همان پروانه ها است که برای ایجاد تغییر در قانون حق نسخه برداری در آثار مختلف مانند نرم افزارهای رایانه ای آثار هنری و موسیقی مورد استفاده قرار میگیرد به طور کلی قانون حق نسخه برداری اجازه استفاده، توزیع، تغییر، و پخش اثر را تنها در اختیار پدیدآور اولیه اثر قرار میدهد؛ اما مجوز کپی لغت به افراد اجازه می دهد تا بر روی اثری خلق شده توسط دیگری تغییراتی را اعمال کنند و حتی آن را با نیازهای خود تطبیق دهند و بالاخره اثر جدید را به عنوان یک اثر انحصاری معرفی کنند.

«ریچارد استالمن» (2) از اولین افرادی است که در پروژه مجوزهای انتشار عمومی (3) پروژه خود از قانون کپی لغت استفاده کرده است و به افراد اجازه داده تا نرم افزار نوشته شده توسط وی را به طور آزاد و بدون استفاده از قانون حق مولف مورد استفاده قرار دهند به دنبال استالمن شخصی به نام «لارنس لسیگ (4) مجوز مشابهی با نام شیرلینک» (5) را ایجاد کرد.

شرط اصلی در استفاده از «کپی لغت» این است که اگر اثری با استفاده از این مجوز تغییر داده شود و سپس منتشر شود باید برای کاربران بعدی نیز حق استفاده آزاد از اثر محفوظ بماند به این معنی که دیگران نیز بتوانند اثر تولیدی جدید را بدون محدودیت کامل دست خوش تغییر قرار داده و در اختیار سایرین قرار دهند.

شاید بتوان گفت که کپی «لغت در واقع مجوزی است که پدیدآور یک اثر را قادر می سازد تا بخشی از محدودیتهای قانون حق مولف را برای کاربران نهایی خود از سر راه بردارد

ص: 47

Licensing -1

Richard Stallman -2

GNU General Public License -3

Lawrence Lessig -4

ShareAlink -5

هدف اصلی در ایجاد کپی لفت، تعریف یک اثر تحت شرایط هر یک از کسانی است که می‌توانند به طور آزاد از آن اثر استفاده کرده و آن را ویرایش یا باز تولید کنند.

محدوده ای که کپی لفت در آن مؤثر خواهد بود عبارت است از:

آزادی در نسخه برداری یا تولید دوباره اثر که حق نسخه برداری از اثر را برای خود دوستان و یا هر شخص دیگری ایجاد میکند

آزادی در، توزیع و ارائه به صورت آزاد که اجازه توزیع نسخه‌های یک اثر با یا بدون تغییر بر روی آن را ارائه می‌کند دریافت کننده جدید نام پدیدآوران اثر اصلی و کسانی که اثر را تغییر داده‌اند را نیز دریافت میکند

آزادی در تغییر اثر

آزادی در استفاده اثر

آزادی در مطالعه اثر مجوزهای هنری (2) Art License)

دو مورد آخر در واقع به نوعی معلول موارد پیشین هستند.

برخی از آثار بخشی از یک اثر بزرگتر هستند. بنابراین وقتی که از «کپی لفت» برای یک چنین اثری استفاده میشود باید سعی شود تا یکپارچگی اثر جدید با شرایط اثر اصلی یا اثر بزرگتر حفظ گردد.

استفاده از کپی» لفت هرگز به این معنی نیست که پدیدآور اثر اولیه باید از تمامی حقوق عقلانی و قانونی خود بگذرد، بلکه به معنی اجازه استفاده آزاد از اثر از سوی خود پدیدآور با حفظ نام و حقوق عقلانی فرد است در واقع در استفاده از کپی لفت هر شخصی که تغییری در اثر بدهد یا آن را دوباره تولید کند و ... خودش مسئول عملی است که بر روی اثر انجام داده است.

«کپی لفت» براساس دو قانون مختلف شامل قانون فرانسه و همچنین «معاهده برن» برای حمایت از آثار ادبی و هنری بوجود آمده است (همان).

نقطه قوت اصلی کپی «لفت این است که هدایت و مدیریت یک اثر را ممکن میسازد و این امر میتواند به همه انواع آثار هدایت شده تسری پیدا کند.

«کپی لفت» میتواند کامل یا به صورت موردی باشد؛ به این معنا که در «کپی لفت» کامل تمامی بخشهای یک اثر دست خوش تغییر و یا توزیع و کپی برداری آزاد قرار میگیرند و این در حالی است که در کپی» لفت به صورت موردی تنها بخشی از اثر مورد نظر برای ایجاد

، تغییر توزیع و یا کپی برداری مورد استفاده قرار میگیرد

بنابراین؛ همان طور که گفته شد کپی لفت در واقع محدودیتهای قانون حق مؤلف برای بهره برداری آزاد از آثار هنری را تعدیل میکند و به همین دلیل نشان آن همان نشان حق مؤلف است که برعکس شده است.

منابع

1. آزاد، اسداله (1373) لزوم پایبندی به اصول اخلاقی در اطلاع رسانی». اطلاع رسانی. 11(1).
2. حضرتی شاهین دژ صمد (1388) مطالعه تطبیقی حقوق معنوی مؤلف» پژوهشکده باقر العلوم.
3. کاتوزیان، ناصر (1376). «دوره مقدماتی - حقوق مدنی» چاپ ششم تهران نشر میزان
4. نشاط نرگس (1389) اخلاق حرفهای دایره المعارف کتابداری و اطلاع رسانی نسخه آزمایشی). ترجمه فرشته سپهر قابل دسترس
1389 5 مهر 1389 }
<http://portal.nlai.ir/daka/default.aspx>
- 5، نصری ویلیام زد (1389) حق مؤلف». دایره المعارف کتابداری و اطلاع رسانی (نسخه آزمایشی). ترجمه فرشته سپهر قابل دسترس در
http://portal.nlai.ir/daka/default.aspx; [5 مهر 1389].
6. "ALA Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals." (1996). Approved by RASD Board of Directors. January
7. Capurro. R, (1985) Moral issues in information science, Journal of Information Science, 11, pp. 113-123.
8. Ladd. J. (1985) "The quest for a code of Professional ethics: an intellectual and moral confusion", in Deborah G. Johnson and J.W. Snapper (Eds) Ethical Issues in the Use of Computers Wadsworth: Belmont) pp.8
9. Copy Left. (2010). Available at: <http://www.gnu.org/copyleft.fa.html>
10. (Art License.(2010). Available at: <http://artlibre.org/en> (Art License .10

[March 2010 20]

ص: 49

1. اصول اخلاقی کتابداری از دید کاپورورا نام برده و توضیح دهید.
2. تقسیمات اصول اخلاقی از دیدگاه انجمن کتابداری آمریکا چیست؟
3. حق مؤلف را تعریف کنید
4. اصول اخلاقی در زمینه تولید اطلاعات کدامند؟
5. اصول اخلاقی در زمینه اشاعه اطلاعات کدامند؟
6. اصول اخلاقی در زمینه کاربرد اطلاعات کدامند؟
7. اخلاق حرفه ای چیست؟
8. دلایل رعایت اصول اخلاقی کتابداری از دیدگاه رابین چیست؟
9. آرمان کتابدار حرفه ای چیست؟
10. مسائل جاری در حق مؤلف کدامند؟

هدف کلی آشنایی دانشجویان با مدل‌های ارتباطی و آشنایی با نحوه صحیح برقراری ارتباط با کاربران کتابخانه ها

اهداف: رفتاری دانشجویان پس از مطالعه این فصل میتوانند

1. لزوم شناخت کلی کاربران را بیان کنند.

2. مخاطب کتابخانه را تعریف کنند

3. مدل ارتباطی موجود در کتابخانه و بین کتابدار و کاربر کتابخانه را بیان کنند. 4. و مخاطبان کتابخانه‌های مختلف را تعیین و نحوه برخورد صحیح با هر دسته از مخاطبان را بشناسند.

پرسشهای زیر را به بحث بگذارید

مخاطب کتابخانه کیست و بهترین نحوه برقراری ارتباط با او چیست؟

آیا میدانید چرا کتابدار باید با اصول مخاطب شناسی آشنا باشد؟

فرآیند مرجع‌فرآیندی است که طی آن مراجعه‌کننده از کتابخانه و کتابدار پرسش میکند و کتابدار برای یافتن پاسخ پرسش مذکور به تجزیه و تحلیل‌های روانشناختی پیچیده‌ای نیاز دارد در این شرایط عواملی مثل شرایط محیطی فرهنگی و جامعه‌شناختی نیز دخیل است. در واقع در فرآیند مرجع‌سعی میشود تا بین سه عامل، منابع کتابدار و نیاز و پرسش مراجعه‌کننده ارتباط منطقی و پویایی برقرار شود تا در نتیجه، آن فصل مشترک این سه عامل که اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کننده است کشف شود.

با توجه به اینکه کلیه بخش‌های مختلف کتابخانه میتوانند زیر مجموعه خدمات قرار گیرند وظیفه کتابداری در کتابخانه باید به کسی واگذار شود که علاوه بر دانش عمومی و تحصیلات رسمی، کتابداری از ویژگی‌های شخصیتی مطلوبی برخوردار باشد. کتابداران مسئول، گردآوری سازماندهی و اشاعه اطلاعات هستند. آنها وظیفه ارائه اطلاعات به افراد مختلف جامعه را برعهده دارند بنابراین باید ویژگی‌های فرهنگی اجتماعی، زبان‌شناسی آموزشی و ... اجتماعات و طبقات مختلف اجتماعی را بشناسند؛ تا بتوانند نقش و وظیفه خود به عنوان اطلاع‌رسان را به خوبی انجام دهند و به مراجعه‌کننده اطمینان دهند که اطلاعات تهیه شده بیشترین کارایی را برای استفاده دارد. اگر آنچه در خدمات مرجع اهمیت دارد مراجعه‌کننده است؛ این خدمات بدون شناخت کامل او میسر نبوده و کیفیت لازم را نخواهد داشت و جهت و سمت و سوی نگرش کتابداران مهمترین عامل برای ایجاد روابط عمومی خوب با مراجعان است. از این رو، در این فصل ویژگی‌های مختلف مخاطب در یک نظام را بررسی شده و سپس ویژگی‌های خاص آنها در انواع کتابخانه‌ها ارائه میشود

در دنیای کنونی که در هم تنیدگی نظام اطلاعاتی و ارتباطاتی یکی از مقولات مهم در زمینه جهانی شدن، است بحث درباره مخاطبان نهادهای فرهنگی و تبلیغی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده است. «مخاطب»، هدف نهایی هر کوشش تبلیغی و فرآیند ارتباطی است. با این حال با نگاهی به مجموعه برنامه‌ها و فعالیتهای فرهنگی و تبلیغی که تاکنون به انجام رسیده است میتوان دریافت که غالباً از مطالعه و تحقیق جدی و اثرگذار در زمینه شناسایی مخاطب و خواست، گرایش و نیازهای او غفلت شده است. امروز دپارتمانهای مخاطب شناسی، نیازسنجی و نظرسنجی در موسسات فرهنگی و تبلیغی بخش قابل توجهی از بودجه‌ها را جذب می‌کنند چرا که این موسسات به خوبی میدانند که بقای آنها وابسته به برقراری ارتباط معنادار و مداوم با مخاطبانشان است.

مخاطب شناسی به حدی اهمیت دارد که بعضی از نظریه پردازان علوم ارتباطات معتقدند که غفلت از مخاطب نهادهای فرهنگی را به انزوا و مهجوریت میکشاند و سرانجام به ورطه اضمحلال سوق خواهد داد چنانچه عنصر مخاطب از فرآیند ارتباط حذف شود، ارتباط دیگر مفهوم و معنایی نخواهد داشت مخاطب شناسی، (1388)

افراد با انگیزه و خواستههای متفاوتی به کتابخانه می‌آیند و کتابخانه به عنوان یک نهاد فرهنگی برای ادامه حیات خود به مخاطب شناسی بیش از پیش نیازمند است چرا که ورود رسانه های جدید ارتباطی و مجاری متنوع انتقال اطلاعات میتواند حجم وسیعی از نیازهای اطلاعاتی کاربران بالقوه کتابخانه ها را برآورده سازند، بنابراین غفلت از شناسایی نیازهای این دسته از کاربران موجب میشود که کتابخانه عملاً منزوی شده و پویایی خود را از دست بدهد. به ویژه اینکه در ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی به مخاطبان کتابخانه شناخت ویژگیها و نیازهای افراد دارای اهمیت بیشتری است و تعامل صحیح کتابدار و کاربر در گرو برقراری ارتباط صحیح آن دو است و مقدمه بروز این ارتباط شناخت مخاطب و نیازهای اوست.

ارتباط در کتابخانه

در نخستین مطالبی که درباره کمک به خواننده و خدمات مرجع نوشته شده، این عقیده به طور ضمنی دیده میشود که تعامل کاربر و کتابدار است که فرایند ارتباط را تشکیل میدهد ارتباط فرایندی است که در، آن پیام از پیام دهنده به پیام گیرنده منتقل میشود و به عبارت دیگر به گردش پیام بین فرستنده و گیرنده آن مربوط است و به بیانی ساده تر اطلاعات از طریق ارتباط انتقال مییابد و در پرتو این ارتباطات است که فرد به مهارتهای تازه و یا دانسته،ها طرز فکر و رفتارهای جدید دست می یابد.

در هر ارتباط عناصر گوناگونی وجود دارد: مبدأ، پیام، مقصد و بازگشت پیام یا بازخورد مبدأ یا پیام دهنده میتواند، شخص نوشته، تصاویر و یا حرکات فرد. باشد پیام ممکن است در قالب نوشتار باشد (مثل، نامه، روزنامه (کتاب و یا به صورت امواج در هوا پراکنده شود (مانند، رادیو تلویزیون و پیام (کوتاه و یا صرفاً به صورت حرکات ساده دست و یا به شکل تکان دادن پرچم یا علائم و نشانههایی باشد که حاصل مفهومی خاص است. مقصد ممکن است یک، شنونده بیننده یا خواننده و یا یک گروه اجتماعی باشد.

در برقراری یک ارتباط مبدأ ابتدا فرستنده پیام خود را به شکل رمز در می آورد. به عبارت دیگر میکوشد اطلاعاتی را که میخواهد با دیگری در میان بگذارد به گونه ای قابل ارسال در آورد؛ زیرا مفاهیمی که انسان در ذهن دارد، به هیچ وجه قابل ارسال نیست، مگر اینکه به قالب رمز در آید هنگامی که پیام به صورت رمز در آمد و ارسال شد دیگر در اختیار فرستنده نیست و فرستنده قادر به کنترل دامنه تأثیر آن نخواهد بود نظام ارتباط انسانی نیز به همین شکل انجام میگردد

نمودار 1 ارتباط انسانی

مقصد

رمزگشایی

علائم

رمز گذاری

مبدأ

در یک کتابخانه نیز این ارتباط انسانی اهمیت دارد و مدیریت این ارتباط و هنر برقراری برعهده کتابدار است تا اطلاعات مورد نیاز مراجعه کننده را که برای وی مفید است از طریق بهترین رسانه انتقال دهد و با در نظر گرفتن بازخورد آن ادامه ارتباط را اداره مینماید. عمل بازگشت پیام نقش عمده ای در برقراری ارتباط دارد و از طریق بازخورد است که میتوان آثار پیام در گیرنده پیام را ملاحظه کرد

بنابراین میتوان چنین نتیجه گرفت که مبدأ خواه به عنوان شخص و یا سیستم پیام مشخصی را از طریق کانالی معین به سوی شخص دیگر یا سیستمی به عنوان دریافت کننده، پیام با انتظار تأثیر در او ارسال می. دارد مبدأ یا پیام دهنده پس از بازگشت پیام خود آن را تعبیر و تفسیر میکند و از آن متأثر میشود و به آن پاسخ میدهد کتابدار اطلاعات مورد نیاز مراجعه کننده را در اختیار وی قرار میدهد و این اطلاعات نیز میتواند زمینه ساز اطلاعات وارد شده به کتابخانه در آینده باشد به این شکل اطلاعات که نوعی پیام است پیوسته در جریان خواهد بود باد (1382)

در فرآیند ارتباط در، کتابخانه آنچه کتابخانه در پی انتقال و اشاعه آن است «اطلاعات» است. اطلاعات در تمامی اشکال و محملهای سنتی و جدید همان پیام را تشکیل میدهد

فرستندگان این پیام در کتابخانه بسیار متنوعند و از درون و بیرون نظام کتابخانه به ارسال پیام میپردازند و یا در شکل دهی به آن نقش دارند. گیرندگان این پیام هم همین تنوع را دارند. کتابخانه به عنوان یک نظام باز ارتباطی ساختار و اجزای مختلفی دارد که در تعامل با همدیگر بوده و در پی تحقق بخشیدن به هدف کتابخانه - خدمت رسانی به کاربران - هستند این اجزا و عناصر ارتباطی، متأثر از بازخورد، افزونگی و بی نظمی اطلاعات بوده و همواره در معرض خشه های (1) مختلف تحمیل شده از درون و بیرون نظام کتابخانه اند.

کارکرد اطلاعات در کتابخانه همانند کارکرد پیام در ارتباط است و در این مورد به جای پیام از اطلاعات میتوان استفاده کرد فرستندگان پیام در کتابخانه بیشتر افراد انسانی و مولفه های فعالیتهای فرهنگی چون) نویسندگان، ویراستاران، مصوران، ناشران کارگزاران بنگاههای اطلاع، رسانی دیگر کتابخانه ها و حتی (کتابداران هستند این فرستندگان هر کدام ظرفیتهای معنایی میزان (اطلاعات مختلفی دارند و معنا را با، رمزها، نشانه ها و روشهای مختلفی در قالب پیام ریخته و سعی در ارائه و انتقال آن دارند ضمناً توانایی ارتباطی (توان) تفهیم (معانی آنان متفاوت از هم است این فرستندگان اطلاعات را برحسب همین عوامل و محدودیتهای آنها، ایجاد رمزگذاری و ارسال میکنند در کتابخانه فرستندگان پیام خود را به صورت نوشتار گفتار و تصویر رمزگذاری کرده و با محمل هایی چون، کتاب مقاله نرم افزار رایانه ای و ارسال میدارند موارد اخیر وسایل ارسال رمز هستند

با دقت در کارکردهای، کتابخانه میتوان سازماندهی اطلاعات و رویکردهای مختلف آن را مجرای انتقال پیام در کتابخانه دانست اطلاعات از کانال سازماندهی اطلاعات رد و سپس اشاعه و بازیابی میشود

پیام پس از عبور از کانال باید به وسیله دریافت کننده رمز دریافت شود تا رمزخوانی آن میسر شود در کتابخانه معمولاً وسایل ارسال رمز فرستندگان همان وسایل دریافت رمز توسط گیرندگان هستند این رمزها را، کاربران کتابداران و مشتریان نظام کتابخانه رمزگشایی میکنند تا پیام به شکل اولیه و قبل از رمزگذاری در بیاید و معنی مورد نظر را در ذهن آنان متجلی کند. پیام سرانجام پس از رمزگشایی از سوی گیرنده معنی و منظور فرستنده را - البته به صورت نسبی - در ذهن گیرنده گیرندگان القا می. کند کاربران داخل و خارج از کتابخانه و خود کتابداران و در کل افراد، انسانی گیرندگان و مصرف کنندگان اطلاعات ارسال شده با واسطه کتابخانه اند (مختاری و آزاد (1389)

ص: 56

مراجعان کتابخانه معمولاً گروهی ناهمگنانند که هر یک از آنها نیاز فردی خاص خود را دارند. استفاده کننده از این حیث که سر و کارش فقط با کتابخانه، است تمرکز و تأکیدش بر چیزی است که او را به کتابخانه کشانده و به همین دلیل انتظار دارد که کتابخانه فایده ای نصیبش کند برخی از مراجعان کتابخانه تصویری گنگ و مبهم از نیاز و درخواستهای خود دارند و معمولاً علت این امر ناآشنایی ایشان با ساختار اطلاعات موجود در کتابخانه است. اغلب مراجعه کنندگان به، کتابخانه مطالب و اطلاعات جدید را از کسی که ارتباط فکری نزدیک تری با وی، دارند بهتر کسب میکنند اما مراجعان را از نظر میزان اطلاعاتی که دریافت میکنند میتوان به روشهای مختلفی دسته بندی کرد. از نظر «توید» (1) به نقل از مرادی مقدم (1384) مراجعان کتابخانه سه نوع هستند

1. مراجعان ناراضی کتابخانه که کمتر از آنچه مورد انتظارشان بوده است، خدمات دریافت کرده اند.

2. مراجعان راضی که دقیقاً همان چیزی که انتظار داشته اند از نظام دریافت کرده اند.

3. مراجعان مجذوب که بیشتر از حد انتظارشان خدمات دریافت کرده اند. مراجعه کنندگان به کتابخانه ها معمولاً به طور دقیق آنچه را که میخواهند بیان نمیکنند این افراد غالباً مؤدب و مردد هستند و میخواهند بدانند که شخص مناسبی را که با او احساس راحتی میکنند برای پرسش یافته اند یا خیر مراجعان احتمالاً به دو دلیل، یکی برای پوشاندن این حقیقت که موضوع درخواستشان از سوی خودشان نیز دقیقاً شناخته شده نیست و دیگر به این دلیل که پاسخی حتی المقدر کلی و وسیع یا چند پهلو بگیرند تولید ابهام میکنند - آنها مسئله ای دارند که نه خود مسئله و نه اطلاعات مورد نیاز برای حل آن به روشنی درک نشده است. یعنی دچار نوعی سردرگمی هستند و به عبارت دیگر نمیتوانند آنچه را که نمیدانند به

آسانی بیان کنند به این ترتیب باید برای روشن سازی مسأله خود مراحل را طی کنند.

برای شناخت مخاطب در اولین قدم لازم است که کتابدار مرجع بپذیرد که راجع به دیگران خیلی اطلاعات ندارد؛ قدم دوم این است که ارزشها و تعصبات خود را بشناسد و قدم سوم این که با مراجعه کننده ارتباط برقرار سازد تا موارد و روشهای قابل قبول را پیدا کند در فرآیند شناخت متقابل افراد و جوامع باید رابطه اعتماد متقابل را به وجود آورد بنابراین برای شناخت جامعه باید

1. پذیرفت که شناخت کتابداران مرجع نسبت به مردم و جوامع مختلف کمتر از خود آنان است.

2. تعصبات خود و جامعه کتابداران را شناخت

3. نسبت به یادگیری از دیگران و درباره دیگران تلاش کرد

4. سعی کرد تا یک رابطه قابل اطمینان با دیگران و جوامع مختلف برقرار شود باد (1377) عماد خراسانی، (1379).

انواع کتابخانه و مخاطبان آن ها

اشاره

کتابخانه ها براساس هدف و نوع کاربران و منابعشان به طور کلی به پنج دسته اصلی تقسیم میشوند، البته فعالیتهای کتابخانه ای پایه در همه آنها وجود دارد فعالیتهایی نظیر فراهم آوری سازماندهی خدمات مرجع و اطلاع رسانی و امانت بنابراین؛ وجه تمایز آنها از یکدیگر همان طور که بیان شد در کاربران و نیازهای کاربران آنهاست، مزینانی، (1379 179-204) این کتابخانه ها عبارتند از:

1- کتابخانه ملی

مخاطبان این کتابخانه ها عموم مردم به ویژه محققان و پژوهشگران هستند که نیازمند اطلاعاتی جامع و همه جانبه اند.

2- کتابخانه دانشگاهی

جامعه استفاده کننده از کتابخانه های دانشگاهی دانشجویان اساتید کارمندان دانشگاه محققان هستند.

3- کتابخانه عمومی

همان طور که از نام آن، پیداست کاربران آن عموم مردم یک جامعه با سلیق نیازها و سطح توانمندیهای متفاوت میتوانند باشند.

4- کتابخانه تخصصی

کاربران آنها اغلب کارکنان و متخصصان همان سازمان مادر و گاهی محققان رشته ای خاص هستند بنابراین بیشتر کاربران آنها نیازمند اطلاعات تخصصی هستند.

5- کتابخانه آموزشی

کاربران آنها دانش آموزان معلمان و در برخی موارد اولیای دانش آموزان هستند نیازهای آنها شباهتهای زیادی با هم دارد

علاوه بر موارد یاد شده کتابخانه های دیگری هستند که آنها را نیز میتوان به نوعی ذیل دسته کتابخانه های عمومی قرار داد از جمله

کتابخانه ، مساجد کتابخانه روستایی کتابخانه های گروههای ، خاص کتابخانه بیمارستانی کتابخانه ، کودکان کتابخانه زندان ، البته کتابخانه هایی مثل کتابخانه بیمارستانی و کودکان را تا حدودی میتوان تخصصی تر از سایر موارد دانست؛ زیرا کاربران آنها بیشتر گروه های خاصی از جامعه هستند

منابع

1. مزینانی علی (1379) کتابخانه و کتابداری. تهران: سمت.
2. بادجان (1377) ارتباط شناسی و کتابداری ترجمه محبوبه مهاجر؛ نورالله مرادی: تهران سروش .
3. مخاطب شناسی؛ ضرورتی برای نظام تبلیغات کشور (18 مرداد 1388). روزنامه کیهان.
4. عماد خراسانی، نسرین دخت. (1379) خدمات عمومی کتابخانه و روشهای آن. تهران: نشر کتابدار
5. مختاری ، حیدر ، آزاد اسدالله .(13) تعیین و تبیین عناصر و ساختار ارتباط در نظام کتابخانه و پیشنهاد مدل ارتباط برای آن فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی (111)
6. مرادی مقدم حسین (1384). میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه های مرکزی دانشگاههای شهید چمران و علوم پزشکی اهواز نشریه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. 61 145-156

1. مخاطب شناسی چیست؟
2. نحوه برقراری ارتباط در کتابخانه چگونه است؟
3. مخاطب کیست؟
4. آیا اصول مخاطب شناسی در کتابخانه های مختلف با یکدیگر متفاوت است؟
5. لزوم شناخت مخاطبان کتابخانه ها را شرح دهید.
6. انواع مراجعان کتابخانه را نام ببرید
7. برای شناخت جامعه چه مواردی را باید در نظر گرفت؟
8. اصول کلی که در برخورد با مخاطبان در کتابخانه ها باید رعایت شوند کدامند؟
9. ارکان مدل ارتباطی را نام ببرید.

هدف: کلی آشنایی با مباحث نظری در زمینه مصاحبه مرجع و توانایی انجام یک

مصاحبه مرجع کارآمد و صحیح

اهداف: رفتاری پس از مطالعه این فصل دانشجویان قادر خواهند بود

1. مصاحبه مرجع را تعریف کرده و انواع آن را برشمارند.

2. مباحث مطرح در زمینه مصاحبه مرجع را نام برده و کاربرد آنها را بدانند

3. انواع پرسشهایی که در بخش مرجع مطرح میشود را بدانند و نحوه برخورد با

هر یک از آنها را بشناسند.

4. توانایی انجام یک مصاحبه مرجع واقعی را کسب کنند.

پرسش زیر را به بحث بگذارید

مصاحبه مرجع از نظر شما چیست و چه هنگام باید انجام گیرد؟

کاربران با نیازها و درخواستهای مختلفی به کتابخانه مراجعه می‌کنند. حتی گاهی اوقات خود آنها نیز به طور درست و دقیق نمیدانند که چه میخواهند بلکه تنها با یک دغدغه ذهنی به کتابخانه مراجعه میکنند؛ و این وظیفه کتابدار مرجع است که با پاره ای سئوالهای مرتبط ذهن او را روشن کرده و دغدغه ذهنی او را به شکل یک سؤال روشن و قابل بازیابی درآورد.

مصاحبه مرجع را میتوان مهمترین بخش از فرآیند کار مرجع به حساب آورد؛ چراکه بوسیله آن پیام مدنظر مراجعه کننده به درستی و به شکل کامل به کتابدار منتقل میشود یا به عبارت دیگر کتابدار از طریق مصاحبه مرجع میتواند ابعاد نیاز اطلاعاتی فرد را شناخته پاسخی صحیح و درخور به پرسش کاربر ارائه دهد.

در یک مصاحبه مرجع عوامل متعددی مؤثر هستند و میتوانند مانع و یا بالعکس کمکی در جهت رسیدن به هدف خدمات مرجع و اطلاع رسانی که همانا ارائه اطلاعات صحیح به کاربر، آن در بهترین شکل و با کمترین زمان ممکن است باشند.

مصاحبه مرجع

مصاحبه مرجع ارکانی دارد که به آنها اشاره خواهد شد؛ اما پیش از هر توضیحی باید تعریفی دقیق و کامل در زمینه مصاحبه مرجع ارائه شود، به طوری که تمامی ارکان آن را دربرگیرد و بتواند نمایانگر ابعاد موجود در این مهارت باشد

تعریف

مارگارت هاتچینز⁽¹⁾ نخستین کسی است که از فرآیند برقراری ارتباط میان کتابدار مرجع و

ص: 63

پرسشگر سخن گفته و این روند را «مصاحبه مرجع» خوانده است (مرادی، 1374: 9).

و در تعریفی دیگر زیک (1) مصاحبه مرجع را چنین تعریف میکند «مصاحبه مرجع فرآیندی است که بین کتابدار و جوینده اطلاعات رخ میدهد تا نیاز اطلاعاتی جوینده، به روشنی درک شود» (زیک، 2005).

مرادی معتقد است که به هر حال کتابدار مرجع برای آن که بتواند به پاسخ مطلوب برای سؤال مراجعه کننده دست یابد باید ابتدا با مراجعه کننده به گفتگو بنشیند تا سؤال او را آن گونه که با نیازهای واقعی او تطبیق میکند درک نماید و به دست آورد کتابدار مرجع باید مراجعه کننده را گام به گام در بیان سؤال درست و دقیق راهنمایی و کمک کند در این مرحله کتابدار مرجع میکوشد تا اولاً سؤال دقیق و محدود به نیاز مراجعه کننده باشد. ثانیاً سؤال روشن بدون ابهام و قابل درک شود این مرحله از کار را به اصطلاح مصاحبه ارجاعی یا مصاحبه مرجع می‌گویند مصاحبه، مرجع در حقیقت از دو جزء تشکیل شده است یکی ایجاد رابطه فکری با مراجعه کننده و درک اینکه وی به واقع به چه چیزی نیاز دارد و دیگری استراتژی تجسس (2) و اینکه چگونه میتوان به پاسخ دست یافت» مرادی، 1374 (9)

همان طور که از تعاریف فوق بر میآید فرایند ارتباطی کاربر و کتابدار را مصاحبه مرجع گویند در این فرآیند ارتباطی تمامی ارکان یک ارتباط انسانی وجود دارد

کاربر فرستنده (پیام) ← پیام نیاز (اطلاعاتی (کاربر رمزگذاری کاربر) نیاز اطلاعاتی خود را به شکلی خاص و براساس تواناییهای فردی خویش ارائه میکند

کانال ارتباطی کاربر نیاز خود را پس از رمز گذاری بوسیله محملی خاص که اغلب گفتار است در اختیار کتابدار قرار میدهد البته گاهی نیز از سایر محملهای انتقال اطلاعات استفاده میشود خشه عواملی که مانع از درک صحیح کتابدار از مقصود کاربر میشود گیرنده پیام (کتابدار) رمزگشایی درک) کتابدار از نیاز اطلاعاتی کاربر مقصد پاسخ به نیاز اطلاعاتی (کاربر باز خورد واکنش کاربر به اطلاعات دریافتی که وسیله ای برای ارزیابی صحت اطلاعات ارائه شده نیز میتواند باشد)

انواع مصاحبه مرجع

«جنریش» (3) انواع مصاحبه مرجع را چنین بیان میکند

مصاحبه آموزشی

ص: 64

Zick -1

Search strategy -2

Jennerich -3

مصاحبه جهت نمائی

مصاحبه اطلاع دهی

مصاحبه آموزش کتابشناسی

مصاحبه خدمات فنی به عنوان خدمات عمومی

مصاحبه در بخش گردش کتاب و ارجاع دهی جنریش، 1373: 199)

اما با توجه به تعاریف بالا میتوان مصاحبه مرجع را به دو گروه عمده تقسیم کرد: نخست مصاحبه مرجع موفق که در آن کاربر پاسخی صحیح و کامل برای نیاز اطلاعاتی خود مییابد و دوم، مصاحبه مرجع ناموفق که در آن نیاز اطلاعاتی کاربر پاسخ داده نمیشود.

از منظر دیگر نیز میتوان مصاحبه مرجع را به دو گروه مصاحبه مرجع مستقیم که در آن کاربر به طور مستقیم برای پاسخگویی به نیاز خود به کتابدار مراجعه میکند و از کتابدار میخواهد که او را در یافتن پاسخش یاری کند؛ و غیر مستقیم که در آن کتابدار میبایست به شکلی که کاربر احساس عدم توانایی نکند به کمک وی بشتابد و در این نوع کاربر به شکل غیر مستقیم به یک مصاحبه مرجع پای میگذارد؛ تقسیم کرد در واقع خصوصیات شخصی کاربر و کتابدار مبنای این تقسیم بندی را ارائه میکنند

بنابراین میتوان گفت که مصاحبه مرجع از مهمترین و اصلیتترین مراحل ارائه خدمات است که برای ارائه هر چه بهتر یک مصاحبه مرجع باید موارد زیر را در نظر داشت

1. پذیرا باشید و دوستانه رفتار کنید.
2. حتی اگر مشغول ارائه خدمت به دیگری هستید.
3. ممکن است به تعیین اولویت نیاز داشته باشید.
4. ممکن است با مراجعه کننده دشواری سرو کار داشته باشید.
5. درباره نیاز مراجعه کننده سؤال کنید.
6. پرسش را تکرار یا نقل کنید
7. از مشوقها استفاده کنید (علائم) یا کلماتی که مراجعه کننده را به ادامه صحبت تشویق کند.
8. به خاطر نگه دارید یا یادداشت کنید.
9. از مباحث اخلاقی و حقوقی آگاه باشید.
10. از تشخیص پیش از موقع اجتناب کنید.

11. دریابید که مراجعه کننده از قبل چه چیزی را میدانند جنریش (1373)

به طور کلی در مصاحبه مرجع به روش سنتی از علائم حرکتی و حواس بینایی و شنوایی برای برقراری ارتباط بین مصاحبه شونده و کتابدار مرجع استفاده می‌گردد (کراسفیلد [1](#)Crossfield).

ص: 65

1-، 2005)

که این مهم به خودی خود موجبات برقراری ارتباط صحیح تر را فراهم می آورد

آنچه در مصاحبه مرجع مهم است

اشاره

به طور کلی میتوان گفت که مهمترین عامل در موفقیت مصاحبه مرجع علاوه بر مهارت در ارتباط کلامی مهارت در برقراری ارتباط غیر کلامی یا زبان بدن (1) است که به انتقال پیامهای غیر زبانی میان افراد که توسط اعضای بدن و حرکات صورت انجام می گیرد می گویند. زبان بدن میتواند گویای وضعیت درونی فرد باشد برای مثال میتواند، خشم خستگی وضعیت آرام گیجی و دیگر نشانه ها را نشان دهد.

بنابراین زبان بدن کتابدار مرجع میتواند نشان دهنده میزان پذیرش وی از کاربر کتابخانه باشد. برخی از مواردی که رعایت آنها مراجعه کننده را به سوی کتابدار مرجع میکشاند جنریش، 1373، دیانی و معرف، زاده (1370) عبارتند از:

1- پذیرا باشید و دوستانه رفتار کنید

- مراجع پذیر باشید

آگاه باشید که برخی از مراجعان با تردید به کتابدار مرجع روی می آورند آنها ممکن است خجالتی باشند یا از مناسب بودن پرسش خود تردید داشته باشند برای آنکه ارتباط آنها را با خود تسهیل، کنید وقتی که مراجع به طرف شما میآید سرتان را بالا بیاورید خود را در کتاب یا در صفحه رایانه دفن نکنید. ورود مراجع را خوش آمد بگویند گاه میتوانید به جای انتظار کشیدن برای مراجعه مراجع خود به طرف مراجع بروید در تعقیب مراجعانی باشید که احساس میکنند در کتابخانه احساس سردرگمی دارند میتوانید با این جملات شروع کنید

آیا آنچه را که در جستجوی آن هستید یافتید؟

میخواهید شما را در یافتن آنچه که میخواهید یاری کنم؟

قدری مساعدت برای استفاده از برگه‌دان کتابخانه را می پذیرید؟

پذیرا و دوستانه باشید ارتباط کلامی

ارتباط کلامی به ویژه در مصاحبه مرجع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. سلام علیک با: مراجع اگر مراجع را میشناسید با ذکر نام با او سلام علیک کنید این کار مشخص میکند که شما به خود او و به نیاز اطلاعاتی او واقعا علاقه مند هستید. این رفتار مراجع را یاری میکند تا با ارزیابی به این نتیجه برسد که به شخص درستی مراجعه کرده

ص: 66

است. این گونه رفتار شما را نیز بر روی آنچه که مراجع واقعاً میخواهد بدانند، یاری می کند شما را از پرداختن به منابع قبل از اینکه پرسش را به روشنی درک کنید باز میدارد

علاقه مندی خود را نشان دهید.

بسیاری از مراجعان از اینکه مزاحم باشند و وقت پر ارزش کارکنان کتابخانه را بگیرند نگرانند این نوع نگرش موجب میشود که پرسشهای خود را با عباراتی ناروشن بیان دارند و به زمان بیشتری نیاز باشد تا ابهامات پرسش برطرف شود. نشان دادن علاقه به درخواست مراجع او را ترغیب میکند تا پرسش را کاملتر بیان دارد و شما را یاری کند تا سریعتر و به گونه ای موثرتر او را یاری کنید.

پذیرا و دوستانه رفتار کنید ارتباط غیر کلامی

مردم مقدار زیادی اطلاعات را بدون استفاده از کلمات منتقل میکنند. به ویژه زبان بدن ما دیگران را به دانستن نگرش و احساس ما هدایت می کند، غالباً پیامهای غیر کلامی مهمتر از کلمات ناقل معنا هستند.

• حالت جسم و لحن صدا

بیان فیزیکی و لحن صدای شما منعکس کننده احساسات شما میباشد و باید با کلمات شما همخوان باشد یک، لبخند سلام علیکی را که با مراجع دارید عمق میبخشد. از سوی دیگر، اگر مراجع نگران یا سردرگم است حالت فیزیکی بدن و لحن صدای شما میتواند منعکس کننده همسویی شما با چیزی باشد که مورد نظر اوست.

برخورد چشم ها

در برخی جوامع از جمله جوامع غربی برخورد چشمها نشان میدهد که کتابدار علاقه مند آماده است با شخص دیگری ارتباط برقرار کند به طور کلی برقراری تماس چشمی و نه خیره شدن به طرف مقابل در برقراری فضای مناسب گفتگو نقش مثبت دارد، لیکن در نظر داشته باشید که در برخی جوامع و برای مردمان، خجالتی تماس چشمی ممکن است دشوار و نامناسب باشد حالت جسمی و فاصله فیزیکی شما با مراجع جنبه‌های با اهمیت ارتباط غیر کلامی هستند و آنها، بخشی از زبان بدن شما هستند

• حالت بدن

بدن خود را در حالت راحتی قرار دهید اندکی خم شدن به جلو علاقه مندی را میرساند، در حالیکه بدن را قدری مستقیم یا به عقب کشیدن ناعلاقه مندی به آنچه که مراجع میگوید را القاء می کند بازنگه داشتن بازوها و دستها پذیرا بودن و در دسترس بودن شما را بیان میدارد اما دست های بسته روی سینه ممکن است بیانگر حالت تدافعی یا خصمانه را القاء کند

ایستادن در صورتی که مراجع ایستاده است، یا نشستن هنگامی که مراجع نشسته است، به سهولت تداوم برخورد چشمها کمک میکند این وضعیت نیز در مراجع این احساس را به وجود می آورد که شما نیز همسطح او هستید فاصله جسمی که مردم متفاوت برای مکالمه راحت می دانند متفاوت است این نکته را بدانید و بکوشید تا از واکنشهای مراجع دریابید که شما در فاصله ای مناسب از او قرار دارید یا خیلی نزدیک یا خیلی دور از او ایستاده یا نشسته اید. حرکات و اشارات اجزای بدن شما و همخوانی آن با کلامی که به کار میبرید جنبه های با اهمیتی از ارتباط کلامی هستند.

- حرکات و اشارات

حرکات و اشارات بدن شما باید با کلمات شما منطبق باشند کتابداری که با حرکات سر درک خود را از آنچه مراجع میگوید القا میکند، اما با کلام اعلان میدارد که متأسفانه آنچه را که می گوئید نمیفهمم مراجع را گیج می کند شما نیز میباید هر حرکت جسم و دست خود را که موجب حواس پرتی مراجع میشود مهار کنید نمونههایی از این حرکات عبارتند از: با انگشت روی میز، زدن با مداد بازی، کردن با موها یا روسری خود بازی کردن و... اگر خود از وجود این حرکات آگاه نیستید از دوستان و خانواده خود بخواهید که شما را در تشخیص این حرکات بازدارنده یاری دهند از سوی دیگر لازم است عادات و اشارات جسمی مراجع را نادیده انگارید و اجازه ندهید که آن عادات حواس شما را از اصل مطلب دور سازد.

- ناهمخوانی

اگر زبان بدن شما با کلماتی که بیان میدارید ناهمخوان باشد مثلاً اگر می گوئید «میتوانم به شما کمک کنم؟» در حالی که به زمین نگاه میکنید و ناراحت به نظر میرسید مراجع به شما اطمینان نخواهد کرد.

این مورد میتواند مراجع را ترغیب کند به جای پذیرفتن دعوت یاری از سوی شما به جای دیگر یا به شخص دیگری مراجعه کند.

2- حتی اگر مشغول خدمت به دیگری هستید

هنگامی که در حال کمک به دیگران هستید هیچکس دوست ندارد که نادیده گرفته شود یا احساس بی اهمیتی کند گرچه در حال کمک کردن به شخص دیگری هستید همیشه میتوانید لحظه ای درنگ کنید تا به فوریت آگاهی خود را از حضور دیگران آشکار سازید و در صورتی که آشکار نباشد به دیگران بگویید که در حال چه کاری هستید و اعلام دارید که در اسرع وقت برای شنیدن پرسش آنها آماده خواهید شد باید این اعتماد را در مراجع به وجود آورید که عمیقاً در پی برآورد نیاز اطلاعاتی او میباشید.

3. تعیین اولویت کنید

برقراری اولویت هرگاه کتابخانه شلوغ باشد، این احتمال است که تعدادی مراجع برای طرح پرسش خود در بخش مرجع صف بکشند اگر مراجعانی وجود دارند که نیاز آنها به سرعت میتواند برآورده شود معقول نیست که پانزده تا بیست دقیقه به اولین مراجع وقت داده شود و دیگران در انتظار بمانند اگر مراجعی خواهان وقت بیشتر از آنچه که کتابدار در لحظه ای خاص میتواند در اختیارش بگذارد، است ممکن است لازم باشد از او درخواست شود وقت دیگری مراجعه کند این پیشنهاد به ویژه از آن جهت قابل پسند است که بتوان در خلال این مدت به اندیشه روشنتری رسید یا مقداری بررسی درباره نیاز مراجع انجام داد.

4- مراجع دشوار

کار با بیشتر مردم لذت بخش است بویژه اگر شما نسبت به آنها به خوبی رفتار کنید. هنگامی که مراجع دشوار است ممکن است از شیوه برخورد با او یا عدم توجه به او در کتابخانه عصبانی، باشد شرایط خارج کتابخانه نیز ممکن است او را تحت فشار قرار داده باشد برخورد درست با مراجع دشوار به درک درست و کاردانی نیاز دارد از مهارت‌های کلامی و غیر کلامی که در سایر بخشهای مصاحبه ها به کار میرید بهره گیرید به ویژه بر موارد زیر تاکید کنید

فعالانه به او گوش دهید به نقل بیان خواسته مراجع، بپردازید، احساسات مراجع را مورد تایید قرار دهید بپذیرید که عصبانیت مراجع مستقیماً متوجه شخص شما نیست. بر آن باشید که با مراجع و در صورت نیاز با دیگر کارکنان کتابخانه برای حل مسئله مراجع تلاش کنید. بکوشید تا به او بگوئید چه میتوانید انجام دهید نه اینکه بگوئید چه نمیتوانید بکنید راههای متفاوتی را پیش روی مراجع بگذارید که بتواند از بین آنها یکی را انتخاب کند.

5- شکایات

برای بیشتر شکایات میتوان از مهارت‌های مصاحبه استفاده کرد مراجعان معمولاً خواهان آنند که به آنها گوش داده شود جدی گرفته شوند و با احترام با آنها برخورد شود.

6- تکرار یا نقل بیان پرسش

تکرار یا بیان مجدد پرسش مراجعان به ایشان اطمینان مینماید که شما پرسش او را به درستی درک کرده اید.

7- مشوق ها

علائم یا کلماتی هستند که مراجع را به ادامه صحبت تشویق میکنند تا آنجا که نیازشان به روشنی مشخص شود مشوق های حرکتی شامل لبخند و تکان دادن سر و... است.

8- بخاطر نگهداری یا یادداشت کنید

با اهمیت است که کتابدار آنچه را تا زمان مشخصی مُراجع به وی گفته است در خاطر نگهدارد پرسش درباره چیزی که قبلاً گفته شده است برای مراجع بسیار ناراحت کننده است و نشانی از این است که شما به دقت به مراجع توجه نکرده اید

9- از کاربرد واژگان خاص اجتناب کنید

* 9- از کاربرد واژگان خاص (1) اجتناب کنید

یا از واژگان خاص استفاده نکنید یا حساس باشید که معنی واژه خاص را توضیح دهید. بسیاری از مراجعان با واژگان خاص، حقوقی پزشکی یا رایانه‌ای ناآشنا هستند استفاده از واژگانی مانند تمام متن تک نگاشت رده بندی شده میتواند مراجع را گیج کند

10- ارائه چارچوب تحقیقاتی برای جستجو

غالباً سودمند است که چارچوبی برای جستجو در اختیار مراجع قرار گیرد یعنی پس از توصیه کردن به استفاده از منبعی خاص دلیل خود را نیز به آنها بگویید.

11- اجتناب از تشخیص پیش از موقع

اجتناب از تشخیص پیش از موعد مهارتی با اهمیت در مصاحبه مرجع است. ممکن است تصور کنید که آنچه را که مُراجع می، خواهد میدانید به ویژه اگر احساس کنید مراجع همان پرسشی را مطرح میکند که مُراجع قبلی پرسیده. است تشخیص پیش از موعد نیز شما را به فکر کردن درباره منابعی اطلاعاتی قبل از تعیین دقیق پرسش و ا می.. دارد این امر تفکر شما را در زمان واحد به دو جهت متفاوت میکشاند و از اثر بخشی شما در هر جهت میکاهد گرچه غالباً مایلید فرایند پاسخ دهی کوتاه تر باشد تجربیات نشان داده اند که سریع ترین و رضایت مندترین راه برای یاری به مراجع دو مورد زیر است

(1) مشخص کردن نیاز اطلاعاتی واقعی و (2) تفکر درباره این که کجا اطلاعات مورد درخواست پیدا خواهد شد.

دریابید که مراجع از قبل چه چیزی میدانند

مُراجعان ممکن است پرسشهایی مطرح کنند که درباره آنها معلوماتی ندارند. اما آنها نیز درباره موضوعاتی درخواست دارند که با آنها آشنایی زیادی دارند. اگر از پرسشهای باز برای کشف

ص: 70

مقداری که از قبل درباره موضوع خود میدانند بهره گیرید ممکن است در وقتی که باید صرف کنید بسیار صرفه جویی شود. مراجعان ممکن است قبل از آمدن به کتابخانه مقداری جستجو انجام داده باشند سودمند است که مشخص سازید کدام منابع را قبلاً مورد جستجو قرار داده اند زیرا آگاهی از این امر موجب میشود که وقت خود را برای جستجوی چیزی که قبلاً جستجو شده است به هدر ندهید لیکن به یاد داشته باشید که احتمالاً شما در کشف اطلاعاتی که وجود دارد متبحرتر از مراجعان هستید زیرا شما میباید مجموعه خود را بهتر از مراجعان بشناسید. براین اساس گاه با ارزش است، که از قدمهای قبلاً برداشته شده مراجع باخبر باشید به شرطی که مطمئن باشید که اطلاعاتی بیش از آنچه که مراجع قادر بوده است بیابد وجود دارد (جنریش، 1373، دیانی و معرف زاده، 1370).

پرسش مرجع

اساس کار مصاحبه مرجع در هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی را پرسش تشکیل میدهد و در واقع روند کار مرجع از لحظه ارائه پرسش شروع می.شود، بنابراین اصلی ترین مسئله در هر کتابخانه ای پرسش است که این پرسش انواعی دارد که مشهورترین و راه گشایترین رده بندی پرسشهای مطرح در بخش مرجع را کارتر (1) الکساندر بیان کرده است و این پرسشها را به هفت گونه اصلی تقسیم میکند که عبارتند از:

1. انواع مربوط به واقعیتها که مواردی چون، معنا آمار و، ارقام، تاریخ املا و کاربرد درست و جمله پردازی و نام و اسم خاص را در برمی گیرد؛
2. انواع مربوط به شیوه انجام امور؛
3. انواع مربوط به روندها و جریانها؛
4. انواع مربوط به شواهد پشتیبان؛
5. انواع مربوط به اطلاعات جامع در باب یک مسئله؛
6. انواع مربوط به ارزیابی مرجع؛
7. انواع مربوط به تقلید و تکرار کارهای پیشین دیانی، (1370) 55

البته روشن است که این طبقه بندی تمامی جنبه هایی را که در یک بخش مرجع ممکن است مورد سؤال واقع شود را نمیپوشاند و برخی پرسشها هستند که در هیچ یک از دسته های بالا قرار نمیگیرند؛ مثل آدرس افراد

دیانی در کتاب خود نوعی دیگر از رده بندی را ارائه کرده است که شاید بیشتر بر ابعاد مختلف

پرسشهای ارائه شده در بخش مرجع احاطه داشته باشد این رده بندی به شرح زیر است

1. پرسشهای واقعیتخواه در این گونه پرسشها کاربران در جستجوی واقعیتها هستند و این دسته از پرسشها بیشترین نوع از پرسشهایی هستند که در بخش مرجع مطرح میشوند و در آنها کاربر به دنبال واقعیتی است که در دنیای مادی یا معنوی وجود دارد. اغلب تک پاسخی است یعنی دارای پاسخی کامل و صحیح و دقیق است. مثل این که پایتخت فرانسه کجاست؟

2. پرسشهای موضوع: خواه مراجعه کننده خواهان اطلاعاتی درباره موضوعی مشخص است نه تک پاسخی به پرسشی خاص در واقع در این گونه پرسشها کاربر به اطلاعاتی در حد یک مقاله دایره المعارفی برای رفع نیازش نیازمند است؛ مثل اینکه توت فرنگی دارای چه خاصیت هایی است؟

3. پرسشهای منبع: خواه در واقع کاربر موضوعی را در ذهن دارد و میخواهد کتابدار منابعی را برای گسترش این موضوع و روشن شدن ابعاد آن در اختیار او بگذارد تا وی بتواند در

زمینه موضوعی خود به پژوهش پردازد

4. پرسشهای مسئله دار پرسشهایی را شامل میشود که برای پاسخگویی به آنها باید به خط مشی و سیاستهای کتابخانه مراجعه، کرد مثل پرسشهایی که با منافع فردی افراد سروکار دارند مانند پرسیدن شماره تماس یا آدرس فردی خاص که ممکن است از این اطلاعات بر علیه افراد استفاده شود.

5. پرسشهای معماگونه پرسشهایی هستند که حالت معما دارند و برخی از آنها به میزان قابل توجهی در زندگی روزمره مورد استفاده قرار میگیرد؛ مثل میدانید منظور از در میان فندقی دریای عمان دیده ام چیست؟

6. پرسشهای [تکراری پرسشهایی هستند که به تعداد بسیار زیاد و به یکباره از کتابدار توسط افراد مختلف پرسیده میشود که اغلب به دلیل یک مسابقه براساس یک کتاب یا یک برنامه طرح شده اند.

7. پرسشهای مربوط به تکالیفهای درسی دیانی (1382) (39) (28) هر دسته از این، پرسشها پاسخهای خاص خود را میطلبد که کتابدار مرجع باید آنها را با انجام یک مصاحبه مرجع کامل صحیح و کارآمد به شکل یک پرسش واحد و قابل بازیابی درآورد تا بتوان آن را جستجو و بازیابی کرد

این تقسیم بندیها مربوط به سئوالاتی هستند که در بخش مرجع مطرح میشوند؛ اما یک تقسیم بندی دیگر نیز در خصوص پرسشهایی که در یک مصاحبه مرجع موجب مبادله اطلاعات می شود وجود دارد. در این تقسیم بندی پرسشها به دو دسته کلی پرسشهای بسته و پرسشهای

«باز تقسیم می‌شوند. در یک تعریف ساده پرسشهای باز پرسشهایی هستند که پاسخ آنها توضیحی است؛ یعنی در پاسخ به آنها باید ابعاد مجهولی را روشن کرد و پرسشهای بسته پرسشهایی هستند که اغلب پاسخ آنها محدود به یک کلمه است، بلکه خیر و در برخی موارد خاص تقریباً

با توجه به انواع پرسشهای مرجع که در بالا آمده است میتوان این پرسشها را به دو دسته کلی تقسیم کرد پرسشهایی که پاسخ به آنها نیاز به مراجعه به منابع اطلاعاتی دارد؛ پرسشهایی که کتابدار برای پاسخ به آنها نیازی به کنکاش در منابع اطلاعاتی ندارد و از منظر دیگر میتوان پرسشهای مرجع را براساس نحوه مصاحبه مرجع در آنها به دو دسته پرسشهای، روشن که در آنها نیاز اطلاعاتی کاربر کاملاً روشن است و کتابدار به خوبی میتواند تشخیص دهد که باید از کجا شروع کند و قرار است به کجا برسد؛ و پرسشهای مبهم که در آن کتابدار برای کشف مقصود اصلی کاربر نیازمند طراحی مصاحبه مرجعی کامل است. بنابراین مصاحبه مرجع با یکی از انواع پرسشهای بالا شروع میشود و تا ارائه پاسخ

صحیح از سوی کتابدار ادامه مییابد و این روند کار مرجع است.

منابع

1. جنریش الین زارمبا (1373) مصاحبه در بخش مرجع ترجمه محمد حسین دینانی: اهواز دانشگاه شهید چمران.
2. دینانی محمد حسین (1382) اصول و خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی. مشهد انتشارات کتابخانه رایانه ای
3. دینانی، محمد حسین؛ معرفزاده، عبدالحمید (1370). مبانی مرجع فنون پرسش کاوی و پاسخ یابی از منابع کتابخانه مشهد آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی
- 4 مرادی، نوراله (1374). مرجع شناسی شناخت خدمات و کتابهای مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.
5. -Crossfield, N. L. (2001). Digital reference: the next new frontier. Lati /tudes, 10(3). Retrieved July 16, 2005, from <http://nlnm.gov/psr/latv10n3/digitalref.html>
6. Zick, L. (2000). The work of information mediators: a comparison of li-brarians and intelligent software /agents. First Monday, 5(5). Retrieved July 10, 2005, from http://www.firstmonday.org/issues/issue5_5/zick

1. مصاحبه مرجع چیست؟
2. انواع مصاحبه مرجع را نام ببرید؟
3. مهمترین مباحث مطرح در مصاحبه مرجع
4. روند کلی کار مرجع چیست؟ کدامند؟
5. پرسش مرجع چیست و انواع آن از نظر الکساندر کدامند؟
6. مراجعان دشوار چه کسانی هستند؟
7. پرسشهای واقعیت خواه کدامند؟
8. تعیین اولویت در کتابخانه و مصاحبه مرجع چیست و چگونه صورت می گیرد؟
9. مراجع پذیری در مصاحبه مرجع به چه معناست؟
10. چرا ارتباط کلامی در مصاحبه مرجع اهمیت دارد؟
11. حالت جسمی کتابدار مرجع چه تأثیری بر مخاطب دارد؟

هدف کلی نشان دادن لزوم آموزش کاربران کتابخانه ها به دانشجویان اهداف: رفتاری دانشجویان پس از مطالعه این فصل میتوانند

1. لزوم آموزش مراجعه کنندگان را بشناسند.

2. انواع روشهای آموزش را بشناسند.

3. آموزش توسط کتابدار را بیاموزند.

پرسشهای زیر را به بحث بگذارید:

به نظر شما آیا باید کاربران کتابخانه را پیش از استفاده از منابع آموزش داد؟ شما چه نوع آموزشی و توسط چه کسانی را برای آموزش بهره

گیری از کتابخانه

مناسب میدانید؟

ص: 75

آموزش همواره از مهمترین بخشهای خدمات ارائه شده توسط کتابداران بوده است. کتابدار همواره سعی دارد که نحوه استفاده و بهره‌گیری از کتابخانه و مواد و منابع آن را به کاربران خود توضیح دهد تا آنها را از پرسشهای مکرر و سردرگمی نجات بخشد اما؛ آموزش نباید تحت تأثیر علاقه به بزرگ جلوه دادن کار کتابداری باشد و برای مراجعه کنندگان به جای سهولت و آسان کردن کار آن را سخت و بزرگ جلوه دهد؛ آموزشهای ارائه شده نباید با هدف بی نیاز کردن دانشجو از کمک گرفتن از کتابداران طراحی شود. بدین منظور که نباید انتظار داشت که با آموزشهای طراحی شده تمام مراجعه کنندگان قادر به استفاده صحیح از مجموعه باشند؛ آموزش باید بر پایه تعلیم باشد؛ نه آموزش صرف یعنی به دانشجو یاد داد چگونه این کار را انجام دهد و نه تنها باید بفهمد چگونه یک منبع میتواند مورد استفاده قرار بگیرد بلکه باید درک کند که یک منبع چه وقت و چرا مناسب است بیگدلی، 4959 1377

به عنوان مثال اکثر دانشجویان ارزش پایگاههای اطلاعاتی را بخوبی نمیدانند و یا اگر هم بدانند نحوه استفاده و چگونگی پاسخ یابی از آنها را به درستی نمیشناسند. بنابراین اغلب کاربران به ویژه دانشجویان به دلیل ناآشنایی با پایگاه های تخصصی و یا ترس از جستجو در آنها این منابع مفید را کنار میگذارند و کمتر به سراغ آنها میروند. اما اگر کتابدار نحوه بهره گیری از منابع کتابخانه را به درستی به کاربران خود آموزش دهد این ترس و ناآگاهی از میان رفته و اعتماد به نفس و توجه بیشتر جای آن را خواهد گرفت. به علاوه اگر مراجعان نحوه استفاده صحیح از امکانات کتابخانه را بدانند وقت کمتری از آنها جهت رسیدن به اطلاعات مورد نظرشان، صرف میشود. در همین راستا وقتی مراجعان زمان کمتری را صرف جستجوهای خود بنمایند هزینه کمتری را به کتابخانه ها تحمیل می.کنند چرا که مثلا

مراجعاتی که به جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی می‌پردازند اگر قبلاً آموزش‌های لازم را از طرف کتابخانه دیده باشند هزینه کمتری را به ازای زمان استفاده کمتر به وجود خواهند آورد. خدمات و امکانات کتابخانه‌ها زمانی مفید و موثر واقع می‌شود که استفاده‌کنندگان دانش‌توانایی به کارگیری صحیح سریع و آسان منابع و امکانات موجود را داشته باشند کسب این و توانایی به خودی خود حاصل نمیشود؛ مگر آنکه آموزش‌های لازم از راه‌های مناسب و اصولی به استفاده‌کنندگان داده شود.

با گسترش ابزارهای بازیابی الکترونیکی پیچیده تر شدن روش‌های جستجو و دسترس‌پذیری داده‌های بیشتر افراد عادی به کمک بیشتری از سوی کتابداران. نیازمندان وجود کتابدار به طور روزافزون هم به عنوان فردی فنی که نرم افزار و سخت افزار را درک میکند و هم به عنوان یک خبره اطلاع‌رسانی ضروری و پر اهمیت تلقی می‌شود.

اهمیت و فواید آموزش استفاده‌کنندگان

«رابینسون» (1) می‌گوید من خودم را سرزنش خواهم کرد اگر دانشجویی به انتهای دوره تحصیلی اش برسد بدون اینکه بداند چگونه از کتابخانه استفاده کند تمام آنچه در دانشکده آموزش داده میشود ناچیز است؛ اما چنانچه ما بتوانیم دانشجویان را در تحقیقات متکی به خود از دانشکده بیرون، بفرستیم کار بسیار بزرگی انجام داده ایم» (همان)

این گفته رابینسون نشان میدهد که مسئولیت عدم توانایی دانشجویان یک دانشگاه در بازیابی اطلاعات مورد نیازشان تا حدود زیادی بر عهده کتابداران آن است، و این به خوبی اهمیت آموزش نحوه به کارگیری تجهیزات کتابخانه و همچنین نحوه بازیابی اطلاعات در کتابخانه را نشان میدهد

دانش‌آموزانی که در طول دوازده سال تحصیل در آموزشگاه و دبیرستان با کتاب، کتابخانه و روش استفاده و جستجو در کتابخانه آشنا نشده‌اند و کمتر لذت استفاده از منابع مختلف اطلاعاتی را کسب کرده‌اند چگونه یکبار در مقام دانشجویان تمام‌عیار و پژوهشگران موفق جلوه‌گر شوند.

بسیاری از روش‌های دسترسی به اطلاعات مجموعه کتابخانه‌ها برای کاربران پیچیده است و اغلب کاربران کتابخانه‌ها تصویر روشنی از آنچه در کتابخانه وجود دارد و نحوه استفاده از منابع موجود در کتابخانه‌ها را ندارند این مهم در تمامی کتابخانه‌ها مصداق دارد اما در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی از اهمیت و تأثیر بیشتری برخوردار است.

ص: 78

به نظر می‌رسد که بین آموزش کاربران و میزان استفاده از کتابخانه رابطه ای مستقیم وجود دارد چرا که وقتی کاربری وارد کتابخانه شود و نتواند اطلاعات مورد نیاز خود را پیدا کند، به ویژه اگر از نظر شخصیتی در گروه مراجعین دشوار باشد نتیجه ای جز فراری شدن وی از محیط کتابخانه و دلزدگی در پی نخواهد داشت که با هدف کتابخانه و فلسفه فلسفه وجودی آن در تضاد است.

آموزش استفاده از منابع و تجهیزات کتابخانه به کاربران، آن محاسن متعددی هم برای کتابداران و هم برای کاربران دارد که برخی از آنها عبارتند از:

صرفه جویی در وقت کاربر و کتابدار وقتی که کتابدار یکبار نحوه استفاده از منابع و تجهیزات کتابخانه را برای پاسخگویی به نیاز کاربر به او بیاموزد کاربر در دفعات بعدی مراجعه کمتر برای مسایل جزئی وقت کتابدار را میگیرد و همچنین خود او نیز با سرعت بیشتری نیاز اطلاعاتی خود را مرتفع میسازد

صرفه جویی در نیروی انسانی آموزش کاربران موجب میشود که کتابداران یک کتابخانه نیروی خود را به جای پاسخگویی مداوم به سئوالات کم اهمیت در راستای امور دیگر کتابخانه بکار برند و در نتیجه کارایی و بهره وری نیروی انسانی بیشتر خواهد شد.

افزایش اعتماد به نفس کاربر اینکه کاربر برای استفاده پاسخگویی به نیازهای مقدماتی خود متکی به کسی نباشد اعتماد به نفس او را بالا میبرد.

ارتقاء سطح پژوهش وقتی کاربر به راحتی میتواند در منابع کتابخانه جستجو کند و دیگر نگران اتلاف وقت کتابداران و ایجاد مزاحمت برای سایر کاربران، نیست میتواند در حین یافتن پاسخ پرسش خود با منابع و موضوعات جدید مطرح در زمینه مورد علاقه خود آشنا شود، که این مسئله افزایش سطح معلومات و در نتیجه پژوهش را در پی خواهد داشت.

برقراری ارتباط بین کتابدار و کاربر اغلب مردم به آموزگار خود اعتماد میکنند و بهتر میتوانند با وی ارتباط برقرار، کنند بنابراین ارائه خدمات مرجع هم برای کتابدار و هم برای کاربر آسان تر میشود.

البته برخی از صاحب نظران آموزش کاربران کتابخانه را امری غیر ضروری و حتی مخرب برای حرفه کتابداری دانسته اند

ویلسون (1) میگوید کتابداران توجیه قابل قبولی برای این ادعا که میتوانند مدرس باشند ندارند و اگر چنین تلاشی کنند ممکن است زیان هایی به این حرفه وارد آورند به نقل از رایس، (1371).

ص: 79

، البته همان طور که در بالا گفته شد آموزش کاربران نه تنها موجب تضعیف کتابدار و حرفه کتابداری نمیشود؛ بلکه ارتقا و بهره‌وری هر چه بیشتر کتابخانه و کتابدار را نیز در پی خواهد داشت.

مفهوم آموزش کاربر

آموزش کاربر (1): برنامه اطلاع‌رسانی که کاربران را با منابع و خدمات موجود در کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی آشنا میکند تا بتوانند به سهولت از آنها استفاده کنند.

مفهوم آموزش استفاده‌کننده توسط افراد مختلف به طور متفاوت درک شده است. «ژاک توکاتلیان»، (2) مدیر سابق برنامه اطلاعات عمومی یونسکو آموزش استفاده‌کننده را به شرح زیر تعریف کرده است

رویه‌ای عمومی شامل هر تلاش یا برنامه‌ای که تواناییهای موجود و بالقوه استفاده‌کنندگان را بصورت فردی یا گروهی با هدف آسان نمودن اهداف، زیر هدایت و راهنمایی کند

1. تشخیص نیازهای اطلاعاتی خودشان؛

2. تدوین و تنظیم این نیازها

3. استفاده کافی و مؤثر از خدمات اطلاع‌رسانی و

4. ارزیابی این خدمات کنین، 1378 (275)

مؤلفه‌های آموزش استفاده‌کننده

به طور عمومی آموزش استفاده‌کنندگان شامل چهار حوزه وابسته به یکدیگر است

(الف) آگاهی استفاده‌کننده؛

(ب) درک موقعیت کتابخانه؛

ج آموزش کتاب‌شناختی و

د تاریخچه استفاده‌کننده

به دلیل عدم وجود کتابخانه‌های متعدد، معتبر به خصوص در کشورهای در حال توسعه آگاهی استفاده‌کننده از وجود و عملکرد این نهاد فرهنگی یک عامل ضروری در آموزش استفاده‌کننده از کتابخانه است دانش قبلی کاربر از کتابخانه و استفاده از آن قدرت استفاده او را از کتابخانه و رفع نیازهای اطلاعاتی او تقویت میکند

برای تأمین علائق و نیازهای پژوهشی فردی تهیه پرونده (3) استفاده‌کنندگان یک گام

User Education -1

Jacques Tocatlian -2

Profile -3

اساسی است توجه به تهیه پرونده»، مستلزم به رمز در آوردن مفاهیم آن تدارک «پرونده» استفاده کنندگان مستند کردن آنها و نظام مند کردن شکلهای جستجو است ظهور فناوری اطلاعات دور نمای جدیدی از آموزش استفاده کننده را باز کرده است این که «چطور» از فناوری اطلاعات استفاده شود؟ سؤال اصلی است که نه تنها برای استفاده کنندگان بلکه برای کتابدارانی که با فناوری اطلاعات سروکار دارند نیز وجود دارد (راج، چوپرا 1 Raj Chopra)

انواع آموزش

اشاره

به طور کلی میتوان آموزش مراجعان را به دو صورت فردی مستقیم و غیر مستقیم و گروهی تقسیم کرد.

آموزش گروهی

در این نوع از آموزش کاربران کتابخانه به شکل دسته جمعی آموزشهای لازم را دریافت می کنند برخی از راه های آموزش گروهی عبارتند از:

سخنرانی و بازدید و سمینار که همگی روشهای سنتی و مفید بوده؛ ولی زمان بر است و بیش از اندازه کلی است و حتی میتواند باعث خستگی کاربران شود. مواد دیداری و شنیداری: تهیه این منابع مشکل و پرهزینه است ولی میتواند خیلی مفید واقع شود نمونه این منابع را میتوان در بسیاری از مراکز آموزشی دانشگاههای سراسر جهان دید این فیلمها میتواند معرفی ابزارهای ویژه فهرست برگهها اعم از دستی و ماشینی نمایه ها و غیره را در بر گیرد.

، بروشور، کتابچه راهنما پوستر و نمودار این اقلام که میتوانند حاوی نقشه کتابخانه نیز باشند باید در محلی قرار بگیرد که در مسیر تردد مراجعه کنندگان نباشند و بدون مزاحمت برای دیگران بتوان از آن استفاده کرد.

به عنوان واحد درسی این طرح در کتابخانه های دانشگاهی و در صورتی که دارای واحد عملی در کتابخانه و آشنایی کافی استاد آن در مورد خدمات کتابخانه باشد مفید است. علائم راهنما به نظر میرسد این طرح نسبت به تمام برنامههای دیگر هم عملیتر و هم مفیدتر است در این برنامه باید با علائم و یادداشتهایی مکان هر منبع را مشخص نمود به عنوان مثال میتوان با یادداشتهایی در مورد شماره های رده بر روی قفسه ها مراجعان را در یافتن منبع مورد نظر یاری داد

ص: 81

آموزش توسط کتابدار ممکن است کاربران به دلایل مختلف مثلاً برخورد کتابدار خجالتی بودن و یا ترس از نادان فرض، شدن اصلاً تمایل به صحبت کردن با کتابدار را نداشته باشند هرگز به او مراجعه نکنند. بنابراین کتابدار میتواند در کنار برنامه‌های گفته شده به عنوان یک راهنما در کتابخانه حضور داشته باشد.

آموزش فردی مستقیم

این نوع از آموزش به صورت ارتباط رو در رو کتابدار و کاربر انجام میشود. به عبارت دیگر، کتابدار پس از آن که متوجه عدم توانایی کاربر در استفاده از منابع کتابخانه شد، برای آموزش او اقدام میکند

آموزش فردی غیر مستقیم

در روشی که اکثر اوقات به کار گرفته میشود؛ به فرد جزوه یا بروشورهای داده میشود که در آنها به معرفی امکانات کتابخانه و همچنین نحوه جستجو و بازیابی اطلاعات در آنها می پردازد (دیانی، 1382).

افراد مؤثر در آموزش کاربر در کتابخانه دانشگاهی

کتابدار

«الیزابت دوپویس (1) اهمیت پیریزی برنامه های آموزشی کتابخانه ای را بر اساس نیازهای کاربر خاطرنشان میسازد او مینویسد برای تداوم تحول آموزش کتابخانه نیازمند ملاحظه ماهیت استفاده کنندگان هستیم چه کسانی دانشجوی شما هستند؟ با چه هویتی شناخته میشوند؟ علایق آنها چه چیزهایی هستند؟ در چه نوع محیطهای یادگیری پیشرفت میکنند؟» پاسخها به این سؤالات با افزایش تنوع محوطه های دانشگاهی و با رشد وب جهان گستر به عنوان یک عامل فرهنگی تغییر کرده است (هاپ (2) Hope).

اساتید

آموزش به مراجعه کنندگان نباید جدا از برنامه های آموزشی دانشکده انجام گیرد و کتابداران باید زمانی به دانشجویان آموزش بدهند که انگیزه کافی در آنها برای استفاده از کتابخانه به آمده باشد که فهمیدن این مطلب در گروی برقراری ارتباط با اساتید و برنامه های آموزشی دانشجویان است.

اعضای هیأت علمی میتوانند در دانشجویان ایجاد انگیزه کنند تا احساس نیاز به کتابخانه کنند.

ص: 82

هرگاه یک کلاس درس یک دانشکده یا دانشگاه به صورت یک مجموعه در نظر گرفته شود، مشاهده می‌گردد که کارکرد آن به صورت یک نظام است، یعنی با دریافت یک مجموعه درون داد (1)، دانشجویان، اساتید، منابع و... طی فرآیندی خاص در جهت یک هدف مشخص به بازده یا برون داد (2) دانش (آموخته‌ها مورد نظر باید دست می‌یابد صابریان، سالمی، 1381 (12))

در تعریفی دیگر چنین بیان میشود که هرگاه به منظور ارائه محتوای آموزشی مشخص برنامه‌ای تهیه شود که در آن جزئیات روشها و مواد ضروری تعیین شود یک نظام آموزشی به آمده است لشین و پولاک، 1374 (4)

بنابراین در هر آموزشی یک نظام آموزش وجود دارد که این نظام خود بخشی از یک نظام بزرگتر مثل دانشکده و دانشگاه است؛ لذا کیفیت یک دوره آموزشی در گرو کیفیت و عملکرد اجزاء آن نظام است.

شاید بتوان مهمترین هدف هر نظام آموزش عالی را که در اینجا مدنظر است ساختن جوانان برای ورود به بازار کار دانست و این آمادگی از طریق آموزش دانش نگرش و توانش لازم عملی میشود صابریان و سالمی، 1381: 13).

همان طور که از تعریف اول بر میآید اجزای تشکیل دهنده هر نظام آموزشی عبارتند از: درون داد نظام آموزشی مقصود از درون، داد هر آن چه که وارد نظام آموزشی میشود اعم از منابع انسانی منابع مالی و منابع مادی است.

فرآیند نظام آموزشی که مواردی چون روش، آموزش محتوای دروس ارزشیابی و... را دربر میگیرد و در واقع همان چیزی است که از آن برای رسیدن به برون داد استفاده میشود. برون داد نظام آموزشی بازده یا برون داد هر نظام آموزشی در واقع دانش آموخته‌های آن نظام میباشند که در سطوح مختلف و با درجه‌های متفاوت وارد نظام آموزشی شده و از آن خارج شده وارد محیط کار میشوند (همان) 14-15)

1. بیگدلی زاهد. (1377) آموزش استفاده کنندگان از کتابخانه های دانشگاهی فصلنامه کتاب. 9 (3و4).

2. رایس جیمز (1371) آموزش بهره‌گیری از کتابخانه به هر یک از استفاده کنندگان آیا آموزش باید در پرسش و پاسخهای مرجع گنج‌نیده شود؟ فصلنامه کتاب.

3. صابریان، معصومه؛ سالمی، صدیقه (1381) چگونه طرح درس بنویسیم تهران سالمی

4. کنین، استیلا (1378) فرهنگ فشرده علوم کتابداری و اطلاع رسانی، ترجمه و تدوین فاطمه اسدی گرگانی تهران: کتابدار

5. لشین سینتیا، بی، پولاک، جولین، رایگلوث چارلز. ام. (1374) راهبردها و فنون طراحی آموزشی. تهران: سمت.

6. Hope, C.B., Kajivara, S.K., Liu, M. (2001). "The Impact of the Internet

Increasing the Reference Librarian's Role as Teacher". The Reference

Librarian. 74: 13-3

7. Raj Chopra, H. (2001). "User education: training the librarians to use

-new technologies in the developing countries", In 67th IFLA Confer

ence. (August 16-25) Available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/103-126e.pdf>

1. آموزش کاربران یعنی چه؟
- 2 چرا باید کاربران کتابخانه ها را آموزش داد؟
3. انواع روشهای آموزش را نام ببرید؟
4. آموزش به وسیله کتابدار را تعریف کنید؟
5. راهبردهای اساسی در آموزش کاربران کدامند؟
6. آموزش کاربران از دید جاکونز تو کاتلیان چه ارکانی دارد؟
7. روشهای آموزش خدمات مرجع کدامند؟
8. چه کسانی در آموزش نقش اساسی دارند؟
9. نظام آموزشی چیست؟
- 10 اجزای تشکیل دهنده نظام آموزشی کدامند؟

هدف کلی آشناسازی دانشجویان با آموزش الکترونیکی و نقش کتابداران در این

نوع آموزش

اهداف رفتاری دانشجویان پس از مطالعه این فصل می آموزند که

1. آموزش الکترونیکی چیست؟

2. انواع این آموزش کدام است و چه تفاوت هایی با هم دارند.

3. استانداردهای موجود در زمینه این نوع آموزش را در می یابند.

4. مزایای آموزش الکترونیکی و نقش کتابداران را در این نوع آموزش می شناسند.

پرسش زیر را به بحث بگذارید

به نظر شما آیا کتابداران در توفیق آموزشهای الکترونیکی نقش دارند؟

آموزش الکترونیکی و نقش آن در خدمات مرجع

* آموزش الکترونیکی (1) و نقش آن در خدمات مرجع

آموزش الکترونیکی استفاده از ابزارهای فناورانه مختلف مبتنی بر وب یا توزیع شده برای مقاصد آموزشی است نامهای دیگری مانند آموزش از راه دور (2)، آموزش بر روی خط (3) سیستم آموزشی مدیریت دروس و غیره هر یک به تنهایی جنبه های مختلفی از آموزش الکترونیکی را شامل میشوند عاصمی (1385).

آموزش الکترونیکی به نظامی گفته میشود که بر پایه به کارگیری بهینه فناوری اطلاعات و ارتباطات بنا نهاده شده باشد و در نتیجه بتواند از طریق مجاری مختلف - نظیر اینترنت و یا اینترنت - امکان اتصال از راه دور و بهره مندی از سیستمهای آموزشی مدرن و خدمات مربوطه را فراهم سازد؛ به طوری که از یک سو دانش پژوهان بتوانند در هر زمان و مکان دلخواه به کمک رایانه و شبکههای ارتباطی از این نوع امکانات استفاده نمایند و از سوی دیگر، مدرسان قادر به هدایت و راهنمایی آنها از راه دور باشند دولت آبادی (138)

در مورد آموزش الکترونیکی چند اصطلاح وجود دارد که اغلب به اشتباه به جای یکدیگر به کار میروند که لازم است در اینجا توضیح داده شوند

آموزش الکترونیکی استفاده از وسایل الکترونیکی در امر آموزش را میگویند به عنوان وسایل الکترونیکی میتوان نوارهای، صوتی، ویدئویی، کامپیوتر اینترنت و... را نام برد.

آموزش مجازی (4): اگر روند آموزشی به گونه ای باشد که فرد با اتکای کامل به وسایل کمک آموزشی الکترونیکی بتواند دوره آموزشی را بگذراند این فرایند را آموزش مجازی مینامند که در آن همه چیز به صورت مجازی فراهم شده است.

ص: 89

E-Learning -1

Distance Learning -2

Online Learning -3

Virtual learning -4

آموزش دیجیتالی (1) که بسیار نزدیک به آموزش الکترونیکی است؛ با این تفاوت که در آن وسایل و امکانات آموزشی مجازی هستند.

آموزش اینترنت محور: (2) همان طور که از عنوانش پیداست به آموزش از طریق اینترنت گفته میشود که ویژگی های خاص، اینترنت آن را به واسطه های بسیار مناسبی برای اجرای دوره های آموزش مجازی بدل نموده است فناوری اطلاعات، (1381)

آموزش الکترونیکی در گذر زمان

آموزش از راه دور پدیده جدیدی نیست از دهه 1800 به بعد دانشگاهها در راه ایجاد امکانات لازم برای این نوع روش آموزشی کوشیده اند سازماندهی دوره های آموزشی مکاتبه ای به گونه ای که استاد و دانشجو از طریق مکاتبه با هم در ارتباط باشند اولین شکل آموزش از راه دور بود. سازوکار آموزش مکاتبه ای به این ترتیب بود که در، آن اساتید از طریق نوشتاری تدریس می کردند و مطالب مورد نیاز برای یادگیری را از طریق پست برای فراگیران ارسال مینمودند در این روش، آموزشی دانشجویان با خواندن مطالب ارسال شده تعلیم میدیدند با ظهور فن آوری مواد دیداری - شنیداری آموزش از راه دور شکل جدیدی به خود گرفت، اساتید برنامه های آموزشی خود را در تلویزیون یا شبکه های رادیویی اجرا می کردند توسعه فناوری ارتباط از راه دور باعث ایجاد تعامل بین دانشجویان آموزش از راه دور شد ارتباطات دو طرفه صوتی بین استاد و دانشجو و همچنین کلاس هایی که از طریق ارتباطات ویدیویی به صورت محاوره ای برگزار میشد به آنان امکان میداد که همانند یک گروه بحث، کوچک به تبادل اطلاعات پردازند یکی از محدودیت های این روش محدودیت مکانی و زمانی موجود برای دانشجو در امر آموزش بود اینترنت به خصوص وب با بالاترین توان در جستجو و بازیابی اطلاعات جدیدترین و پرکارکردترین وسیله آموزش از راه دور است. وب ابزاری مستقل است که به وسیله آن دانشجویان و اساتید میتوانند در هر زمان و مکان فرآیند آموزش را دنبال کنند پست الکترونیکی یک روش سریع برای ایجاد ارتباطات در دوره های مکاتبه ای است (محمدی، 1384)

انواع آموزش الکترونیکی

اشاره

سیستم های آموزش الکترونیکی دو طرفه به سه دسته زیر تقسیم میشوند

2-1- سیستم آموزشی سنکرون یا همزمان

* سیستم آموزشی سنکرون یا همزمان (3)

در این نوع آموزش الکترونیکی استاد پس از تدریس میتواند با دانشجو به صورت هم زمان

ص: 90

Digital learning -1

Internet learning -2

Synchronous -3

گفتگو و یا در اتاقهای گفتگو (1) مباحثه کنند و امکان سؤال و جواب مستقیم وجود دارد این نوع سیستم در دانشگاه شهید عباسپور (2) راه اندازی شده است.

البته برخی از سیستم های هم زمان فقط در قالب سیستم صوتی ،است یعنی استاد و دانشجو به طور همزمان میتوانند فقط صدای یکدیگر را داشته باشند و در صورت نیاز جلساتی به طور محدود و به صورت ویدیو کنفرانس برگزار کنند مانند سیستم راه اندازی شده در دانشگاه علم و صنعت (3)

حداقل زیر سیستم هایی که باید یک سیستم سنکرون داشته باشد در جدول 1 آمده است

جدول 1. زیرسیستم های یک نظام آموزشی سنکرون

□

ص: 91

Chat -1

<http://vu.pwut.ir> -2

<http://www.elearning-iust.ir> -3

* سیستم آموزشی آسنکرون یا غیرهمزمان (1)

در این سیستم، استاد دروس را در قالب فایل‌های مختلف و از طریق سایت اینترنت یا اینترنت در اختیار دانشجو قرار می‌دهد دانشجو پس از مطالعه دروس ارائه شده سئوالات خود را از طریق ایمیل و یا به صورت آفلاین (2) می‌پرسد استاد مربوطه در زمان دیگری که مشخص کرده است به سئوالات از همان طریق پاسخ می‌دهد مانند سیستم آموزشی پژوهشگاه نیرو (3) به طور معمول در این سیستم آموزش حتماً باید از روی صفحه مرورگر اینترنتی انجام شود تا پی‌گیری پیشرفت کار توسط واحد آموزش میسر شود.

سیستم آموزشی نیمه حضوری

در این سیستم بخشی از آموزش به صورت حضوری و بخشی دیگر به صورت بسته‌های آموزشی و یا از طریق سایت و در قالب فایل‌های نوشتاری (4) و یا چندرسانه‌ای ارائه می‌شود مانند سیستم آموزشی موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو (5)

موارد لازم در آموزش الکترونیکی

به طور کلی یک سیستم آموزش الکترونیکی صرف نظر از نوع آن باید شامل موارد زیر باشد:

• سیستم مدیریت یادگیری

* سیستم مدیریت یادگیری (6)

در این سیستم به منظور ارتباطات هم‌زمان امکاناتی نظیر چت نوشتاری (7) و چت صوتی، (8) تخته سفید (9) را در اختیار استادان و دانشجویان قرار داده می‌شود که به طور کلی می‌توان این مجموعه امکانات را تحت عنوان کلاس مجازی (10) در سیستم مذکور برشمرد.

ال‌ام‌اس (11) در واقع هسته مرکزی هر آموزش الکترونیکی معادل واحد آموزش در دانشگاه است که با عملیاتی مانند ثبت نام کارنامه و مدیریت مجتمع آموزشی قابل مقایسه است.

ص: 92

Asynchronous -1

Off-Line -2

www.nir.ac.ir/elearning -3

Doc/Pdf -4

www.el.imre.ir -5

Learning Management System(LMS -6

Text Chat -7

Voice Chat -8

Whiteboard Sharing -9

Virtual Classroom -10

L.M.S -11

همچنین. ال.ام.اس با استفاده از یک لاگ سیستم (1) میتواند کلیه فعالیتهای دانشجویان را ثبت و پیگیری (2) نماید.

سیستم مدیریت محتوای آموزشی

* سیستم مدیریت محتوای آموزشی (3)

با در نظر گرفتن روند رو به رشد محیطهای آموزش مجازی بدیهی به نظر میرسد که تکرار مفاهیم و محتویات آموزشی یکسان در سیستمهای مختلف باعث اتلاف وقت و سرمایه علمی و افزایش هزینه ها می.شود، بنابراین طراحی و پیاده سازی یک محیط انتقال درس که بتواند محتویات آموزشی را به صورت اشیایی مستقل از هم در نظر بگیرد قابلیت تعامل متقابل بین سیستمهای مختلف آموزشی را فراهم، کند و دسترسی به مطالب آموزشی را در هر زمان و مکان میسر سازد، ضروری است.

آموزش الکترونیکی واقعی کدام است؟

آموزش الکترونیکی سیستم آموزشی سنکرون است چون نظام آموزشی کامل، سیستمی است که دو طرفه باشد یعنی بعد از ارائه درس توسط استاد دانشجو بتواند سئوالات خود را بپرسد.

البته پیاده سازی واقعی نیازمند بستر ارتباطی مناسب است در آموزش الکترونیکی از طریق ارتباط تلفنی (4) زیاد با کیفیت و مقرون به صرفه نیستند امروزه با توجه به نصب و راه اندازی خطوط اینترنت پر سرعت (5) این دو مشکل بر طرف شده است، لیکن باید این حقیقت را در نظر گرفت که این خطوط هنوز در تمام مراکز مخابراتی استانهای کشور راه اندازی نشده است. در حالی که بحث آموزش یک بحث جامع و فرا منطقه ای باید باشد.

بنابراین کاربردی ترین روش آموزش الکترونیکی خصوصاً در ایران روش نیمه حضوری است. اساس کار دانشگاههای مجازی ایران نیز همین موضوع است، یعنی قسمت عمده آموزش به صورت الکترونیکی است اما در کنار آن کلاسهایی به صورت حضوری برای برخی از سرفصل های از پیش مشخص شده رفع اشکال و یا حل تمرین پیش بینی شده است.

مزایای آموزش الکترونیکی

این نوع آموزش در مقایسه با روش سنتی آموزش نیاز به مکانهای فیزیکی و برنامه های

ص: 93

Log System -1

Tracking -2

Learning content Management System (LCMS) -3

Dialup -4

ADSL -5

آموزشی محدود به دوره‌های زمانی مشخص ندارد در این نوع شیوه آموزشی، امکان یادگیری مادام العمر بدون محدودیت مکانی و زمانی برای هر فرد وجود دارد. در آموزش الکترونیکی مسائل و مشکلات مربوط به کمبود اساتید مجرب و فضای آموزشی مناسب آن گونه که در روش سنتی مطرح است رفع شده است در این شیوه با به کارگیری امکانات پیشرفته در کتابخانه های دیجیتال و جستجو در سایتهای مختلف حین مطالعه در وقت و هزینه صرفه جویی می.شود همچنین فراگیران در انتخاب روش دلخواه یادگیری از بین انواع مختلف روشهای آموزشی آزادند با به کارگیری روش آموزش الکترونیکی فرایند پژوهش در جامعه به دلیل محور واقع شدن یادگیرنده در فرایند آموزش و کنجکاوی های او در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی خویش، توسعه می یابد (بهشتی، 1383).

بنابراین میتوان گفت که مزایای آموزش الکترونیکی به مراتب بیش از معایب و

محدودیتهای آن است برخی از موارد مزایای آموزش الکترونیکی عبارتند از:

رسیدن به طیف وسیعی از دانش آموزان و دانشجویان؛

- برآورده کردن نیازهای دانش آموزان و دانشجویانی که قادر نیستند در کلاسهای دانشگاهی شرکت کنند؛

استفاده از اساتیدی که دسترسی به آنها جهت حضور در کلاسها ممکن نیست؛

بهبود برنامه ریزی و سازماندهی دوره آموزشی مولاناپور، (1385: 20-21). افزایش روز افزون حجم اطلاعات و پیدایش گرایشهای علمی جدید که گستردگی هرچه بیشتر دنیای علم را در پی دارد نیاز بشر به آموزش مداوم را موجب شده است آموزش مداوم نیازمند صرف وقت و تخصیص مکان و هزینه های مختلف دیگر است که به ویژه برای افراد شاغل و محققان که با فقدان فرصت کافی مواجهند عملاً مورد استقبال قرار نخواهد گرفت؛ بنابراین آموزش الکترونیکی به عنوان راه حلی مناسب پاسخگوی نیازهای آموزشی افراد در علوم و حرفه های مختلف است.

برخی سایت های آموزش الکترونیکی

www.kaplancollege.com

کالج کاپلان (1) که یک مؤسسه معتبر و پیشرو در زمینه آموزش آنلاین است و دوره هایی در رشته های پرستاری مطالعات حقوق حقوق ، جنایی ، قانون کامپیوتر، فناوری اطلاعات بازرگانی و مدیریت ارائه میدهد

www.keystonehigschool.com

ص: 94

میتوان بوسیله این سایت واحدهای دبیرستانی یا حتی دیپلم را به طور آنلاین گرفت و با برنامه های معتبر و خلاق آن میتوان در کلاسهای تک نفره شرکت کرد.

www.internationalhigh.org

یک دبیرستان است که آموزشهای آنلاین را ارائه می. کند افراد از همه جای دنیا میتوانند از برنامه های آن جهت آمادگی برای کالج استفاده کنند

www.privatelessons.net

در کسب مهارتهای شخصی و شغلی از طریق ارائه درسهای آنلاین کمک دورههای موجود شامل خانه داری، باغ، داری، بازرگانی، اقتصاد و هنرها و صنایع دستی است.

www.dentrek.com

این سایت برنامه تحصیلات تکمیلی عمومی دوره های محاوره ای با کاربرد در زمینه دندان پزشکی را معرفی میکند

www.westwood.edu

کالج فنی وست وود (1) دوره های آموزشی با هدف کاریابی و آموزش سریع در زمینه های شبکه های کامپیوتری، طراحی گرافیک ارتباطات، بصری و مدیریت بازرگانی الکترونیکی را ارائه میکند

www.ecornell.com

دانشگاه کرنل (2) کلاسهای آنلاین در زمینه جراحی های خاص و ارگونومی ارائه میکند

www.computertim.com

در این سایت درسهای رایگان آموزش، کامپیوتر برنامه های مایکروسافت ویندوز، ورد، اکسل، پاورپوینت فرانت پیج آوت لوک، و ... قرار دارد.

www.cluniv.edu

دانشگاه آموزش از راه دور "کریستین (3) با بیش از 15 رشته دانشگاهی در این آدرس قرار دارد.

www.unl.edu

این سایت آموزشی آموزشهایی برای مردم در زمینه استفاده از اینترنت در آموزش از راه دور برگزار کرده است.

در این سایت انواع بازیهای آموزشی برای کودکان در رده های سنی مختلف یافت میشود

ص: 95

West wood -1

Cornell University -2

Christian Leadership University -3

در این سایت دانشگاه پژوهشهای فضایی قرار دارد.

www.ef.com

یکی از بزرگترین مدرسه های زبان در این سایت است

www.lessonplanspage.com

در این سایت بیش از 650 طرح درس رایگان در اختیار معلمها برای استفاده در کلاس درس وجود دارد و براساس موضوع و سطح درجه بندی شده اند.

www.learnfree.com

راهنمای آموزش چند رسانه ای از طریق اینترنت به صورت رایگان در این سایت موجود است.

www.masterg.com

در این سایت دوره آموزش اتوکد (1) از طریق اینترنت دایر است.

www.fgdla.org

این سایت مربوط به انجمن آموزش راه دور دولت مرکزی (2) است. این انجمن جهت ترویج پیشرفت و اجرای آموزش راه دور تشکیل شده است.

Node.on.ca

این مکان، وب مربوط به شبکه فناوریهای آموزش نود (3) است نود یک سازمان غیرانتفاعی است که استفاده مؤثر از فناوریها در آموزش را ترویج میدهد.

www.ericelder.com

کارگاه های محاوره ای و آنلاین که کمک میکنند تا در زمینه جستجو در اینترنت، امنیت، و ایجاد یک وب سایت مطالبی آموخته شود.

Elearners.com

یک موتور جستجو برای یافتن آموزش از راه دور مورد دلخواه افراد است.

www.beginners.co.uk

این مرکز برای بسیاری از مهارتهای اینترنتی دارای صدها دوره آموزشی و برنامه های آموزشی کامپیوتری رایگان است.

سایت آموزش زبان است که در آن علاقمندان میتوانند با پنج زبان فرانسوی، انگلیسی، آلمانی، اسپانیایی و ایتالیایی آشنا شوند.

ص: 96

AutoCAD -1

FGDLA -2

Node -3

کتابداران مرجع پل ارتباطی میان منابع اطلاعاتی و کاربران اطلاعات هستند، این مسئولیت در آموزش الکترونیکی به شکل پررنگ تر قابل لمس است؛ به طوری که میتوان گفت کتابداران در برگزاری و موفقیت دوره های آموزش الکترونیکی نقشی کلیدی ایفا میکنند اولین وظیفه ای که کتابداران مرجع در راستای هدف دوره های آموزش الکترونیکی باید به درستی ایفا کنند مدیریت دسترسی فراگیران دوره های آموزشی به منابع معرفی شده از سوی اساتید دوره ها که در کتابخانه وجود دارد است. منظور از مدیریت دسترسی در اینجا، تبدیل منابع چاپی به محتوای الکترونیکی برای سهولت دستیابی فراگیران برنامه ریزی مدت استفاده هر کاربر از منبع اطلاعاتی، الکترونیکی کنترل سطح دسترسی به منابع برای اعضای مختلف، دوره ارتباط با اساتید دوره های آموزشی برای تهیه منابع اطلاعاتی اصلی و مکمل براساس سرفصلهای دوره آموزشی، هماهنگی با فراگیران برای فراهم آوری و دسترس پذیر ساختن منابع پیشنهادی مفید آنها ارائه خدمات مرجع الکترونیکی به اساتید و فراگیران و سایر افراد مرتبط با دوره، آموزشی ایجاد امکان ارتباط فراگیران و اساتید با پایگاهها و وب سایتهای مرتبط با دوره، آموزشی و در نهایت دریافت بازخورد از افراد برای بهبود و رفع نواقص موجود.

کتابداران الکترونیکی در ارتباط تنگاتنگ با اعضای هیأت علمی برگزار کننده دوره های آموزشی کار می کنند آنها به عنوان مشاورهای فناوری در محیطهای الکترونیکی با اساتید همکاری میکنند تا آنها را از لحاظ قابلیت استفاده و دسترس پذیری همگانی آن دسته از منابع اطلاعاتی که توسط آنها به فراگیرها توصیه شده مطمئن سازند آنها به اساتید کمک میکنند تا با آگاهی از شرایط استفاده قانونی از منابع الکترونیکی موجود در وب و دادن ارجاعها با رعایت قانون حق مؤلف، وظیفه آموزشی خود را به نحو احسن به انجام رسانند (محمدی، 1384).

فرا داده یا ابر داده

* فرا داده (1) یا ابر داده

اصطلاح «متا از یک کلمه یونانی گرفته شده است و بیانگر چیزهایی است که بیش از ماهیت خودشان هستند فرا داده ابزاری است که منبع اطلاعاتی را توصیف میکند و در واقع فرا داده دادهای ساخت یافته است که به تشریح جزئیات منبع داده میپردازد و قادر است تا مقادیر زیادی از این جزئیات مشابه را به صورت کاتالوگهای مجزا ذخیره و در صورت لزوم تسهیم نماید.

کاربرد اصطلاح، فرا داده به حدود بیست سال پیش باز میگردد تا جایی که امروزه جز تفکیک ناپذیری از دنیای وب شده است. البته کاربرد مفهوم های اساسی فرا داده در ارتباط

ص: 97

با مجموعه های اطلاعاتی سازمان یافته به مدت های طولانی قبل از خلق اصطلاح آن باز می گردد اولین گامها جهت توسعه، فراداده در خصوص فراداده های کتابخانه ای برداشته شده است این فراداده های کتابخانه ای شامل، نمایه ها، چکیده ها و فهرست رکوردهای ایجاد شده براساس قانون های فهرست نویسی و استانداردهایی نظیر انگلو امریکن میباشند عاصمی (1385)

استفاده از فراداده در محیط آموزش الکترونیکی

در محیط آموزش الکترونیکی میتوان از فراداده استفاده های بسیاری کرد از مهمترین کاربردهای فراداده در این خصوص میتوان به نقش آن در بارگذاری منابع اطلاعاتی مرتبط با دوره آموزشی نام برد.

همان طور که میدانید فراداده حجم کمتری را نسبت به داده های اصلی دارد بنابراین استفاده از آن مشکلات ناشی از انباشت اطلاعات بر سیستم و کندی و یا اصطلاحاً سنگینی سیستم را تا حد قابل توجهی تعدیل می کند علاوه براین بسیاری از پایگاهها و وب سایت های علمی و عمومی از قالب های مختلف فراداده ای استفاده کرده اند که در بسیاری از موارد امکان به اشتراک گذاری اطلاعات و منابع اطلاعاتی آنها از طریق فراداده ها وجود دارد که به این وسیله میتوان مشکل کمبود منابع اطلاعاتی را حل کرد فراداده ها ساختاری نظام مند دارند، بنابراین کنترل آشفتنگی اطلاعات با استفاده از قالب های پذیرفته شده فراداده ای به سادگی امکان پذیر است.

از مهمترین هدف های آموزش الکترونیکی به اشتراک گذاشتن داده ها و استفاده مجدد از محتوای آموزشی است در این میان سیستم مدیریت محتوای آموزشی در سیستم یادگیری الکترونیکی یکی از مهمترین قسمت های آن است در سیستم فوق و همچنین در سیستم آزمون و ارزیابی (1) نگهداری و ارائه محتوای درسها ابر متن ابر، داده و چند رسانه ایها بایستی متناسب با سیستم آموزشی و بر اساس استانداردهای بین المللی باشد. در ابزار تولید محتوا (2) نیز استفاده از این استانداردهای رایج بین المللی ضروری مینماید در یادگیری الکترونیکی وجود فراداده جهت ایجاد پیوندهای لازم در کتابخانه های الکترونیکی و برقراری امکان استفاده از انواع پایگاه داده های متداول و امکان ایجاد مخزن نگهداری و اشتراک محتوا (3) از ضروریات است. (همان)

ص: 98

Assessment -1

Authoring Tool -2

Repository Content -3

- 1 بهشتی زهرا (1383). بررسی نقش آموزش الکترونیکی در حل مشکلات آموزشهای سنتی و استفاده از آن برای همگانی کردن امر تعلیم و تربیت در ایران مجموعه مقالات دومین همایش آموزش الکترونیکی e-learning. تهران دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی.
2. دولت آبادی، فرهاد (132). مروری بر مقوله آموزش در عصر ارتباطات و آشنایی با اصول و انتظارات از یک از سیستم آموزشی الکترونیکی کارآمد اولین همایش آموزش الکترونیکی تهران: هنر آشنا
3. عاصمی، عاطفه (1385) متادیتا در محیط آموزش الکترونیکی مجله الکترونیکی نما. 6(1).
4. فن آوری اطلاعات. (1381). بخش تحقیق و توسعه تهران: راه شهر.
5. محمدی، فائقه (1384). آموزش از راه دور و کتابداران مرجع در عصر فن آوری اطلاعات. علوم و فن آوری اطلاعات . (1) 21 پاییز : 67 - 076
6. مولاناپور، رامین (1385). خودآموز گام به گام آموزش الکترونیکی تهران آریانپور

1. آموزش الکترونیکی چیست؟
2. انواع آموزش الکترونیکی کدامند؟
3. آموزش الکترونیکی واقعی چیست؟
4. آموزش الکترونیکی کاربردی کدام است؟
5. مزایای آموزش از راه دور چیست؟
6. نقش کتابداران مرجع در آموزش از راه دور را بیان کنید
7. نقش فراداده را در آموزش الکترونیکی بیان کنید.
8. آموزش همزمان را شرح دهید.
9. آموزش غیرهمزمان را شرح دهید.
10. آموزش نیمه حضوری چیست؟
11. لزوم آموزش از راه دور را تبیین کنید
12. گفتگوی اینترنتی را در مصاحبه مرجع بررسی کنید.
13. فراداده چیست؟

هدف: کلی آشنایی دانشجویان با انواع منابع مرجع و کاربردهای آنها

اهداف رفتاری با مطالعه این فصل دانشجویان می توانند

1. منابع مرجع را تعریف کنند.

2. انواع منابع مرجع را نام برده کار کرد هر یک را بیان کنند

3. میتوانند به شکل عملی از منابع مرجع استفاده کرده و از آنها برای پاسخ به

پرسش های مرجع بهره گیرند.

پرسش زیر را به بحث بگذارید

ارزش و اهمیت مرجع شناسی در خدمات مرجع چقدر است؟

براساس آنچه که در متون فارغ از تعریف آن به کرات مشاهده میشود منابع مرجع منابعی به صورت چاپی یا الکترونیکی هستند که مراجعه کننده یا کاربر در صورت نیاز به منظور کسب اطلاعات از نشریات و یا، پایگاهها به آنها مراجعه کرده و تنها از بخشی که به اطلاعات مورد نیاز وی پاسخ میدهد استفاده می. کند این منابع معمولاً از اول تا به آخر خوانده نمیشوند

منابع چاپی و الکترونیکی دارای تفاوت‌های ذاتی و فیزیکی بسیاری هستند که کتابدار مرجع در هنگام گردآوری مجموعه و ارائه خدمات مرجع به آن باید توجه کند. از آن جایی که هر یک از این منابع دارای مزایا و معایب خاص خود هستند در ذیل به بخشی از آنها اشاره میشود:

با افزایش امکانات دسترسی به اینترنت و رایانه اقبال زیادی به استفاده از منابع الکترونیک پدید آمده است مهمترین مزیت این منابع سهولت و سرعت استفاده از آنها قابلیت‌های آنها در جستجوهای مختلف اعم از، کلیدواژه فیلدهای مختلف با استفاده از عملگرها و روشهای مختلف امکان حفظ و استفاده مجدد از جست و جویهای قبلی، تورق، چند کاربره بودن آنها، سرعت روزآمدی، بالا اشغال فضای، کمتر امکان به اشتراک گذاری راحت تر و بسیاری موارد دیگر است البته منابع چاپی نیز مزیت‌های خاص خود را دارند که برخی از آنها عبارتند از ملموس بودن راحتی مرور و استفاده از آنها برای اغلب افراد عدم نیاز به تجهیزات خاص برای استفاده و امکان استفاده از آنها در مکانهای مختلف (دیانی، 1387 : 98-97).

در انتخاب منابع چاپی و الکترونیکی معیارهایی وجود دارد از جمله

1. محتوای اثر شامل پوشش، موضوعی مخاطبان صحت و روزآمدی اثر در مورد پوشش موضوعی میتوان گفت که منابع الکترونیکی و چاپی را میتوان به صورت تخصصی انتخاب کرد به عنوان مثال یک لغت نامه پزشکی چاپی یا الکترونیکی، اما گاه منابع

الکترونیکی این مزیت را دارند که چندین حوزه موضوعی را میتوانند به شکل یکجا ارائه کنند مثل اغلب پایگاههای اطلاعاتی موجود در زمینه روزآمدی نیز منابع الکترونیکی همواره روزآمدتر هستند اما در صحت منابع الکترونیکی علی الخصوص منابع اینترنتی که از مجاری غیر رسمی تر بارگذاری میشوند، باید دقت بیشتری به عمل آید، چرا که برخی از مطالب ارائه شده در وبلاگها و وب سایتها قابل اعتماد نبوده و بعضاً دارای پایه علمی درستی نیستند که البته این موضوع با استفاده از منابعی چون پایگاههای اطلاعاتی معتبر و تهیه منابع الکترونیکی از ناشران معتبر تا حدود زیادی قابل حل است.

2. منابع مولد اطلاعات اعتبار و صلاحیت علمی پدیدآوران و ناشران؛ این مسئله در هر دو نوع منابع مهم است

3. قیمت: اثر قیمت در زمان گردآوری و خرید مجموعه اهمیت قابل توجهی دارد اما دو عامل قبلی را نباید به هیچ وجه فدای آن کرد. گاه مطرح میشود که قیمت منابع الکترونیکی به مراتب کمتر از منابع چاپی است البته در دید اول شاید با توجه به حجم اطلاعات و پوشش موضوعی منابع الکترونیکی این مسئله درست به نظر برسد اما در تهیه منابع الکترونیکی باید زیرساختهای لازم و تجهیزات مناسب برای استفاده و نگهداری نیز تأمین شود که خود هزینه زیادی را دربر خواهد داشت همچنین مواردی چون آموزش کتابداران و استفاده کنندگان مسائل مرتبط با آرشیو و نگهداری منابع، الکترونیکی امنیت اطلاعات و مالکیت منابع و... در این حوزه را نیز نباید از نظر دور داشت.

4. شکل ظاهری این مطلب نیز به ویژه در منابع الکترونیکی میتواند چالش برانگیز باشد چرا که برخی از منابع هم به صورت منابع گسسته (1) و هم پیوسته (2) ارائه میشوند که هر کدام مزایا و معایب خود را دارند که از مهمترین مزایای منابع پیوسته میتوان به روزآمدی اشاره نمود؛ اما مسائلی چون عدم امکان حفظ آرشیو شماره های گذشته به ویژه در پایگاههای اطلاعاتی و زیرساختهای ارتباطی مورد نیاز آنها و حتی در مورد منابع اینترنتی تغییرات آدرسها و عدم دسترسی مجدد به آنها را میتوان در مقایسه با منابع گسسته و حتی چاپی نیز مطرح است (همان: 99-108).

انواع منابع مرجع

منابع مرجع به دو گروه عمده تقسیم میشوند

1. منابع ردیف اول

2. منابع ردیف دوم

ص: 104

Off-line -1

Online. -2

این منابع پاسخ مراجعه کننده را مستقیماً از لابه لای اطلاعات موجود در آنها می‌دهد و موارد زیر را دربر می‌گیرد

1. واژه نامه ها واژه نامه عبارت از سیاهه و یا صورتی از کلمه ها و واژه ها است که به ترتیب الفبایی تنظیم شده باشد و شامل یک زبان یا اطلاعات لازم هر واژه به همان زبان؛ چون: تلفظ تقسیم، هجاها معنی یا معناها موارد دستوری مترادف و متضاد ریشه واژه و گاه مثالهایی برای عبارتهای متشکل از واژه. است واژه نامه‌های دو یا چند زبانه هم به همان

صورت، بالا پس از اصل، کلمه واژه، معادل یا معادل‌های آن به زبانهای دیگر می‌آید انواع واژه نامه واژه نامه ها را به طور کلی از چهار دیدگاه میتوان بررسی کرد از نظر گستره از نظر شمول از نظر سطح و از نظر زبانی و از نظر شمول نیز به دو گروه زیر تقسیم میشوند

(الف) واژه نامه عمومی در تدوین این نوع سعی بر این است که برای جامعه استفاده کننده عموم (مردم تهیه شود که به دو نوع (الف) مفصل و (ب) مختصر تقسیم میشوند

(ب) واژه نامه اختصاصی در تدوین این دسته از واژه نامه ها بخش یا گروه خاصی از استفاده کنندگان مدنظر قرار میگیرند علاوه بر واژه نامه های اختصاصی مربوط به رشته های علمی مختلف انواع زیر را نیز دربر می‌گیرد:

(الف) تاریخی (ب) ریشه شناسی (پ) کاربردی کلمات (ت) مترادف و متضاد (ث) عامیانه ج تلفظ (ج) هجی کلمات (ح) اختصارها و سرواژهها و آغازها (خ) نقل قول (قافیه گویش ها و لهجه ها)

2. دایره المعارف:ها اثری که حاوی اطلاعات به صورت مقاله درباره تمام معارف بشری باشد. مطالب و موضوع ها در دایره المعارف معمولاً برحسب حروف الفبا تنظیم میشود. آنها از مهمترین منابع در کتابخانه ها هستند و پاسخگوی بسیاری از نیازهای مراجعه کنندگان در انواع کتابخانه ها. است اغلب دایره المعارفهای چاپی دارای نمایه هستند. دایره المعارف های غیر چاپی نیز گاه دارای نمایه هستند

دایره المعارف ها به طور معمول به دو گروه تقسیم میشوند

(الف) دایره المعارفهای عمومی در تدوین این دسته از دایره المعارفها نیازهای عموم مردم مدنظر قرار میگیرد و اطلاعات عمومی در آنها قرار داده میشود

(ب) دایره المعارف های اختصاصی این دسته از دایره المعارفها اغلب به رشته علمی و یا مربوط به شغلی خاص میشود به طور کلی این دسته از منابع اطلاعات اختصاصی گروهی خاص را در بر می‌گیرند

3. سرگذشت نامه ها سرگذشتنامه یا زندگینامه عبارت از شرح زندگی و یا دوره ای از

زندگانی فرد یا افرادی خاص است.

این دسته از منابع به شرح احوال شخصیت‌های برجسته و گوناگون می‌پردازند این منابع بایستی از اطلاعات درست و دقیق و واقعیتها استفاده کنند و برای شرح زندگی یک فرد تمام ویژگیهای وی شرح داده شود، و یا ممکن است گردآورنده، یک دوران یا یک زمان خاصی را در نظر بگیرد.

سرگذشتنامه‌ها را به طور کلی از چهار دیدگاه میتوان تقسیم کرد

(الف) از نظر سبک (1) به دو گروه (الف: بیوگرافی سرگذشت نامه یک فرد که توسط افراد دیگر نوشته میشود و (ب) اتوبیوگرافی سرگذشتنامه یک فرد که توسط خودش نوشته شود، تقسیم میشوند

(ب) از نظر دامنه (2) به دو گروه (الف) عمومی که محدودیت موضوعی ندارد و به طور کلی رگذشت نامه بزرگان را دربرمی گیرد و (ب) اختصاصی که سرگذشت و شرح حال بزرگان برحسب دانش تخصصی آنان در موضوعی خاص است تقسیم میشوند.

(ج) از نظر: زمان که به سه دسته (الف جاری حاوی سرگذشت افرادی است که یا در قید حیاتند و یا معاصر به حساب می‌آیند (ب گذشته نگر حاوی شرح حال کسانی است که در قید حیات نیستند و اطلاعاتی که درباره آنان جمع میشود تغییر چندانی نمیکند تقسیم میشوند

(د) از نظر مکانی که به چهار دسته (الف) محلی، ب ملی مربوط به افراد یک کشور است، ج) منطقه ای به بزرگان یک منطقه قراردادی می‌پردازد و (د بین المللی

4. منابع جغرافیایی منابع جغرافیایی از منابع مرجعی هستند که دارای ویژگیهای خاص هستند که به نیازهای اطلاعاتی ویژه مراجعه کنندگان پاسخ میدهند و معمولا دارای نقشه و تصاویر رنگی هستند که به درک مطالب کمک میکنند

این منابع انواعی دارند که عبارتند از:

نقشه‌ها

اطلس‌ها دارای اطلاعات مختصر جغرافیایی به همراه مجموعه نقشه‌ها با نمایه‌های لازم که ممکن است یک یا چند جلدی باشد و دارای فهرست‌ها و نمایه‌های موضوعی متنوعی هستند که هر کدام راهنمای مفیدی برای پاسخگویی و بازیابی اطلاعات نقشه‌ها می‌باشند. اطلسها خود به دو دسته: (الف) عمومی موقعیت منطقه یا سرزمینی را به طور کامل نشان میدهد و (ب) اختصاصی مجموعه‌ای از اطلاعات درباره موضوع یا عنوان خاصی را دارند

ص: 106

Style -1

Scope -2

● فرهنگ های: جغرافیایی صورتی از اسمهای جغرافیایی به همراه اطلاعات است این منابع ممکن است، ملی منطقه ای و یا جهانی باشند.

جای نامه ها (1): این منبع حاوی اسامی جغرافیایی - از نظر سیاسی و جغرافیایی است که به صورت الفبایی آمده است.

راهنمای مسافرتی این منابع برای مسافران تهیه میشوند و دارای اطلاعات متنوعی از: قبیل و ویژگیهای، تاریخی نقاط دیدنی هتلها حمل و نقل شهری و دیگر اطلاعات مورد نیاز گردشگران میباشد و اغلب به صورت دفترچه های راهنما و یا بروشور با قطع جیبی تهیه میشوند

5) منابع مرجع فوری شبه دایره المعارفها این منابع به پرسشهای مختلف به سرعت و با اطلاعات روزآمد پاسخ میدهد و معمولا پاسخ این پرسشها در یک یا دو منبع دستی یا الکترونیکی به سرعت قابل دستیابی است زیرا این منابع به آسانی شناخته میشوند. این منابع برای کتابخانه ها به ویژه کتابخانه های آموزشگاهی و دانشگاهی، دارای اهمیت هستند و کتابدار مرجع به سرعت میتواند پاسخها را بیابد. به این مجموعه مرجع، منابع مرجع فوری گویند.

انواع منابع مرجع فوری

سالنامه ها (2) منابعی هستند که به طور سالانه منتشر میشوند و برگزیده ای از داده های اطلاعات و آمار آن سال را دارند

سالنامه ها و رویدادها (3) اطلاعات این دسته از منابع شبیه به اطلاعات سالنامه ها است با این تفاوت که در سالنامه ها از نظر زمانی محدود به یک سال محدود نیستند و گاه در آن اطلاعات گذشته نگر نیز آورده میشود؛ اما سالنامه به طور مرتب یکبار در سال منتشر می شود.

دستنامه ها (4) حاوی مسایل پایه و اصلی تمام زمینه های موضوعی و بیشتر به صورت نظری و عملی هستند که برای هر رشته تخصصی تهیه میشود و کاربر آن باید با زمینه موضوعی آن آشنایی داشته باشد

ص: 107

Gazetteers -1

Annuals -2

Almanacs Factbooks -3

Handbooks -4

دستورنامه‌ها (1) راهنمای چگونگی انجام کارها هستند و از قدیمی‌ترین انواع منابع مرجع بوده و در تمام زمینه‌ها منتشر می‌شوند.

راهنماها (2): فهرستی از سازمانها یا اشخاص که به شیوه‌ای نظام مند الفبایی یا رده‌ای مرتب شده باشد تا اطلاعات لازم را به استفاده‌کنندگان ارائه کند این منابع انواعی دارد که عبارتند از: (1) محلی (2) ملی (3) منطقه‌ای (4) بین‌المللی

گاه‌شمارها (3): منابعی هستند که براساس وقایع جهان و رویدادهای تاریخی در محل و زمان خاص به ترتیب زمان بندی تاریخ آن واقعه یا رویداد، مرتب شده‌اند.

روز‌شمارها (4) در این منابع رویدادها و وقایع کوچک و بزرگ، تاریخی اجتماعی و فرهنگی هر روز سال آورده می‌شود.

منابع ردیف دوم

این منابع که شامل مواد چاپی و الکترونیکی هستند مستقیماً به پرسش مراجعه‌کنندگان و یا کاربران پاسخ نمی‌دهد، بلکه آنان را به دیگر منابع، چاپی، شبکه‌ها و پایگاه‌ها ارجاع می‌دهند. منابع در ردیف دوم به انواع زیر دسته بندی شده‌اند:

کند.

1. کتاب‌شناسی‌ها: کتابشناسی، سیاهه و یا فهرستی نظام مند از مواد گوناگون اطلاعاتی چون: کتاب، مجله، روزنامه به صورت چاپی یا لوح فشرده و یا در اینترنت است که مراجعه‌کننده یا کاربر برای به دست آوردن بخشی از اطلاعات مورد نیاز خود بدان مراجعه می‌کند.

کتابشناسی واسطه پژوهشگر و جستجوگر با منابع مورد نیاز وی است؛ چراکه اطلاع از تمامی منابع موجود در زمینه موضوعی خاص برای همگان مقدور نیست.

کتابشناسی‌ها را به طور کلی از سه جنبه تقسیم بندی میکنند

محدوده، جغرافیایی که خود شامل سه سطح عمده (الف) ملی ب منطقه‌ای، ج جهانی می‌شوند.

محدوده، زمانی که دو نوع عمده (الف) کتابشناسی، جاری و ب کتابشناسی گذشته نگر دارد.

• شکل، کتابشناسی که از این نظر به چند نوع تقسیم میشوند شامل

(الف) کتابشناسی

(ب) فهرست و فهرستگان فهرست سیاهه منظمی از قسمتی و یا تمامی مجموعه یک کتابخانه

ص: 108

Chronologies -3

Books of Days -4

است و مجموعه چند فهرست کتابخانه ای را فهرستگان مینامند (ج کتابشناسی کتابشناسیها در واقع کتابشناسی ای است که در آن کتابشناسی های دیگر سیاهه شده اند.

2. نمایه نامه ها اطلاعات کتابشناختی منابع اطلاعاتی و در مواردی موضوع یا کلیدواژه مرتبط با آنها را عرضه میکنند.

این مواد از مهمترین منابع مرجع هر کتابخانه ای به شمار می آید حجم زیاد اطلاعات در سطوح ملی و بینالمللی و لزوم کنترل اطلاعات کتابشناختی بر کمیت و کیفیت و اهمیت این دسته از منابع مرجع افزوده است این منابع امروزه به طور گسترده ای هم به صورت چاپی و هم به شکل الکترونیکی و اینترنتی تولید و استفاده میشوند.

3. چکیده نامه ها چکیده نامه پایندی است حاوی چکیدههای مطالب کتاب، مقالات پایندها، جزوه ها و غیره که ممکن است بصورت ماهانه، هفتگی و یا روزانه منتشر شوند.

چکیده نامه ها منابعی هستند که بسیار به نمایه نامه ها نزدیک میباشند؛ با این تفاوت که در چکیده نامه ها علاوه بر اطلاعات کتابشناختی منبع چکیده ای از محتوای منبع مورد نظر ارائه می گردد. بدین ترتیب، نقش و اهمیت آن در شناسایی و به ویژه انتخاب اولیه منبع مورد نیاز کتابخانه بیشتر است به همین دلیل بیشتر کتابداران و کاربران به جای نمایه نامه ها گرایش به تهیه و استفاده از چکیده نامه ها دارند (اطلاعات ارائه شده با مروری کلی بر همه منابع این فصل ارائه شده است.

منابع

1. دیانی محمد، حسین (1387) اصول و خدمات مرجع در کتابخانهها و مراکز اطلاع رسانی: مشهد کتابخانه رایانه ای

2، دیانی محمد حسین معرف زاده عبدالحمید (1370) مبانی: مرجع: فنون پرسش کاوی و پاسخ یابی از منابع کتابخانه مشهد آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی

3. کتس ویلیام.ا. (1389). اصول کار مرجع ترجمه فرشته سپهر تهران کتابدار

4. مرادی، نوراله. (1374). مرجع شناسی: شناخت خدمات و کتابهای مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.

5. وزیرپور، کشمیری، مهردخت. (1386) مرجع شناسی عمومی لاتین: تهران کتابدار

6. Katz, William A. (1987). Introduction to Reference Work. New York

.McGraw-Hill. 5ed

1. منابع مرجع به کدام دسته از منابع گفته میشود؟
2. انواع منابع مرجع را نام ببرید
3. منابع ردیف اول چه تفاوتی با منابع ردیف دوم دارند؟
4. انواع منابع ردیف اول را نام ببرید؟
5. انواع منابع ردیف دوم را نام ببرید؟
6. منابع مرجع فوری به کدامیک از منابع گفته میشود؟
7. انواع دایره المعارفها را شرح دهید.
8. انواع سرگذشتنامه ها را شرح دهید.
9. انواع واژه نامه ها را شرح دهید.
10. منابع جغرافیایی را شرح دهید.
11. انواع کتابشناسی ها را شرح دهید.

هدف کلی آشنایی دانشجویان با فناوریهایی که در زمینه خدمات مرجع و اطلاع رسانی کاربرد دارند

اهداف: رفتاری دانشجویان پس از طی این جلسه میتوانند

1. تعریف و کارکرد پست الکترونیکی در خدمات مرجع را بشناسند.

2. تعریف و کارکرد گروههای مباحثه را در ارائه خدمات مرجع و به ویژه اطلاع رسانی دانند.

3. پست تصویری و همایش تصویری را شناخته و کارکرد آن را در خدمات مرجع بدانند

4. فهرستهای پیوسته همگانی را بشناسند.

5. با وب لاگ و ساختار آن آشنا شوند.

پرسشهای زیر را به بحث بگذارید

می دانید چه فناوریهایی در زمینه خدمات مرجع و اطلاع رسانی وجود دارد؟ از نظر شما فناوری در کدام یک از فعالیتهای کتابخانه ای کاربرد بیشتری دارد؟

خدمات مرجع همواره مهمترین بخش وظایف کتابداران را تشکیل داده و خواهد داد. پیشرفتهای سریع فناوری ارتباطات و اطلاعات و کاربرد آن در زندگی جوامع امروزی را با تغییرات زیادی مواجه کرده است. سرعت زندگی، برنامه زمانی، و تجربه ها در زندگی انسانها به شدت دچار دگرگونی شده است و بستر، 2001 (131)

کتابخانه یکی از سازمانهایی است که با ورود فناوریهای نوین به محدوده فیزیکی و معنوی آن دست خوش تغییرات جدی شده است در ابتدا کتابخانه ها فناوری اطلاعات را برای تسریع کارهای روزمره و کاهش هزینههای عملیاتی خود به کار می گرفتند و این عمل مانع بسیاری از کارهای تکراری روزمره کتابخانه میشد (علیدوستی، 1385).

خدمات کتابخانه سنتی به طور کلی شامل فراهم آوری مواد و منابع سازماندهی و ذخیره آنها برای دسترسی و بازیابی سریع از سوی کاربران به عنوان خدمات فنی، و مباحث مربوط به امانت و مرجع به عنوان خدمات عمومی است.

عده ای از متخصصان خدمات کتابخانه های جدید را دنباله خدمات کتابخانه های سنتی میدانند آنان بر این باورند که مباحث فراهم آوری سازماندهی ذخیره و بازیابی، حفاظت، مرجع و امانت در کتابخانههای جدید نیز مطرح است (موئن، 2002).

به هر حال به تبع ورود فناوری پیدایش منابع و مواد، جدید کتابخانه ها و خدمات ارائه شده آنها را مانند دیگر سازمانها و سایر نهادهای اجتماعی متحول نموده است و خدماتی جدید را پیش روی کتابخانه ها و کتابداران قرار داده است.

به نحوی که امروزه این فناوریها خدمات کتابخانه ها را با چالشهای زیادی مواجه کردیم جدیدی را مطرح پاره ای از خدمات قدیمی را از بین برده و برخی از آنها را با هم

ترکیب کرده است با این همه برخی از نویسندگان بر این عقیده هستند که کتابخانه های جدید میتوانند از خدمات متفاوت کتابخانه های سنتی پشتیبانی کنند و در واقع خدمات این کتابخانه ها انعکاسی از خدمات سنتی هستند اگرچه نمونه های پیش رفته کتابخانه های جدید از امکانات یک دنیای صرفاً دیجیتالی استفاده میکنند اما عمل کرد آنها هر چند به ظاهر متفاوت اما در اصل بسیار مشابه عملکرد کتابخانه سنتی است علی دوستی، 1385 (50).

کار مرجع اغلب اوقات با یک پرسش آغاز میشود و آن پرسش بیان نیاز به اطلاعات، است کتابدار مرجع با ارجاع کاربران به کتابها یا سایر منابع اطلاعاتی آنها را در پیدا کردن پاسخ پرسشها یاری می کند.

بیشتر، مردم نیاز اطلاعاتی خود را با مساعدت از افراد مختلفی مانند دوستان، استادان، پزشکان حقوق دانان، مشاوران و غیره برآورده میکنند؛ اما هنگامی که نیاز اطلاعاتی توسط شخص یا افرادی که به آنها دسترسی دارند برآورده نشود به کتابخانه می آیند و از کتابدار مرجع یاری می طلبند، دیانی (1382) (28)

«شرا» (1) معتقد است که کتابدار مرجع نقش واسطه میانی بین درخواست کننده و منابع مرجع را دارد منظور او این است که کتابدار مرجع نه فقط منابع را میشناسد بلکه قادر است با کسانی که سوالات را مطرح میکنند از نزدیک کار کند.

کتابدار مرجع به عنوان کسی که راهی را قبلاً پیموده و منابعی را در آن زمینه میشناسد میتواند راهنما و راهگشای مراجعه کننده باشد کتابدار مرجع شاید به حقیقت دست نیافته باشد و آن را نشناسد؛ ولی بدون شک منابع را میشناسد و میتواند به کمک آنها به یاری مراجعه کننده بشتابد مرادی (1370) (26)

از این رو نباید تصور کرد هر کتابداری میتواند مسئولیت ارائه خدمات مرجع را برعهده داشته باشد کتابدار مرجع باید زمینه کارش را به خوبی بشناسد و با منابع مرجع آشنایی کافی داشته باشد کتابدار مرجع باید تحصیلات رسمی یا غیر رسمی در زمینه کتابداری داشته و این آموزش باید با تجربه همراه باشد (همان 27)

، اما با ظهور فناوریهای جدید بخش مرجع کتابخانه ها نیز در سطح دنیا تغییرات بسیاری کرده اند . نیاز به یادگیری ابزارها و روشهای ارائه صحیح و سریع اطلاعات نیز از مهمترین مسائل مطرح در کتابخانه ها است؛ زیرا که کتابخانه ها اغلب شکل سنتی خود را حفظ کرده اند اما نیازهای کاربران کتابخانه ها و به خصوص مراکز اطلاع رسانی به شدت تغییر کرده و به سوی استفاده از فناوری پیشرفته است؛ لذا ارائه خدمات در حد خدمات مرجع سنتی برای آنان کافی

و قانع کننده نخواهد بود نکته مهم این است که فناوری اطلاعات هدف نیست بلکه وسیله است برای رسیدن به هدف که این هدف همان طور که قبلاً هم مطرح شد، حفظ پویایی و خدمت به کاربر از جایگاه کتابخانه و کتابدار است.

شبکه های مختلف اطلاع رسانی مانند اینترنت کاربردهای بسیاری در کتابخانه ها دارند از جمله ارتباط از راه دور دسترسی به اطلاعات و منابع کتابخانه ها انتقال داده های اطلاعاتی مورد نیاز بحث گروهی، پست الکترونیکی که از رایج ترین و ساده ترین راه ها برای پرسش و پاسخ مرجع و مبادله تجربه ها و اطلاعات میان کتابخانه های عضو اینترنت است.

با وجود، این همه صاحب نظران به تغییر نقش کتابخانه و کتابدار به ویژه در زمینه خدمات مرجع معتقد هستند اما دو دیدگاه متفاوت در زمینه آینده کار مرجع وجود دارد؛ دیدگاه اول افرادی هستند که معتقدند فناوریهای نوین به زودی جایگزین کتابدار مرجع میشوند و دیگر به میز مرجع و کتابدار مرجع به شکل فیزیکی نیازی نخواهد بود دیدگاه دوم اعتقاد به عامل انسانی را در خدمات مرجع نوین و سنتی بیان میکند به این مفهوم که عامل انسانی همواره باید به عنوان کنترل کننده های هوشمند و کامل بر روند کار مرجع نظارت داشته باشد تا بتواند کاستیهای فناوری را پوشش دهد.

پیروان دیدگاه اول برای رفع چالشهای موجود در فناوریهای نوین هر روز پدیده ای نو را به جهان اطلاع رسانی ارائه میکنند دستاوردهایی مثل وب، 2 کتابخانه، 2 وب3 و کتابخانه 3؛ در واقع تلاشهایی برای اطلاع رسانی بدون نیاز به عامل انسانی هستند اما با وجود تمام این تلاشها هنوز هم نیاز به نظارت عامل انسانی به وضوح قابل لمس است البته شاید در آینده این رؤیای بشر که جایگزینی کامل ماشین بجای عامل انسانی است نیز مانند رؤیای سفر به فضا عملی شود.

فناوری و ارائه خدمات مرجع

خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی و کاغذی مهمترین رکن ارائه خدمات است و تا وقتی مراجعه کننده ای به بخش مرجع مراجعه نکند و درخواستی ننماید خدماتی هم ارائه نمیشود به طور معمول صورت زنده و مستقیم خدمات مرجع با صورت گرفتن مصاحبه مرجع بین کتابدار و کاربر انجام میشود؛ اما با ظهور فناوری جدید بخش مرجع کتابخانه نیز تغییرات بسیاری کرده است. برخی ابزارها که سالهاست که در کتابخانه ها به کار گرفته میشوند و در بهبود کیفیت

ارائه خدمات کتابخانه ها نیز تأثیر داشته اند عبارتند از:

نمبر پست (تصویری) (1)

ص: 115

پست صوتی (1)

تلکس

تله تکست (2)

پرستل (3) ابزاری که برای ارسال متن از راه دور به کار میرفت اساس آن را یک رایانه بزرگ و یک خط تلفن متصل به دستگاه تلویزیون و یا دستگاه خاص پرستل تشکیل میداد. تفاوت آن با ابزارهای قبلی سرعت بسیار زیاد آن بود به طوری که میتوانست در یک لحظه هزاران صفحه اطلاعاتی را در اختیار استفاده کننده قرار دهد کاربرد پرستل بیشتر در کتابخانه های عمومی بزرگی بود که به شبکه های اطلاع رسانی، تجاری، هتل داری جهانگردی و دفترهای مسافرتی کشور خود و خارج از آن متصل بودند و به پاسخگویی سریع، صحیح مراجعان خود در حوزه موضوعی مذکور می. پرداختند. معمولا هزینه اشتراک

استفاده از پرستل از طریق قبض تلفن اعلام میشد عماد خراسانی، 1382 (47)

لوح فشرده (سی دی رام)

ماهواره (4)

رایانه

خدمات اطلاعات رقومی (دیجیتال)

کنفرانس راه دور (5)

داده کنفرانس (6)

ویدئو کنفرانس همایش (تصویری) (7)

چت (گفتگو) (8)

- تلنت (9): موجب میشود شخصی از طریق یک رایانه با رایانه دیگر کار کند تلنت پروتکلی است که موجب اتصال سریع دو رایانه میشود و به کاربر اجازه میدهد در حالی که در منزل یا مسیر کار خود است از طریق یک رایانه راه دور با رایانه محل کار خود ارتباط برقرار کند همچنین میتوان ارتباط را قطع کرده و از رایانه دیگری که اطلاعات آن در دسترس

ص: 116

Voice mail -1

Teletext services -2

Prestel -3

Satellite -4

Teleconferencing -5

Data conferencing -6

Videoconferencing -7

Chatting -8

Telnet -9

پست الکترونیکی (1)

آیا با ورود فناوری های فوق در کتابخانه ها میتوان نقش کتابداران را نادیده گرفت؟ همان طور که پیش از این نیز بیان شد فناوریهای موجود نه تنها نمیتوانند جایگزین کتابدار مرجع، شوند بلکه به عنوان ابزاری برای کمک به کتابدار مرجع کاربرد دارند و بدون وجود کتابدار مرجع کارآزموده عملاً بلا استفاده خواهند بود.

هدف نهایی کتابخانه ها در بستر جامعه اطلاعاتی فراهم کردن وسیله های دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس در هر زمان و مکان است برای رسیدن به اهداف مذکور کتابدار استفاده کننده بایستی هم زبان باشند؛ یعنی زبان کتابخانه برای استفاده کننده دارای شفافیت لازم باشد

علاوه بر عامل هم زبانی عاملهای دیگری را نیز در مورد استفاده کنندگان کتابخانه میتوان در نظر گرفت :

دستیابی و سهولت در استفاده از کتابخانه؛

هدف استفاده از کتابخانه؛

موفقیت در کسب منابع و اطلاعات

استفاده از کارکنان؛

رضایت کلی از کتابخانه و

مشخص نمودن عواملی که در کاهش و برطرف نمودن نیازهای اطلاعاتی فرد مؤثر هستند. علاوه بر مواردی که در بالا ذکر شد پاره ای از فعالیتها در اغلب کتابخانه های جهان وجود دارد که میتوان آنها را از پدیده های نوظهور در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی دانست.

از آنجایی که خدمات مرجع و خدمات اطلاع رسانی ارتباط نزدیکی با یکدیگر دارند و در واقع هدف اصلی هر دو یکی است و آن چیزی جز در دسترس قرار دادن منابع و اطلاعات مورد نیاز کاربرها نیست؛ بنابراین در اینجا برخی از خدمات اطلاع رسانی رایج که اغلب در مبحث های مرتبط با خدمات مرجع مطرح هستند، به اختصار توضیح داده میشود:

پست الکترونیکی

امروزه افراد از پست الکترونیکی برای مقاصد مختلفی بهره میگیرند، ولی آنچه در بحث مربوط به کتابخانه های مجازی اهمیت دارد نوع نگرش نسبت به این ابزار و طراحی فرمهای خاص برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه های مجازی است. تهیه فرم

درخواست انجام مصاحبه مرجع از راه دور به وسیله پست الکترونیکی به چند دلیل لازم به نظر می‌رسد نخست اینکه استفاده از این، فرم کاربر را وادار میکند تا در آغاز این فرایند درخواست اطلاعاتی خود را به وضوح بیان نماید. دوم اینکه با استفاده از این فرم از شرایط اطلاعات، مثل زبان و یا نوع مدرک مورد جستجو که در بیشتر موارد از قلم می‌افتادند اطمینان حاصل میشود. هر فرم درخواستی در فرایند مرجع از راه دور با استفاده از پست الکترونیکی از سه بخش زیر تشکیل میشود: اطلاعات شخصی، اطلاعات موضوعی و محدودیتهای فرایند جستجو.

1. اطلاعات شخصی حاوی اطلاعاتی است که کاربر را معرفی میکند در واقع این بخش به نوعی حاوی خصوصیات درخواست کننده است و با توجه به اطلاعات مورد نیاز هر سازمان میتواند متغیر باشد این بخش از فرم درخواست همچنین میتواند شامل اطلاعاتی درباره اولویتهای کاربر درباره نحوه تماس و زمان مناسب برای دستیابی به پاسخ باشد؛ زیرا برقراری تماسهای مجدد در مصاحبه های مرجع دشواریهای زیادی دارد.

2. اطلاعات موضوعی این بخش به کتابدار مرجع امکان میدهد تا راهبردهای جستجو را طبقه بندی کند این گونه اطلاعات بیشتر شامل تقسیمات فرعی برای کسب اطلاعات زیر است توصیف موضوع هدف از درخواست و منابع مناسبی که کاربر معمولاً میشناسد.

سئوالات این بخش برای کمک به واسطه های اطلاعاتی در زمینه درک کامل موضوع مورد نظر کاربر طراحی میشوند زیرا کسب اطلاع درباره دلایل درخواست جستجوی اطلاعات از طرف کاربر به همان میزان مصاحبه های حضوری مشکل است. با گنجاندن سؤال مربوط به هدف تحقیق در این، بخش امید است که درخواست کننده ارتباط میان هدف و موضوع مورد بررسی را تشخیص دهد.

3. محدودیتهای فرایند: جستجو این بخش درباره محدودیتهای جانبی مانند انتضای عضویت، بودجه و نظایر آن است و همچنین محدودیتهایی را که در زمینه ارائه اطلاعات به کاربر وجود دارند شامل می‌شود، همچنین از اینکه نحوه ارائه اطلاعات درخواستی به کاربر در چه قالبی، باشد پرسش میکند برای مثال پست الکترونیکی پست معمولی و نظایر آن

در مصاحبه مرجع الکترونیکی جمع آوری اطلاعات با توجه به میزان هوش توانایی خواندن و میزان انگیزه کاربر دارای مشکلات فراوانی است. در مواردی که محدودیتهای درونی و فردی کاربر از طریق نوع، پاسخ به هدف مورد نظر در انجام تحقیق مشخص نمیشود واسطه اطلاعاتی بر سر دوراهی قرار میگیرد مسئله دیگر این است که اشتباهات تایپی وارد شده در فرم باید ارزیابی شوند

پست الکترونیکی به عنوان ابزاری در فرایند مرجع محدودیتهای و مزایایی دارد مزایای آن

عبارتند از :

- عدم محدودیت زمانی و مکانی در دستیابی به اطلاعات

خدمات مرجع پست الکترونیکی کاربر را به هیچ محل خاصی محدود نمیکند و ممکن است به برنامه زمانی خاصی نیز نیاز نداشته باشد کاربر و کتابدار میتوانند به طور غیر همزمان با همدیگر همکاری داشته باشند برای مثال کاربر سؤال خود را اواخر شب از منزل میفرستد و کتابدار جواب آن را روز بعد آماده میکند

- ناشناس ماندن

خدمات مرجع پست الکترونیکی میتواند نوعی امکان ناشناس ماندن را برای فرد فراهم آورد که در خدمات مرجع رو در رو این امکان وجود ندارد برای کاربری که از پرسیدن سؤال به طور رو در رو احساس خجالت می کند یا مغرور است خدمات مرجع پست الکترونیکی میتواند انتخاب بسیار خوبی باشد از طریق پست الکترونیکی کاربر نام و نشانی پستی خود را بیان میکند؛ اما از بعد فیزیکی و شخصی میتواند ناشناس بماند.

- فراهم آوردن نسخه چاپی از گردش کار مرجع

از مزایای ویژه خدمات مرجع الکترونیکی چند رسانه ای بودن آن است. از این رو به جای داشتن جواب شفاهی که کاربر نتواند به طور کامل آن را درک کند یا در عرض چند ثانیه فراموش کند با استفاده از خدمات پست الکترونیکی میتوان از همه مراحل گردش کار مرجع نسخه ای چاپی و مکتوب تهیه کرد محدودیتهای آن نیز عبارتند از :

- عدم امنیت و قابل اعتماد بودن

پست الکترونیکی در هنگام ارسال از فرستنده به گیرنده از میان گره هایی عبور میکند که دستیابی غیر مجاز به پیغامها در آنها امکان دارد علاوه بر امکان دستیابیهای غیر مجاز و حذف پیغامها کاربران باید احتمال تهیه نسخه های غیر مجاز توسط نظامهای گیرنده و فرستنده را نیز در نظر داشته باشند بنابراین به نظر میرسد که متصدیان پست الکترونیکی در مورد سطح امنیت آن مبالغه کنند

- مشکل هدایت مصاحبه مرجع الکترونیکی

طبق بررسیهای ابلز⁽¹⁾ درباره تقاضاهای گسترده استفاده از تجهیزات ارتباطی مانند تلفن و همایش تصویری که امکان برقراری ارتباط شفاهی را فراهم می آورند مناسبتر است. ابلز همچنین نتیجه گیری کرد که مصاحبه مرجع به تنهایی ارائه کننده جواب مناسب نیست بلکه عوامل دیگری نیز در این جا از جمله کاربر تفهیم درست سؤال و تعهد کتابدار نیز مطرح است.

ص: 119

اگر چه دستیابی افراد به اینترنت به طور قابل توجهی در حال افزایش است، با وجود این هنوز عده زیادی از مردم در سراسر جهان وجود دارند که چنین امکانی برای آنها فراهم نیست. بنابراین کتابخانه هایی که پیاده سازی خدمات مرجع الکترونیکی را در نظر دارند حتما باید وضعیت کاربران را نیز مد نظر داشته باشند هر چند در حال حاضر دستیابی به اینترنت فقط به منظور این کار هنوز رواج پیدا نکرده است.

- زمان از دست رفته در ارسال پیغام ها

با توجه به اینکه فرایند مرجع در پست الکترونیکی از ماهیت همزمانی برخوردار نیست زمان سپری شده میان شروع درخواست و دریافت پاسخ مناسب به سؤال مدت زمانی طول خواهد کشید. بنابراین هدف خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی باید برای برآورده ساختن هرچه سریعتر، نیازهای اطلاعاتی کاربران به شکل همزمان و در حداقل ترافیک شبکه در پست الکترونیکی باشد (داودیان، 1382).

گروه های بحث

گروه های مباحثه مجموعه ای از کاربران هم علاقه محیط شبکه هستند که به صورت دسته جمعی با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و در مورد موضوعی خاص با یکدیگر بحث و گفتگو می کنند. در واقع گروه های مباحثه همانند انجمن های حرفه ای عمل میکنند و محیطی را فراهم میسازند که افراد دارای علایق مشترک به راحتی بتوانند سئوالها و دیدگاههای خود را درباره مسائل موضوعات گوناگون حرفه خویش برای همگان مطرح ساخته و از نظرهای آنان سود ببرند. افراد گروه مباحثه ممکن است چند نفر در قالب یک گروه کوچک باشند که در زمینه موضوعی خاص تبادل نظر میکنند و یا گروه بسیار وسیعی در سطح منطقه کشور و یا حتی در سطح جهان باشند. امروزه مبادله اخبار و کسب آگاهی از همایشها و انتشارات جدید در گروه های مباحثه امری بسیار عادی شده است گروه های مباحثه از طریق نرم افزارها و برنامه های کاربردی مخصوص به خود مدیریت میشوند این نرم افزار که موسوم به سرویس دهنده لیست (1) میباشد به صورت خودکار پیام ارسال شده یک شخص به سایر اعضا و بالعکس را ارسال میکنند عضویت در گروه های مباحثه معمولاً به آسانی و از طریق ارسال پیام الکترونیکی صورت می پذیرد و با توجه به سرویس دهنده هر گروه مباحثه ممکن است با یکدیگر اندکی تفاوت داشته باشند نحوه عضویت در گروه های مباحثه بدین ترتیب است که با ارسال یک پیام

ص: 120

الکترونیکی از طریق پست الکترونیک به نشانی گروه مباحثه مورد نظر میتوان در آن گروه عضو شد.

موضوعات مورد بحث در گروه‌های مباحثه ممکن است بسیار تخصصی و علمی یا در زمینه‌های عمومی تر باشد که افراد بسیاری میتوانند عضو آن شوند؛ ولی به طور کلی مسائل موضوعاتی که معمولاً در گروه‌های مباحثه مطرح میشود شامل موارد زیر است:

1- اخبار و اطلاعات علمی فنی و هنری در زمینه‌های تخصصی

2- ارسال و دریافت کتابهای جدید در زمینه‌های مورد علاقه

3- کنفرانسها و همایشهای آینده و موضوعات آنها

4- دریافت متن کامل مجلات الکترونیکی

5- خدمات آگاهی رسانی جاری

6- مبادله نظرات و تجارب درباره مسائل خاص

7- ارسال و دریافت فهرست مندرجات مجلات

8- ارسال و دریافت آگهیهای تبلیغاتی

9- خدمات اشاعه اطلاعات گزیده

همان گونه که مشاهده میشود بسیاری از خدمات مرجع، سنتی در قالب گروه‌های بحث در اختیار کاربران قرار میگیرد

موتورهای جستجوی گروه‌های بحث

راهنمای الکترونیکی «لیزت» (1) یکی از پرطرفدارترین پایگاههای جستجوی گروه‌های مباحثه می باشد که به صورت موضوعی امکان دسترسی به گروه‌های مباحثه حوزه‌های مختلف را میسر می‌سازد از طریق راهنمای لیزت که یکی از مهمترین و کارآمدترین ابزارهای جستجوی گروه‌های مباحثه به شمار میرود میتوان به اطلاعات بیش از 90 هزار گروه مباحثه در اینترنت دسترسی پیدا کرد در بخش راهنمای موضوعی این ابزار تعداد 17 موضوع اصلی نظیر، کتابها، اخبار رایانه، علوم، تجارت، هنر بهداشت، سیاست، طبیعت فرهنگ و مذهب پوشش داده شده است. همچنین امکان جستجو در این راهنما به صورت کلیدواژه ای و با استفاده از عملگرهای بولی نیز میسر میباشد بدین ترتیب با جستجو در این راهنما میتوان گروه‌های مباحثه مورد علاقه خود را شناسایی کرده و در صورت لزوم عضو آن شد (2) (محمدی، 1383).

در حال حاضر گروه‌های بحث تخصصی زیادی در حوزه‌های مختلف علمی در شبکه

جهانی وب وجود دارد که برخی از آنها در سطوح بین‌المللی در حال فعالیت هستند.

کتابداران نیز از این قاعده مستثنی نبوده و اقدام به تشکیل گروه‌های مباحثه تخصصی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی نمودند. از مهمترین گروه‌های مباحثه موجود در ایران میتوان به گروه بحث دانشگاه فردوسی مشهد با عنوان لیز (1) و گروه بحث تخصصی کتابداران در گوگل با عنوان ایران کیس (2) اشاره کرد.

در این گروه‌ها حوادث جاری، حوزه درد دل، نیازهای اطلاعاتی کتابها جدید حوزه، اطلاعیه‌ها، و بسیاری دیگر از مباحث و حواشی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی به بحث و تبادل نظر گذاشته میشود

پست تصویری (نمابر)

کمیسیون اقتصادی اروپا، استفاده از این ابزار را برای انتقال مقاله‌های علمی و فنی ترغیب می‌کند در این زمینه تازه‌ترین پدیده‌ای که در اروپا مورد استفاده است آرتمیس (3). نام دارد که بوسیله آن جامعه علمی توسط شبکه‌ای از انتقال از طریق پست تصویری به هم متصل میشوند. بنگاه‌های انتشاراتی، نسخه‌هایی از متون کامل مدارک درخواستی را با استفاده از آن شبانه به کتابخانه‌ها یا جهت سایر استفاده کنندگان مخابره می‌کنند. انتقال اطلاعات از طریق پست تصویری به عنوان یک فناوری بیش از یک قرن قدمت دارد پیش از جنگ جهانی اول استفاده عمده‌ای که از این فناوری به عمل می‌آمد این بود که عکسها و تصاویر با استفاده از آن به روزنامه‌ها انتقال داده میشد بعد از این کتابخانه‌ها نیز از این فناوری استفاده کردند. در آن زمان استفاده از پست تصویری با چند مشکل روبه‌رو بود (1) سرعت پایین انتقال (2) بالا بودن هزینه خط تلفن و (3) گرانی دستگاه پست تصویری اکنون نیز عمده‌ترین مشکل استفاده از این فناوری، حق مولف است.

در ایران مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری (4) مدتی از این امکان بهره‌برد اما از مدتی به دلیل (1) حجم بالای اطلاعات کتابشناختی و منابع بازیابی شده و (2) هزینه‌های بالا تلفن استفاده از آن برای ارائه خدمات تحویل مدرک متوقف شد امروزه پیشرفتهای زیادی در زمینه پست تصویری بوجود آمده است که البته برخی از آنها هنوز به ایران وارد نشده است. مثل میکروفا کسیمیله‌ها (5) این وسیله بسیار گران است مهرداد (23-30)

ص: 122

Lis -1

(Irankis (Knowledge Information Science -2

ARTEMIS -3

<http://www.srlst.com/rlst-frs.htm> -4

-5 ابزاری برای انتقال مواد ذخیره شده روی میکروفرمها هستند

کارکرد اصلی پست تصویری بیشتر در زمینه خدمات تحویل مدرک است اما با توجه به نزدیکی خدمات اطلاع رسانی خدمات، مرجع پست تصویری را میتوان بخشی از فناوری های موجود در زمینه خدمات مرجع به حساب آورد.

همایش تصویری

معمولاً کتابخانه ها برای دستیابی کاربران به منابع و نیز خدمات مرجع، از پست الکترونیکی استفاده می کنند باید گفت که چنین خدماتی امکان ارتباط رو در رو میان کاربر و واسط اطلاعاتی را فراهم نمی آورد به کارگیری همایش تصویری در خدمات مرجع در کتابخانه ها میتواند این مشکل را حل کند همایش تصویری سالهاست که در دسترس است، اما باید توجه داشت که به کارگیری آن به محل های مجهز و تجهیزات خاص نیاز دارد که این مسئله امکان استفاده را محدودتر میکند

در چند سال اخیر نرم افزارهای همایش، تصویری توسعه یافته اند و میتوانند بر روی رایانه های شخصی استاندارد استفاده شوند از این بسته های نرم افزاری برای برقراری ارتباط صوتی و تصویری میان رایانه ها به چند شیوه مختلف استفاده میشود

فناوری نمایش تصویری نیز در اجرا دارای مزایا و معایبی است که برخی از آنها با الکترونیکی دارای وجوه مشترکی هستند در ادامه به مهمترین آنها اشاره میشود.

از مزایای این فناوری ایجاد امکان ارتباط دو جانبه با ویژگی مشاهده طرف مقابل از مسافت دور است این امر باعث برطرف شدن یکی از معایب مهم پست الکترونیکی در ایجاد ارتباط در خدمات مرجع از راه دور میشود؛ چرا که این ارتباط به صورت دو جانبه و با مشاهده طرفین برقرار می شود.

از دیگر مزایای همایش تصویری امکان ارتباط همزمان است طرفین شرکت کننده در این همایش میتوانند به صورت پیوسته با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و در باره مسائل مطرح شده اظهار نظر کنند و نظرات طرف مقابل را در موارد خاص جویا شوند.

از محدودیتهای آن نیز میتوان نیاز به حضور مستمر افراد در محل برای پاسخگویی به سئوالات مطرح شده توسط کاربران نیاز به تجهیزات خاص و هزینه بالای آن تجهیزات و نیز نیاز به زیر ساخت های مخابراتی با ظرفیت بالا برای انتقال صوت و تصویر به صورت پیوسته را برشمرد.

برخی ابزارها در همایش تصویری

صوت مکالمه میان رایانه ها با استفاده از میکروفونی اجرا میشود که قابلیت نصب به رایانه را داشته باشد در طرف مقابل نیز کتابداران مجهز به بلندگوهای برای شنیدن مطالب

گوینده هستند. زمانی که شخص شروع به صحبت میکند صدای طرف مقابل قطع میشود بنابراین، هر یک از شرکت کنندگان به تفاهم نامه پذیرش یک نفر در آن واحد می پیوندند.

تصویر مکالمه تصویری همراه با دوربین رنگی است که توانایی انتقال تصاویر با کیفیت بالا را دارد کیفیت تصاویر و صوت میتوانند با کنترلها همانند کنترلهای از راه دور رادیو و تلویزیون تنظیم شوند

پنجره محاوره پنجره محاوره با نرم افزار تصویری تثبیت شدهای اجرا می شود گاهی اوقات انتقال صوت دارای کیفیت پایینی است و بیشتر واژگان و مفاهیم پیچیده و نامفهوم هستند. زمانی هر دو طرف بتوانند کلمات طرف مقابل را در صفحه نمایش مشاهده کنند این مشکل نیز بر طرف میشود

تخته سفید کاربران قادر هستند که تصاویر را روی این تخته طراحی بکنند و متن را در همان لوح همانند پنجره محاوره کپی .کنند این صفحه قابلیت کپی مجدد دارد و میتواند حتی تصاویر گرافیکی و حتی صفحات وب را نمایش دهد بنابراین اطلاعات تصویری میتوانند توسط هر دو طرف شرکت کننده به اشتراک گذاشته شوند.

ارتباط ماهواره ای

این نوع ارتباط از امتیازات متعددی برخوردار است، به عنوان مثال مقرون به صرفه است، به مسافت حساس، نیست و از نظر مخابره و انتقال کیفیت قابل اطمینانی دارد.

بنابراین ارتباط ماهواره ای مدارک را در مقایسه با خطوط تلفن به طور مؤثر انتقال میدهد و یا دریافت می. دارد هزینه های انتقال مستقل و جدا از مسافت است و با هر نسلی از ماهواره ها تقلیل مییابد) مهرداد (138 - 2330

فهرست های پیوسته همگانی (ایک)

* فهرست های پیوسته همگانی (ایک) (1)

دایره المعارف بین المللی کتابداری و اطلاع رسانی فهرست های پیوسته همگانی را این گونه تعریف کرده است:

«پایگاه اطلاعاتی از رکوردهای، کتابشناختی اغلب متعلق به مجموعه کتابخانه ای خاص که امکان جستجو از طریق، عنوان موضوع و مؤلف در آن توسط پایانه های عمومی وجود دارد». (فهرستهای دسترسی پیوسته 1996 : 325-331). و فرهنگ تخصصی انجمن کتابداران آمریکا تعریف زیر را ارائه میدهد

ص: 124

«پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی رایانه‌ای قابل دسترس از طریق، پایانه‌ها که استفاده‌کننده می‌تواند در آن بدون کمک واسط انسانی نظیر کارکنان، کتابخانه به طور مستقیم و مؤثر به جستجو و بازیابی رکوردهای کتابشناختی پردازد»

مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در برابر فهرست‌های سنتی

افزایش نقاط دسترسی (1)

جستجوی کلیدواژه‌ای

امکان استفاده از عملگرهای بولی و کوتاه‌سازها (2)

بازیابی با حداقل اطلاعات

جستجو براساس شماره‌های تعلق گرفته به اثر مثل شابک

افزایش میزان اطلاعات ارائه شده

این دسته از منابع می‌توانند به شکل محلی و منطقه‌ای ایجاد شوند. اما آنچه به طور گسترده کتابداری تأثیر گذاشته است ایجاد این منابع بر روی شبکه جهانی وب است.

مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته در شبکه جهانی وب

سازماندهی منابع اطلاعاتی

به عنوان مثال فهرست پیوسته کتابخانه، کنگره که پرکاربردترین فهرست پیوسته همگانی در زمینه فهرست‌نویسی منابع غیر فارسی است؛ البته در حال حاضر کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز امکان استفاده از فهرست پیوسته خود را جهت سازماندهی منابع فارسی ایجاد نموده است. تسهیل فرآیند تحویل مدرک و خرید منابع؛ نمونه بارز این خدمات را میتوان در فهرست کتابخانه بریتانیا تحت عنوان ایک 97 مشاهده کرد. خرید الکترونیکی منابع علمی امروزه خرید الکترونیکی منابع علمی رشد قابل توجهی یافته است به عنوان مثال در سایت آمازون به راحتی میتوان کتابی را به شکل الکترونیکی خریداری کرد البته در ایران نیز مراکزی مثل آدینه بوک وجود دارند که امکان خرید کتاب به شکل الکترونیکی را فراهم می‌کنند

تسهیل فرآیند امانت کتاب و همکاری بین کتابخانه‌ای

اعضای کتابخانه‌هایی که عضو طرح اشتراک منابع هستند میتوانند در فهرستهای

پیوسته تحت وب دیگر کتابخانه‌های عضو جستجو کرده و منابع اطلاعاتی کتابخانه دیگر را به

Access Point -1

Truncation -2

امانت بگیرند در واقع دیگر نیازی به حضور در کتابخانه های مختلف و جستجوی منبع مورد نظر در برکه دان آن نیست

دسترسی به فهرست های پیوسته وب

مزایای استفاده از این فهرستها موجب شده است که راهنماهایی برای دست یابی سریع و راحت کاربران به مراکز ارائه دهنده این فهرستها به وجود آیند برخی از آنها عبارتند از:

«وب کتز» (1): از مهمترین راهنماهای فهرستهای پیوسته در وب است که با اتصال به سایت آن میتوان به فهرست پیوسته بیش از 70 کشور دسترسی پیدا کرد.

«لیب دیکس» (2): از طریق جستجو در این راهنما و پایگاه میتوان به فهرست پیوسته بیش از 17 هزار کتابخانه در سراسر جهان دست یافت (محمدی، 1382).

وبلاگ

* وبلاگ (3)

وبلاگ از دو واژه «وب» و «لاگ تشکیل شده و در لغت به معنای به اشتراک گذاشتن وب» است یعنی فضایی که در آن هر یک از کاربران اینترنت میتوانند به صورت پیوسته اطلاعات، افکار، عقاید یادداشتهای، شخصی، مقالات و حتی عکس خود را به اشتراک بگذارند

از نقطه نظر، کاربران وبلاگ صفحه ای است با

1. محتوای مرتب شده که مطالب آن به صورت متن پیوند (لینک و تصویر با نظم تاریخی معکوس منتشر میشود؛

2. برچسب زمان برای هر مطلب دارد تا خواننده زمان ارسال مطالب را بداند؛

3. آرشیو مطالب قدیمتر که به سادگی قابل دسترسی است؛

وبلاگها اطلاعات دسته بندی شده و قابل جستجو را برای گروه زیادی از کاربران قابل دسترسی میسازند و در واقع نوعی اجتماع اطلاعاتی فراهم کردهاند که در آن به افراد اجازه شرکت در بحث ها داده می.شود نرم افزارهای وبلاگ نویسی نظر بسیاری از مردم را نسبت به وب تغییر داده اند زیرا به سادگی و با فشار دادن یک دکمه میتوان مطالب را به هر جای دیگر ارسال کرد. عوامل اساسی محبوبیت و موفقیت وبلاگها عبارت اند از: تعامل دو یا چند جانبه، فناوری ساده سرعت و سهولت، خواندن ارائه اطلاعات فراتر از اخبار و ایجاد روحیه همکاری و مشارکت (کریمی، 1384: 35-48)

ص: 126

نرم افزارهای وبلاگ نویسی

نرم افزار وبلاگ نویسی - بلاگینگ به وبلاگ نویس بلاگر - امکان میدهند تا وبلاگش را بدون داشتن مهارت کار با قالبهای پیچیده وب ایجاد کند. استفاده از نرم افزار بلاگینگ برخلاف ویرایشگرهای وب مثل فرانت پیج (1) راحت است و برای روزآمد نمودن مکرر صفحات طراحی شده است.

برخی از معروفترین نرم افزارهای ایجاد بلاگ عبارتند از:

Blogger

Live Journal

Moveable Type

Word Press

Persianblog (فارسی)

Blogfa (فارسی)

(Mihanblog (فارسی)

تمام نرم افزارهای فوق بجز موویل - تایپ در سرور خود به شما مکانی اختصاص میدهند با موویل تایپ باید خودتان سرور داشته باشید.

مشخصه های وبلاگ

ایجاد یک فضای مجازی آسان و اغلب رایگان

رسانه ای تعاملی؛

تداوم و روزآمدی

ایجاز و ساده نویسی؛

امکان استفاده از لینک و صدا و تصویر؛

انتشار سریع

اهداف آموزشی و پژوهشی وبلاگ

دسترسی به مخاطب بیشتر؛

باز خورد سریع؛

حفاظت از اندیشه ها؛

دسترسی دائمی

ص: 127

Front Page -1

تمرین نوشتن؛

ذخیره و بازیابی دانش و اطلاعات

پرهیز از دوباره کاری؛

گردآوری مهمترین مرتبط ترین و روزآمدترین منابع در یکجا؛

روزآمد نمودن دانش و اطلاعات صراف زاده، 1384).

وبلاگ و کتابداران

مریلین بلاک (1) در پژوهش خود انگیزه های زیر را برای وبلاگ نویسی کتابداران بیان میکند

1. اهداف حرفه‌ای و، تخصصی یافتن منابع مرجع مناسب در وب نامرئی؛

2. آگاهی از منابع جدید و روزآمد نگه داشتن دانش شخصی؛

3. وارد کردن کتابداران به دنیای جدید ابزارهای فناوری اطلاعات

4. معرفی منابع ارزشمند؛

5. این که کتابداران هر روز به اینترنت و وب سری بزنند؛

6. معرفی مجلات و نشریات جایگزین؛

7. به عنوان ابزار آگاهی رسانی جدید؛

8. فقط برای سرگرمی (بلاک، 2004).

موارد استفاده از وبلاگ در کتابخانه ها

1- روز آمد نگه داشتن اطلاعات پیوسته کتابخانه کتابخانه ها به کمک وبلاگ میتوانند اطلاعات پیوسته خود را مرتب روز آمد نمایند؛ چرا که استفاده از آن بسیار ساده است و نیازی به داشتن مهارتهای برنامه نویسی صفحات وب ندارد -2- معرفی خدمات کتابخانه کتابخانه ها میتوانند خدماتی را ارائه میکنند از این طریق به کاربران خود معرفی کنند و به این وسیله آنها را برای استفاده از کتابخانه ترغیب نمایند به عنوان مثال میتوان عکسهای از فضای داخلی کتابخانه را در وبلاگ قرار داد تا کاربران بالقوه برای مراجعه به کتابخانه انگیزه لازم را پیدا کنند.

3- خدمات آگاهی رسانی جاری به عنوان خدمات آگاهی رسانی، جاری، اطلاعات جدید مربوط به کتابخانه را از طریق وبلاگ در اختیار کاربران قرار دهند در این راستا کتابداران میتوانند کاربران را از تغییرات خط و مشی، کتابخانه سفارشهای جدید منابع جدیدی که در اختیار

کتابخانه قرار گرفته است و به طور کلی فراهم آوریهای کتابخانه آگاه سازند و در واقع تازه ها و رویدادهای کتابخانه را از راه دور در اختیار جویندگان اطلاعات قرار دهند

4- اطلاع رسانی درباره اخبار روز کتابخانه ها علاوه بر اینکه میتوانند تازه های کتابخانه را توسط وبلاگ به اطلاع کاربران برسانند این امکان را دارند که توسط وبلاگ خود اخبار داغ روز را نیز بیان کرده و پیوندهایی را به سایر سایتها و منابعی که دارای اطلاعات در آن زمینه میباشند ایجاد نمایند علاوه بر این کتابخانه هایی که در یک سازمان مادر قرار دارند میتوانند اخبار سازمان مادر را نیز در وبلاگ خود بگنجانند این امر از این جهت که رتبه وبلاگ را در موتورهای جستجو افزایش میدهد و نقاط دسترسی به وبلاگ را بیشتر میکند نیز حائز اهمیت است.

5- همکاری و مشارکت در بین کتابداران وبلاگ از این منظر کارکردی شبیه به گروه مباحثه شبکه جهانی خواهد داشت به نحوی که، کتابداران میتوانند از وبلاگها به عنوان وسیله ای برای با خبر شدن از تازه ترین پیشرفتها و جریانات در زمینه رشته تخصصی استفاده نمایند و به بحث و تبادل نظر در مورد مسائل رشته خود پردازند، بنابراین کتابداران در سراسر جهان میتوانند از ایده ها و نظرات یکدیگر مطلع شوند و با هم فکری گروهی و بحث درباره مسائل مختلف راه را برای حل مشکلات هموار سازند.

6- کمک به خدمات مرجع مجازی وبلاگها میتوانند در جهت خدمات مرجع مجازی یاری رسان، باشند در صورت استفاده از وبلاگها زمانی که یک سؤال توسط یک کاربر مطرح میشود افراد زیادی میتوانند به آن سؤال پاسخ داده و نظر خود را بیان نموده و فرد پرسشگر را راهنمایی نمایند

7- صرفه جویی در: زمان با توجه به مطالب فوق وبلاگها میتوانند نقش موثری در صرفه جویی در وقت کاربران داشته باشند زمانی که در وبلاگ کتابخانه اطلاعات مربوط به موضوعات همراه با پیوند به سایر سایتها و منابع ارائه میگردد کاربران میتوانند در مدت زمان اندکی به منابع مورد نیاز خود دسترسی یافته و بنابراین وبلاگها میتوانند در دنیای پر تراکم اطلاعات نقش فیلتر پالاینده را داشته باشند.

8- ارتقای جایگاه: حرفه وقتی که کاربران شبکه جهانی وب برای جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود به اینترنت مراجعه کنند و ببینند که مباحث مورد نظر آنها توسط کتابداران دسترس پذیرتر شده، است تواناییهای کتابداران در استفاده از فناوریهای جدید را در می یابند و این به خودی خود جایگاه حرفه را در منظر عامه مردم ارتقاء میدهد، صابری 1385

به طور کلی میتوان وبلاگ را یکی از فناوریهای جدید در زمینه ارائه خدمات مرجع و

اطلاع رسانی به حساب آورد این رسالت بیشتر در ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری ملموس است. همان طور که در بالا نیز به آن اشاره شد در وبلاگها امکان معرفی منابع جدید اطلاعاتی، ارائه پاسخ به پرسشهای کاربران اطلاع رسانی در زمینه های تخصصی و حتی عمومی و بسیاری موارد دیگر را فراهم میکنند

منابع

1. داودیان فرشته. (1382) تحول خدمات اطلاع رسانیدر کتابخانه مجازی پیام کتابخانه. 13(1 و 2) 5-16
2. دیانی محمد حسین (1382). اصول و خدمات مرجع در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی: مشهد انتشارات کتابخانه رایانه ای
3. دیانی محمد حسین معرف، زاده عبدالحمید. (1370) مبانی: مرجع: فنون پرسش کاوی و پاسخ یابی از منابع کتابخانه مشهد آستان قدس رضوی معاونت فرهنگی
4. صابری، کریم شجاعی مهر، نرگس (1385) وبلاگ در دنیای: کتابداری موقعیتها کاربردها مجله الکترونیکی نما(3)6
5. صراف زاده، مریم (1384). برخی کارکردهای آموزشی و پژوهشی وبلاگها مجله الکترونیکی نما. (1)5
6. علیدوستی، سیروس؛ شیخ، شعاعی فاطمه (1385) فناوری اطلاعات و کتابخانه ها: تهران پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
7. عماد خراسانی، نسرین دخت (1382) خدمات عمومی کتابخانه و شیوه های آن: تهران نشر کتابدار.
8. کرمی، طاهره. (1384) وبلاگ دریچه ای نو در دنیای کتابداری و اطلاع رسانی علوم و فناوری اطلاعات (1) 21: 35-48
9. لاودن کنت سی؛ لاودن جین پی (1380) فناوری اطلاعات ترجمه حمید محسنی: تهران نشر کتابدار
10. محمدی، حسین (1383) اهمیت و جایگاه گروههای مباحثه اینترنت در مبادله اطلاعات مجله الکترونیکی نما. (1)2
11. محمدی، حسین (1382) درآمدی بر فهرستهای همگانی پیوسته (OPAC). مجله الکترونیکی نما. (4)1
12. مرادی نوراله. (1374). مرجع شناسی شناخت خدمات و کتابهای مرجع تهران فرهنگ معاصر.

13 مهرداد، جعفر. (13؟) تکنولوژی پلهای اطلاعاتی اطلاع رسانی (2و3) 10: 23-30

,Block, M. (2001). Communicating off the page. Library Journal. 14

/Retrieved May 5, 2004, from <http://proquest.umi.com> .50-53 ,(15)126

pqdweb?did=82190299sid=6Fmt=4clientId=61833RQT=309

VName=PQD

Moen, W.E.; Murry, K.R. (2002). A service-based approach for virtual libraries. Texas Library Journal. . 15

788(3):96-100

Online Public Access Catalog Display Format. (1996). Encyclopedia of library and Information . 16

.Science. Edited by Allen Kent Harold Lan- cour. New York: Mar cal Dekker.vol: 38.p: 325-331

Webster, F (2001). A new politics? In Culture and Politics in the Infor- mation. London: Rutledge .17

ص: 131

1. انواع فناوریهای جدید در کتابخانه را نام ببرید؟
2. مزایا و معایب پست الکترونیکی را برشمرید؟
3. فهرستهای پیوسته همگانی را تعریف کنید؟
4. کارکردهای وبلاگ در کتابداری را بنویسید
5. گروههای مباحثه را شرح دهید
6. موتورهای جستجوی گروههای مباحثه را نام ببرید
7. گروههای مباحثه در کتابداری را شرح دهید
8. پست تصویری چیست؟
9. همایش تصویری چیست؟
10. موارد مطرح در همایش تصویری را نام ببرید.
11. ارتباط ماهواره ای چیست؟
12. مزایای استفاده از فهرستهای پیوسته را نام ببرید.
13. مزایای فهرستهای پیوسته در وب کدامند؟
14. روشهای دستیابی به فهرستهای پیوسته در وب کدامند؟
15. مشخصه ها و اهداف آموزشی و پژوهشی وبلاگ را بنویسید
16. وبلاگ در کتابخانه چه کارکردهایی دارد؟
17. نرم افزارهای وبلاگ نویسی را نام ببرید

فصل نهم : موتورها و ابر موتورهای جستجو و پایگاه های اطلاعاتی

اشاره

هدف: کلی آشناسازی دانشجویان با موتورهای جستجوی پیوسته و نحوه کاربرد آنها در اطلاع رسانی و خدمات مرجع

اهداف: رفتاری پس از مطالعه این فصل دانشجویان قادر خواهند بود

1. موتور جستجو را تعریف کرده و نحوه عمل آن را در گردآوری اطلاعات بیان کنند.

2. با مهمترین موتورهای جستجوی پیوسته و امکانات آنها آشنا شوند.

3. ابر موتورهای جستجو را شناخته و عملکرد آنها را در خواهند یافت.

4. پایگاه اطلاعاتی را تعریف نموده و با کارکرد برخی از مهمترین پایگاههای اطلاعاتی آشنا شوند

5. پایگاه های استنادی را شناخته و کارکرد آنها را دریابند.

6. منابع دسترسی آزاد را بشناسند و از آنها استفاده کنند.

پرسشهای زیر را به بحث بگذارید

تصور شما از یک موتور جستجو و تعریف شما از آن چیست؟

به نظر شما چه تفاوتی بین موتور جستجو و ابر موتور جستجو وجود دارد؟

تعریف شما از یک پایگاه اطلاعاتی چیست؟

کارکرد اصلی پایگاههای اطلاعاتی چیست و مخاطب اصلی آنها چه کسانی هستند؟

ص: 133

وبوپدیا، (1) موتورهای جستجو را به عنوان برنامه ای که اسناد را برای کلیدواژه هایی خاص، جستجو میکند و لیستی از اسنادی را که کلیدواژه ها در آن یافت میشود گزارش می تعریف نموده است موتورهای جستجو (2).

موتورهای جستجو ابزارهایی هستند که برای کاوش انواع منابع اطلاعاتی موجود در محیطهای الکترونیک طراحی شده. اند موتورهای جستجو با جمع آوری صفحات وب و ایجاد پایگاههای اطلاعاتی فرآیند مرور و جستجو را برای استفاده کنندگان تسهیل می کنند.

به کمک این ابزارها و از طریق، کلیدواژه عبارت و سایر قابلیتها میتوان به جستجوی اطلاعات پرداخت هر کدام از موتورهای جستجو از برخی جنبه ها با هم تفاوت دارند و نقاط قوت و نیز گستره اطلاعات خاص خود را دارند که باید بر اساس نیاز اطلاعاتی و نوع مدرک مورد جستجو هر یک از این ابزارها را برای جستجوی منابع وب انتخاب کرد در واقع موتورهای جستجو از نظر تنوع محتوا و استراتژیهای، جستجو تهیه منابع و مجموعه ابزارهایی که برای

ضعف کمک به استفاده کنندگان ارائه میدهند تفاوتها و پیچیدگیهای خاص خود را دارند.

از طرفی به وسیله هیچ یک از موتورهای جستجو نمیتوان در تمام منابع اطلاعاتی موجود جستجو کرد بنابراین شناخت و درک خصوصیات و میزان کارایی انواع موتورهای جستجو در تأمین نیازهای اطلاعاتی متقاضیان از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

با تایپ واژه یا عبارت مربوط به موضوع مورد نظر خود در هر کدام از این ابزارها همه، مدارک صفحات و سایتهای مرتبط با آن موضوع بازیابی میشوند.

ص: 135

از نقاط قوت این ابزارها میتوان به پوشش وسیع منابع به ویژه در محیط وب و سرعت در روزآمدسازی منابع و از نقاط ضعف آن نیز میتوان به بازیابی بعضی منابع کم ربط یا نامربوط با موضوع مورد نظر اشاره کرد، محمدی (1382)

برخی از مهمترین و پرکاربردترین موتورهای جستجوی پیوسته شامل موارد زیر میباشد

1. (Google : (www.google.com

2. (MSN: (www.MSN.com

3. (Yahoo: (www.Yahoo.com

4. (Bing: (www.Bing.com

انواع موتورهای جستجوی پیوسته

موتورهای جستجو از لحاظ ارائه نتایج به دو دسته تقسیم میشوند

● موتورهای جستجوی پیمایشی لیست خود را به طور خودکار تشکیل می دهند آنها وب را پیمایش میکنند و سپس، کاربران آنچه میخواهند را از میان آن جستجو کرده و با به روز شدن سایتها پایگاه مربوط به آنها نیز به روز می شود در واقع وبسایتهای شبکه جهانی را نمایه و قابل جستجو میکنند

فهرستهای تکمیل: دستی یک فهرست تکمیل دستی به ثبت صفحه مورد نظر به همراه توضیحی کوتاه در فهرست موضوعی میپردازد و عمل جستجو تنها بر روی توضیحات ثبت شده انجام میگردد و وابسته به کاربرانی است که آن را تکمیل میکنند

ساختار موتور جستجو

1. نرم افزار جمع آورنده و فهرست کننده سایتها (1)

2 نرم افزار خزنده (2)

. نرم افزار نمایه ساز و بایگانی کننده (3)

4. بانک اطلاعاتی

5. نرم افزار رتبه بندی و بازیابی اطلاعات (4)

ص: 136

Crawler -2

Indexer -3

Ranker -4

رتبه بندی نتایج در موتورهای جستجو

الگوریتم طبقه بندی مجموعه ای از قوانین و معیارهایی که هر موتور جستجو در طبقه بندی صفحات به کار می برد الگوریتم نامیده میشود؛ از جمله آنها میتوان به موارد زیر اشاره کرد .

1 مکان و بسامد

2. عوامل خارج از صفحه

به نظر میرسد که هیچ یک از موتورهای جستجو بیش از 20٪ از اطلاعات موجود در اینترنت را پوشش نمیدهد بر این اساس برای جستجوی کامل جستجو در بیش از یک موتور جستجو ضروری است (بار) - ایلان ، (1385)، (مکوندی، 1385)

ابزارها و عوامل موفقیت جستجو در وب و پایگاه اطلاعاتی

1. حتی المقدور سعی شود کلمات کلیدی از میان اصطلاحات منحصر به فرد و اسامی خاص انتخاب شود حتی المقدور از آوردن کلمات عمومی که عناوین بسیاری را در زیر مجموعه خود شامل میشوند خودداری شود.

2. همیشه اسم شخص یا نام شی یا هر چیز دیگری که مد نظر است به طور کامل وارد شود.

3. دقت شود که اگر موتور جستجو میان حروف بزرگ و کوچک تفاوتی میگذارد این مسئله را در طرح کلمات کلیدی مدنظر داشته شود.

4. اگر نتیجه جستجو صفر بود به احتمال زیاد میتواند ناشی از یک اشتباه تایپی باشد.

5. اگر کاربر املای صحیح و کامل کلمه ای را نمیداند از کارآکتر جانشین که اغلب و یا ؟ است استفاده شود ترانکیشن (1).

6. اگر یک کلمه کلیدی برای طرح دقیق و تمام و کمال یک مورد جستجو کفایت نمیکند از تکنیکهای جستجوی عبارتی و استفاده از اپراتورهای جبر بولی (And, Or Not) استفاده شود.

7. جستجوی عبارتی یکی از مهمترین و قدرتمندترین امکانات جستجو در اغلب موتورهای جستجو است و میتوان یک عبارت یا جمله مشخص را به همان ترتیبی که کلمات وارد شده اند مورد جستجو قرار داد برای این روش جستجو لازم است عبارت مورد نظر داخل گیومه قرار گیرد.

• استفاده از عملگر AND

این عملگر به مفهوم «و» همواره برای محدود کردن دامنه جستجو از طریق ترکیب

ص: 137

کلیدواژه های مختلف و برای ترکیب کلیدهای جستجو زمانی که برای کاربر مهم است که دو یا چند کلمه کلیدی حتما وجود داشته باشد به کار میرود و علامت آن در پایگاههای مختلف به صورت استفاده از عبارت AND ، استفاده از انتخاب عبارت ALL THE WORD و انتخاب عبارت (MATCH ON ALL WORDS AND) است.

استفاده از عملگر OR

عملگر OR به مفهوم «یا» و برخلاف عملگر AND باعث گسترش دامنه جستجو و بازیابی اطلاعات بیشتر شده برای ترکیب کلیدواژههای جستجو زمانی که انتظار میرود فقط دو یا چند کلمه کلیدی حضور داشته باشند است و علامت آن استفاده از عبارت OR چگونگی اجرای ساده و معمولی آن، انتخاب عبارت ANY OF THE WORDS و انتخاب عبارت MATCH ON ANY WORDS OR . است یکی از کاربردهای مهم این عملگر پوشش مفاهیم یا اصطلاحات مترادف مرتبط یا با املاهای متفاوت است.

استفاده از عملگر NOT :

عملگر NOT به مفهوم «نه» و یا «به» «جز» که با به کارگیری آن همه جوابهای بازگشتی که حاوی عبارت یا کلمه کلیدی، هستند حذف خواهند شد و برای اجرای آن فقط کافیست که NOT را قبل از عبارت یا کلمه کلیدی مورد نظر با یک فاصله آورد.

استفاده از کوتاه سازی ترانکیشن کلیدواژه ها

این روش به کاربر امکان میدهد که با وارد کردن بخشی از یک کلید واژه بتواند مشتقات مختلف آن را نیز در فرآیند جستجو بازیابی کند. اکثر موتورهای جستجو این روش را با استفاده از علامت ستاره (*) ارائه میدهند یکی از مشکلات استفاده از روش حاضر این است که باعث بازیابی اطلاعات غیر مرتبط و ناخواسته زیادی می شود.

• استفاده از عملگر نزدیک یابی (1)

در بسیاری از موارد استفاده از عملگر AND باعث بازیابی اطلاعاتی میشود که مفید نیست به این دلیل که این عملگر کلیدواژه ها را در هر کجای متن که باشند بازیابی می کند در این موارد استفاده از روش نزدیک یابی میتواند از ریزش کاذب اطلاعات و یا بازیابی اطلاعات غیر مرتبط جلوگیری نماید؛ همه موتورهای جستجو قابلیت استفاده از این روش را ندارند.

جستجوی ترکیبی با استفاده از پرانتز

این روش یکی از مهمترین روشهای جستجو است که به وسیله آن میتوان تا حدود زیادی از بازیابی موارد غیر مرتبط در محیط وب جلوگیری کرد در این روش میتوان از همه

ص: 138

Near -1

عملگرهای جستجو که در بالا گفته شده یکجا استفاده کرد و آنها را با هم ترکیب نمود.

روش های دیگری نیز برای بهبود بازیابی وجود دارد که به آنها در زیر اشاره شده است

• جستجوی کلیدواژه در عنوان صفحات وب

جستجوی حوزه (1) سایتها

• محدود کردن جستجو به تاریخ انتشار منابع در وب

جستجوی رسانه های مختلف؛ موسیقی، عکس ویدئو

• جستجوی صفحات با فرمت های مختلف

آگاهی از پیش فرضهای جستجو در موتور جستجو

با توجه به این که هر موتور جستجو برای ترکیب واژهها یک پیش فرض دارد و اگر از هیچ گونه عملگری استفاده نشود کلیدواژه ها را به صورت پیش فرض با یکی از عملگرهای جبر بولی ترکیب میکند؛ آگاهی از این پیش فرض موتورهای جستجوی مختلف، مهارت کاربر را در جستجو بالا میبرد

وب نامرئی

* وب نامرئی (2)

وب نامرئی به دو دلیل کمی و کیفی اهمیت دارد؛ کمی از این نظر که موتورهای جستجو فقط قادر هستند حدود 16 درصد از اطلاعات موجود در اینترنت را بازیابی کنند و اندازه وب نامرئی تقریباً 500 برابر وب مرئی است و کیفی از این نظر که منابع اطلاعاتی موجود در وب عمیق معمولاً ارزشمند و مفید هستند و در بسیاری از موارد پاسخگوی نیاز کاربران است.

آشنایی با ابزارهایی که برای شناسایی منابع وب نامرئی به وجود آمده اند و کاربران را به سایت های مناسب راهنمایی میکنند باعث دسترسی به این بخش عظیم از اطلاعات مفید ارزشمند می شود. مثل سایت INVISIBLEWEB که فهرستی از منابع نامرئی را و سایت COMPLETEPLASET که فهرستی از تقریباً 40000 پایگاه اطلاعاتی وب نامرئی را ارائه می دهد.

راهنمای وب

* راهنمای وب (3)

راهنمای وب یکی از مهمترین ابزارهای کاوش در اینترنت به شمار میروند که گزینشی بوده و منابع آنها بر اساس موضوع دسته بندی شده. اند در این ابزارها جستجو را میتوان در

Domain -1

Invisible Web -2

Web Directory -3

ساختار موضوعی و به صورت سلسله مراتبی انجام داد راهنماهای وب بر خلاف موتورهای جستجوی کلیدواژه ای امکان دسترسی سریع و مناسب به اطلاعات معتبر و ارزشمند تحلیل شده را منطبق با نیازهای مخاطبان از طریق ساختار موضوعی نظام مند در اختیار قرار میدهند. در واقع نتایج جستجو از طریق راهنماهای موضوعی در هم ریختگی کمتری دارد؛ زیرا منابع و وب سایتهایی که پیدا میشوند در اغلب موارد به وسیله متخصصان موضوعی گزینش شده اند لذا کاربر کل شبکه وب را جستجو نمی کند، بلکه روی طبقه موضوعی انتخاب شده به جستجو می پردازد و از این طریق از اتلاف وقت کاربر جلوگیری می شود به عبارت دیگر راهنماهای وب مجموعه ای از منابع شبکه وب را در ساختار موضوعی کلی فرضاً سلسله مراتبی (یا درختی دسته بندی کرده و آنها را در طبقه موضوعی کلی و هر طبقه را به موضوعات ریز و خاصتر تقسیم میکنند

نقطه قوت این ابزارها دقیق و مرتبط بودن نتایج جستجو با موضوع مورد نظر و اعتبار و کیفیت بالای منابع بازیابی شده و نقطه ضعف آنها نیز پوشش محدود منابع، وب چند مرحله ای بودن فرآیند جستجو و همچنین پایین بودن سرعت روزآمدی منابع آنها است. از معروف ترین راهنماهای وب میتوان به موارد زیر اشاره کرد میر محمدی (1383)

1. (dmoz: open diretory project: (<http://www.dmoz.org>

2. (yahoo: (www.Yahoo.com

3. (looksmart: (www.Looksmart.com

4. (Bublinc : (www.buble.ac.uk/link

5. (Galaxy: (www.Galaxy.com

6. (librarian index to internet: (www.lii.org

موتور جستجوی گوگل

گوگل از کارآمدترین موتورهای جستجو است که وب سایتها، اخبار مدارک تصویری امکانات پی.دی.اف (1) و اسناد دولتی را بازیابی می کند یک موتور جستجوی پیمایشی است که هر روز سایتهای جدیدی را پیدا میکند و در بانک اطلاعاتی خود بر روی بیش از 10 هزار سرور نمایه میکند تا پس از طبقه بندی این سایتها در اختیار کاربران قرار گیرد ساختار آن براساس فناوری کلمات کلیدی و رتبه بندی صفحات، اینترنت به عبارت بهتر دوام آن در اینترنت پایه گذاری شده است.

ص: 140

در این موتور قابلیت‌هایی وجود دارد از جمله (1) استفاده از عملگرها، (2) استفاده از کوتاه سازی و جستجوی عبارتی (3) جستجوی مترادفها این مسئله توسط علامت “ انجام میشود که آنرا در مقابل کلمه مورد نظر قرار داده و جستجو را انجام میشود در این شرایط کلمه نظر و کلمات مترادف را بازایی می‌کند علاوه بر آن امکان زیر را در اختیار کاربر قرار میدهد جستجوی معنی واژه که ابتدا واژه تعریف (1) را تایپ کرده سپس با یک فاصله کلمه مورد نظر خود را وارد میکنیم به این ترتیب معانی مختلف واژه مورد نظر در سایتهای مختلف بازایی میشود.

رتبه بندی صفحات در گوگل

رتبه بندی نتایج در این موتور جستجو به قرار زیر است

نتایج یافت شده با موضوع مورد جستجو ارتباط نزدیک معنایی و مفهومی دارد. صفحاتی که عبارت یا کلمه مورد جستجو را بیشتر در اختیار دارند در صدر نتایج قرار می‌گیرند.

حتی الامکان نشانیهای پربیننده نسبت به موضوع مورد جستجو در صدر نتایج قرار میگیرند

امکانات جستجو در گوگل

جستجوی وب (2) این امکان در میان صفحات وب نمایه شده جستجو میکند و معمولترین و پرکاربردترین جستجوی گوگل است.

به طور کلی در گوگل دو نوع جستجو وجود دارد جستجوی ساده و جستجوی پیشرفته ساده در صفحه ابتدایی گوگل قابل دستیابی است و با وارد کردن کلیدواژه و یا عبارت جستجو انجام می‌شود جستجوی پیشرفته دارای بخشهای متنوعی برای محدود و تخصصی تر کردن جستجو است از جمله

1) امکان تعیین نوع مدرک

2) امکان قراردادن محدودیت زمانی

(3) امکان تعیین محل قرار گرفتن کلیدواژه در متن صفحه در قسمت «رخدادها» (3).

(4) امکان فیلتر کردن برخی وب سایتهای در قسمت امنیت جستجو (4)

ص: 141

Define -1

Web Search -2

Occurrences -3

Safe search -4

که در آن دو بخش مجزا وجود دارد

الف مشابه (2) که صفحاتی با آدرس شبیه به آدرس وارد شده را پیدا می کند.

ب «ارتباط (3) که صفحاتی که به صفحه مورد نظر لینک داده را پیدا می کند و بسیاری امکانات دیگر

تمامی موارد بالا در اغلب امکانات جستجوی گوگل وجود دارد.

جستجوی وبلاگ (4) امکان دیگری است که در بین وبلاگها جستجو و موضوع مورد نظر را بازیابی می کند.

دسترسی به این بخش از سه طریق ممکن است

Blogsearch.google.com

Searchblogger.com

از طریق صفحه اصلی گوگل و انتخاب گزینه more و سپس انتخاب گزینه blogs . جستجو در آن به همان دو طریق ساده و پیشرفته انجام می شود. در نتایج سایتهای مرتبط با موضوع نیز ارائه می شود همچنین زمان ویرایش هر وبلاگ و نام شخص ویرایشگر در زیر هر رکورد آمده است در جستجوی وبلاگ میتوان نتایج را به دو صورت مرتب کرد

(1) براساس ارتباط با موضوع مورد نظر و (2) براساس تاریخ

در سمت چپ صفحه نیز این امکان وجود دارد که محدوده زمانی برای بازیابی تعیین شود. این جستجوی گوگل نیز دارای دو نوع ساده و پیشرفته است و میتوان از همان امکانات در زمینه جستجوی وبلاگها استفاده کرد.

جستجوی کتاب (5) از جستجوهای متداول گوگل است که برخی اوقات همراه با جستجو در وب نتایجی در مورد کتابها نیز بدست می آید که در کنار آنها شکل کتاب نیز آمده است. این امکان از طریق صفحه اصلی گوگل قابل دسترسی است و در آن میتوان از طریق موضوع ،عنوان نویسنده و ... به جستجوی کتاب پرداخت هر کتاب بنابر سطح دسترسی که برای آن تعریف شده به شکلی قابل دستیابی است گاهی فقط اطلاعات کتابشناختی میدهد فقط چند صفحه ابتدایی کتاب را میدهد و در برخی موارد اجازه دسترسی به کل کتاب را نیز دارد در این نوع کتابها میتوان در متن کتاب جستجو ، کرد خرید اینترنتی انجام داد

و

ص: 142

Link -3

Weblog Search -4

Book Search -5

یا نقدهایی که در مورد کتاب آمده است را دید با انتخاب هر کتاب میتوان به اطلاعات آن دست یافت که در وسط، صفحه جلد و صفحاتی که از هر کتاب قابل دیدن است نشان داده می‌شود در سمت راست صفحه فهرست مندرجات راههای خرید اینترنتی، امکان جستجوی کتاب در کتابخانههای مختلف و ارائه آدرس کتابخانه‌ها امکان جستجو در صفحات کتاب که شماره هر صفحه را به همراه چکیده ای از آن می‌آورد و اگر اجازه دسترسی به صفحه ای وجود نداشته باشد در کنار آن کلید قرار میگیرد اطلاعاتی نیز درباره ناشر و امکان اتصال به آن می‌آورد در زیر هر رکورد گزینه درباره این کتاب (1) وجود دارد که علاوه بر اطلاعات بالا، واژه های مورد استفاده در کتاب کتابهای مرتبط با آن و برخی صفحات به شکل کوچک آمده است

جستجوی: تصاویر به جستجوی تصاویر براساس کلیدواژه ورودی می پردازد دسترسی به آن از دو طریق امکان پذیر است (1) <http://images.google.com> و (از طریق گزینه Image در صفحه اصلی گوگل

جستجوی اخبار روز را ارائه میکند البته آرشیو اخبار نیز دارد و جستجوی کلیدواژه ای میتوان در آن داشت در صفحه ابتدایی آن میتوان کشوری را که کاربر میخواهد اخبار را در آن جستجو کند را توسط گزینه داستان های اصلی» (2) تعیین کرد. به علاوه در سمت چپ صفحه برخی موضوعات و کشورهای خاص را داده که از این طریق نیز میتوان به اخبار خاص آن موضوع یا کشور دست یافت دارای جستجوی آرشیوی نیز هست که موضوع مورد نظر را در تاریخهای مختلف مورد بازبایی قرار میدهد به علاوه در زیر هر تاریخ مرکز خبری ناشر آن خبر هم آمده است. در زیر هر رکورد بازبایی شده به مقالات مرتبط با مقاله مورد نظر لینک داده است و به سایتهایی نیز که موضوعشان مرتبط با موضوع مورد نظر کاربر است نیز لینک داده است.

جستجوی ویدئو در این بخش جدیدترین فیلمهای، آموزشی ویدئو موزیکها و... را میتوان بازبایی کرد و در آن اجازه مشاهده چند دقیقه از فیلم را بصورت رایگان میدهد گزینه بارگذاری فیلم «شما» (3) وجود دارد که بوسیله آن میتوان فیلم را در سایت گوگل بارگذاری کرد.

جستجوی علمی: تخصصی ترین و علمی ترین جستجو در گوگل است. دسترسی به آن از طریق انتخاب گزینه more در صفحه ابتدایی سپس گزینه scholar امکان پذیر است.

این بخش امکان جستجو در کارهای پژوهشی را ایجاد میکند و نتایج هر جستجو در آن

ص: 143

About this book -1

Top Stories -2

Upload your videos -3

از مقالات در حال، چاپ مقالات کنفرانسها مقالات مجلات و هر تحقیق فردی و گروهی دیگر فراهم می. کند هر رکود بازیابی شده اطلاعاتی شامل نام، مؤلف مشخصات نشر و... را به علاوه لینک به چکیده مقاله را ارائه میکنند و در صورت وجود متن کامل مقاله دسترسی به آن نیز امکان پذیر است. در زیر هر رکورد اطلاعات افزوده دیگری مثل مقالات هم موضوع با مقاله مدنظر مقالاتی که به این مقاله ارجاع داده اند کتابخانه های پیوسته که نسخه الکترونیکی آن مقاله را دارد و یا کتابخانه هایی که نسخه فیزیکی مقاله را دارند را نیز ارائه میکنند، امکان خرید اینترنتی متن کامل مقاله را از «بی.ال» (1) میدهد و امکان جستجوی مقالات مشابه از نظر موضوع و نویسنده.... را در وب ایجاد می. کند

جستجوی تجاری

خرید (2) امکان خرید اینترنتی و جستجوی فروشگاههایی که کالایی خاص دارند را به کاربر می. دهد دسترسی به آن از طریق انتخاب گزینه more و در صفحه اصلی و صورت می گیرد.

امور مالی گوگل (3) ابزار جستجو در موجودی و بودجه بندی شرکتهای دولتی و خصوصی که اطلاعاتی مثل چارت سازمانی بودجه، شرکت اخبار و، رویدادها وبلاگهایی که در مورد شرکت وجود دارد بیوگرافی مدیران و... را ارائه می. کند دسترسی به آن نیز از طریق انتخاب گزینه more در صفحه اصلی و سپس Finance امکان پذیر است.

جستجوی: نقشه یک سرویس جستجوی محلها و فروشگاههای کالاهای مورد نیاز است. اگر یک منطقه کشور یا محلی خاص مدنظر باشد با وارد کردن آن در جستجو، نقشه آن بخش ارائه می. شود این نقشه دارای قابلیت بزرگنمایی و کوچک نمایی و در آن امکان حرکت به جهات مختلف وجود دارد اگر مکان و یا کالایی خاص در یک منطقه مدنظر باشد با وارد کردن آن موضوع و یا عبارت در منطقه مورد نظر جستجو انجام شده و به صورت شماره روی نشان داده میشود و در سمت چپ صفحه هر یک از شماره ها توضیح داده میشوند

بخش آدرس دهی مهمترین بخش این امکان است که توسط گزینه «هدایت» (4) قابل دسترسی است که با وارد کردن مبدأ در سمت چپ و مقصد در سمت راست میتوان جزئیات آدرس را دید و با انتخاب هر جزء نقشه و سایر اطلاعات آن ارائه میگردد برای جستجوی کالاها و فروشگاه ها میتوان آنها را در محلی خاص جستجو کرد این کار با وارد کردن کلیدواژه

ص: 144

BL-1

Shopping -2

Google Finance -3

Direction -4

به همراه near in و بعد وارد کردن محل مورد نظر انجام میشود. راه دیگر استفاده از گزینه کشف مشاغل (1) است (نوروزی، 1388). «

ترجمه (2) خدمتی دیگر از گوگل است که از طریق آن میتوان لغات و عبارات کوتاه را از یک زبان به زبان دیگر ترجمه کرد و تقریباً تمام زبانهای رایج را در بر می گیرد. علاوه بر این امکان شنیدن تلفظ صحیح را نیز می دهد

ابر موتورهای جستجو

* ابر موتورهای جستجو (3)

ابر موتورهای جستجو یا به زبان دیگر موتورهای جستجوی، مادر ترکیبی از چند موتور جستجو هستند که به طور همزمان به جستجو درباره یک موضوع در چند موتور جستجو مثل یاهو و گوگل و غیره میپردازند این ابزارها خودشان مستقیماً به جستجوی منابع و صفحات در اینترنت نمی پردازند بلکه به طور همزمان در پایگاه چندین موتور جستجو کاوش میکنند به عبارت دیگر ابر موتورهای جستجو موضوع و یا سؤال مورد جستجوی کاربر را به چند موتور جستجو ارسال کرده و نتایج یافته ها را از تمام داده پایگاههای آنها بازیابی می کند. در واقع ابر موتورهای جستجو دارای پایگاه اطلاعاتی خاص خود نبوده و به گردآوری اطلاعات، بررسی طبقه بندی و نمایه سازی صفحات وب نمیپردازند بلکه به طور همزمان امکان جستجوی سریع را در چندین موتور کاوش فراهم میسازند (محمدی (1382)

فواید ابر موتورهای جستجو

سه عامل عمده در تعیین سودمندی هر ابر موتور کاوش وجود دارد

1. موتورهای کاوشی که، ابر موتور اصطلاحات جستجو را برای آنها میفرستد، اندازه محتوا تعداد موتورهای، کاوش امکان انتخاب موتورهای کاوشی که ترجیح داده میشوند
2. شیوه کار موتور جستجو بر روی اصطلاحات کاوش و ترکیب کاوش عملگرهای بولی عبارتها و پیش گزیده هایی که دارند
3. شیوه نمایش یافته ها رتبه بندی یافته ها ادغام آنها در یک سیاهه واحد یا گزارش یافته های حاصل از هر موتور به صورت جداگانه

ص: 145

Find business -1

Translate -2

Meta search engine -3

خصوصیات ابر موتورهای جستجو

1. بیشتر ابر موتورها تنها زمان کوتاهی را در هر پایگاه صرف میکنند و غالباً فقط 10% یافته های هر یک از داده پایگاههای مورد پرسش را بازیابی می کنند. این امر باعث سرعت و بهم ریختگی نتایج جستجوی آنها میشود.

2. بیشتر ابر موتورها به شکل خطی به جستجوی اصطلاحات میپردازند. و اگر کاوش حاوی بیش از یکی دو کلمه یا دارای منطق بسیار پیچیده ای باشد بخش اعظم آن از دست خواهد رفت پشتیبانی چنین منطقی فقط در معدودی از موتورهای کاوش انجام میگیرد

3. بالا بودن کمیت یافته ها (سلطانی و راستین (1381)

از دیدگاه دیگر خصوصیات ابر موتورها عبارتند از:

جامعیت و صحت: نتایج هنگام جستجو این ابر موتور جستجو به طور همزمان چندین موتور جستجو را مورد کاوش قرار میدهد
قدرت پالایش نتایج.

سرعت بالا

رده بندی جوابها (مکوندی و حسینی، 1385).

برخی از معروفترین ابر موتورهای جستجو

Copernic: www.copernic.com

Mamma: www.mamma.com

MetaCrawler: www.metacrawler.com

Dogpile: www.dogpile.com

Profusion: www.profusion.com

Ask jeeves: www.aslkjeeves.com

پایگاه داده ها

* پایگاه داده ها (1)

پایگاه داده ها» یا «پایگاه اطلاعاتی ذخیره ای از پرونده های حاوی اطلاعات گوناگون و مرتبط به صورت یکپارچه و مبتنی بر ساختار واحدی است که امکان جستجو و بازیابی سریع اطلاعات را توسط رایانه پدید می آورد.

پایگاه اطلاعاتی به گونه ای شکل میگیرد که تسهیلاتی را برای ذخیره، اصلاح روزآمدسازی و بازیابی اطلاعات پرونده ها توسط یک یا چند کاربر به صورت اشتراکی و

ص: 146

Database -1

همزمان فراهم میسازد آن را میتوان روی رسانه هایی مانند لوح سخت لوح لرزان لوح یا نوار مغناطیسی لوح، نوری یا هر ابزار دیگر ذخیره کرد (سلطانی و راستین (1381)

عناصر پایگاه های اطلاعاتی

1. واژه های داده ها مجموعه ای مرتب از پرونده ها، نمایه ها نگاره ها و اقلام اطلاعاتی برنامه کاربردی است که برای برنامه نویسی سرعت و سهولت زیادی را در نوشتن برنامه های پایگاه ایجاد میکند
2. نوع دادهها نوع دادههای هر فیلد مشخص و تعریف میشود تا برنامه بتواند آنها را در هر زمان و به هر شکل پردازش و بازیابی کند متداولترین نوع داده ها شامل داده های مربوط به متن، عدد، تاریخ، تصویر و یادداشت است.
3. دامنه داده ها
4. حوزه داده ها فضاهایی هستند که دادههای ذخیره شده در پایگاه را در خود جای میدهند
5. رابطه ها رابطه ها در پایگاهها اطلاعاتی این امکان را فراهم میکنند که پیشینه ها به گونه ای مورد نیاز سازماندهی شوند
6. پیشینه ها پیشینه ها مجموعه ای از حوزه ها هستند که درباره موضوعی خاص در ارتباطی منطقی قرار میگیرند
7. نمایه ها

انواع پایگاه های اطلاعاتی

پایگاه اطلاعاتی توصیفی

پایگاه اطلاعاتی کتابشناختی

پایگاه اطلاعاتی تمام متن

پایگاه اطلاعاتی تصویری

پایگاه اطلاعاتی ارجاعی

پایگاه اطلاعاتی عددی و آماری

پایگاه اطلاعاتی اریک

* پایگاه اطلاعاتی اریک (1)

اریک یکی از مراکز اطلاعاتی ملی آمریکا است که در سال 1996 به عنوان یکی از مهمترین

پایگاه های اطلاعاتی در زمینه آموزش و پرورش با نام مرکز اطلاعات منابع آموزشی شروع به کار کرد اریک به طور مداوم گزارشها و اسناد حوزه علوم تربیتی را تهیه و سازماندهی می کند و در اختیار پژوهشگران قرار میدهد

گستره پایگاه اریک گزارشهای فنی و، تحقیقاتی مقالات کنفرانسها و مجلات پایان نامه های و بسیاری منابع دیگر را دربر دارد و رکوردهای آن دارای چکیده است. مقالات مجلات از 755 مجله اصلی تهیه میشوند و سالانه بالغ بر 31000 رکورد به آن اضافه میشود. موضوعات مورد بحث در پایگاه اریک زبان و زبان شناسی علوم اجتماعی علوم کتابداری و اطلاع رسانی مشاوره آموزش و تعلیم و تربیت است.

اجزای پایگاه: اریک اریک در حقیقت از دو فایل تشکیل شده است

1. آر آی ای (1) منابع تعلیم و تربیت از سال 1966 منتشر میشود که فقط حاوی بخشی از منابع علوم تربیتی مانند گزارشهای ارائه شده به کنفرانسها و گزارشهای نهایی طرح های پژوهشی است انتشار آن ماهانه و درهم کرد آن هر 6 ماه منتشر میشود

2. سی. آی. ج. ای (2) نمایه جاری برای مجلات، آموزشی حاوی مقالات مجلات است که از سال 1969 منتشر می. شود انتشار آن ماهانه و درهم کرد آن 6 ماهه است.

اصطلاح نامه اریک

دستیابی به دو فایل ذکر شده از طریق توصیف گره های اصطلاحنامه میسر می. شود در واقع فهرستی الفبایی از اصطلاحات و مفاهیمی است که توسط نظام اریک برای نمایه سازی مورد استفاده قرار میگیرد متخصصان پس از دریافت منابع علوم تربیتی با استفاده از توصیفگرها به تحلیل محتوا و طبقه بندی آنها میپردازند برای استفاده از آن باید بتوان مفاهیم مرتبط با موضوع مورد جستجو را در قالب توصیفگرهای اصطلاحنامه بیان نمود.

اهداف پایگاه اریک

دستیابی به متون انگلیسی در زمینه تعلیم و تربیت

تولید فرآورده های اطلاعاتی جدید از طریق نقد تلخیص و تفسیر فرآورده های جدید اطلاعاتی مثل کتابشناسی ها

اشاعه اطلاعات لازم درباره گزارشهای تحقیقی و مواد و برنامه های آموزشی

ص: 148

(Resources in Education(RIE-1

(Current Index to Journal in Education (CIJE-2

انتشار آن از سال 1950 توسط انتشارات انجمن کتابداران انگلستان آغاز شده است. منابع اصلی تأمین کننده اطلاعات این چکیده، نامه مقالات چاپ شده در 550 مجله تخصصی از 65 کشور جهان است.

گستره زمانی نسخه الکترونیکی آن از سال 1969، است هر دو هفته یکبار روزآمد میشود نسخه الکترونیکی نیز هم به شکل پیوسته و هم بر روی لوح فشرده در دسترس میباشد کارگزارهای متعددی نظیر دیالوگ (2) و اوید (3) نسخه الکترونیکی خدمات جستجوی پیوسته آنرا عرضه میکنند

پوشش آن در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی و زمینه های مرتبط و مورد علاقه کتابداران است. موضوعات زیر پوشش در قالب سرعنوانهای موضوعی زیر قرار میگیرد:

علوم کتابداری و اطلاع رسانی حرفه ها کتابخانه ها و مراکز، منابع استفاده کنندگان منابع یا مواد، سازمان، ساختمان و تجهیزات، تکنولوژی اطلاعات، خدمات فنی، انتقال اطلاعات، کنترل کتابشناختی ذخیره و بازیابی رایانه های پایگاه های اطلاعاتی ارتباطات و تکنولوژی اطلاعات، خواندن، رسانهها دانش و یادگیری و....

ساختار آن از 4 بخش تشکیل شده است (1 چکیده ها (2 نمایه، نامها (3 نمایه موضوعی (4 نمایه مجلات.

بخش چکیده ها براساس توالی و سلسله مراتب سرعنوانهای موضوعی نظام یافته است که اصلترین بخش است. ذیل هر طبقه اطلاعات مربوط به مقالات مرتبط با آن ارائه شده است هر مدخل در برگیرنده این اطلاعات: است شماره چکیده عنوان به زبان اصلی عنوان به زبان انگلیسی نام، نویسنده عنوان نشریه وضعیت نشر متن، چکیده نام اختصاری چکیده نویس

نمایه نامها حاوی فهرست الفبایی نام نویسندگان، اسامی اسامی، خاص سازمانها نظامها کنفرانسها است.

در تهیه نمایه موضوعی از روش نمایه سازی زنجیره ای استفاده می.شود و بر خلاف طبقه بندی موضوعی کلی موضوعات به صورت اخص ارائه میشوند

جستجو از طریق نام نویسنده موضوع و عنوان ما را به چکیده مورد نظر میرساند. چنانچه موضوع عمده ای مورد نظر باشد میتوان به طرح کلی طبقه بندی مراجعه نمود.

* پایگاه اطلاعاتی تحقیقات علمی منتخب (1)

ناشر آن اِبسکو (2) و نام موتور جستجوی آن اِبسکوهاست (3). است چکیده مقاله از سال 1984 و اصل مقاله ها را از سال 1990 دارد اطلاعات موجود در آن شامل نمایه چکیده مقالات و اصل مقالات است

پوشش موضوعی علوم اقتصاد، ارتباطات علوم رایانه ای، مهندسی زبان و زبان شناسی علوم انسانی علوم اجتماعی حقوق هنر، ادبیات، پزشکی، و مطالعات انجام شده درباره زنان. این بانک یکی از معدود مجموعه های ارزشمند تمام متن تمام تصویر در دنیاست که با حدود بیش از 1500 مجله علمی پوشش نسبتاً کاملی بر تمامی علوم دانشگاهی دارد.

پایگاه تخصصی آی ای ای

* پایگاه تخصصی آی ای ای ای (4)

«آی.ای.ای» یک سازمان غیرانتفاعی و یک مؤسسه فنی و تخصصی است که بیش از 365000 عضو در 150 کشور جهان دارد یک منبع مهم در زمینه مهندسی رایانه فناوری زیست پزشکی، مخابرات برق، قدرت مهندسی هوا و فضا، برق و... است و در هر سال بیش از 300 کنفرانس مهم برگزار می. کند 900 استاندارد فعال و تقریباً 500 استاندارد غیر فعال دارد.

هدف آن توسعه در زمینه نظری و عملی فناوری برق و علوم وابسته است و به عنوان سازمان دهنده برای نوآوریهای فنی عمل میکند و نیازهای اعضایش را با یک سری خدمات و برنامه های متنوع پشتیبانی مینماید یک کتابخانه دیجیتالی نیز با عنوان اختصاری «آی.ای.ال» (5) تهیه می. کند موضوعات مورد پوشش آن شامل علوم رایانه و مهندسی برق و الکترونیک میشود به طور هفتگی روزآمد میشود و اطلاعات آن از نوع تمام متن و تمام تصویر است.

پایگاه اطلاعاتی آن دستیابی به متن کامل مجلات، علمی مجلات عمومی، خلاصه مذاکرات کنفرانسها و نشستها و همچنین استانداردهای مورد استفاده «آی.ای.ای» و «آی.ای.ای» (6) که بالغ بر یک میلیون سند در همه موارد ذکر شده است را فراهم میکند مجلات معتبر را در زمینه موضوعی خود معرفی میکند و رکوردهای چکیده ها و نقل قولهای موجود در پایگاه اینسپک (7) را نیز پوشش میدهد

ص: 150

Academic Search Elite -1

Ebsco -2

Ebscohost -3

(Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE -4

IEL -5

IEE -6

پایگاه های استنادی

پایگاه هایی که مجلات و مقالات و آثار علمی را به صورت نمایه ای استنادی ارائه میدهند پایگاه هایی استنادی نامیده میشوند و دو کاربرد مهم دارند

نقشه برداری علمی (1)

پیگیری استنادات (2)

مورد دوم همواره مهمتر است چراکه از آن در علم سنجی استفاده میشود. مورد اول در واقع نقشه یک علم را تصویر میکند؛ به این معنا که رشد یک علم را در طول دوره های مختلف در نواحی مختلف نشان میدهد.

مهم ترین پایگاه استنادی

تامسون رویترز (3) که مالک مجموعه نمایه های استنادی «آی.اس.آی» (4) است مهمترین نمایه استنادی بین المللی را در اختیار دارد. آی اس آی توسط فردی به نام گارفیلد در سال 1970 ایجاد گردید هر سال از بین هزاران، مجله مجلات پراستناد را مشخص میکند و در هر رشته تعدادی از مجلات را نمایه می. کند برخی از شرایط نمایه شدن یک مجله در آی.اس. آی عبارتند از استناد یک مجله در طول یکسال چقدر مورد استناد قرار گرفته است انتشار به موقع مجله انگلیسی زبان بودن داشتن هیأت تحریریه بین المللی و....

مبنای کار آن براساس قانون پراکنندگی برادفورد (5) است و حدود 11000 مجله را دربر می گیرد. در آن رتبه بندی مجلات براساس ضریب تأثیر گذاری (6) است. به این معنا که هرچه این ضریب در یک مجله بالاتر، باشد رتبه آن بالاتر خواهد بود.

نمایه های استنادی آی اس آی

دارای سه نمایه استنادی اصلی است که هر یک از آنها در زمینه ای میتواند مورد استفاده قرار گیرد:

وب علوم (7) که خود دو بخش نمایه علوم و نمایه علوم اجتماعی دارد و فقط مقالات

ص: 151

Science Mapping -1

Tracking citation -2

Thomson Reuters -3

Institute for Scientific Information (ISI) -4

Bradford Scattering Law -5

Impact Factor -6

Web of Science -7

مجلات و منابعی که حالت پایبند دارند، پوشش میدهد.

آمدگاه. آی.اس.آی (1): مقالات کنفرانسها را پوشش میدهد

ج.سی. آر (2) مجلات را در آن براساس ضریب تأثیر گذاری آنها رتبه بندی کرده است.

منابع دسترسی آزاد

* منابع دسترسی آزاد (3)

پیش از این مطالبی در زمینه حق نسخه برداری بیان شد، امروزه یکی از چالشهای قوانین فوق بحث منابع دسترسی آزاد بر روی شبکه جهانی وب است این منابع اغلب مجلات الکترونیکی هستند که به شکل رایگان و پیوسته برای عموم قابل بهره برداری هستند.

در زبان فارسی معادلهای مختلفی از جمله «مجله های دسترسی آزاد» یا «مجله های دسترسی» (باز برای این اصطلاح استفاده شده است، اما در این کتاب صحبت از منابع دسترسی آزاد خواهد بود چرا که تنها مجلات و مقالات آنها نیستند که به شکل رایگان بر روی شبکه جهانی وب قرار گرفته اند و برای عموم قابل استفاده هستند.

تعاریف متعددی از دسترسی آزاد ارائه شده است نوری به نقل از طرح دسترسی بوداپست (4) می نویسد:

دسترس پذیری آزاد در اینترنت عبارت است از اجازه به همه استفاده کنندگان برای خواندن دانلود کردن نسخه برداری، توزیع، چاپ، جستجو یا پیوند دادن به متن کامل این مقاله ها به کاربردن رباتهای خزنده برای نمایه سازی آنها انتقال آنها به عنوان داده به نرم افزارها، یا استفاده از آنها برای هرگونه هدف، قانونی بدون وجود موانع، مالی، قانونی یا فنی جز موانعی که برای دسترسی به خود اینترنت وجود دارد (نوروزی، 1385).

در بیانیه بتسدا (5) نشر دسترسی آزاد چنین تعریف شده است

نشریه ای که دارای دو ویژگی باشد (الف مؤلف و افرادی که حق مؤلف دارند اجازه همیشگی و حتمی دسترسی به اثر و همچنین تکثیر، استفاده، توزیع، انتقال و نمایش آن اثر به دیگران و تولید و گسترش اقتباسهایی از اثر را به هر شکل دیجیتال برای مقاصد مجاز به خوانندگان واگذار میکند به این شرط که استناد به نام کامل پدیدآور اصلی داده شود. همچنین خوانندگان میتوانند تعداد محدودی نسخه چاپی از اثر برای خود تکثیر کنند. (ب) نسخه ای کامل از اثر همراه با تمام مواد پیوست به آن از جمله آگهی اعلام دسترس پذیری آزاد

ص: 152

ISI Preceding -1

Journal Citation Report (JCR) -2

Open Access -3

Budapest Open Access Initiative -4

اثر در حداقل یک پایگاه اطلاعاتی پیوسته نگهداری شود که این پایگاه میتواند به یک نهاد، آموزشی انجمن پژوهشی نهاد دولتی یا هر سازمان معتبر دیگری که به دنبال دسترسی آزاد، توزیع نامحدود و نگهداری طولانی آثار است وابسته باشد (بتسدا، 2003).

به دلیل روزآمدی و انتشار دوره ای مجلات و مقالات در میان منابع دسترسی آزاد مجلات دسترسی آزاد از اهمیت بیشتری برخوردار هستند و از محملهای مهم در زمینه اشاعه اطلاعات علمی و تخصصی در حوزه های مختلف به حساب می آیند

راهنمای مجلات دسترسی، آزاد (1) آن را مجله ای تعریف میکند که در الگوی انتشار آن هیچ هزینه ای برای اشتراک از خواننده دریافت نمیشود و خواننده حق خواندن، چاپ، بارگذاری، ارسال و پیوند آن را دارد

امروزه به دنبال نهضت ها و اندیشه های مبنی بر دسترسی آزاد به اطلاعات مجله های دسترسی آزاد وب به یکی از مهمترین مجراهای دسترسی به اطلاعات علمی و تخصصی تبدیل شده اند. این مجله ها به دنبال گسترش وب پدیدار شده اند و روز به روز بر شمار آنها افزوده می شود. مجله دسترسی آزاد به مجله ای گفته میشود که با عنوانی مشخص توسط ناشر خاصی اعم از سازمان یا شخص به صورت مداوم و بدون دریافت هزینه اشتراک از استفاده کنندگان منتشر میشود بنابراین این مجله ها را میتوان طلایه داران حق دانستن» قلمداد کرد (نوروزی، 1385).

مجلات دسترسی آزاد دارای قدرت بسیاری در زمینه پیش برد علوم هستند؛ چراکه این دسته از منابع به دلیل در دسترس همگان بودن موجب استفاده عمومی و عمده از تغییرات و پیشرفتهای روز در علوم مختلف شده اند؛ به این معنا که یک پل ارتباطی قوی و کارآمد در زمینه انتقال اطلاعات هستند و از بسیاری از دوباره کاریها و تجمیع اطلاعات در اختیار سرمایه داران جلوگیری میکنند

طرح مجلات دسترسی آزاد اولین بار توسط پروفیسور هارنارد (2) راه اندازی شد. او مجله دسترسی آزاد آرزویو (3) را که مقالات رایگان فیزیک است و فیزیکدان ها مقالات خود را قبل از چاپ در نشریات معتبر دیگر در آن قرار میداده و میدهند.

گاهی موتورهای جستجو نمیتوانند برخی مجلات و یا وبهای آزاد را بازیابی کنند و این بیشتر به خاطر داشتن پسوند های فایلی است که روبات موتورهای جستجو قادر به خواندن آنها نیست.

ص: 153

Directory of Open Access Journals (www.doaj.org) -1

Harnard. -2

ArXiv -3

لازم به ذکر است که بسیاری از مجلات دسترسی آزاد در پایگاه های استنادی مهم مثل .آی.اس.آی نمایه می.شوند که این نشان دهنده اعتبار علمی این مجلات است.

طرح های حامی دسترسی آزاد

از آغاز طرح دسترسی آزاد بوداپست در سال 2002، تاکنون چندین طرح عمده حامی دسترسی آزاد ظهور یافته اند این طرحها عبارت اند از: «بیانیه» بتسدا درباره نشر با دسترسی آزاد در ژوئن 2003، اعلامیه برلین (1) درباره دسترسی آزاد به دانش در زمینه علوم و علوم انسانی در اکتبر، 2003، اصول و راهبردهای ای سی آر ال (2) برای اصلاح ارتباطات علمی» در آگوست، 2003، اجلاس جهانی سران سازمان ملل در زمینه اعلامیه» اصول و برنامه عملکردی جامعه اطلاعاتی (3) در دسامبر 2003، اعلامیه آئی سی دی (4) درباره دسترسی به داده های پژوهشی از محل هزینه «عمومی در ژانویه 2004، بیانیه ایفلا (5) درباره دسترسی آزاد به متون علمی و مدارک پژوهشی» در فوریه 2004 این طرحها نشان داده اند که جنبش دسترسی آزاد، از طریق حوزه های مختلفی همچون انجمن های کتابداری و اطلاع رسانی نمایندگیهای تامین هزینه پژوهشی جوامع پژوهشی و مؤسسات آموزش عالی گسترش یافته اند پیشوا و مجیدی، (1386).

ص: 154

Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Science and Humanities –1

ACRL Principles and Strategies for the Reform of Scholarly Communication –2

Information Society Declaration of Principles and plan of Action –3

OECD Declaration on Access to Research Data from Public Funding –4

IFLA Statement on Open Access to Scholarly Literature and Research Documentation –5

1. بار ایلان جودیت. (1385). انتظارات در برابر واقعیتها و ویژگیهای مورد نظر موتورهای جستجو برای تحقیقات شبکه در اواسط سال 2005 ترجمه رضا رجبعلی بگلو مجله الکترونیکی نما. 5(4)
2. پیشوا پگاه محیدی موسی (1386) مطالعه میزان به کارگیری ابر داده های زبان نشانه گذاری فرامتن در مجله های دسترسی آزاد وب علوم و فن آوری اطلاعات. 22 (6). بهار.
3. سلطانی، پوری راستین فروردین. (1381) دانشنامه کتابداری و اطلاع رسانی: تهران فرهنگ معاصر.
4. محمدی حسین. (1382) ابزارهای کاوش اینترنت مجله الکترونیکی نما. 1(3)
5. مکوندی، آذر؛ حسینی، سعید (1385) نمایه سازی موتورهای وب و اهمیت آن در بازیابی اطلاعات جهان مجازی مجله الکترونیکی نما. (3)
6. میرمحمدی رضوان. (1383) ابزارهای جست و جو در اینترنت قابل دسترس در
<http://www.hawzah.net/hawzah/Magazines/MagArt.aspx?MagazineNumberID5040=id44327>
7. نوروزی، علیرضا (13) جستجو در اینترنت آشنایی با موتور جستجوی گوگل اطلاع رسانی. (3و4) 16.
8. نوروزی علیرضا 1385 مجله های دسترسی آزاد و نقش آنها در گسترش دانش و پیشرفت علمی. ایران رهیافت 38 15-21
9. Search Engine. (2010). Online computer dictionary for computer and internet terms and definitions..9
 Available at: <http://www.webopedia.com>

[Sep 2010 23]

1. بوسیله موتور جست و جوی گوگل سه دانشگاه در زلاندنو پیدا کنید
2. سه مقاله معتبر علمی با موضوع سانسور در گوگل بیابید.
3. انواع پایگاههای اطلاعاتی را نام ببرید؟
4. پایگاههای استنادی را تعریف و کارکرد آنها را بیان کنید
5. موتور جستجو چیست؟
- 6 نحوه کار موتور جستجو چگونه است؟
7. ابر موتورهای جستجو کدامند و مهمترین آنها را نام ببرید؟
8. مزایای استفاده از ابر موتورهای جستجو را بنویسید.
9. دسترسی آزاد چیست؟
10. پایگاه داده ها چیست؟

هدف کلی آشناسازی دانشجویان با خدمات آگاهی رسانی به عنوان روشهای

اطلاع رسانی

اهداف رفتاری دانشجویان پس از این فصل میتوانند

با مبانی و اصول اشاعه اطلاعات آشنا شوند.

خدمات آگاهی رسانی را شناخته و انواع آن را به تفکیک بشناسند.

با ابزارها و روشهای مختلف آگاهی رسانی آشنا شده و توانایی استفاده از آنها را

بیابند.

پرسش زیر را به بحث بگذارید

راه های اطلاع رسانی در زمینه های مختلف به کاربران در کتابخانه ها کدام است؟

ص: 157

آگاهی رسانی همان طور که از نام آن پیداست سعی در رساندن اطلاعات به کاربران خاص کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی دارد به این مفهوم که هدف آن رساندن اطلاعات به روز با سرعت و دقت بالا به افرادی است که مخاطب این اطلاعات به حساب می‌آیند و در واقع این دسته از اطلاعات برای یافتن حیات خود باید در اختیار متخصصان آن حوزه از اطلاعات قرار گیرند بنابراین یکی از خدمات ارزنده ای که باعث صرفه جویی در وقت کاربران میشود، خدمات آگاهی رسانی است.

خدمات آگاهی رسانی جاری

* خدمات آگاهی رسانی جاری (1)

آگاهی رسانی جاری یکی از خدمات جستجوی منابع میباشد که در نقطه مقابل جستجوی گذشته نگر و با هدف ارائه اطلاعات و آگاه نمودن مراجعه کنندگان از اطلاعات جدید و پیشرفتهای تازه در حوزه مورد علاقه آنها انجام می‌شود. زمان در آگاهی رسانی جاری عامل است آگاهی رسانی با استفاده از شیوههای متفاوتی عرضه میشود

نمایش تازه های، کتابخانه اشاعه اطلاعات گزیده کتابشناسی، جاری فهرست مندرجات نشریات ادواری خدمات ارجاعی تلفنی و مواجهه حضوری بولتن آگاهی رسانی جاری و ... تعریف کلی آن عبارت است از:

آگاهی رسانی جاری خدمتی است مستمر و دائمی که بر اساس منابع اطلاعاتی مختلف از قبیل، کتاب، نشریه و ... صورت میگیرد و به شکلهای مختلف مانند اشاعه اطلاعات

ص: 159

گزیده»، «فهرست مندرجات» «جاری تهیه کتابشناسی، جاری، بولتن خبرنامه و غیره در اختیار استفاده کنندگان قرار میگیرد این خدمات به منظور روزآمد نگه داشتن اطلاعات جامعه استفاده کننده و صرفه جویی در وقت آنها ارائه می شود هر چه جامعه استفاده کننده خاصتر باشد اطلاعات نیز تخصصی تر میشود آگاهی از فعالیتهای پژوهشی و تحقیقاتی و علائق مطالعاتی استفاده کنندگان در موفقیت خدمات آگاهی رسانی جاری نقش حیاتی دارد این خدمات باید پوشش مناسبی از منابع اطلاعاتی موجود به صورتی روزآمد و گزینشی داشته باشد تا بتوانند علاقه استفاده کنندگان را برانگیزد (بشیری، 1376).

البته واضح است که برخی از ابعاد و وظیفه هایی که برای کتابخانه تخصصی شمرده شد بین این کتابخانه و کتابخانه دانشگاهی مشترک است. بنابراین شاید بتوان گفت که ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری در کتابخانههای دانشگاهی هم محلی از اعراب دارد.

اشاعه اطلاعات

* اشاعه اطلاعات (1)

این اصطلاح به جنبه ای از خدمات اطلاع رسانی گفته میشود که به ارائه و انتقال اطلاعات می پردازد. اشاعه اطلاعات مستلزم آگاهی نسبت به علاقه ها و نیازهای استفاده کنندگان و روزآمد نگه داشتن دانش آنان یا توزیع به موقع اطلاعات مرتبط و مناسب به منظور برآورده ساختن نیازهای متخصصان است.

اصول اشاعه اطلاعات

خدمات اشاعه اطلاعات به طور معمول به گونه ای طراحی میشود که اطلاعات مناسب، به شکل مناسب و در زمان مناسب به استفاده کننده مناسب ارائه شود و برای تحقق این امر، اصول زیر مدنظر قرار میگیرد

اطلاعات نیاز استفاده کنندگان را تأمین کند؛

ارائه یا انتقال اطلاعات به موقع صورت گیرد؛

اطلاعات از کیفیت لازم برخوردار باشد؛

شکل و چگونگی ارائه اطلاعات با توجه به ویژگیهای مخاطبها طراحی شود؛ برای تکمیل خدمات اشاعه اطلاعات در صورت درخواست استفاده کننده ارائه خدمات تحویل مدرک صورت گیرد که در فصل بعد به تفصیل معرفی خواهد شد؛

ص: 160

در صورت لزوم برای استفاده از منابع خارج از سازمان به ویژه برای کتابخانه های کوچک برنامه ریزی شود؛

نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان به طور مستمر مورد مطالعه قرار گیرد؛ کتابدار نیاز اطلاعاتی استفاده کنندگان را به درستی و به طور منظم تفسیر و تبیین کند؛

هزینه ارائه خدمات اشاعه اطلاعات با سودمندی آن سازگار باشد و این رابطه همواره از ریایی شود؛

ملاک مناسب بودن اطلاعات ارائه شده نظر استفاده کننده باشد؛

اطلاعات ارائه شده، روشن، دقیق و به سادگی قابل فهم باشد؛

همواره برای کامل شدن خدمات تلاش شود (یوسفی، 1381).

بسیاری از مواردی که در بالا به آنها اشاره شد جزء لاینفک ارائه خدمات مرجع هستند و این همان فصل مشترک خدمات مرجع و خدمات آگاهی رسانی یا اشاعه اطلاعات است که سبب شده تا این دو خدمت همراه هم بررسی شوند.

لازم به ذکر است که گاهی خدمات تحویل مدرک علاوه بر خدمات مرجع و اطلاع رسانی در مبحث فراهم آوری منابع کتابخانه نیز مطرح میشود اما از آنجا که خدمات تحویل مدرک بیشتر در ازای درخواست کاربران کتابخانه ها و برای مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی آنان انجام میشود خدمات تحویل مدرک همواره همراه همیشگی خدمات آگاهی رسانی بوده است.

راه های ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری

تهیه فهرست مندرجات مجلات

* تهیه فهرست مندرجات مجلات (1)

این امر به این صورت انجام میگردد که یک نسخه از فهرست مندرجات هر شماره از نشریه های دریافتی تهیه شده و در تابلو اعلانات کتابخانه نصب یا بین کاربرهای علاقمند توزیع می شود این ساده ترین شکل ارائه خدمت می باشد کتابخانه میتواند خدمات فهرست مندرجات را به طور منظم و براساس موضوع های مورد علاقه افراد و به صورت ماهانه ارائه دهد در این صورت در پایان هر ماه از همه مجله های تازه دریافتی نسخه برداری شده و در قالب یک یا چند نسخه به شکل یک نشریه و با عنوان مشخص برای افراد ارسال میشود (فتاحی، 1381: 125 و 126).

علاوه بر آن کتابدار کتابخانه میتواند با داشتن آدرسهای پست الکترونیکی کاربران، کتابخانه فهرست مندرجات را برای آنها ارسال کند در این صورت یا باید صفحه فهرست

ص: 161

مندرجات مجله ها را اسکن کرده و یا باید خود به صورت دستی با استفاده از نرم افزار این فهرستها را تهیه و ارسال . کند همچنین امکان نمایش این فهرست روی وبلاگ یا وب سایت کتابخانه و شبکه اینترنت نیز وجود دارد.

استفاده از تاک آلرت در تهیه فهرست مندرجات

* استفاده از تاک آلرت (1) در تهیه فهرست مندرجات

این نوع آلرت در مجله های الکترونیکی کاربرد دارد و براساس آن به هنگام افزوده شدن شماره جدید از مجله ای که در آن کاربر یک تاک آلرت ثبت نموده است فهرست مندرجات آن شماره به آدرس پست الکترونیکی او ارسال میشود.

در کتابخانه کتابدار ابتدا باید پایگاه های مرتبط با نیازهای کاربران را شناسایی کند و در صورت وجود این امکان در این پایگاه ها برای کاربران به صورت انفرادی یا گروهی تاک آلرت تعریف کند تا بتواند از آن جهت ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری استفاده نماید.

چرخش ادواری ها

* چرخش ادواری ها (2)

چرخش ادواری ها به این صورت انجام میگردد که شماره های جدید ادواریها میان کاربران علاقمند میچرخد گروه استفاده کننده مدت چرخش و شماره ادواریهای چرخشی باید مشخص باشد ادواریها میتوانند از خواننده ای به خواننده دیگر منتقل شده و یا از هر خواننده به بخش ادواری برگشت داده شود تا برای فرد دیگر ارسال شود روش اخیر زمان بیشتری می برد؛ ولی مطمئن تر است یک برگه چرخش ادواری برای نشریه تهیه و تاریخ گذاری شده و در اختیار کاربرها قرار میگردد. در عین حال، این نوع خدمت، یعنی چرخش خود مجله ها در میان برخی از اعضای کتابخانه کمتر معمول است؛ زیرا همواره با مشکلاتی از قبیل عدم برگرداندن به موقع مجله ها به کتابخانه همراه بوده است. این روش به دلیل توسعه استفاده فراگیر از نشریات الکترونیکی کارکرد بسیار کمی یافته است.

اشاعه اطلاعات گزیده

* اشاعه اطلاعات گزیده (3)

این اصطلاح برای گونه ای از خدمات آگاهی رسانی جاری به کار برده میشود که هدف آن آگاهی رسانی پیوسته به کلیه کسانی است که از قبل نیاز و علاقمندی آنها نسبت به آگاهی و دریافت اطلاعات جدید در ارتباط با موضوعی خاص دریافت و به صورتی نظام مند پیشینه سازی

ص: 162

TOC Alert: Table of Content Alert -1

Periodical Routing -2

Selective Dissemination of Information (SDI) -3

شده است ابتدا پرونده های پژوهشی افراد (1) بر اساس فرآیند شاخص سازی از کلیدواژه های عنوانهای مطرح شده توسط افراد با استفاده از اصطلاحنامه های استاندارد تهیه میشود. آنگاه با توجه به این پرونده ها اطلاعات جدید به طور مداوم از مدارک جدید استخراج و به سریعترین روش ممکن برای متقاضی ارسال میشود ارسال اطلاعات گزیده تا زمانی که متقاضی اعلام کند دیگر به اطلاعات جدید یا اضافی در رابطه با موضوع مورد نظر نیازی ندارد ادامه خواهد یافت در این حالت پرونده پژوهشی به حالت بایگانی در میآید.

تعریف اشاعه اطلاعات گزیده

تطبیق دستی یا ماشینی سیاهه توصیفگرهای استاندارد استخراج شده از عناوین مورد نیاز و علاقه، افراد با اطلاعات مندرج در مدارک روزآمد و آگاه کردن مخاطبها به شیوه ای خاص

فرآیند اشاعه اطلاعات گزیده

فرآیند اشاعه اطلاعات گزیده به ترتیب شامل مراحل زیر میشود

مطالعه منابع و مدارک جدید شامل نشریات ادواری کتاب ها خلاصه، سمینارها گزارش ها پروانه های نوآوری بانک های اطلاعاتی، و...؛

انتخاب و گزینش مطالب مرتبط با پروندههای پژوهشی یا فرآیند تطبیق شاخص نیاز با محتوای مدارک روزآمد؛

ارسال منابع به یکی از روش های زیر بنا به نیاز و کارایی؛

اطلاع دهی حضوری؛

اطلاع دهی تلفنی یا به وسیله نمابر، دور نویس و.....

آگاهی رسانی بوسیله پست؛

آگاهی رسانی به وسیله پست الکترونیکی؛

تهیه بولتن های آگاهی رسانی به صورت منظم (، روزانه، هفتگی ماهانه و...) یا نامنظم (گاه نامه)؛

تهیه کتابشناسی، ها مقاله نامه ها نمایه ها و چکیده ها (جعفر بیگلر، 1376 31 و 32).

استفاده از سرچ آلرت

* استفاده از سرچ آلرت (2)

میتوان پس از انجام یک جستجو فرایند جستجو را به صورت یک سرچ آلرت ذخیره نموده تا پس

Profiles -1

Search Alert -2

از روزآمد شدن اطلاعات پایگاه اطلاعاتی و یا مجموعه مجله های الکترونیکی مورد نظر جستجو به صورت خودکار و یا در فاصله های زمانی تعریف شده توسط کاربر فعال و نتایج بازایی شده جستجوی جدید به آدرس پست الکترونیکی کاربر ارسال شود توجه داشته باشید که سرچ آلرت میتواند بر اساس نیاز کاربر یکی از انواع جستجوهای کلیدواژه ای بر اساس نام نویسنده و ... باشد.

استفاده از آر.اس.اس

* استفاده از آر.اس.اس (1)

«آراس اس» مخفف عبارت انگلیسی به معنای ایجاد ارتباط بسیار آسان» یا «خلاصه غنی شده» سایت است و هدف آن در حقیقت جمع آوری اطلاعات سایتهای مختلف بدون آن که کاربر مجبور باشد تمام سایتهای را صفحه به صفحه مرور کند. است اگر وب سایتی امکان استفاده از «آر.اس.اس» رسانهها را برای کاربران فراهم سازد میتوان با اشتراک در سایت مزبور و استفاده از برنامههای آر.اس.اس خوان، (2) از مطالب جدید آن سایت مطلع شد و در وقت صرفه جویی نمود.

استفاده از این فناوری که در ابتدا مختص سایت های خبری بود به تازگی در پایگاه های اطلاعاتی و مجموعه مجله های الکترونیکی رواج یافته است که همانند آلرت از فناوری هلسی (3) بهره میبرد این نوع آلرت را میتوان به جای تمامی انواع دیگر به کار برد و تفاوت آن در این است که آلرت به جای ارسال به پست الکترونیکی به آر.اس.اس خوان شما ارسال خواهد شد.

آر.اس.اس را یکی از خدمات وب 2 می شمارند که به کاربران اجازه میدهد تا به طور خودکار تازه ترین اطلاعات و اخبار موجود در وب را دریافت نمایند، مرادی (1386)

فناوری هلسی نرم افزاری است که بصورت خودکار اطلاعات را بر روی رایانه شما بارگذاری میکند و از آن به عنوان فناوری رانش فناوری دهنده و فناوری افزاری نیز نام برده اند.

آر اس اس چیست؟

آر.اس.اس تشکیل ارتباطهای بسیار ساده است روشی به منظور توزیع لینکها به صفحات .ب. آر.اس.اس فایلی با فرمت خاص اکس.ام.ال (4) است که شامل آخرین عناوین سایتهای، خبری وبلاگها و سایتهای است فرمتی برای خروجی اطلاعات، است که با به روز شدن، سایت فایل آراس اس آن به طور خودکار به روز میشود.

ص: 164

RSS: Really Simple Syndication (RSS 2.0) RDF Site Summary (RSS 1.0 and RSS 0.90) Rich Site – 1

(Summary (RSS 0.91

RSS Reader –2

Push Technology –3

XML –4

مزایا و کاربردهای آر.اس.اس در کتابخانه ها

بسیاری از کتابخانه ها اعم از عمومی تخصصی، دانشگاهی و دیگر انواع کتابخانه ها به اهمیت و مزایای به کارگیری آر.اس.اس پی برده اند و به استفاده از آن استفاده از آن روی آورده اند.

به طور خلاصه میتوان مزایای به کارگیری آر اس اس در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی را به شرح زیر بیان نمود

سادگی ایجاد آن برای مدیران و آسانی استفاده برای کاربران؛

حفظ پهنای باند اینترنتی به علت استفاده از فناوری ذخیره سازی؛

صرفه جویی قابل توجه در زمان برای تهیه کنندگان، اطلاعات مدیران و کاربران

دسترسی کاربران به اطلاعات روزآمد بصورت خودکار؛

حذف اطلاعات غیرضروری به صورت خودکار و عدم وجود اسپم (1) و ویروس در فیدهای آر.اس.اس؛

ایجاد محتوای یکپارچه برای اطلاعات

ارسال به موقع اطلاعات و اخبار جدید به کاربران به صورت خودکار؛

امکان کنترل مناسب؛

انتشار لیست کتب و منابع جدید؛

امکان ارسال دیرکرد برای کاربران؛

اشاعه اطلاعات گزیده؛

آگاهی رسانی جاری؛

معرفی لیست کتب پراستفاده؛

انتشار و ارسال فهرست مندرجات مجلات چاپی و الکترونیکی به کاربران؛

افزایش دسترس پذیری و در معرض دید قرار گرفتن اطلاعات

در صورتی که آر.اس.اس به طور گسترده در تمامی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی به کار گرفته شود بدون شک کاربردهای جدید دیگری نیز به لیست فوق افزوده خواهد شد و این آگاهی و خلاقیت کتابداران و متخصصین اطلاع رسانی است.

با وجود استفاده گسترده از فناوری آر.اس.اس هنوز مشکلاتی در استفاده از آن وجود دارد که متخصصین اطلاعات و کتابداران باید در جهت از بین بردن این مشکلات فعالیت گسترده ای انجام دهند

برخی از مشکلات موجود از این قرارند

ص: 165

Spam -1

- هنوز بسیاری از وب سایتها امکان استفاده از آر.اس.اس را ارائه نکرده اند؛
- آر.اس.اس سایت‌های معتبری نظیر اِبِسکو و پاب مد (1) تاریخ انقضا دارند؛
- از تمام امکانات توانایی بالقوه آر.اس.اسها به طور کامل استفاده نشده است؛
- ممکن است قانون حق مؤلف به خوبی رعایت نگردد؛

- جهت به حداقل رساندن نتایج غیر مرتبط و حصول بهترین، اطلاعات لازم است کتابداران متخصص جهت ارزیابی منابع به کار گرفته شوند (هارت (2)، 2007).

در مورد آخر به نقش عامل انسانی در ارائه خدمات اشاره شده است که نشان دهنده عدم تکامل ماشین در این زمینه و نیاز به کمک کتابدار مرجع برای صحت و مرتبط بودن اطلاعات ارائه شده است.

اتم

* اتم (3)

«اتم» به عنوان یک جایگزین برای آر.اس.اس پیشنهاد شده است بن تروت (4) ناسازگاری هایی را در فرمتهای مختلف آر.اس.اس یافت و اتم را تهیه کرد مهمترین دلیل تهیه اتم نارضایتی از آر.اس.اس بود و همچنین عدم همخوانی ها و تفاوت‌های زیاد ویرایش های مختلف آر.اس.اس، این دو فناوری در نوع محتوا و برچسب گذاری و همچنین بین المللی بودن تفاوت‌هایی دارند.

بریده جراید

* بریده جراید (5)

بریده جراید شکل دیگری از اشاعه گزینشی ادواری هاست مجموعه مقالات درباره موضوعی ویژه یا مجموعه ای از موضوعات کم و بیش تخصصی از مجله‌های مختلف بریده شده و در یکجا گردآوری می‌شوند پرونده به دست آمده میتواند مانند مجلات دست به دست شود یا به عنوان یک مجموعه یا فروست مورد استفاده قرار گیرد بریده جراید باید به طور منظم و با دقت هرچه بیشتر روزآمد شوند فایده اصلی بریده جراید ارائه تخصصی تر حوادث جاری و نه بررسی تازه هاست بریده جراید میتواند جایگزین تحلیل مجله ها شود گیلوری، 1378: 44. این خدمت نیز با ظهور فناوریهای آر.اس.اس و اتم و نیز نفوذ رایانه در خدمات مرجع به شدت تحت تأثیر قرار گرفته است و کمتر از آن استفاده میشود

ص: 166

PubMed-1

Hart-2

Atom-3

Ben Trott -4

Press cuttings -5

اطلاع به استفاده کنندگان درباره جلسه های آینده، سمپوزیم، ها، سمینارها، کنفرانسها، بحث و گفتگوها، دوره ها و مانند آن که مورد علاقه سازمان است یکی از فعالیتهای مهم یک مرکز اطلاع رسانی است. همچنین مرکز اطلاع رسانی اطلاعاتی چون عنوان دقیق، کنفرانس محل تشکیل برگزار کننده آخرین مهلت تسلیم چکیده و اصل مقاله و سایر جزئیات مربوط را باید فراهم کند و به استفاده کننده جهت ارائه مقاله یا نمایش تولیدات و مانند آن برساند ارائه مقاله در مجامع فنی موجب افزایش اعتبار سازمان می شود به عنوان آخرین دستاوردهای پژوهش و توسعه که به طور معمول در این گونه مجامع عرضه میشود یک مرکز اطلاع رسانی باید سعی کند روند مذاکره های این کنفرانسها را که به کار سازمان می آید فراهم نماید انجام چنین اموری سازمان را در صحنه رقابت در زمینه های پژوهش و توسعه مربوط به کارش فعال میسازد (سینق، 1373 (151)

در این رابطه میتوان از امکاناتی که اینترنت و بلاگ و پست الکترونیکی و حتی وب سایت کتابخانه در اختیار کتابدار قرار میدهد استفاده کرد.

نمایش تازه های کتابخانه

* نمایش تازه های کتابخانه (1)

بسیاری از کتابخانه ها طی یک روند از پیش تعیین شده تمام و یا بخشی از مجموعه تازه دریافت شده خویش را به نمایش میگذارند این روند به طور معمول روندی ثمربخش است که پیوند ناگسستنی با خط مشی کتابخانه دارد؛ به خصوص در مورد اقلامی که میبایست به نمایش در آیند اینکه نمایش تازه های کتابخانه یکی از جنبه های مهم آگاهی رسانی جاری است امری انکار ناپذیر است نارسایی و بیتناسی شیوه های نمایش تازه های کتابخانه باعث سردرگمی کاربران خواهد شد و آنها را به تلاش بیشتر جهت استفاده از کتابخانه وادار خواهد کرد تا اینکه

را خودشان را پیوسته مطلع و آگاه نگه دارند.

نمایش تازه های کتابخانه به طور معمول پس از سفارش و دریافت اسناد صورت می گیرد. برخی از کتابخانه ها کتب تازه دریافتی را در پانل تازه های کتابخانه قرار میدهند و این امر را از این جهت انجام میدهند که کاربران مجموعه را در جریان تغییرات مجموعه قرار دهند این شیوه اگر چه از نظر هزینه برای کتابخانه ها بسیار با صرفه است لیکن کاربر پسند نیست؛ چرا که کاربران تنها از رسیدن اقلام آگاه میشوند و هیچ گونه اطلاعی از اینکه مواد مطابق علایق آنها است یا خیر دریافت نمیکنند و دیگر، اینکه برای مشاهده مدرک باید منتظر باشند تا مدرک مراحل آماده سازی را طی کند و در گنجینه کتابها و یا اسناد دیگر قرار گیرد تا از طریق امانت

ص: 167

لیست تازه های کتابخانه را میتوان از طریق وبلاگ، وب سایت و یا اینترنت به نمایش گذاشت یا این لیست را به پست الکترونیکی افراد ارسال کرد

خدمات ارجاعی تلفنی و مواجهه حضوری

* خدمات ارجاعی تلفنی و مواجهه حضوری (1)

نکته قابل توجهی که پیرامون این خدمت میتوان متذکر شد این است که کتابداران موفق نه تنها از پاسخ گویی یا مواجهه حضوری با کاربران ابا ندارند بلکه آماده پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی آنها هستند در این خدمت پس از اینکه نتایج یک جستجو به کاربر ارائه شد از طریق تلفن، وی میتواند اصل ماده اطلاعاتی را درخواست کند که در این صورت از طریق خدمات پستی کپی آن به آدرس کاربر ارسال میشود و به سئوالهای کوتاه آنها نیز از طریق مکالمه تلفنی پاسخ داده می شود یکی از الزامات این شیوه آگاهی رسانی این است که کتابدار همواره بایستی حضور ذهن کافی از مجموعه مواد دریافتی داشته باشد ضمن آنکه حضور ذهن از نیازهای اطلاعاتی کاربران به صورت انفرادی یا گروهی نیز از ضرورتها است این شیوه بر رابطه انسانی ما بین کتابدار و کاربر تأکید ویژه دارد (همان: 59 و 60)

بولتن اطلاعاتی دوره ای

* بولتن (2) اطلاعاتی دوره ای

بولتن خبرنامه های اطلاع رسانی اعم از چاپی یا الکترونیکی در ردیف مهمترین انتشارات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی تخصصی می باشد این بولتنها که تحت عنوان «تازه های ...» یا «فهرست مدارک تازه ...» فهرست مدارک آماده سازی شده و ... شناخته شده هستند در بر گیرنده اطلاعات جدید می باشد این بولتنها باید دارای ویژگیهای یک نشریه ادواری باشند؛ یعنی دوره، انتشار تاریخ انتشار و تیراژ آنها مشخص باشد در صورت بروز هرگونه تغییر در دوره انتشار دریافت کنندگان بولتن خود را در جریان دهند.

بولتنهای اطلاعاتی به دلیل تخصصی بودن اطلاعات و تخصصی بودن استفاده کنندگان نباید صرفاً به معرفی بیرویه و بی هدف اطلاعات کتاب شناختی پردازند. این بولتنها باید دارای نظام رده بندی بوده و اطلاعات کتاب شناختی آنها یک دست و تابع قانونهای کتابداری باشد (روشن)، بین 1381: 128 و 129)

معادل بولتن اطلاعاتی دوره ای بولتن اطلاعاتی الکترونیکی است که بدین منظور از ابزارهای الکترونیکی مانند وبلاگ و وب سایت نیز استفاده میشود

ص: 168

صورت کتابها و دیگر اسنادی است که هم زمان یا نزدیک به زمان تهیه کتابشناسی انتشار یافته باشد این کتابشناسیها به صورت هفتگی، ماهانه، فصلی یا سالانه منتشر میشوند کتاب شناسیهای مندرج در نشریات ادواری از این جمله. اند هدف اصلی از انتشار این کتابشناسی، ها اعلام انتشارات جدید به کاربران است

وظیفه اصلی در آگاهی رسانی جاری پل زدن بین شکاف زمانی است که بین انتشار یک مقاله مجله یا هر سند دیگر و فرجامهای بعدی آن در خدمت فراگیر چکیده یا نمایه سازی وجود دارد از آنجا که آگاهی رسانی جاری بر سرعت تأکید دارد بنابراین پوشش اطلاعات بر خلاف آنچه که در خدمات نمایه سازی یا چکیده نویسی و می باشد گزینشی است. به علاوه کتابخانه های تخصصی با توجه به شرایط و شأنی که در سازمان مادر دارند و توجهی که محققان به آن مینمایند جایگاه عمده ارائه خدمات آگاهی رسانی جاری هستند اگرچه این خدمت برای سایر کتابخانه ها پرهزینه تلقی میشود

در اغلب روش های آگاهی رسانی برای ارائه خدمات کاربران باید پرونده پژوهشی و یا پروفایلهای خود را به کتابدار ارائه کنند تا کتابدار براساس حوزه موضوعی مورد علاقه آنها اقدام به ارائه اطلاعات نماید.

منابع

1. بشیری جواد. (1376) پایگاه اطلاعاتی فهرست مندرجات جاری. اطلاع رسانی. (2)13.
- 2 جعفر بیگلر، موسی (1376) SDI) راه کاری نوین در اشاعه اطلاعات پیام کتابخانه (7)2) تابستان 31-32
3. روشن، بین فروز. (1378) مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی تخصصی تهران صنم.
- 4 سینق، موهیندر (1373). مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی ترجمه غلامرضا فدایی عراقی تهران دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه های عمومی کشور.
5. فتاحی رحمت الله. (1381) مدیریت نشریه های ادواری جنبه های نظری و کاربردی گزینش، فراهم آوری سازمان دهی و ارائه خدمات ادواریها چاپی و الکترونیکی: تهران دبیرش
- 6، فرهادپور محمدرضا. (1380). بررسی وضعیت آگاهی رسانی جاری در کتابخانه های تخصصی موسسات پژوهشهای وابسته به وزارت علوم پژوهشها و فناوری و تأثیر آن بر کاربری مجموعه از دیدگاه مدیران پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی

7. گیلوری عباس. (1378) مفاهیم نوین اطلاع رسانی تهران نشر چاپار

8. مرادی، شیما (1386) کاربرد آراس اس در کتابخانه های تخصصی فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات (22)4. تابستان: 71-82

9. یوسفی، احمد (1381). اشاعه اطلاعات. دایره المعارف کتابداری و اطلاع رسانی. ج 1

Hart,L.(2007). "RSS Feeds create added value for special libraries". In- formation Outlook.11(8):27-29..10

-[On-Line] Available: <http://findarti>

.cles.com/p/articles/mim0FWE/is811/ain27361405/ [Accessed 15 Sep

.2009]

ص: 170

1. اشاعه اطلاعات را تعریف کنید؟
- . انواع روشهای آگاهی رسانی جاری را نام ببرید؟
3. SDI را تعریف کرده و برخی روشهای امروزی را در این زمینه نام ببرید؟
4. آر.اس.اس چیست؟
5. مزایای استفاده از RSS در کتابخانه چیست؟
6. نقاط ضعف RSS کدامند؟
- . اصول اشاعه اطلاعات کدامند؟
- . ابزارهای تهیه فهرست مندرجات را نام ببرید. . فرایند SDI را توضیح دهید.
- 10 کارکرد Search Alert را توضیح دهید.
11. Atom چیست؟
12. چرخش ادواریها را توضیح دهید.
13. هدف اصلی خدمات آگاهی رسانی جاری چیست؟
- 14 نمایش تازه های کتابخانه را شرح دهید.
15. بولتن اطلاعات دوره ای چیست؟

هدف کلی: آشنایی دانشجویان با خدمات تحویل مدرک روش ها و مراکز موجود در سطح بین المللی

اهداف رفتاری دانشجویان پس از مطالعه این فصل میتوانند

1. خدمات تحویل مدرک را تعریف کنند

2. مراکز خدمات تحویل مدرک بین المللی را بشناسند.

3. شاخص های انتخاب یک مرکز خدمات تحویل مدرک را دانسته و به انتخاب مرکز مناسب اقدام کنند.

پرسش های زیر را به بحث بگذارید

تعریف شما از خدمات تحویل مدرک چیست؟

خدمات تحویل مدرک چه زمان و برای برآورده سازی کدام یک از انواع نیازهای

اطلاعاتی کاربرد دارد؟

تولید اطلاعات و توسعه دانش بشری در سالهای اخیر رشدی بسیار پرشتاب داشته است. این پیشرفتها همواره با افزایش قیمت منابع اطلاعاتی در طی سالها همراه بوده است که متاسفانه اغلب با بودجه کتابخانه ها همخوانی ندارد به همین دلیل امروزه مفهومی جدید در ادبیات کتابداری و اطلاع رسانی مطرح است که از آن به عنوان «دسترسی در برابر مالکیت (1)» یا دسترسی در برابر نگهداری (2) یاد میشود.

خدمات تحویل مدرک از مصادیق همکاری و اشتراک منابع در کتابخانه ها به شمار می آید. همان طور که قبلا نیز گفته شد به همین دلیل خدمات تحویل مدرک در کنار مبحث فراهم آوری در کتابخانه ها نیز مطرح میشود اما در واقع این دو مبحث با یکدیگر متفاوت هستند در ادامه به تفاوت آنها اشاره خواهد شد.

از دلایل لزوم همکاری و اشتراک در تهیه منابع میتوان موارد زیر را نام برد - پدیده انفجار اطلاعات و رشد روز افزون دانش بشری

توسعه فناوریهای نوین؛

- رشد روز افزون قیمت منابع اطلاعاتی

سکون یا حتی کاهش بودجه کتابخانه؛

افزایش تقاضا برای اطلاعات

- عدم تناسب میان نیازها و منابع موجود در کتابخانه ها؛

محدودیت فضای نگهداری

ص: 175

1- Access Versus Ownership

2- Access Versus Holding

خدمات تحویل مدرک به عنوان یکی از راه حل‌های غلبه بر محدودیتهای موجود در

تأمین منابع اطلاعاتی از دستاوردهای قرن بیستم است (زارع، 1385: 4-5)

خدمات تحویل مدرک

خدمات تحویل مدرک یکی از روشهای اشاعه اطلاعات است که از اهمیت ویژه‌ای در میان روشهای موجود برخوردار است.

برخی هنوز تفاوت تحویل مدرک و تأمین مدرک را به خوبی نمی‌دانند به عنوان مثال طرح تحویل مدرک برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران با نام طرح تأمین مدرک» تدوین شده است. حال آنکه تأمین مدرک در حوزه فراهم آوری و مجموعه سازی است و تحویل مدرک در حوزه خدمات اشاعه اطلاعات قرار می‌گیرد همچنین هنوز به این پرسش که آیا خدمات تحویل مدرک بخشی از امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع است یا بالعکس پاسخی روشن داده نشده است. برخی تحویل مدرک را جزئی از امانت بین کتابخانه‌ای میدانند؛ برخی نیز معتقدند در تحویل مدرک باز پس‌گیری مدرک ارائه شده مدنظر نیست اما در امانت بین کتابخانه‌ای و نظام اشتراک منابع؛ مدرک برای مدت معینی در اختیار یک فرد یا سازمان قرار می‌گیرد و پس از اتمام مدت زمان باید بازگردانده شود

برخی تحویل مدرک را فعالیتی دانسته‌اند که به ارائه مدرک یا اطلاعات به کاربر می‌پردازد در حالی که تأمین مدرک را بخشی از فرآیند تحویل مدرک دانسته‌اند که به منظور تهیه اطلاعات انجام میشود

بررسی عقاید صاحب نظران خارجی در زمینه خدمات تحویل مدرک بسیار جالب توجه است برخی از نظرات آنها عبارتند از:

واژه نامه پیوسته ادلیس (1) تحویل مدرک را تهیه مدارک اعم از منتشر شده یا نشده بر اساس هزینه‌ای شخصی میداند

«پائو»، آن را نوعی اشاعه اطلاعات دانسته است که هدف نهایی آن ارائه مدرک ارزشمند است. مارکینکو (2) تحویل مدرک را انتقال تصویری از اصل مدرک به کاربر نهایی دانسته است؛ هر چند که اعتقاد دارد که این تنها تعریفی ساده از خدمات تحویل مدرک است و فرآیند آن بسیار پیچیده تر از آن است که در تعاریف می‌آید.

از نظر سوزان» (وارد (3) تحویل مدرک عبارت است از تهیه مقالات چاپ شده یا ارائه شده

ص: 176

در کنفرانس‌ها و گزارش‌های مورد نیاز کتابخانه در صورتی که در کتابخانه موجود نباشد اما «مالکوم اسمیت» (1) در مقاله خود تحویل مدرک و تأمین مدرک را در کنار هم آورده و مترادف دانسته است.

«منیر» خلیل (2) نیز در نگاهی کلی و عام معتقد است تحویل مدرک عبارت است از هرگونه تلاش کتابخانه که به دسترسی، کاربرد به اطلاعات منجر شود زارع، 1385: 17-18).

تعاریف فوق را میتوان به سه گروه عمده تقسیم کرد: 1) تعاریفی که خدمات تحویل مدرک را جزئی از اشاعه اطلاعات دانسته اند (2) تعاریفی که آن را جزئی از فراهم آوری منابع دانسته اند و (تعاریفی بین تحویل مدرک و تأمین مدرک تفاوت گذاشته و آنها را دو مقوله مختلف معرفی کرده اند، بنابراین برای ارائه تعریفی جامع از این نوع خدمت ابتدا باید موضع گیری خود را مشخص کرد سپس به شرح آن اقدام نمود.

در این کتاب خدمات تحویل، مدرک از نوع تعاریف دسته اول مدنظر است؛ و با توجه به مباحث مطرح شده میتوان آن را چنین تعریف کرد

اقدام» به تهیه منابع اطلاعاتی برای مرتفع نمودن نیاز اطلاعاتی کاربر کتابخانه یا مرکز اطلاعاتی از کارگزاران مرتبط در ازای دریافت وجه.

مارکینکو نیز مراحل زیر را برای خدمات تحویل مدرک برشمرده است

درخواست توسط کاربر

درخواست توسط واسط پس از جستجوی کتابشناختی؛

ارسال درخواست به تهیه کننده؛

تحلیل درخواست توسط تهیه کننده؛

ارسال پاسخ توسط تهیه کننده، به واسطه؛

تحویل پاسخ به کاربر نهایی (مارکینکو، 1997)

تا قبل از دهه 1980 اکثر کتابخانه‌ها سعی داشتند منابع خود را انحصاری نگه دارند اما بعد از این دهه با توجه به رشد فزاینده حجم اطلاعات ناتوانی در گردآوری تمامی یا حتی بخش عمده ای از، اطلاعات ضرورت استفاده از اطلاعات بدون توجه به مکان و محمل نگهداری آن و نیاز شدید استفاده کنندگان و کاربران نهایی به اطلاعات روزآمد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی ناگزیر شدند نیازهای اطلاعاتی خود را از طریق اشتراک منابع، امانت بین، کتابخانه‌ای پایگاه‌های اطلاعاتی و خدمات تحویل مدرک پاسخ دهند و خدمات تحویل مدرک تجاری به عنوان راه حل مناسبی برای دسترسی به اطلاعاتی که در مجموعه‌های محلی

Smith, Malcolm -1

Khalil, Mounir -2

موجود نبود، مطرح شد خدمات تحویل مدرک از رشد مناسبی برخوردار بوده است، به طوری که امروزه اکثر کتابخانه های بزرگ و مراکز اطلاع رسانی دارای بخش خدمات تحویل مدرک هستند؛ حتی بسیاری از آنها وب سایت خدمات تحویل مدرک خود را در اینترنت راه اندازی نموده اند و از این طریق به ارائه خدمات تحویل مدرک میپردازند پوراماعلی و کشمیری. (1385)

به هر حال یکی از وظایف کتابخانه ها و مراکز، اطلاع رسانی تهیه و تحویل مدارک مورد نیاز استفاده کنندگان است و هنگامی که کتابخانه ها قادر به تحویل مدارک از مجموعه موجود خود نباشند با استفاده از روش امانت بین کتابخانه ای یا توسل به تحویل اطلاعات از طریق پایگاه های اطلاع رسانی و مراکز ارائه دهنده خدمات تحویل مدرک داخلی و خارجی اطلاعات مورد نیاز مراجعان را تهیه و تحویل آنان مینمایند

واژه نامه پیوسته کتابداری و اطلاع رسانی یادآور میشود که در اکثر کتابخانه ها خدمات تحویل مدرک توسط بخش امانت بین کتابخانه ای اداره میشود، با این تفاوت که این خدمات مبتنی بر دریافت هزینه هستند

رشد فزاینده حجم انتشارات از یک طرف و کاهش بودجه خرید کتابخانه ها از طرف دیگر، بالا رفتن انتظارات مراجعه کنندگان و کاربران کتابخانه ها و نیاز شدید مراکز اطلاع رسانی به همکاری برای پاسخگویی به این نیازها کمبود فضا و نیروی انسانی لزوم دسترسی سریع به اطلاعات و دلایلی از این قبیل، باعث شده اند که کتابخانه ها راه های گوناگون دسترسی به اطلاعات را بیازمایند یکی از این موارد استفاده از خدمات تحویل مدرک است. خدمات تحویل مدرک راه حل مناسبی برای دسترسی به اطلاعاتی است که در کتابخانه ها موجود نیست با توجه به اهمیت خدمات تحویل مدرک در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز آنها و سهولت استفاده از این خدمات توسعه زیرساختها و بررسی شرایط، موجود، آشنایی با مراکز اصلی این خدمات و شناسایی تنگناها و راهکارهای لازم به منظور بهبود و به کارگیری هر چه بیشتر این خدمات ضروری به نظر میرسد.

بالاخره با توجه به تعداد فراوان مراکز پژوهشی و آموزشی که از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده مینمایند و همچنین جامعه رو به رشد دانشجویی های تحصیلات تکمیلی در رشته های مختلف علمی و وجود تعداد بسیار محققان فعال در سطح کشور لزوم آشنایی و استفاده هر چه بیشتر از خدمات تحویل مدرک در داخل و خارج از کشور به منظور جوابگویی به نیازهای پژوهشگران و نیز سازمان ها، محسوس است.

خدمات تحویل مدرک در جهان

«الیزابت فینی» (1) به اهمیت خدمات تحویل مدرک در جهان امروز و فرصتهای جدیدی که نتیجه ظهور فناوریهای نوین اطلاعاتی ایجاد شده اند اشاره میکند و رهنمودهایی برای انتخاب بهترین عرضه کنندگان خدمات تحویل مدرک و چگونگی رویارویی با مسائل مختلف نظیر انتخاب، تجهیزات تدوین شاخصهای عملکردی برآورد هزینه خدمات تحویل مدرک و یکپارچه سازی خدمات جدید در چارچوب کاری، موجود ارائه مینماید (فینی، 1997).

آن موریس (2) و اما بلگ (3)، در تحقیق خود با عنوان مسائل جاری خدمات تحویل مدرک در کتابخانه های دانشگاهی انگلستان نتایج تحقیقات خود را در حوزه خدمات تحویل مدرک امانت بین کتابخانه ای در کتابخانه های دانشگاهی بریتانیا ارائه نموده اند و موضوعاتی از قبیل موجودی، کتابخانه ها دستیابی و استفاده از خدمات تحویل، مدرک روشهای درخواست و تحویل مدرک از کارگزاران روشهای ارسال مدرک، هزینه درخواست موضوعات مختلف و انواع مواد کیفیت تحویل مدرک طول زمان درخواست تا دریافت، آسانی استفاده و رضایت استفاده کنندگان در 165 کتابخانه دانشگاهی، بریتانیا و استفاده آنها از انواع کارگزاران تحویل مدرک را مورد مطالعه قرار داده اند و که نشان داده است که همه کتابخانه ها از بی ال دی اس سی (4) استفاده میکنند و بیشترین تقاضا از این کارگزار به عمل آمده است موریس و بلگ (1996).

تاریخچه خدمات تحویل مدرک

دسترسی جهانی به انتشارات که از دستاوردهای ایفلا در دهه 1970 بود، باعث شد تا بحث دسترسی در برابر مالکیت اهمیت بیشتری پیدا کند تحویل مدرک نیز آن گونه که مدنظر است در همین دهه پدیدار شد خدمات تحویل مدرک هنگامی به وجود آمد که پایگاه های اطلاعاتی امکان دسترسی به اطلاعات از راه دور را مهیا ساختند و در پی آن کتابخانه هایی که منابع کافی را برای برطرف نمودن نیازهای مراجعان خود در اختیار نداشتند از این نوع خدمات استقبال نمودند. در پی توسعه فناوری در دهه های پایانی قرن بیستم به ویژه فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی، تقاضا برای تهیه مدارک در سریعترین زمان و با کمترین هزینه افزایش یافت و بنگاه هایی که اقدام به ارائه خدمات تجاری تحویل مدرک میکردند پای به عرصه وجود نهادند.

ص: 179

Elizabeth Finnie -1

Anne Morris -2

Emma Blagg -3

BLDSC (The British Library Document Supply Center -4

این خدمات در سالهای ابتدایی به صورت تهیه نسخه ای از مدرک و ارسال از طریق پست صورت میگرفت که مستلزم هزینه و زمان بری زیادی بود پیدایش و گسترش فناوری هایی چون، دورنگار، اینترنت پست، الکترونیکی و تصویربرداری از طریق پویسگر در سالهای بعد باعث شد تا فرآیندهای تحویل مدرک هر چه سریعتر و ارزان تر صورت گیرد. تحویل الکترونیکی یکی از جدیدترین شیوههای تحویل مدرک است که با ظهور شبکه های اطلاعاتی به وجود آمد و با توجه به سرعت و سهولت انتقال، مدارک، امروزه به عنوان یکی از پرطرفدارترین شیوه های تحویل مدرک مطرح است با وجود روند تکاملی چشمگیر در عرصه خدمات مذکور، هنوز در بعضی موارد از شیوه های قبلی؛ یعنی تحویل مدرک از طریق، پست دورنگار و نظایر آن در سطحی گسترده استفاده میشود

روش های ارائه خدمات تحویل مدرک

در تحویل مدرک از چهار روش عمده جهت ارائه خدمت استفاده میشود

تحویل مدرک از طریق پست؛

تحویل مدرک از طریق دورنگار؛

تحویل مدرک از طریق اینترنت؛

روشهای ترکیبی که کتابخانه ممکن است براساس برخی ملاحظات چند روش را با هم برای ارائه خدمات در نظر گیرد کولانیان (1383)

عوامل موفقیت و موانع پیش روی خدمات تحویل مدرک

اشاره

در نظام خدمات تحویل مدرک نیز مانند هر نظام خدمات بین کتابخانه ای عواملی وجود دارد که دستیابی به اهداف نظام را تسهیل میکند و یا باعث بروز اشکال در این فرآیند میشود

1. عوامل درونی موفقیت یا نقاط قوت یک نظام همکاری بین کتابخانه ای

آگاهی کتابخانه ها از لزوم همکاری در نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

وجود کارکنان به تعداد لازم و با کیفیت؛

- وجود برنامه های آموزشی برای کتابداران کتابخانه های همکار در نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

وجود روحیه پشتکار و تعهد در کتابداران کتابخانه های همکار در نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

وجود رهبری مناسب برای انجام بهینه همکاری بین کتابخانه ای

وجود تکنولوژی مناسب برای دستیابی به اهداف نظام همکاری بین کتابخانه ها؛

وجود بیشترین اشتراک موضوعی بین کتابخانه های موجود در نظام همکاری بین

کتابخانه ای؛

نزدیکی جغرافیایی کتابخانه های همکار در نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

وجود یک سازمان هماهنگ کننده؛

تعیین محل وجود و نگهداری منابع با استفاده از ابزار دسترسی مانند فهرستهای مشترک

وجود منابع کافی مالی؛

تأمین منابع مالی به شکل مشترک؛

وجود ارتباط مستمر بین کتابخانه ها و کتابداران همکار در نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

انعطاف پذیر بودن برنامه ها و سیاستها؛

ایجاد انگیزه برای استفاده از خدمات همکاری بین کتابخانه ای؛

ملموس و قابل ارزیابی بودن نتایج و منافع

وجود استانداردها و معیارهای مشترک و مورد پذیرش همه کتابخانه ها؛

لحاظ نمودن مسائل مرتبط با حق مؤلف؛

مدیریت صحیح و استفاده از تمامی قابلیتها؛

پیگیری و کنترل مداوم خدمات

2. عوامل بیرونی یا فرصتهای پیش روی یک نظام همکاری بین کتابخانه ای

وجود چارچوب قانونی برای ارائه خدمات همکاری بین کتابخانه ای

حمایت دولت از همکاری کتابخانه ها؛

وجود جو سیاسی مطلوب و عدم تأثیر پذیری خدمات تحویل مدرک از تغییر گرایشهای سیاسی؛

وجود تقاضا برای خدمات نظام همکاری بین کتابخانه ای؛

تمایل کاربران برای استفاده مشترک از منابع واحد؛

وجود نگرش دسترسی در مقابل مالکیت در بین کاربران؛

حمایت مالی دولت و نهادهای غیر دولتی

عدم تأثیرگذاری نوسانات اقتصادی بر کمیت و کیفیت خدمات نظام همکاری بین

کتابخانه ای؛

وجود زیرساخت های فنی مناسب مانند شبکه های رایانه ای علیدوستی و نظری، (1384). به زبانی ساده میتوان گفت عدم وجود هر یک از عوامل بالا به ترتیب نقاط ضعف یک نظام همکاری بین کتابخانه ای را ایجاد می کند.

ص: 181

کارگزاران خدمات تحویل مدرک در جهان

با بررسیهای انجام شده در اینترنت و استفاده از برخی منابع که به معرفی این دسته از مراکز می پردازند، ده مورد از پرکاربردترین مراکز تحویل مدرک جهانی در زیر آورده میشوند

1. BLDSC (The British Library Document Supply Center)

2. CISTI (Canada Institute Scientific and Technical Information)

3. CAS DDS (Chemical Abstracts Services/Document Detective Services)

4. Doc Deliver

5. Infotrieve

6. Ingenta

7. ISI (Institute for Scientific Information)

8. LHL (Linda Hall Library)

9. NTIS (National Technical Information Service)

10. UMI

همچنین تعداد نسبتاً زیادی از کتابخانه ها از «آنکاور (1) استفاده می کنند» «اسی ال سی (2)» «بی ام ای» (3)، «انبار» (4) و «لامدا» (5) تهیه کنندگان محلی و منطقه ای و دیگر تهیه کنندگان در مراحل بعدی قرار دارند.

شاخص های مناسب جهت انتخاب و ارزیابی مراکز تحویل مدرک

شاخص های اصلی انتخاب یک مرکز خدمات تحویل مدرک عبارتند از:

تنوع مدارک

حوزه های موضوعی؛

شیوه های درخواست؛

شیوه های تحویل؛

هزینه و امکانات پرداخت؛

زمان پاسخگویی؛

ص: 182

UnCover -1

OCLC -2

BMI -3

Anbar -4

Lamda -5

هدف کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی فولادی) و شه میرزادی (1387)

در عرصه بینالملل کارگزاران زیادی وجود دارد که هر کدام مزایا و نواقص خاص خود را دارند. بنابراین انتخاب یک کارگزار مناسب از میان موارد موجود کار بسیار دشواری است و نیاز به جستجو و کسب اطلاعات زیاد دارد برای سیاست گذاری در موارد مختلف تهیه و تأمین مدرک انتخاب ترکیبی از آنها جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی سودمند خواهد بود.

خدمات تحویل مدرک در ایران

- براساس نتایج پژوهش های انجام شده از مهمترین مسائل و مشکلات خدمات تحویل مدرک در ایران میتوان به موارد زیر اشاره نمود
 - نبود زیرساخت مناسب برای خدمات تحویل مدرک شامل منابع مالی فناوریهای نوین اطلاعاتی و به کارگیری نیروی انسانی متخصص؛
 - نبود قوانین و جایگاه قانونی برای ارائه این خدمات
 - نبود یک مرکز هماهنگ کننده در تمامی حوزه ها و ضرورت ایجاد یک طرح جامع در کل کشور؛
 - عدم همکاری مراکز بزرگتر؛
 - کمبود منابع مالی و ارزی؛
 - نبود سیستم حمل و نقل مناسب چون) هنوز اکثر منابع به وسیله پست جابه جا میشوند عدم ارسال سریع مدارک
 - نبود آگاهی و اطلاع از منابع موجود در کتابخانه ها و مراکز اطلاعاتی کشور و نبود فهرستگان های جامع از تمامی منابع و مواد اطلاعاتی؛
 - نبود بخش خدمات تحویل مدرک با بودجه و مسئول مستقل در هر کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی؛
 - عدم استفاده از تسهیلات و امکانات نوین، اطلاعاتی، رایانه، اینترنت پست الکترونیکی و پایگاه های اطلاعاتی و سرویسهای پیوسته؛
 - عدم دسترسی اغلب درخواست کنندگان به اینترنت سریع و در دسترس برای انتقال اطلاعات مدارک از طریق وب؛
- در کل چنانچه ضرورت استفاده از خدمات تحویل مدرک خارجی و داخلی به بهترین صورت بر کتابخانه ها روشن شود، باید قوانین و جایگاه و ارزش وجودی این گونه خدمات مشخص و مرکز و

جایگاهی را برای نظارت و هدایت این خدمات به وجود آورد زیر ساختهای مورد نیاز این حوزه را مورد مطالعه و بررسی قرار داد منابع مالی مناسبی را به این حوزه تخصیص داد و زیرساختهای مربوط به فناوریهای نوین و بخصوص فناوری اطلاعات را تقویت نمود از نیروی انسانی متخصص کارآمد استفاده کرد و خدمات تحویل مدرک سنتی را به سوی استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی و اینترنتی سوق داد تا مسائل و مشکلات مربوط به حمل و نقل و عدم ارسال سریع مدارک از بین برود وجود فهرستگان ها و راهنماهای الکترونیکی و جامع برای شناسایی، مکان یابی و دستیابی عملی به مدارک و منابع اطلاعاتی از ضروریاتی است که باید حتما مدنظر قرار گیرند دیگر، اینکه در هر یک از مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه های استفاده کننده از خدمات تحویل مدرک بخشی با همین عنوان در نظر گرفته شود که به صورت قوی با بودجه و نیروی انسانی مستقل و اختیارات، کافی در جهت دسترسی به منابع اطلاعاتی در هر جا و هر زمان تلاش نماید

برخی از مراکز خدمات تحویل مدرک فعلی در ایران عبارتند از کتابخانه مرکزی مرکز اسناد و تأمین منابع علمی دانشگاه تهران؛ کنسرسیوم محتوای ملی؛ (1) مرکز منطقه ای علوم و فناوری شیراز سازمان، کتابخانه ها موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی؛ پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران و مرکز اطلاع رسانی جهاد کشاورزی

منابع

1. پورامامعلی، آسیه وزیرپور، کشمیری، مهرداد. (1385) امکان سنجی خدمات تحویل مدرک در کتابخانه های تخصصی شهر تهران علوم و فناوری اطلاعات (1 و 2) 21.
2. زارع امین (1385). آسیب شناسی طرح تأمین مدرک برای کتابخانه های تحت پوشش وزارت علوم تحقیقات و فناوری با تأکید بر کتابخانه های دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
3. علیدوستی، سیروس، نظری مریم. (1384) عوامل موفقیت اشتراک منابع و همکاری بین: کتابخانه ها نگرش سیستمی و استراتژیک کتابداری و اطلاع رسانی (32). 32-5
4. فولادی، اشرف شه میرزادی طیبه (1387) شناسایی و انتخاب مراکز مناسب خدمات تحویل مدرک در دنیا علوم و فناوری اطلاعات (233)
5. کولائیان فردین. (1383) ملاحظاتی در باب خدمات تحویل مدرک اطلاع رسانی

ص: 184

Finnie, E. Selection and Evaluation of document suppliers". *Aslib Managing Information*.4(3),Mar . 6
97:25-32

Marckhinko, R. W(1997) Issues in Commercial Document Delivery *Library Trends*. 45(3): 24-39 .7

Morris, A; Blagg, E.(1998). Current document delivery practices in UK academic libraries. *Library . 8*
Management. 19 (4): 75-83

1. خدمات تحویل مدرک چیست؟
2. برخی کارگزاران خدمات تحویل مدرک را نام ببرید؟
3. شرایط کارگزاران خدمات تحویل مدرک کدامند
4. معیارهای انتخاب یک کارگزار خدمات تحویل مدرک کدام هستند.
5. روند خدمات تحویل مدرک را در جهان بنویسید.
6. دلایل لزوم همکاری و اشتراک در تهیه منابع را بنویسید
7. روشهای ارائه خدمات تحویل مدرک را بنویسید
8. عوامل درونی موفقیت یا نقاط قوت یک نظام همکاری بی کتابخانه ای را بنویسید
9. عوامل بیرونی موفقیت یا نقاط قوت یک نظام همکاری بی کتابخانه ای را بنویسید.
10. شاخص های اصلی جهت ارزیابی یک کارگزار خدمات تحویل مدرک را بنویسید.
11. تاریخچه خدمات تحویل مدرک را بطور مختصر بنویسید.
12. مراحل ارائه خدمات تحویل مدرک را بنویسید.

هدف: کلی آشنایی دانشجویان با ابعاد و تجهیزات مختلف کتابخانه های مجازی و به ویژه بحث خدمات مرجع در این کتابخانه ها

اهداف: رفتاری پس از طی این جلسه دانشجویان قادر خواهند بود

1. کتابخانه مجازی و بخشهای مختلف آن را تعریف کنند.

2. روند کار مرجع و تجهیزات مورد نیاز برای کتابخانههای مجازی را بیان کنند.

3. نقش کتابدار مرجع را در این دسته از کتابخانه ها بیان کنند.

4. مزایای کتابخانه های مجازی را برشمارند

5. مصاحبه مرجع الکترونیکی و روشهای آن را بیاموزند.

پرسش های زیر را به بحث بگذارید

کتابخانه مجازی از نظر شما چیست؟

مزایا و معایب کتابخانه مجازی نسبت به کتابخانه سنتی چیست؟

ظهور فناوریهای نوین و گسترش آنها به حوزه علوم کتابداری و اطلاع رسانی تحولات نوینی را در این حوزه موجب شده است و کتابداران روز به روز شاهد گسترش بیشتر آنها هستند. کتابخانههای مجازی از پیامدهای این گونه تحولات هستند این کتابخانه ها با بهره گیری از محیطهای شبکه ای امکان ایجاد ارتباط از راه دور این فرصت را فراهم آورده اند تا امکان مشاهده همه اجزای کتابخانه و بهره گیری از خدمات، آن به ویژه خدمات مرجع را میسر سازد. از این رو راههای دست یابی مراجعه کنندگان به اطلاعات برای کشف و استفاده از آنها در حال تغییر است.

کتابخانه مجازی برای بسیاری از کاربرها این امکان را فراهم میآورد که از طریق رایانه های شخصی خود و بدون توجه به محل ذخیره اطلاعات به حجم عظیمی از منابع اطلاعاتی دست یابند. این کتابخانه ها زمانی که از وجود چنین کاربران دور دستی که رشدی روز افزون دارند، اطلاع مییابند سعی دارند خدمات مرجع را به گونه ای ارائه کنند که انتظارها و نیازمندیهای آنها را برآورده سازد.

زمانی که، فناوری امکان دستیابی به شکلهای گسترده ای از اطلاعات مانند خدمات مرجع از راه دور چند رسانه ای و امکان استفاده از آن را فراهم میآورد در خدمات سنتی چالشهایی به وجود می آید در کتابخانه های مجازی آگاهی کاربر از انواع خدمات موجود از جمله خدمات مرجع به او این امکان را میدهد که مؤثرترین ابزار را برای بازیابی اطلاعات به کارگیرد. خدمات مرجع از مهمترین خدمات این کتابخانه ها هستند که به شیوه های مختلفی اجرا

میشوند و برای اجرا نیاز به تجهیزات و امکانات بالقوه ای دارند علیپور، حافظی و نوروزی (1382)

ارائه تعریفی از کتابخانه مجازی اغلب مشکل است چراکه در این دهه عنوانهای گوناگونی برای نامیدن الگوها و مدل‌های جدید ذخیره و بازیابی اطلاعات الکترونیکی پدید آمدند که برخی از آنها عبارتند از:

کتابخانه دیجیتالی کتابخانه الکترونیکی کتابخانه مجازی کتابخانه بدون دیوار کتابخانه شبکه ای کتابخانه بدون، کاغذ کتابخانه یکپارچه کتابخانه، پیوسته و کتابخانه سایبری (1) بررسی نوشته ها نشان میدهد که تعریف واحد و استاندارد برای هیچ یک از این اصطلاحها وجود ندارد گاهی برخی از این واژهها به علت اشتراک مفهومی به جای یکدیگر به کار میروند. پاره ای از نویسندگان نیز با بررسی تعریفهای گوناگون آنها را مفهوم هایی مشابه دانسته اند.

«آرمز» (2) علت این پراکندگی تعاریف را حضور افرادی از رشته های گوناگون علمی در ساختن نسل جدید کتابخانه ها میداند

برگمن (3) با تحلیل تعدادی از تعریفهای کتابخانه های نسل جدید دو دسته اصلی را تمیز می دهد دسته، اول تعریفهایی هستند که از سوی پژوهشگران حوزه کتابخانه های جدید ارائه شده اند. این پژوهشگران بیشتر از میان دانشمندان و مهندسان علوم رایانه بوده اند. دسته دوم تعریفها را متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی ارائه کرده اند در دسته اول تأکید بیشتر بر دسترسی به محتوای دیجیتالی و بازیابی آن است در حالی که در دسته دوم بر جنبه های خدماتی کتابخانه های جدید تأکید میشود

کتابخانه دیجیتالی این اصطلاح نسبت به دیگر اصطلاح ها بیشتر برای نامیدن نسل جدید کتابخانه ها به کار رفته است و به همین دلیل تعریفهای موجود برای آن نیز بیشتر هستند.

برگمن در پژوهش های خود به این نتیجه میرسد که این اصطلاح معانی متعدد و متنوعی دارد که حول دو محور دسته بندی میشوند از دیدگاه پژوهشی کتابخانه های دیجیتالی مجموعه هایی هستند که به نمایندگی از طرف کاربران گردآوری و سازماندهی شده اند. از دیدگاه حرفه، کتابداری کتابخانه دیجیتالی نهاد یا سازمانی است که خدمات اطلاعاتی را به شکل دیجیتالی تدارک میبیند و ارائه میکند.

بر اساس تعریف فدراسیون کتابخانه های دیجیتالی (4)، این کتابخانه ها سازمانهایی هستند که منابعی را شامل کارکنان متخصص برای گزینش سازماندهی تأمین دسترسی، تفسیر، توزیع،

ص: 190

Cybrary. -1

Armez -2

Borgman -3

Digital Library Federation (DLF) -4

حفاظت از یکپارچگی و تضمین وجود پایدار مجموعه های دیجیتالی را فراهم میسازند به نحوی که این مجموعه ها به سادگی و با صرفه برای استفاده جامعه ای تعریف شده از کاربران، در دسترس آنها قرار گیرد علیدوستی، 1385: 45-46)

«بها تا چاریا» (1) کتابخانه های دیجیتالی را مجموعه های مدیریت شده ای از منابع دیجیتالی میداند که میتوان از آن همانند یک کتابخانه سنتی منابع را بازیابی و استخراج کرد؛ چراکه از قواعد همان کتابخانه ها در گردآوری و سازماندهی آنها استفاده شده است (بها تا چاریا، 2004). همان طور که از تعریفهای ارائه شده مشخص است بین هر یک از صاحب نظرهایی که در این زمینه به ارائه نظر پرداخته اند تفاوت وجود دارد این تفاوتها تا جایی پیش رفته است که برخی معتقد هستند این اصطلاح از اصل ایجاد مشکل میکند چراکه به دنبال برقراری ارتباطی پیچیده بین اطلاعات دیجیتالی و کتابخانه به عنوان سازمان یا نهاد است و عده ای نیز بیان میکنند که در این اصطلاح جنبه های نقض کننده وجود دارد که اگر یک کتابخانه است آنگاه دیجیتالی نخواهد بود و اگر یک کتابخانه دیجیتالی است دیگر کتابخانه نخواهد بود برگمن (2003).

با وجود تمام ایرادهایی که بر این اصطلاح وارد شده است این اصطلاح به طور گسترده در منابع علمی به ویژه حوزه اطلاع رسانی رواج پیدا کرده است.

علاوه بر این، اصطلاح اصطلاح های دیگری نیز برای نسل جدید کتابخانه ها در نظر گرفته شده که در ادامه به آنها اشاره میشود

کتابخانه ترکیبی (2) در حقیقت کتابخانه ای است که برای تجمیع گستره وسیعی از فناوری ها از منابع، مختلف در بستر کتابخانه های کارآمد طراحی شده است. در این کتابخانه نظامها و خدمات یک پارچه سازگار با هر دو محیط چاپی و الکترونیکی در کانون توجه هستند کتابخانه ترکیبی باید دسترسی به همه مواد و منابع را اعم از، سنتی، دیجیتالی سنتی تبدیل شده به دیجیتالی و مواد و منابع آینده را فراهم کند این دسترسی با استفاده از فناوریها و رسانه های گوناگون صورت میگیرد.

هدف از کاربرد اصطلاح کتابخانه «ترکیبی» انعکاس وضعیت در حال انتقال کتابخانه امروزی است کتابخانه ای که نه بطور کامل دیجیتالی است و نه بطور کامل چاپی.

بدین ترتیب کتابخانه ترکیبی در پیوستاری بین کتابخانه سنتی و دیجیتالی قرار دارد جایی که منابع اطلاعات الکترونیکی و کاغذی در کنار هم مورد استفاده قرار میگیرد (علیدوستی، 1385: 55-56)

ص: 191

Bhattacharya -1

Hybrid. -2

کتابخانه مجازی رایجترین تعریف این کتابخانه از سوی کی اپن» (1) ارائه شده است. گاین مفهومی کل نگرانه از کتابخانه مجازی ارائه می‌دهد براساس این تعریف کتابخانه مجازی حاصل مفهوم دسترسی از راه دور به منابع جاری و منابع پر استفاده است که در هر دو شکل چاپی و الکترونیکی وجود دارند. این کتابخانه شامل شبکه ای الکترونیکی برای دسترسی به کتابخانه جهان گستر برون و تحویل مواد و منابع دانش نیز هست بدین ترتیب کتابخانه ای برای کاربر ایجاد میشود که منابع و خدمات اطلاعاتی بسیاری از کتابخانه ها را از لحاظ فنی در کنار هم جمع میکند

ای جی هارلی (2) کتابخانه مجازی را به عنوان جایی که کاربر تصور دسترسی سریع و هم زمان به مجموعه بزرگی از اطلاعات را نسبت به مجموعه های موجود دارد تعریف میکند

دی آنجلو (3) آن را مجموعه مدیریت شده ای از منابع و خدمات اطلاعاتی میداند که به صورت الکترونیکی از طریق اینترنت در دسترس هستند. کانون توجه این کتابخانه بر تلاشهای مشترکی متمرکز است که خدمات و منابع را از طریق دروازه ای عمومی در کنار هم جمع میکنند (همان) (51)

چنان که از تعریف های بالا- مشخص است تمامی اصطلاحهای مورد نظر در واقع به یک مفهوم اشاره دارند؛ اما باز هم با توجه به تعریفهای ارائه شده واضح است که آنچه از کتابخانه نسل جدید انتظار میرود و تصور میشود بسیار به مفهوم ارائه شده در تعریف کتابخانه مجازی نزدیک است به این معنی که تعریف اغلب افراد و حتی متخصصان در سطح کشور با تعریف ارائه شده در برابر مفهوم اصطلاح کتابخانه مجازی مطابق است و در واقع میتوان گفت که هر دو بر یک مفهوم دلالت میکنند؛ لذا در این کتاب از اصطلاح کتابخانه مجازی برای کتابخانه های نسل جدید اعم از دیجیتال یا الکترونیک استفاده میشود

با وجود اشتراک بسیاری که تعریفهای ارائه شده در برابر اصطلاحهای مختلف دارند در این تعریفها تفاوتهایی نیز به چشم میخورد که در ادامه به برخی از آنها اشاره می.شود

کتابخانه دیجیتالی و کتابخانه الکترونیکی کتابخانه الکترونیکی در واقع کتابخانه ای با منابع الکترونیکی مثل دیسکهای فشرده است که به طور حتم با کتابخانه دیجیتالی که مدنظر افراد و صاحب نظران است متفاوت است؛ چراکه در کتابخانه دیجیتالی علاوه بر منابع الکترونیکی امکان ارتباط از راه دور نیز به عنوان یک پیش فرض مدنظر قرار می گیرد. بنابراین، بازیابی اطلاعات به شکل هم زمان از چند محل خارج از محل قرار گرفتن اطلاعات بدون

ص: 192

Key Gapen -1

A.J. Harly -2

D.Angelu -3

نیاز به وجود ساختمان سنتی کتابخانه از ویژگیهای اصلی این نوع از کتابخانه هاست که در کتابخانه الکترونیکی وجود ندارد اینها را (1 Oppenheim)

کتابخانه ترکیبی و کتابخانه دیجیتالی اغلب اصطلاح کتابخانه دیجیتالی به جای کتابخانه ترکیبی مورد استفاده قرار میگیرد؛ اما این دو اصطلاح اندکی با هم متفاوت هستند به طوری که منابع کتابخانه ترکیبی در واقع ترکیبی از منابع چاپی و دیجیتالی است و این در حالیست که منابع کتابخانه های دیجیتالی تنها از نوع دیجیتالی هستند.

مزیت های کتابخانه مجازی

کتابخانه را به سوی کاربر میآورد برای استفاده از کتابخانه سنتی خواننده باید به آنجا برود در دانشگاه ها این کار ممکن است چند دقیقه طول بکشد اما اغلب مردم در دانشگاه ها و کتابخانه ای هم در نزدیکی خود ندارند بسیاری از مهندسان و پزشکان از نظر دسترسی به جدیدترین اطلاعات به شدت در مضیقه اند.

استفاده از قدرت تورق رایانه در تورق و جستجوی متون و مدارک میسر میشود خواندن مدارک کاغذی ساده است اما پیدا کردن اطلاعاتی که روی کاغذ ذخیره شده است میتواند دشوار باشد علیرغم وجود دهها ابزار ثانوی و مهارت کتابداران، مرجع، استفاده از کتابخانه مجازی میتواند چالش برانگیز باشد ادعایی که اغلب در مورد کتابخانه های سنتی به عمل میآید این است که این کتابخانه ها موفقیتهای اتفاقی را باعث میشوند زیرا خوانندگان به طور اتفاقی به موارد ارزشمندی دست می یابند .

اطلاعات را میتوان به اشتراک گذاشت کتابخانه ها و آرشیوها اطلاعات منحصر به فرد بسیاری را در بر دارند اطلاعات دیجیتالی را میتوان با قرار دادن آنها بر شبکه در دسترس همگان قرار داد این امر نسبت به تکرار فیزیکی پرهزینه مواد کم استفاده یا دشواری دستیابی به مواد منحصر به فرد که جز با مسافرت به مکانی که در آن نگهداری میشود میسر نیست مزیت مهمی به حساب می آید.

روزآمد نگه داشتن اطلاعات آسانتر است روزآمد سازی مواد چاپی ناخوشایند است چون کل مدرک باید دوباره چاپ شود و همه نسخه های تحریر قدیمی باید کنار گذاشته و جایگزین شوند. زمانی که نسخه نهایی به شکل دیجیتالی و در یک رایانه مرکزی ذخیره شده ، باشد روز آمد سازی اطلاعات دشوار نیست

اطلاعات همیشه مهیا است درب کتابخانه های مجازی هرگز بسته نمیشود در

مطالعه ای که اخیراً انجام شده نشان داده شده است که نیمی از استفاده‌هایی که از مجموعه‌های کتابخانه‌های دیجیتالی میشود در ساعتهایی است که ساختمانهای کتابخانه‌ها بسته‌اند. مواد هرگز به حساب خوانندگان دیگر گذاشته نمیشوند یا به اشتباه قفسه‌گذاری یا سرقت نمیشوند آنها. هرگز در انبارهای پردیس دانشگاه نگهداری نمیشوند. دامنه مجموعه‌ها فراتر از دیوارهای کتابخانه گسترش می‌یابد

دسترسی به شکلهای جدیدی از اطلاعات امکان پذیر است چاپ همیشه بهترین راه ثبت و اشاعه اطلاعات نیست پایگاه اطلاعات بهترین راه ذخیره داده‌های سرشماری است چون قابل تجزیه و تحلیل توسط رایانه است. داده‌های ماهواره‌ای را میتوان به شیوه‌های مختلف نمایش داد. کتابخانه ریاضیات میتواند اصطلاحات ریاضی را به صورت نمادهای رایانه‌ای ذخیره نماید - حتی زمانی که قالبها نشان باشد موادی که مشخصاً برای دنیای دیجیتالی تولید شده مشابه مواردی که اساساً برای کاغذ یا دیگر رسانه‌ها طراحی شده نیستند (آرمز، 1380: 107)

کتابخانه مجازی کامل محیطی فارغ از زمان و مکان، است محیطی که کاربر از تمامی خدمات موجود در کتابخانه‌های سنتی بدون آن که مجبور به رعایت ساعات کاری و قوانین جاری کتابخانه‌ای، باشند بهره‌مند می‌شود در این، کتابخانه کاربر منابع مجازی را از طریق محمول‌های مجازی مطالعه میکند و به امانت میرسد و در موعد مقرر به شکل مجازی آن را به مجموعه تحویل میدهد

چالش‌های پیش رو در ایجاد کتابخانه‌های مجازی

- امکانات سخت افزاری و نرم افزاری؛

هزینه‌های ایجاد

کمبود متخصصان کتابداری که در زمینه رایانه و دیجیتال سازی مهارت داشته باشند؛

امور فنی مربوط به ساختار منطقی نظام رایانه‌ای (1) شبکه‌های محلی اینترنت پایگاه‌های داده‌ای رابطه‌ای موتورهای جستجوی تمام متن تنوع سرویس دهنده‌ها مدیریت الکترونیکی مدارک

ساختار مجموعه‌های دیجیتالی

ابرداده؛

نام‌گذاری شناساگرها ماندگاری؛

حق مؤلف مدیریت حقوقی (کلیولند 2) (Cleveland)

ص: 194

یک کتابخانه مجازی برای دستیابی به اهداف خود به بخشهای عمده زیر نیازمند است

1. مرکز هماهنگی یک گره در شبکه به عنوان مرکز هماهنگی در کتابخانه عمل میکند همچنین ممکن است این کار بین چندین مرکز یا گره تقسیم شود نقش اصلی مرکز یا مراکز هماهنگی پردازش دادههای جمع آوری شده است علاوه بر این، اگر یک کتابخانه مجازی دارای پایگاه دادهها نیز باشد، آنها به طور معمول توسط همین مراکز هماهنگ می شوند هر کتابخانه ای به نسبت اندازه و پراکندگی موضوعی میتواند دارای یک یا چندین مرکز هماهنگی باشد

2. ویراستاری کتابخانه مجازی بوسیله گروهی از ویراستاران اداره میشود که ممکن است یک گروه و یا بیشتر باشند هر ویراستار مسئول موضوع واگذار شده و یا محدوده خاص کاری خود میباشد. علاوه بر ویراستاران موضوعی یک ویراستار هماهنگ کننده نیز وجود دارد که برادغام کردن مدخل های اطلاعاتی نظارت میکند

به طور کلی وظایف بخش ویراستاری عبارت است از:

- نظارت بر جستجوهای خودکار جستجوهای که توسط جستجوگرهای فعال نرم افزاری در کل شبکه انجام میشود

- ارزیابی موارد دریافت شده؛

- ویراستاری فرمهای اطلاعات ارسال شده از طریق پست الکترونیکی و یا وب؛

- تهیه و تدوین مدخلهای جدید

- ارزیابی کیفیت اطلاعات وارد شده از طریق فرمها؛

- نظارت بر فرایند ارزیابی و ادغام اطلاعات

- ایجاد نماها؛

- پاسخگویی به پرسشهای کاربران

3. جمع آوری پیشینه ها سه شیوه عمده برای گرد آوری پیشینه ها و اضافه کردن آنها به مجموعه کتابخانه مجازی وجود دارد

0: دستی جمع آوری مستقیم پیشینه ها توسط ویراستاران

0: ارسالی ارسال پیشینه ها به وسیله فرم های مشخص از طریق وب و یا پست الکترونیکی توسط کاربران و علاقه مندان؛

گردآوری: فعال جستجوگران فعال خودکار مثل عنکبوت (1)، کرم (2) و ...

Spider -1

Worms -2

کتابخانه های مجازی با استفاده از این سه روش اطلاعات مربوط به حیطه موضوعی خود را گردآوری و در مکان خاصی به صورت پایگاه نگهداری میکنند که کاربران با استفاده از نظام جستجو میتوانند به آنها دسترسی پیدا کنند. برخی از موارد جهت آشنایی بیشتر توضیح داده خواهد شد

پیشینه ها پیشینه های نگهداری شده در کتابخانه های مجازی معمولاً دارای اطلاعات کافی جهت شناسایی منابع اطلاعاتی هستند این اطلاعات میتواند در مورد مکان و شکل یک پیشینه، باشد ویراستاران با تبعیت از قالب مورد استفاده در کتابخانه اطلاعات مورد نیاز را شناسایی و منابع اطلاعاتی مناسب را تهیه و ارائه میدهند؛ ولی در مورد گردآوری اطلاعات به وسیله، فرمها مواردی وجود دارد که باید رعایت شود فرمها حداقل باید دارای گزینه های زیر باشند:

نشانی منبع در اینترنت؛

عنوان ماده اطلاعاتی؛

توصیف مختصر در مورد ماده اطلاعاتی؛

شیوه تماس و دسترسی به نگهداری کننده سایت

نام؛

آدرس پست الکترونیکی؛

جزئیات نمایه سازی؛

کلیدواژه ها؛

اصطلاحات تخصصی؛

تاریخ ارسال پیشینه؛

4. طرح منطقی در طرح منطقی کتابخانه های مجازی برای بازیابی اطلاعات از دو شیوه اصلی استفاده میشود :

الف. جستجوی پیشینه ها این کار توسط بخش جستجوی پایگاه داده های موجود انجام می.شود نرم افزار جستجو با دریافت عبارت جستجوی، کاربر واژه های موجود در آن را با کلیدواژه های داده های موجود در پایگاه داده ها تطابق داده و مدرک مرتبط و مناسب را بازیابی میکند

ب جستجو به وسیله، نماها کتابخانه مجازی میتواند نماهایی از اطلاعات را فراهم آورد و آنها را به شکل مجموعه و زیر مجموعه ای از پیشینه ها به صورت سلسله مراتبی ارائه دهد تا گام به گام از کل به جزء و براساس تقسیم درختی موضوع،ها کاربر را به اطلاعات مورد نیاز خود راهنمایی کند.

5. نگهداری کتابخانه های مجازی از یک فرایند و زنجیره ای مرتبط به هم پیروی می کنند که در طی آن اطلاعات، گردآوری، پردازش نگهداری و ارائه میشود این فرایند دارای یک نظام ورودی خروجی است که چرخه اصلی وارده ها و صادره ها را تشکیل می دهد.

6. خودکارسازی خودکارسازی هر چه بیشتر کتابخانه های مجازی امری مطلوب است و این کار تا حدی با استفاده از نرم افزارهای مدیریت محتوای وب سایتها و شبکه ها برآورده می شود. یک کتابخانه مجازی با استفاده از فرایندهای دستی و خودکار به گردآوری مدیریت و اشاعه اطلاعات میپردازد در حال حاضر با توسعه زبانهای نشانه گذاری پیشرفته مدیریت پایگاه داده های کتابخانه های مجازی بیش از پیش به سوی خودکارسازی پیش میرود و ممکن است روزی فرارسد که تمام کارهای کتابخانه های مجازی به صورت خودکار انجام پذیرد فعالیتهای انجام شده در زمینه دستیابی به کتابخانه هوشمند با تبعیت از وب هوشمند کاربرد وسیع هوش مصنوعی در کتابخانه ها گوشه ای از تلاش بشر برای دستیابی به خودکارسازی کلی کتابخانه هاست.

7. به هنگام سازی روزآمد کردن عمل به هنگام سازی در کتابخانه مجازی در فواصل زمانی معین انجام میپذیرد و فایل روز آمدسازی به وسیله مرکز هماهنگی کتابخانه مجازی نگهداری میشود که سایر گرههای کتابخانه نیز مطابق آن عمل میکند.

این فایل شامل تازه های کتابخانه میشود که به صورت مداوم ارزش گذاری و ادغام میشود و ممکن است برای کاربران به صورت تازه ها نمایش داده شود.

8. پایگاه داده ها پایگاه داده ها در همکردی از تمام مواد ذخیره شده در کتابخانه مجازی است. ماهیت کار پایگاه های داده ممکن است با توجه به نرم افزار استفاده شده برای مدیریت دادهها تغییر کند پایگاه داده ها ممکن است به صورت متمرکز اداره شود یا اینکه در بین گرههای مختلف پخش شود.

هر قدر پایگاه داده های کتابخانه مجازی غنی تر و نظام یافته تر باشد کتابخانه در ارائه اطلاعات و پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران موفق تر خواهد بود.

9 نماها: نماها صفحه هایی هستند که توسط ویراستاران با زبان نشانه گذاری فرامتنی (1) در تقسیم سلسله مراتبی موضوعات ساخته شدهاند تا کاربران را در دسترسی به مداخل به جای پرسشهای جستجو به شکل نظام یافته کمک کنند هر نما به وسیله ویراستار ویژه گره مربوطه نگهداری میشود و به سایر گره ها ارجاع داده میشود بدین ترتیب ارتباط متقابل نظام و ارجاعات در بین گره ها و نماها برقرار میشود

ص: 197

10. جستجوها جستجوها پرسشهای پیوسته پایگاه اصلی داده های کتابخانه مجازی است. پرسشها میتواند مربوط به خود منابع اطلاعات و یا پیشینه های موجود در پایگاه کتابخانه و غیره باشند روش معمول یک فرم است که داده ها را از پایگاه بازیابی و در اختیار جستجوگر قرار میدهد در جستجو معمولاً از منطق بولی استفاده میشود و ممکن است قابلیت جستجو از یک کتابخانه به کتابخانه دیگر متفاوت باشد.

11. ادغام در دورههای معین مرکز هماهنگی کتابخانه مجازی فایل‌های وارده را از کلیه گره های شبکه گرفته و ذخیره میکنند و همه اطلاعات را در یک فایل ادغام مینماید مواردی که دارای همپوشانی، است حذف میشود و فایل‌های ادغام شده جهت ارزش گذاری و تعیین کیفیت پردازش میشود تا فایل تازه ها نیز تهیه شود.

12 ارزش گذاری مدخلهای جدید توسط ویراستاران بررسی میشوند تا از وجود آنها روی شبکه و توصیفهای ارائه شده اطمینان حاصل شود و درستی موارد تأیید شود. این کار در قسمت ارزش گذاری انجام میشود. نوعی از ارزش گذاری نیز وجود دارد که در آن نظام خودکار جستجو به کلمات وزن داده و ارزش

آنها را در مقابل عبارت جستجوی کاربر تعیین میکند

13: کیفیت ویراستاران کیفیت مداخل جدید را ارزشیابی می.کنند بعضی از ملاحظات اساسی در مورد کیفیت عبارتند از:

(الف) وجود رابطه موضوعی بین حوزه مورد نظر کتابخانه و اطلاعات گردآوری شده؛

(ب) ارزش و اعتبار

ج بی نظیر بودن آیا مورد مشابه و یکسانی در جای دیگری وجود دارد؛

(د) پایداری و ثبات سایت منبع؛

(ه) کامل بودن این مورد به اطلاعات لازم برای شناسایی مدخل و اطلاعات ارسال شده مربوط می.شود

14 فرم های :وب کتابخانه مجازی فرمهایی را بر روی وب قرار میدهد تا کاربران بتوانند در تهیه مواد، اطلاعاتی کتابخانه را یاری دهند پذیرش موارد ارسال شده از طرف کاربران خودکار، نیست بلکه بعد از دریافت؛ ملاحظات کیفی و غیره از طرف ویراستاران مرکز هماهنگی لحاظ میشود (گرین (1)، 1999).

ص: 198

روند پیدایش خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی

بخش مرجع و خدمات آن همواره از اساسی ترین و کلیدی ترین بخشهای کتابخانه ها بوده اند کتابخانه ها با توانایی ها و ظرفیت های مختلف سعی داشته اند در سریعترین زمان ممکن به پرسش مراجعه کننده خود پاسخ گویند با ظهور کتابخانه های مجازی، نگرش به خدمات کتابخانه ها نیز دچار تحول شده است این تحول در خدمات مرجع با گسترش استفاده از فناوریهای پیشرفته، نمود بیشتری پیدا کرده است. در گذشته ابزارهای مختلفی داشت وجود که کتابخانه های مجازی برای ارائه خدمات مرجع از آنها بهره می. جستند. یکی از این ابزارها «نظام» فهرست های پیوسته همگانی بود که خدمات پست الکترونیکی به طور مستقیم به آن متصل میشدند و کاربر برای دریافت پاسخ سؤال خود را در قالب خاصی ارسال میداشت و پس از بررسی توسط ایستگاه مرکزی ایک به آن پاسخ داده میشد مراجعه کننده میتواند فرم الکترونیکی مربوط به خدمات مرجع را دریافت کند و پس از تکمیل برای دریافت پاسخ آن را ارسال. نماید این گونه خدمات مرجع تنها در اختیار اعضای دانشگاه و یا دانشکده خاصی قرار داده میشد و از محدودیت مکانی خاصی برخوردار بود در ادامه مراحل یاد شده استفاده از تابلو اعلانات رواج پیدا کرد در این شیوه ابتدا پایگاه اطلاعاتی سؤالات مراجعه کنندگان را دریافت میکرد و بعد پاسخها را بدون توجه به نوع مراجعه کننده فراهم مینمود البته بعضی از کتابخانه ها برای تشویق اعضا کتابدارهای مرجعی نیز داشتند که افراد میتوانند به وسیله پست الکترونیکی با آنها ارتباط برقرار کنند.

حرکت جدیدی که برای ارائه خدمات مرجع مبتنی بر پست الکترونیکی شروع شده است در راستای پیشرفت نظامهای مبتنی بر وب است امروزه کتابخانه ها با استفاده از این فرصت پیش آمده و با استفاده از قابلیت زبان نشانه گذاری فرامتن، وب فرمهای خاصی را برای استفاده از خدمات مرجع از راه دور طراحی کردهاند که خود بالقوه راهنمایی های فراوانی را در اختیار کاربران قرار میدهند و این امر در گسترش کارایی خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی نقش به سزایی داشته است.

مرحله دیگری که برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در حال شکل گیری و رواج روز افزون است استفاده از نظامهای همایش تصویری است این نظام بر خلاف پست الکترونیکی به شرکت کنندگان اجازه میدهد از مسافتهای دور هم دیگر را مشاهده کنند و به طور هم زمان با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند

فرایند خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی

فرایند خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی شبیه این فرایند در کتابخانه های سنتی است

هر چند که برخلاف آن مراحل مختلف این فرایند با شیوه زمان بندی شده ای انجام نمی گیرد. از آنجا که در این فرایند تماس میان افراد به صورت هم زمان، نیست حذف پیغام های غیر ضروری اهمیت دارد.

طرح سؤال

در این مرحله کاربر سؤال خود را با استفاده از فرم درخواست از راه دور که در نظام تعبیه شده مطرح می کند بخش اول این فرم که مربوط به اطلاعات فردی است جایگزین معرفی افراد در تعامل رو در رو است در بخش دوم کاربر سؤال خود را مطرح میکند که در مرحله بعد به وسیله کتابدار مرجع تجزیه و تحلیل خواهد شد. در بخش سوم فرم محدودیتهای کاربر برای دریافت مطالب و منابع مثل نوع، زبان قالب، منابع نحوه ارسال و موارد دیگر مشخص می شود کاربر پس از تکمیل فرم آن را ارسال میکند و منتظر جواب از طرف کتابخانه میماند

مبادله سؤال

این مرحله که جزو مراحل اختیاری است در صورت تشخیص از طرف واسط اطلاعاتی انجام می گیرد در این مرحله واسط اطلاعاتی سئوالاتی ضروری را به صورت باز یا بسته برای تشخیص محدوده سؤال با توجه به نیاز اطلاعاتی مندرج در فرم درخواست مطرح میکند عمدتاً این مرحله طی دو، پیغام یکی از طرف واسط اطلاعاتی و دیگری از طرف کاربر، تکمیل می شود هر چند نیازهای اطلاعاتی پیچیده یا مبهم، نیاز به انتقال پیغامهای بیشتری از طرف کاربر و واسط اطلاعاتی دارد بنابراین میتوان گفت که این مرحله با رفع ابهام و روشن شدن محدوده سؤال برحسب نیاز کاربر صورت میپذیرد این مرحله در کسب اطلاعات بیشتر به کتابدار کمک میکند

تلخیص

در این مرحله واسط اطلاعاتی نیاز اطلاعاتی کاربر را خلاصه میکند و خصوصیات یک پاسخ مطلوب را مشخص میسازد اگر چه عمدتاً این مرحله در ارتباط تعاملی توصیه میشود اما در عین حال به خاطر طبیعت ناهمزمان این رسانه الکترونیکی و وقفه های زمانی در مدت انجام، آن خلاصه سازی در بیشتر موارد توصیه میشود تا اطلاعات گردآوری شده در پیغام های ارسال شده متمرکز شوند. اگر تضادی میان پیغامهای ارسال شده مشاهده شود، این مرحله به روشن کردن این تضاد و حصول اطمینان از عمودی بودن آن کمک خواهد کرد ممکن است در این مرحله نظر کاربر نیز درباره خلاصه سازی پرسیده شود. در این مرحله بر مبنای همین

خلاصه سازی جستجوی مقدماتی در منابع توسط واسط اطلاعاتی انجام میگیرد و نتیجه برای کاربر ارسال میشود.

بازخورد

با توجه به اختیاری بودن پاسخ کاربر در این مرحله، توجه به آن ضروری است. واسط اطلاعاتی ممکن است عکس العمل کاربر را نسبت به نتیجه جستجو، بخواهد تا از نتایج حاصله مطمئن شود. در این مرحله اگر نیاز اطلاعاتی کاربر برآورده شده باشد میتواند با ارسال پاسخ واسط اطلاعاتی را از این امر مطلع نماید در غیر این صورت باید به مرحله مبادله سؤال برگشت تا نیاز کاربر به طور دقیق و کامل مشخص شود.

تجهیزات مورد استفاده در خدمات مرجع کتابخانه های مجازی

از ابزارهای مطرح شده در خدمات مرجع مجازی میتوان به پست الکترونیکی و همایش تصویری اشاره کرد پست الکترونیکی با توجه به ویژگیها و مزایایی که دارد نسبت به همایش تصویری برای انجام خدمات مرجع در اولویت قرار دارد و به همین دلیل توسعه بیشتری یافته است هر چند استفاده از همایش تصویری نیز دربرگیرنده مزایای خاصی است.

پست الکترونیکی

امروزه افراد از پست الکترونیکی برای مقاصد مختلفی بهره میگیرند ولی آنچه در بحث مربوط به کتابخانه های مجازی اهمیت دارد نوع نگرش نسبت به این ابزار و طراحی فرمهای خاص برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه های مجازی است تهیه فرم درخواست برای انجام مصاحبه مرجع از راه دور به وسیله پست الکترونیکی به چند دلیل لازم به نظر میرسد، نخست اینکه استفاده از این فرم کاربر را وادار میکند تا در آغاز این فرایند درخواست اطلاعاتی خود را به وضوح بیان نماید، دوم اینکه با استفاده از این فرم از شرایط اطلاعات، مثل زبان و یا نوع مدرک مورد جستجو که در بیشتر موارد از قلم میافتند، اطمینان حاصل میشود هر فرم درخواستی در فرایند مرجع از راه دور با استفاده از پست الکترونیکی از سه بخش زیر تشکیل میشود اطلاعات شخصی اطلاعات موضوعی و محدودیتهای فرایند

1. اطلاعات شخصی حاوی اطلاعاتی است که کاربر را معرفی می کند در واقع این بخش به نوعی حاوی خصوصیات درخواست کننده است و با توجه به اطلاعات مورد نیاز هر سازمان میتواند متغیر باشد.

این بخش از فرم درخواست همچنین می‌تواند شامل اطلاعاتی درباره اولویتهای کاربر درباره نحوه تماس و زمان مناسب برای دستیابی به پاسخ باشد زیرا برقراری تماسهای مجدد در مصاحبه های مرجع دشواریهای زیادی دارد.

2. اطلاعات موضوعی این بخش به کتابدار مرجع امکان میدهد تا راهبردهای جستجو را طبقه بندی کند این گونه اطلاعات بیشتر شامل تقسیمات فرعی برای کسب اطلاعات زیر است توصیف، موضوع هدف از درخواست و منابع مناسبی که کاربر معمولاً می‌شناسد. سئوالات این بخش برای کمک به واسطه های اطلاعاتی در زمینه درک کامل موضوع مورد نظر کاربر طراحی میشوند زیرا کسب اطلاع درباره دلایل درخواست جستجوی اطلاعات از طرف کاربر به همان میزان مصاحبههای حضوری مشکل است با گنجاندن سؤال مربوط به هدف پژوهش در این بخش امید است که درخواست کننده ارتباط میان هدف و موضوع مورد بررسی را تشخیص دهد

3. محدودیت های فرایند: جستجو این بخش درباره محدودیتهای جانبی مانند انقضای، عضویت بودجه و نظایر آن است و همچنین محدودیت هایی را که در زمینه ارائه اطلاعات به کاربر وجود دارد را شامل می شود همچنین از اینکه نحوه ارائه اطلاعات به کاربر در چه قالبی، باشد پرسش میکند برای مثال پست الکترونیکی پست معمولی و نظایر آن در مصاحبه مرجع، الکترونیکی جمع آوری اطلاعات با توجه به میزان هوش مهارتهای اطلاع یابی و میزان انگیزه کاربر دارای مشکلات فراوانی است در مواردی که محدودیتهای درونی و فردی کاربر از طریق نوع، پاسخ به هدف مورد نظر در انجام پژوهش مشخص نمی شود، واسطه اطلاعاتی بر سر دوراهی قرار می گیرد. مسئله دیگر این است که اشتباههای تایپی وارد شده در فرم باید ارزیابی شوند پست الکترونیکی به عنوان ابزاری در فرایند مرجع محدودیتهای مزایایی دارد مزایای آن عبارتند از:

- عدم محدودیت زمانی و مکانی در دستیابی به اطلاعات

خدمات مرجع پست الکترونیکی کاربر را به هیچ محل خاصی محدود نمیکند و ممکن است به برنامه زمانی خاصی نیز نیاز نداشته باشد کاربر و کتابدار میتوانند به طور غیر همزمان با همدیگر همکاری داشته باشند برای مثال کاربر سؤال خود را اواخر شب از منزل میفرستد و کتابدار جواب آن را روز بعد آماده میکند

- ناشناس ماندن

خدمات مرجع پست الکترونیکی میتواند نوعی امکان ناشناس ماندن را برای فرد فراهم آورد که در خدمات مرجع رو در رو این امکان وجود ندارد برای کاربری که از پرسیدن

سؤال به طور رو در رو احساس خجالت میکند یا مغرور، است خدمات مرجع پست الکترونیکی میتواند انتخاب بسیار خوبی باشد. از طریق پست الکترونیکی کاربر نام و نشانی پستی خود را بیان میکند اما از بعد فیزیکی و شخصی میتواند ناشناس بماند

- چندرسانه ای بودن

از مزیت های ویژه خدمات مرجع الکترونیکی چندرسانه ای بودن آن است. بنابراین به جای داشتن جواب شفاهی که کاربر نتواند به طور کامل آن را درک، کند یا در عرض چند ثانیه فراموش، کند با استفاده از خدمات پست الکترونیکی میتوان از همه مراحل گردش کار مرجع نسخه ای چاپی و مکتوب تهیه کرد

محدودیت های آن نیز عبارتند از

- عدم امنیت و قابل اعتماد بودن

پست الکترونیکی در هنگام ارسال از فرستنده به گیرنده از میان گره هایی عبور میکند که دست یابی غیر مجاز به پیغامها در آنها امکان دارد علاوه بر امکان دستیابیهای غیر مجاز حذف، پیغامها کاربران باید احتمال تهیه نسخه های غیر مجاز توسط نظامهای گیرنده و فرستنده را نیز در نظر داشته باشند بنابراین به نظر میرسد که متصدیان پست الکترونیکی در مورد سطح امنیت آن مبالغه کنند

- مشکل هدایت مصاحبه مرجع الکترونیکی

طبق بررسی های، ابلز درباره درخواستهای پیچیده استفاده از تجهیزات ارتباطی مانند تلفن همایش تصویری که امکان برقراری ارتباط شفاهی را فراهم میآورند، مناسبتر است. ابلز همچنین نتیجه گیری کرد که مصاحبه مرجع به تنهایی ارائه کننده جواب مناسب نیست بلکه عوامل دیگری نیز در این جا از جمله کاربر، تفهیم درست سؤال و تعهد کتابدار نیز مطرح است.

- محدودیت دستیابی به پست الکترونیکی

اگر چه دستیابی افراد به اینترنت به طور قابل توجهی در حال افزایش است، با وجود این هنوز عده زیادی از مردم در سراسر جهان وجود دارند که چنین امکانی برای آنها فراهم نیست، بنابراین کتابخانه هایی که پیاده سازی خدمات مرجع الکترونیکی را در نظر دارند حتما باید وضعیت کاربرانشان را نیز مدنظر داشته باشند هر چند در حال حاضر ضرورت دستیابی به اینترنت برای این منظور هنوز رواج کافی پیدا نکرده است.

- زمان از دست رفته در ارسال پیغام ها

با توجه به اینکه فرایند مرجع در پست الکترونیکی از ماهیت هم زمانی برخوردار نیست زمان سپری شده میان شروع درخواست و دریافت پاسخ مناسب به سؤال مدت زمانی طول خواهد کشید، بنابراین هدف خدمات مرجع از طریق پست الکترونیکی باید برای برآورده

ساختن هر چه سریعتر نیازهای اطلاعاتی کاربران به همان زمان حداقل ترافیک شبکه در پست الکترونیکی باشد.

همایش تصویری و گفتگوی اینترنتی

در اغلب کتابخانه از پست الکترونیکی برای ارائه خدمات مرجع مجازی استفاده میشود، اما گاهی برای دور شدن از مشکل عدم همزمانی و مزیت‌های مصاحبه مرجع رو در رو از همایش تصویری و گفتگوی اینترنتی نیز استفاده میشود علی‌پور حافظی؛ نوروزی (1382) و (داودیان، 1382).

مصاحبه مرجع الکترونیکی به ویژه در کتابخانه‌های مجازی و نیز در آموزش الکترونیکی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است این نوع مصاحبه مرجع که با استفاده از ابزارهایی چون اتاق گفتگوی متنی (1) و گفتگوی صوتی (2) و در برخی موارد گفتگوی اینترنتی به همراه تصویر (3) انجام میشود امکان ارتباط همزمان کتابدار و کاربر را فراهم میکند و کتابدار نیازهای واقعی را روشن و مشخص میکند مدارک را تهیه مینماید و برای فراگیر ارسال میکند و همزمان از رضایت یا نارضایتی مصاحبه شونده از نتیجه، کار جویا می‌شود.

اما مشکلاتی نظیر آنچه در پست الکترونیکی مطرح شد در این شیوه‌ها نیز وجود دارد که از مهمترین آنها میتوان به عدم امکان دریافت علامت‌های ارتباطی که در ارتباط رو در رو وجود دارد و فهم متقابل بیشتر را ممکن میسازد اشاره کرد البته این مشکل در استفاده از گفتگوی متنی بیش از گفتگوی صوتی و در آن بیش از گفتگو همراه با صدا و تصویر است. اما در گفتگوی اینترنتی کتابدار و کاربر میتوانند با تعریف علامتهای قراردادی احساس خود را از روند کار بیان کنند.

این روشها کتابدار را قادر میسازند فرایند مصاحبه در محیطهای الکترونیکی را با عمل کردی مشابه محیطهای سنتی شبیه سازی کنند. بررسی انجام گرفته درباره استفاده از گفتگوی اینترنتی برای پاسخگویی به سئوالات فراگیران از راه دور در دانشگاه لاتروب (4) که به صورت یک دوره آزمایشی برای دانشجویان پرستاری برگزار شد نشان داد که گفتگوی اینترنتی زمانی مفید واقع میشود که از کتابداران موضوعی برای انجام گفتگو استفاده شود این در حالی است که کتابداران موضوعی در این پژوهش وقت خود را با ارزشتر از آن دانسته اند که آن را صرف پاسخگویی به

ص: 204

Chat Room -1

Voice Chat -2

WebCam -3

Latrobe -4

سئوالات تکراری. کنند در این پژوهش استفاده از پرسش و پاسخهای متداول برای پاسخگویی به سئوالاتی که به طور مرتب پرسیده میشوند به طور مثال سئوالاتی درباره نحوه تحویل مدرک و سئوالات عمومی پیشنهاد شده است همچنین استفاده از پست الکترونیکی برای سئوالات مرجع عمومی در نظر گرفته شده و فقط سئوالاتی که نیاز به کتابدار متخصص موضوعی برای پاسخگویی، دارند از طریق گفتگوی اینترنتی پاسخ داده میشوند (محمدی، 1384).

منابع

1. آرمز، ویلیام وای (1380) کتابخانه های دیجیتال ترجمه زهیر حیاتی هاجر ستوده تهران کتابدار
2. داودیان فرشته (1382) تحول خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه مجازی. پیام کتابخانه 13(1 و 2): 16-5
3. علیپور، حافظی مهدی نوروزی یعقوب. (1382) خدمات مرجع از راه دور در کتابخانه های مجازی فصلنامه کتاب 14 (1) 96-87
4. علیدوستی، سیروس شیخ، شعاعی فاطمه (1385) فناوری اطلاعات و کتابخانه ها: تهران پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
5. محمدی، فائقه (1384) آموزش از راه دور و کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات. علوم و فناوری اطلاعات (1) (21). پاییز: ص 67 تا 76.
6. -Bhattacharya, P.(2004). Advances in digital library initiatives: A devel
oping country perspective The international information and library
review.36:165-175
7. -Borgman, C. (2003). Designing Digital Libraries for Usability in Digi
tal Use: Social Practice in Designing and Evaluation. Edited by A.P
Bishop, N.A. Van House, B.P. Battenfield. London: MIT
8. -Cleveland, G(1998). Digital Libraries: Definitions. Issues and Chal
lenges. Available at: <http://www.ifla.org/VI/5/op/udtop8/udtop8.htm>.
9. Green, David G.(1999).Proposed
[operation of a virtual library].[online
available:<http://ces.iisc.ernet.in/hpg/cesmg/virtual.html>
10. Oppenheim, C.; Smithson, D.(1999). Wath is the hybrid library. Jour-
nal of Information Science. . 10
.25(2):97-112

1. کتابخانه مجازی چیست؟
2. بخش های مختلف یک کتابخانه مجازی را نام ببرید.
3. تجهیزات مورد استفاده در خدمات مرجع کتابخانه های مجازی را بگویید.
4. کارکرد کتابدار مرجع را در کتابخانه های مجازی عنوان کنید.
5. فرآیند مرجع در کتابخانه های مجازی چگونه است؟
6. مزایای کتابخانه مجازی چیست؟
7. کتابخانه دیجیتالی چیست؟
8. کتابخانه ترکیبی چیست؟
9. کتابخانه دیجیتالی چه مزایایی دارد؟
10. چالش های پیش روی ایجاد کتابخانه مجازی کدامند؟
11. روند پیدایش خدمات مرجع در کتابخانه های مجازی را بنویسید.
12. مزایا و معایب پست الکترونیکی را بنویسید

هدف: کلی آشنایی دانشجویان نیازمندیها و نحوه ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی به معلولان به عنوان بخشی از مراجعان. کتابخانه ها

اهداف رفتاری پس از طی این جلسه دانشجویان قادر خواهند بود.

1. معلولیت و نیازهای خاص این قشر را دریابند.

2. تجهیزات و فناوریهای ویژه این بخش از جامعه را بشناسند.

3. نحوه صحیح ارائه خدمات مرجع و اطلاع رسانی را به این قشر از جامعه دریابند.

پرسش زیر را به بحث بگذارید

آیا معلولان نیازهای ویژه ای دارند؟

ص: 207

معلولان جزء گروه‌های خاصی هستند که بخش مرجع کتابخانه‌ها باید به آنها توجه ویژه‌ای داشته باشد، چراکه این افراد بخشی از جامعه‌ای هستند که پویایی آن در گرو پویایی همه اقشار است. بنابراین معلولان باید بتوانند به سادگی و همانند افراد دیگر جامعه در مسیر رشد فکری و افزایش آگاهی‌های عمومی و تخصصی خود گام بردارند و کتابخانه به طور اعم و بخش مرجع آن به طور اخص میتوانند در این زمینه بسیار تأثیرگذار باشند.

نیازهای اطلاعاتی گروه‌های خاص جامعه نیز همچون سایر مردم برحسب سن و گسترش سطح آگاهی آنها متفاوت است این افراد ممکن است به سبب برخی نارساییها به منابع ویژه‌ای نیاز داشته باشند برای ارائه خدمات به این افراد علاوه بر خدمات معمول کتابخانه بخش مرجع نیز باید برای هر گروه، متناسب با تواناییها و نیازهای اطلاعاتی آنها مواد لازم را فراهم کند.

معلول کیست؟

معلولیت پیامد محرومیت‌هایی است که فرد به عنوان نتیجه اختلالات یا ناتوانیها تجربه میکند و انعکاس تعامل و انطباق فرد با محیط است؛ و معلول به کسی اطلاق میشود که بر اثر ضایعه، جسمی، ذهنی یا توأم به طور مستمر در سلامت و کارایی عمومی بدن و یا در شئون اجتماعی و حرفهای او اختلال قابل توجهی به وجود میآید (بیات بداقی، 1385).

پنج نوع معلولیت شناخته شده است که عبارتند از شنوایی، بینایی کلامی، جسمی، ذهنی و فکری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی باید به این مسئله واقف شوند که معلولان با وجود معلولیت‌های گوناگون دارای نیازهای اطلاعاتی مشابه هستند و در این راستا باید در صدد تأمین اطلاعات و خدمات برای تمام افراد معلول باشند (ارجمند، 1380: 19-20).

دسترسی به اطلاعات یکی از مهمترین حقوق انسانی است این امر موجب مشارکت فعال افراد در جامعه میشود و آنها میتوانند از تمام حقوق خود بهره مند شوند جامعه ای که اطلاع رسانی در آن به خوبی انجام نشود و یا فقط به افرادی خاص منحصر باشد در طولانی مدت به جامعه ای بسته تبدیل می.شود، بنابراین برای مشارکت در جامعه افراد باید به طور یکسان به اطلاعات دسترسی داشته باشند تو دارو (1)Todaro

این وظیفه مهم تا حد زیادی بر عهده کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی است و آنها براین باورند که مجموعه ها و خدمات باید در اختیار تمام افراد قرار گیرد؛ و معلولان نیز به عنوان بخشی از جامعه از این قاعده مستثنی نیستند.

امروزه همه افراد جامعه بدون توجه به تفاوتی که در، جنسیت سواد، سن و سلامتی، دارند بایستی بتوانند از کتابخانهها و مراکز اطلاع رسانی استفاده کنند.

به همین دلیل است که کتابخانه به ارائه خدمات به معلولان میپردازد، چراکه هدف اصلی کتابخانه و به ویژه بخش مرجع آن دسترس پذیر کردن اطلاعات برای اقشار مختلف جامعه است.

به عبارت دیگر خدمات کتابخانه ها به منظور برخورداری معلولان از زندگی لذت بخش، پی بردن به استعدادها و تواناییهای فردی و ایجاد علاقه به زندگی و اشتغال در حرفه های و تشویق آنها به کسب استقلال طراحی میشوند میرحسینی، (1381: 772).

بنابراین براساس یک اصل اساسی خدمات کتابخانه باید بر مبنای دسترسی برابر به مواد برای همه فراهم شوند. شونند بیانیه یونسکو درباره خدمات ویژه کتابخانه میگوید خدمات ویژه و مواد کتابخانه ای باید به استفاده کنندگانی که به هر دلیلی نمیتوانند از خدمات عادی کتابخانه استفاده کنند ارائه «گردد جیل، (1383: 43-26).

یکی از مهمترین خدمات کتابخانه های که معلولان همانند سایر افراد جامعه آن نیازمند هستند خدمات مرجع و اطلاع رسانی است.

ارائه خدمات مرجع به معلولان در گرو دو مسئله است

1. فراهم آوردن دستیابی آسان به امکانات کتابخانه

2. شناخت نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان معلول و محدودیت های جسمانی (محمدی، 1384).

ص: 210

معلولان افرادی هستند با نیازهای اطلاعاتی، مختلف اما منابعی که بتوانند نیازهای اطلاعاتی آنها را مرتفع، سازند بسیار کم هستند و اغلب آنها برای غنای اطلاعاتی خود با مشکلات عدیده ای مواجهند. کارشناسان تخمین زدهاند که تنها 5٪ از انتشارات جهان به شکلی غیر از شکل معمول، چاپی برای افرادی که نمیتوانند از مواد چاپی بهره مند شوند وجود دارد، بنابراین کتابخانه ها باید مواد اطلاعاتی را به اشکالی که قابل انطباق با نیازهای معلولان باشند فراهم کنند (آپ 1 Epp).

تمامی پنج نوع معلولیتهایی که در بالا به آنها اشاره شد، نیاز به ارائه منابع اطلاعاتی خاص ندارند. افرادی که دارای معلولیتهای جسمی و حرکتی هستند اغلب در استفاده از منابع اطلاعاتی مشکل چندانی ندارند به عنوان مثال فردی که نمیتواند راه برود میتواند به راحتی از یک کتاب یا مجله و هر شکل دیگری از منابع اطلاعاتی استفاده کند البته آنچه باید در ارائه خدمات کتابخانه ای به این افراد در نظر داشت ارائه امکانات و تجهیزاتی است که استفاده از منابع را برای آنها آسان سازد.

ساختن ورودی و خروجی های ویژه، معلولان قرار دادن، بالابر قرار دادن رایانه های جستجوی منابع و پایگاه های اطلاعاتی در محلهایی که به راحتی در دسترس افراد قرار گیرند، استفاده از کتابداری مسئول و متعهد برای کمک به افرادی که نمیتوانند به تنهایی از امکانات موجود استفاده، کنند و بسیاری نکات دیگر که توجه به آنها در ارائه خدمات کتابخانه ای به معلولان لازم است از جمله معلولانی که برای استفاده از منابع اطلاعاتی مشکلات بسیاری دارند نابینایان و کم بینایان هستند؛ چراکه اغلب منابع اطلاعاتی در قالب مواد خواندی ارائه میشوند

منابع چاپی موجود برای نابینایان

منابع چاپی به خط بریل

منابع با چاپ درشت این دسته از منابع برای استفاده افراد کم بینا تهیه میشوند.

منابع و تجهیزات غیر چاپی

- کتاب: گویا در واقع منابع خواندنی معمولی که توسط افرادی بر روی محمل هایی مثل کاست

ص: 211

یا سی دی و... خوانده میشوند تا بوسیله فرد نابینا مورد استفاده قرار گیرند.

- صفحه خوان (1) نرم افزاری است که تمام مطالب صفحه رایانه را به صورت حروف و اعداد علائم دریافت میکند و برای فرد میخواند.

مترجم بریل (2) نرم افزاری که متون الکترونیکی را به خط بریل ترجمه و چاپ می کند

- چاپگر بریل

- صفحه نمایش بزرگنما

- صفحه کلید با حروف درشت - صفحه کلیدهای بریل

- تلویزیون های مدار بسته (3) از منابع چاپی تصویر برداری و آنها را بزرگتر و براساس رنگ و اندازه مورد نظر کاربر نمایش میدهند

- نرم افزار بزرگنمایی متن میتواند در محیط وب و رایانه آنچه را که در صفحه است بزرگنمایی کند و با دستور شفاهی شخص عمل میکند

آدرلین (4)، 2001 (15-16)

- شناساگر صدا (5) صدای کاربر را به کدهای دیجیتال تبدیل می. کند به عنوان مثال ناشنوایان با این نرم افزار میتوانند گفته های دیگران را

به صورت متن ببینند.

- صفحات لمسی و موشواره وارونه (6) افراد با توانایی های حرکتی محدود میتوانند از طریق آنها اطلاعات خود را به رایانه وارد کنند.

- صفحه کلیدهای کوچک برای افراد با محدودیت حرکت انگشتان کاربرد دارد.

- صفحه کلیدهای گسترده برای افراد با مشکلات حرکتی دست کاربرد دارد.

- موشواره دست آزاد (7) این موشواره به صورت دستگاهی که بر روی بخشی از بدن معلول قادر به حرکت است تعبیه میشود و با حرکت

و هدایت آن عضو قابل هدایت است.

- فناوری ردیاب چشم میتواند از حرکت چشم به عنوان راهنما استفاده کند (برودین 32-34). (8) Brobwin

ص: 212

1- Screen reader

2- Braille translator

3- Closed Circuit Television (CCTV)

4- Aderlin

5- Voice recognition

6- Trackball

Hand-free mouse -7

2004 ˆ -8

با توجه به حساسیت خدمات مرجع و به دلیل نیازهای خاص معلولان، کتابداران مرجع در مواجهه با کاربران معلول باید نکاتی را در نظر داشته باشند

1. تجهیزات و امکانات را در محل‌هایی قابل دسترس باشد قرار دهند.

2. با معلولان مانند سایر کاربران با احترام و گرمی برخورد شود اما باید مراقب بود که آنها تصور نکنند که مورد ترحم قرار گرفته اند.

3. کتابدار مرجع باید منابع و تجهیزات را به خوبی بشناسد و بتواند نحوه استفاده از آنها را به کاربران بیاموزد.

4. بهتر است که در بخش مرجع کتابخانه‌هایی که ویژه معلولان هستند و یا کاربران معلول زیادی دارند از افرادی که برخی تواناییهای خاص مثل لب خوانی و زبان اشاره دارند استفاده شود.

5. صبر و حوصله از مهمترین ملزومات کتابدار مرجعی است که با معلولان سر و کار دارند.

در مجموع وظایف و اخلاق حرفه‌ای که برای خدمات مرجع در فصول پیشین ارائه شد در این مورد نیز صادق هستند اما با این تفاوت که معلولان نیازهای جسمی و فکری متفاوتی را علاوه بر نیاز اطلاعاتی دارند

منابع

1. ارجمند تاج الملوک (1380). اطلاع‌رسانی به معلولان و پیشنهاد شبکه اطلاع‌رسانی برای معلولان کشور تهران دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.

2. بیات بدائی، ناهید (1385) شیوه‌های نوین طراحی کتابخانه‌ها با توجه به محدودیت‌های معلولین جسمی-حرکتی قسمت اول) انجمن علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس قابل دسترس در <http://com.blogfa.akat/>

3. جیل فلیپ (1386) خدمات کتابخانه‌های عمومی رهنمودهای ایفلا یونسکو برای توسعه. ترجمه علی شکویی تهران چاپار

4. محمدی، فائقه (1384) آموزش از راه دور و کتابداران مرجع در عصر فناوری اطلاعات». علوم و فناوری اطلاعات. (1) 21 پاییز: 67 - 78

5. میرحسینی زهره (1381) خدمات کتابخانه‌ای به گروه‌های خاص دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی ج 1

6. "Aderlin, M. (2001). "Accessibility guidelines for electronic resources

(Library Technology Reports, 37(4

Brodwin, M. G.; Star, Tristen and Cardoso, Elizabeth (2004) Computer assistive technology for people who have disabilities: computer adaptations and modifications. Journal of Rehabilitation Alexandria, .70(3)

Epp, M. A. (2006). Closing the 95 percent gap: library resource sharing for people with print disabilities. .8 (Library Trends, 54(3)

Today, A. J. (2005). Library services for people with disabilities in .9 (Argentina. New Library World, 106(9

ص: 214

Academic Search Elite

از محصولات ابسکو است که در آن مقالات چاپ شده در مجلات کلیدی در همه رشته‌ها وجود دارد.

Access Versus Holding

دسترسی در برابر، نگهداری نوعی نگرش در زمینه منابع و اطلاعات است که مبنای آن منابع اطلاعات تنها در اختیار کسانی قرار می‌گیرند که مالک آنها هستند. این نگرش به ویژه در خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای وجود دارد.

Access Versus Ownership

به Access Versus Holding رجوع شود.

Adler, Alfred

یک روانپزشک اتریشی که پایه‌گذار روانشناسی فردی بود و بر تاثیر عناصر اجتماعی در ساخت شخصیت افراد تاکید داشت.

ADSL

یا همان Asymmetric Digital Subscriber Line فناوری است که برای برقراری ارتباط پرسرعت و بدون قطعی با اینترنت طراحی و در اختیار کاربران خانگی شرکت آسیانت قرار گرفته است با بهره‌گیری از این فناوری کاربران قادر خواهند بود تنها با استفاده از یک خط تلفن به صورت دائم و با سرعتی بالا به اینترنت متصل شوند

(ALA) American Library Association

یک سازمان غیر انتفاعی مستقر در ایالات متحده است که مروج کتابخانه‌ها و آموزش و پرورش کتابداری در سطح بین‌المللی است این است که قدیمیترین و بزرگترین انجمن کتابداری در جهان است.

Almanacs

نشریه سالانه است که شامل اطلاعاتی از قبیل پیشبینی آب و هوا کاشت کشاورزان جداول جزر و مد و اطلاعات جدولی در یک زمینه یا زمینه‌های خاص غالباً با توجه به تقویم و غیره مرتب شده است

Annuals

انتشارات سالانه که به طور ساده آنها را سالنامه‌ها مینامند در واقع شامل انتشاراتی میشوند که یک بار در سال منتشر میشوند

Art License

رجوع شود به Licening

ARTEMIS

پروژه ای است که دانشمندان و صنایع و علوم مختلف در آن با هم مرتبط میشوند.

ArXive

آرشیو الکترونیکی مقالات علمی در زمینه‌های، ریاضیات، فیزیک نجوم علوم رایانه زیست شناسی، کمی، آمار و امور مالی که به شکل آنلاین نیز قابل دسترسی است.

Asynchronous/Asynchronous learning

یک سیستم یادگیری دانشجو محور است که جزوات و مواد آموزشی به اشکال مختلف در اختیار دانشجو قرار میگیرد و وی پس از مطالعه سئوالات و ابهامات خود را به شکل الکترونیکی بیان میکند

Atom

جانشینی برای RSS است که در واقع یک پروتکل پیوند دهنده دو استاندارد است فرمت ارتباط آتم که با زبان XML برای فیدهای وب استفاده میشود و فرمت انتشار آتم که بر مبنای HTML برای انتشار و روزآمد سازی اطلاعات وب استفاده میشود.

Authoring Tool

یک بسته نرم افزاری که برای، طراحی، ایجاد بسته بندی و ارائه محتوا به کاربران طراحی شده است.

AutoCAD

نرم افزار کاربردی برای طراحی به کمک رایانه (CAD) است.

:B

Bethesda

بیانیه ای در سال 2003 که به تعریف دسترسی آزاد و حمایت از آن پرداخته است.

(British Library (BL

کتابخانه ملی، انگلستان این کتابخانه یک کتابخانه تحقیقاتی، بزرگ با بیش از 150 میلیون اثر از بسیاری از کشورها در بسیاری از زبانها و

در فرمتهای از هر دو چاپی و دیجیتالی کتاب نسخ خطی، مجلات روزنامه ها مجلات صدا و موسیقی ضبط شده فیلم بازی اسکرپت
اختراع ثبت شده پایگاه، داده، نقشه تمبر چاپ نقشه است

ص: 218

(The British Library Document Supply Center (BLDSC

خدمات تحویل مدرک در کتابخانه ملی، بریتانیا که از مهمترین و بزرگترین سرویس دهندگان خدمات تحویل مدرک است.

BMI

یکی از سرویس دهندگان خدمات تحویل مدرک است که فایل PDF مقالات مورد درخواست کاربران را که در پایگاهش موجود است ارائه می‌کند.

Body Language

یک شکل از توانایی جسمی و روانی انسان در ارتباط غیر کلامی که شامل استقرار بدن حرکات و اشارات، حالات صورت و حرکات چشم است.

Books of Days

در این منابع رویدادها و وقایع کوچک و بزرگ، تاریخی اجتماعی و فرهنگی هر روز سال آورده می‌شود.

Bowker

یک شرکت آمریکایی با مسئولیت محدود است که شامل کتابخانه‌ها کتاب فروشیها، ناشران و افراد بسیاری است و اقدام به انتشار پایگاهها و اطلاعات کتابشناختی بسیاری از آثار میکند.

Bradford Scattering Law

یک قانون علم سنجی که توسط ساموئل برادفورد بیان شده و شالوده آن بر نشریات هسته است به این مفهوم که طبق این قانون تعداد زیادی از مقالات مرتبط با یک حوزه علمی در تعداد اندکی نشریه منتشر میشوند.

Braille translator

نرم افزاری که متون الکترونیکی را به خط بریل ترجمه و چاپ می‌کند.

Budapest Open Access Initiative

تلاشی بین المللی برای دسترسی آزادانه از طریق اینترنت به مقالات پژوهش در همه زمینه های علمی

Bulletin

به معنی خبرنامه پژوهشنامه یا گزارش خبر از رادیو یا تلویزیون، بیانیه ای رسمی

:C

Capurro, Rafael

مؤسس و مدیر مرکز بین المللی اخلاق اطلاعات. است متولد سال 1945 در مونتته ویدئو

ص: 219

(Current Awareness Services (CAS

آگاهی رسانی جاری یکی از خدمات جستجوی منابع است که در نقطه مقابل جستجوی گذشته نگر و با هدف ارائه اطلاعات و آگاه نمودن مراجعه کنندگان از اطلاعات جدید و پیشرفتهای تازه در حوزه مورد علاقه آنها انجام میشود

CD-Rom

لوح فشرده که تنها میتوان اطلاعات را روی آن نوشت و خواند؛ ولی امکان ویرایش و پاک کردن آنها را نمیدهد

(Online Chat (Chat

نوعی ارتباط اینترنتی مبتنی بر متن که به شکل تقریباً همزمان بین فرستنده و گیرنده انجام میشود

Chat Room

اصطلاحی است که عمدتاً توسط رسانه های جمعی مورد استفاده قرار میگیرد برای توصیف هر نوع کنفرانس همزمان گاهی اوقات حتی غیر همزمان در واقع فضای ارتباط اینترنتی و گفتگوی آنلاین است.

Choice

یک سازمان غیر انتفاعی در سال 1959 تاسیس شد به) عنوان انجمن مصرف کنندگان استرالیا برای تحقیق و دفاع از حقوق مصرف کنندگان. استرالیا که نشریه ای با همین نام را نیز به صورت ماهانه منتشر میکند

Christian Leadership University

دانشگاهی مجازی بر روی اینترنت

Chronologies

گاه شمارها

(Closed Circuit Television (CCTV

استفاده از دوربینهای ویدئویی برای انتقال سیگنال به یک مکان خاص در مجموعه ای محدود از ناظران است.

Copy Right

حق کپی برداری

Cornell University

دانشگاه کرنل که کلاسهای آنلاین در زمینه جراحیهای خاص و ارگونومی ارائه میکنند.

Crawler

یک برنامه رایانه ای است که به جمع آوری و طبقه بندی اطلاعات در شبکه جهانی وب می پردازد.

ص: 220

خدمتی که در آن کتابخانه اقدام به تهیه فهرست مندرجات مجلات و ارسال آنها برای کاربران می کند.

Current Index to Journal in Education(CIJE)

نمایه جاری برای مجلات، آموزشی حاوی مقالات مجلات است که از سال 1969 منتشر می شود انتشار آن ماهانه و در هر 6 ماهه است

Cybrary

کنایه از کتابخانه در فضای مجازی

:D

Data conferencing

به تبادل دادهها بین دو یا چند نفر به وسیله سیستمها و ابزارهای مختلف است که بتوانند به داده ها دسترسی داشته باشند و در کنفرانسهای صوتی و تصویری متمایز است.

Database

به مجموعه ای از اطلاعات با ساختار منظم گفته می شود پایگاههای داده ها معمولاً در قالبی که برای دستگاه ها و رایانه ها قابل خواندن و دسترسی باشد ذخیره میشوند

Derecho de Autor

معادل اسپانیایی حق نسخه برداری

Dewey Decimal Classification

رده بندی دهدهی دیویی که مبتنی بر تقسیم دانش بشری به ده مقوله اصلی است.

Dialog

یک کارگزار غیر انتفاعی از پروکوئست است که در کار ارائه دانش و محتوای مورد نیاز کاربران را انجام میدهد و ناشر بسیاری از محصولات چاپی و الکترونیکی نیز هست.

Dialup

یک شکل از دسترسی به اینترنت با استفاده از امکانات عمومی سوئیچ شبکه تلفن (PSTN) بر اساس برقراری ارتباط با ارائه دهنده خدمات اینترنتی (ISP) از طریق خطوط تلفن است.

Digital learning

استفاده از وسایل الکترونیکی در امر آموزش را آموزش الکترونیکی میگویند به عنوان وسایل الکترونیکی میتوان نوارهای صوتی، ویدئویی، کامپیوتر اینترنت را نام برد که بسیار به آموزش الکترونیکی نزدیک است با این تفاوت که در آن وسایل و امکانات آموزشی مجازی میباشد.

ص: 221

برنامه ای از طریق شورای کتابخانه و منابع اطلاعاتی (CLIR) است که کنسرسیومی از کتابخانه ها و مراکز مرتبط با آنها را برای گسترش استفاده از منابع الکترونیکی بوجود آورده اند.

Directories

فهرستی از سازمانها یا اشخاص که به شیوه ای نظام مند الفبایی یا ردهای مرتب شده باشد تا اطلاعات لازم را به استفاده کنندگان ارائه کند

(Directory of Open Access Journals)(DOAJ)

وب سایتی است که توسط دانشگاه لوند اداره میشود و لیست مجلات با دسترسی آزاد را ارائه می. کند

Distance Learning

رجوع شود به Digital Learning

Doc/Pdf

فرمتهای ارائه مطالب نوشتاری

Domain/Domain name

یک رشته شناسایی است که به تعریف قلمرو و محدوده، اداری، قدرت و یا کنترل بر روی اینترنت اشاره دارد

Droit dAuteur

معادل فرانسوی حق نسخه برداری

:E

E mail

روش تبادل پیام های دیجیتال از یک نفر به یک یا چند گیرنده توسط شبکه اینترنت

Ebsco

یکی از بزرگترین شرکتهای خصوصی در آلاباما است که 20 کسب و کار مختلف را در بر میگیرد که انتشارات و خدمات اطلاعاتی و پایگاه های داده تنها بخشی از آنها هستند.

موتور جستجوی ابسکو در ارائه خدمات اطلاعاتی

Education Resource Information Center (Eric)

بزرگترین کتابخانه دیجیتال آنلاین پژوهش آموزش و پرورش و اطلاعات است. ERIC توسط موسسه آموزش علوم (IES) از وزارت آموزش و پرورش ایجاد شده است و دسترسی

ص: 222

به ادبیات مرتبط با آموزش و پرورش را برای حمایت از تحقیق و اطلاعات آموزشی به منظور بهبود عمل در یادگیری آموزش تصمیم گیری و پژوهش فراهم میکند

E-Learning

رجوع شود به Digital Learning

:F

Facsimile

نمبر پست تصویری

Factbooks

رجوع شود به Almanacs

FGDLA

انجمن آموزش راه دور دولت مرکزی که سایتی برای آموزش دیجیتالی است.

Front Page

یک برنامه تهیه و ویرایش صفحات وب است که توسط ماکروسافت تولید میشود

:G

Gazetteers

جای نامه ها، این منبع حاوی اسامی جغرافیایی - از نظر سیاسی و جغرافیایی است که به صورت الفبایی آمده است.

GNU General Public License

از بزرگترین پروژه ها در زمینه دسترسی آزاد به آثار هنری و نرم افزارها و ...

Guidance

خدمات مرجع غیر مستقیم از راه فراهم کردن امکان دسترسی استفاده کنندگان به سلسله منابع اطلاعات.

:H

دست، نامه حاوی مسایل پایه و اصلی تمام زمینههای موضوعی و بیشتر به صورت نظری و عملی است.

ص: 223

Hand-free mouse

این موشواره به صورت دستگاهی که بر روی بخشی از بدن معلول قادر به حرکت است تعبیه میشود و با حرکت و هدایت آن عضو قابل هدایت است.

Harly A.J

یک نویسنده آمریکایی انگلیسی تبار است که داستانهای، تخیلی فانتزی و ... می نویسد.

Harnard

پایه گذار مجلات دسترسی آزاد که مجله دسترسی آزاد آرزبور را برای مقالات حوزه فیزیک و سایر حوزه های مرتبط ایجاد کرد

HTML

زبان نشانه گذاری فرامتنی که یک فایل متنی حاوی برچسبهای کوچک نشانه گذاریست و بر چسبهای نشانه گذاری به مرورگرهای وب بیان میکنند که صفحه را چگونه نشان دهد.

:I

(Institution of Electrical Engineers (IEE

یک سازمان حرفهای بریتانیا از متخصصین الکترونیک، برق، تولید و فناوری اطلاعات به ویژه مهندسی برق که با IIE تلفیق شده است.

(IET Electronic Library (IEL

یک کتابخانه الکترونیکی از محصولات IEEE است.

Impact Factor

ضریب تاثیر که برای مجلات علمی براساس تقسیم تعداد استنادها به مجله ای خاص در یک دوره زمانی بر تعداد کل استنادها در همان دوره زمانی به دست میآید و نشان دهنده میزان تاثیر آن مجله در حوزه علمی است.

Indexer

نرم افزاری که در موتورهای جستجو همراه نرم افزار خزنده عمل کرده و وبسایت هایی را که نرم افزار خزنده میباید را در بانک اطلاعاتی موتور جستجو جهت بازایی موثر نمایه سازی می کند.

Input

ورودی یک سیستم که بر روی آن تغییر و پردازش صورت می گیرد.

INSPEC

بزرگترین پایگاه داده که آثار علمی و فنی و منتشر شده توسط موسسه مهندسی و فناوری

ص: 224

(IET) و آثاری را که قبلاً توسط موسسه مهندسان برق (IEE) منتشر میشده را نمایه سازی می.کند.

(Institute for Scientific Information (ISI

بزرگترین و مهمترین پایگاه استنادی که اطلاعات استنادی هزاران مجله علمی را دارد، دارای بخشهای نمایه استنادی علوم (SCI) و همچنین نمایه استنادی علوم اجتماعی (SSCI) و هنر و علوم انسانی نمایه استنادی (AHCI) است.

(Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE

یکی از بزرگترین انجمن حرفهای جهان برای پیشبرد علم و فناوری در زمینه الکترونیک و است که حدود 30 از ادبیات علمی جهان در حوزه، الکترونیک برق علوم رایانه را مهندسی است که منتشر میکند

Instruction

آموزش کاربران برای استفاده از کتابخانه ها

Internet learning

آموزش مجازی مبتنی بر اینترنت همان آموزش به صورت آنلاین است

Invisible Web

آن بخش از صفحات وب که توسط موتورهای جستجو دیده و نمایه نمیشوند مثل اغلب پایگاه های اطلاعاتی تحت وب

Irankis Knowledge Information Science

یکی از گروه های بحث علم اطلاعات و دانش شناسی کتابداری و اطلاع رسانی

ISI Proceeding

بخش مرتبط با کنفرانسها و همایشهایی است که توسط ISI نمایه میشوند

:J

Jargon

لغات و اصطلاحات تخصصی و فنی که برای عموم مردم و یا متخصصین سایر رشته ها قابل درک نیست.

(Journal Citation Report (JCR

از تولیدات Web of Knowledge است که به صورت سالانه منتشر میشود و اطلاعات مربوط به مجلات علمی در علوم و علوم اجتماعی از جمله IF آنها را دارد در اصل به عنوان بخشی از نمایه استنادی علوم منتشر میشود و از دادههای استنادی موجود در آن استفاده میکند

ص: 225

:K

Kroeger, Alice Bertha

یک کتابدار اهل سنت لوییسیس که سالها در موسسه فیلادلفیا به تدریس کتابداری مشغول بود و راهنمای او در زمینه استانداردهای استفاده از کتب مرجع به شکل گسترده ای استفاده میشده است.

:L

Lawrence Lessig

یک استاد دانشگاه و سیاستمدار آمریکایی است که طرفدار کاهش محدودیت های قانونی در کپی رایت علامت تجاری و فرکانس رادیویی به ویژه در برنامه های کاربردی فناوری شناخته شده است

(Learning content Management System (LCMS

یک محیط چند کاربره که کاربران آن میتوانند در آن به، ایجاد مدیریت و ویرایش استفاده محتوای آموزش مجازی بپردازند.

(Learning Management System(LMS

بسته ای نرم افزاری برای، اداره مستندسازی ردیابی گزارش گیری و تحویل دوره های آموزشی در یک سیستم آموزشی

Libdex

لیستی از فیدهای RSS بیش از 100 کتابخانه را نگهداری می کند.

LibQual

یک تکنیک نوین و کاربردی است که در راستای سنجش و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه از طریق تعیین میزان شکاف میان انتظارها و ادراکهای استفاده کنندگان مورد استفاده قرار می گیرد

(Library Information Science Abstracts(LISA

ابزار چکیده نویسی و نمایه سازی بینالمللی برای حرفه ای ها و متخصصین کتابداری اطلاعات دیگر است. ادبیات در علوم کتابداری و اطلاع رسانی (LIS) را پوشش می دهد را از سال 1969 پوشش میدهد

Library2.0

نوعی از خدمات کتابخانه ای مبتنی بر Web 2.0 است که بر مبنای آن کاربران در تولید و مدیریت محتوا موثر هستند.

Library 3.0

خدمات کتابخانه ای مبتنی بر Web 3.0 به این مفهوم که نرم افزارها و رایانه ها و خدمات دیگر در کتابخانه به صورت کاملاً هوشمند ارائه میشوند

Licensing

مجوز اجازه دسترسی به اسناد و آثار، مختلف که اغلب خود یک سند رسمی است.

Link

ارتباط، اغلب در صفحات وب و برای اتصال دو صفحه به هم به کار میرود

Lis

گروه بحث حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی کتابداری) و (اطلاع رسانی که توسط دانشگاه مشهد راه اندازی شده است.

List server

لیستی از آدرسهای ایمیل اعضای یک گروه بحث که امکان ارسال و ارائه اطلاعات به آنها را فراهم میکند

Log Analysis

تحلیل میزان ورود کاربران به یک صفحه اینترنتی و مدت حضور آنها و خارج شدن آنها که میتواند نشان دهنده احساس کاربران درباره آن صفحه باشد.

Log System

یک بسته نرم افزاری که به Log Analyse می پردازد.

:M

Margaret Hutchins

کتابدار و استاد دانشگاه که در لنکستر به دنیا آمد. او عضو انجمن ادبی و فلسفی باشگاه بود. شهرت او بیشتر به دلیل تخصص و روش جدید او در خدمات مرجع بود.

Meta Data

فراداده داده ای درباره داده در واقع دادههایی هستند که یک داده دیگر را توصیف میکنند

ابر موتورهای جستجو موتوهای جستجویی هستند که به جای جستجو و نمایه سازی صفحات وب مورد جستجو را به چندین موتور جستجوی دیگر ارسال کرده و نتایج جستجوی آنها را به صورت یکجا نشان میدهند

ص: 227

:N

Node

یک سازمان غیرانتفاعی است که استفاده مؤثر از فناوریها در آموزش را ترویج میدهد

Noise

خشه یا همان پارازیت به هر آنچه فرایند ارتباط را دچار مشکل کند و مانع از انتقال صحیح و کامل پیام از فرستنده به گیرنده شود. گویند

:0

(Online Dictionary of Library and Information Science (ODLIS

یک واژه نامه تخصصی آنلاین در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی

(Online Computer Library Center (OCLC

یک سازمان غیر انتفاعی که به خدمات کتابخانه ای و پژوهشی اختصاص داده شده برای دستیابی به اهداف عمومی گسترش دسترسی به اطلاعات جهان و کاهش هزینه های اطلاعات یک پایگاه اطلاعات کتابشناختی است.

Online Learning

رجوع شود به Internet Learning

Open Access

عمل فراهم آوردن امکان دسترسی نامحدود از طریق اینترنت به منابعی نظیر مقالات مجلات علمی

Output

خروجی آنچه یک سیستم به عنوان نتیجه کار و تحلیل خود ارائه میکند

Ovid

یک کارگزار خدمات تحویل مدرک در حوزه پزشکی و بهداشت و سلامت است.

:P

Periodical Routing

یکی از روشهای آگاهی رسانی جاری که در آن نشریات و سایر ادواری های کتابخانه به طور دوره ای در اختیار اعضای آن قرار میگیرد

Pool's Index to Periodical Literature

نمایه نامه ای که نشریات عمومی در ایالات متحده از 1802 تا 1906 منتشر شده است.

ص: 228

Press cuttings

مجموعه مقالات درباره موضوعی ویژه یا مجموعه ای از موضوعات کم و بیش تخصصی - از مجله های مختلف بریده شده و در یک جا گردآوری میشوند.

Prestel

ابزاری که برای ارسال متن از راه دور به کار میرفت.

Professional Ethics

مجموعه ای از کنشها و واکنشهای اخلاقی پذیرفته شده که از سوی سازمانها یا مجامع حرفه ای مقرر میشود تا مطلوبترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف جزوانی فراهم آورد اخلاق حرفهای گویند این اخلاق در برگیرنده مجموعه ای از احکام ارزشی ، تکالیف رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آنهاست.

Profile

پرونده خصوصی هر یک از کاربران که در آن مشخصات فردی و علایق پژوهشی افراد نگهداری میشود و اغلب در دنیای مجازی و رایانه ای استفاده می شود.

PubMed

یک پایگاه اطلاعاتی رایگان از اطلاعات پایگاه مدلاین که به منابع و آثار پزشکی و علوم زیستی می پردازد

Push Technology

به نرم افزارهای و تکنیک هایی اشاره دارد که اطلاعات جدید را بدون اینکه کاربر آنها جستجو ، کند به وی تحویل میدهند

:R

.Ranganathan, Shiyali Ramamrita

ریاضیدان و کتابدار ، هندی پایه گذار اولین قوانین کتابداری قوانین پنجگانه و پایه گذار طبقه بندی چهریزه ای

Ranker

نرم افزاری که نتایج جستجوی موتور کاوش را رتبه بندی میکند

Richard Stallman

یک برنامه نویس و فعال در زمینه نرم افزارهای آزاد یا متن باز، است، که جنبشی در جهت آزادسازی، استفاده، ویرایش و مطالعه نرم افزارها را به راه انداخته است.

ص: 229

Robot, Spider

نرم افزاری از موتورهای جستجو که صفحات وب را مرور میکند تا تغییرات و صفحات جدید را برای نمایه سازی در پایگاه موتور جستجو بیابد.

Rothstein, Samuel

، مری ، مدیر ، کتابدار پژوهشگر و معلم در مسکو به دنیا آمد و در سال 1947 به کانادا مهاجرت کرد.

RSS

بسته های نرم افزاری بر روی صفحات وب و پایگاههای اطلاعاتی و وبلاگها که این امکان را به کاربران میدهد تا از اخبار و اطلاعات روزآمد به شکل خودکار مطلع شوند.

:S

Safe search

در موتورهای جستجو به ویژه گوگل کاربرد دارد و نوعی فیلتر است که براساس آن موتور جستجو نتایجی را که از برخی صفحات نامناسب جستجو میکند را نمایش نمیدهد

Satellite

، ماهواره که نقش بسیار مهم در ارتباطات دارد

Screen reader

نرم افزاری است که تمام مطالب صفحه رایانه را به صورت حروف و اعداد و علائم دریافت میکند و برای فرد میخواند

Search Alert

نوعی آلت است که به وسیله آن میتوان نتایج یک جستجو را ذخیره کرد تا چنانچه پایگاه یا وب در حوزههای مرتبط روزآمدسازی شد به کاربر اطلاع داده شود.

Search engine

موتور جستجو یا موتور کاوش که اساس آن خزیدن در میان صفحات وب و پیدا کردن صفحات جدید و نمایه کردن آنها و همچنین یافتن روزآمدسازیها و ویرایش های صفحات پیشین به منظور بازیابی اطلاعات آنهاست

Search strategy

نحوه ارتباط بین واژه ها و تکنیکهای کاربردی برای جستجوی مطلوب و دستیابی به بهترین مرتبط ترین و بیشترین نتایج

ص: 230

(Selective Dissemination of Information (SDI

تطبیق دستی یا ماشینی سیاهه توصیفگرهای استاندارد استخراج شده از عناوین مورد نیاز علاقه، افراد با اطلاعات مندرج در مدارک روزآمد و آگاه کردن مخاطبها به شیوه ای خاص

ServQual

تحلیل «شکاف» یکی از مدل‌های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمانهای خدماتی است. این مدل توسط پاراسورامان و زیتهامل ارائه گردید. پس از ارائه این مدل تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت.

Sheehy

یک نمایه از کتابهای مرجع است که با نام پدید آور آن معروف است.

Spam

پیامی الکترونیکی است که بدون درخواست گیرنده و برای افراد بیشمار فرستاده میشود.

Synchronous

نوعی سیستم آموزشی که در آن استاد پس از تدریس میتواند با دانشجو به صورت همزمان گفتگو و یا در اتاقهای گفتگو مباحثه کنند و امکان سؤال و جواب مستقیم وجود دارد.

:T

Telephone Calls Personal and Contacts

پاسخگویی و راهنمای کاربران کتابخانه به صورت تلفنی

Telnet

پروتکلی است که موجب اتصال سریع دو رایانه میشود و به کاربر اجازه میدهد در حالی که در منزل یا مسیر کار خود است از طریق یک رایانه راه دور با رایانه محل کار خود ارتباط برقرار کند.

Text Chat

رجوع شود به Chatting

Thomson Reuters

مالک مجموعه نمایه های استنادی آی اس آی است مهمترین نمایه استنادی بین المللی را در اختیار دارد

TOC Alert: Table of Content Alert

این نوع آلت در مجله های الکترونیکی کاربرد دارد و براساس آن به هنگام افزوده شدن شماره جدید از مجله ای که در آن کاربر یک تاک آلت ثبت نموده است فهرست مندرجات آن شماره

ص: 231

به آدرس پست الکترونیکی او ارسال میشود.

Tocatlian, Jacques

مدیر سابق برنامه اطلاعات عمومی یونسکو که در مصر به دنیا آمده و از پایه گذاران اشاعه اطلاعات گزینشی بوده است.

Trackball

یک دستگاه اشاره کننده است که مانند Mouse کار میکند برای حرکت دادن اشاره گر شما توپ را با انگشت کف دست میچرخانید معمولاً بین 1 تا 3 دکمه روی ball هست که شبیه دکمه Mouse است حسن استفاده از trackball نسبت به Mouse این است که فضای کمتری لازم دارد و روی هر سطحی جا میگیرد و بیشتر به درد کامپیوترهای قابل حمل و نقل میخورد

Tracking citation

ردیابی، استنادها روشی است که به وسیله آن میتوان نقشه یک حوزه علمی را ترسیم کرد.

Translate

ترجمه یک امکان در گوگل است که به وسیله آن میتوان لغات و عبارات را از یک زبان به سایر زبان هت ترجمه کرد

Trott, Ben

از بنیانگذاران سرویسهای وبلاگ نویسی و نظامهای انتشار مطالب در وبلاگها است.

Truncation

دستوری در موتورهای جستجو و پایگاههای اطلاعاتی است که به وسیله آن میتوان همه انواع ساختار یک کلمه و یا املاهای مختلف آن را جستجو کرد و اغلب با * یا ؟ نشان داده میشود و فقط کافیست بخشی از کلمه را که به آن اطمینان داریم را نوشته و ادامه آن را از این علامات استفاده کنیم تا سیستم به طور خودکار کلیه کلمات مرتبط را بیابد لازم به ذکر است که برخی از سیستمها دارای این امکان هستند

:U

(Universal Copyright Convention (UCC

در ژنو در سال 1952 به تصویب رسید یکی از دو اصل کنوانسیون بین المللی حمایت از کپی رایت است.

Urheberrecht

معادل آلمانی حق نسخه برداری

User Education

برنامه اطلاع رسانی که کاربران را با منابع و خدمات موجود در کتابخانه یا مرکز اطلاع رسانی آشنا میکند تا بتوانند به سهولت از آنها استفاده کنند.

:V

Virtual Classroom

کلاس، مجازی بخشی از سیستم مدیریت یادگیری است و در واقع فضایی مجازی را که دانشجو و استاد در آن به یادگیری و آموزش میپردازند گویند.

Virtual learning

اگر روند آموزشی به گونه ای باشد که فرد با اتکای کامل به وسایل کمک آموزشی الکترونیکی بتواند دوره آموزشی را بگذراند این فرایند را آموزش مجازی مینامند که در آن همه چیز به صورت مجازی فراهم شده است.

Voice Chat

یک نوع از ارتباطات مورد استفاده در اینترنت است و وسیله ای برای برقراری ارتباط یا گپ صوتی از طریق هر یک از ابزارهای ارتباطی، وب به طور عمده، اسکایپ یا هو مسنجر، مسنجر AOL و ...

Voice mail

سیستم مبتنی بر رایانه است که اجازه می دهد تا کاربران و مشترکان برای تبادل پیام های صوتی و انتقال اطلاعات صوتی از آن استفاده کنند و به روند تعاملات مربوط به افراد سازمانها محصولات و خدمات با استفاده از یک تلفن معمولی نیز میگویند.

:W

Web Directory

راهنما در شبکه جهانی وب است که در آن لینکهای صفحات وب دسته بندی شده اند.

Web Log

یک صفحه وب (مشابه یک روزنامه شخصی) و با قابلیت دستیابی عموم کاربران به آن است.

Web of Science

رجوع شود به ISI

طراحی و معماری وب 200 بر پایه مشارکتها، همکاریها و تعاملات انسانها ماشین ها

ص: 233

، نرم افزار و عاملهای هوشمند با یکدیگر استوار است. در وب، 200 کاربران قادرند خود به ایجاد و خلق محتوا اقدام نمایند آن را ساماندهی و تنظیم کنند دیگران را در اطلاعات و داشته های خود شریک و سهام، سازند و یا به انتقاد و تغییر پردازند.

Web3.0

در وب 3 تعامل دوسویه بین کاربران و خود وب مورد توجه قرار گرفته است. و از وب هوشمند انتظار میرود که منظور و مقصود کاربر را درک کرده و او را در راه رسیدن به هدف خود همراهی کند.

WebCam

یک دوربین فیلمبرداری است که تصاویر خود را در زمان واقعی به یک رایانه یا شبکه رایانه ای ارسال میکند

WebCats

از مهمترین راهنماهای فهرستهای پیوسته در وب است که با اتصال به سایت آن میتوان به فهرست پیوسته بیش از 70 کشور دسترسی پیدا کرد.

Webopedia

دیکشنری آنلاین رایانه و اینترنت یک موتور جستجو برای قوانین و مقررات اینترنت و پشتیبانی فنی و...

:X

(Extensible Markup Language (XML

یک زبان نشانه گذاری است که مجموعه ای از قوانین برای کدگذاری اسناد را تعریف میکند تا هم برای انسان و هم برای ماشین قابل خواندن باشند.

ص: 234

بسمه تعالی

جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

با اموال و جان های خود، در راه خدا جهاد نمایید، این برای شما بهتر است اگر بدانید.

(توبه : 41)

چند سالی است که مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه موفق به تولید نرم افزارهای تلفن همراه، کتاب خانه های دیجیتالی و عرضه آن به صورت رایگان شده است. این مرکز کاملاً مردمی بوده و با هدایا و نذورات و موقوفات و تخصیص سهم مبارک امام علیه السلام پشتیبانی می شود.

برای خدمت رسانی بیشتر شما هم می توانید در هر کجا که هستید به جمع افراد خیراندیش مرکز بپیوندید.

آیا می دانید هر پولی لایق خرج شدن در راه اهلبیت علیهم السلام نیست؟

و هر شخصی این توفیق را نخواهد داشت؟

به شما تبریک میگوئیم.

شماره کارت :

6104-3388-0008-7732

شماره حساب بانک ملت :

9586839652

شماره حساب شبا :

IR390120020000009586839652

به نام : (موسسه تحقیقات رایانه ای قائمیه)

مبالغ هدیه خود را واریز نمایید.

آدرس دفتر مرکزی:

اصفهان - خیابان عبدالرزاق - بازارچه حاج محمد جعفر آواده ای - کوچه شهید محمد حسن توکلی - پلاک 129/34 - طبقه اول

وب سایت: www.ghbook.ir

ایمیل: Info@ghbook.ir

تلفن دفتر مرکزی: 03134490125

دفتر تهران: 021 - 88318722

بازرگانی و فروش: 09132000109

امور کاربران: 09132000109



مرکز تحقیقات رایانگی

اصفهان

گامی

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

