

رویکرد انسانی در خدمات مرجع

و

اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی

ارزش افزوده در جهان دیجیتالی

لیزلی فارمر

ترجمه لیلا محمدپور

احمد سلمان‌ی

|                     |                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | فارمر، لسی اس ج. ۱۹۴۹                                                                                                                      |
| عنوان و نام‌پدیدآور | رویکرد انسانی در خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی، ارزش افزوده در جهان دیجیتال. لیزلی فارمر ترجمه لیلا محمدپور، احمد سلمانی. |
| مشخصات نشر          | تهران: آراد کتاب؛                                                                                                                          |
| مشخصات ظاهری        | ۱۶۰ ص.: وزیری.                                                                                                                             |
| شابک                | 978-600-186-209-0                                                                                                                          |
| وضعیت فهرست‌نویسی   | فیا                                                                                                                                        |
| یادداشت             | عنوان اصلی: The human side of reference and information services in academic libraries c2007.                                              |
| موضوع               | کتابخانه‌های دانشگاهی - خدمات مرجع                                                                                                         |
| موضوع               | سهام - - قیمت‌ها - - جدول‌ها و نمودارها                                                                                                    |
| شناسه افزوده        | محمدپور، لیلا، ۱۳۶۳، مترجم                                                                                                                 |
| شناسه افزوده        | سلمانی، احمد، ۱۳۶۳، مترجم                                                                                                                  |
| رده‌بندی کنگره      | ۱۳۶۴ ز ۶۹ ب ۲ / ۷۵ Z6۷۵                                                                                                                    |
| رده‌بندی دیویی      | ۰۲۵/۵۱۷۷                                                                                                                                   |
| شماره کتابشناسی ملی | ۴۹۴۹۱۷۸                                                                                                                                    |

## رویکرد انسانی در خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| ترجمه: لیلا محمدپور- احمد سلمانی | ناشر: آراد کتاب   |
| نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴               | تیراژ: ۱۰۰۰ جلد   |
| چاپ و صحافی: مدیران              | قیمت: ۱۲۵۰۰۰ ریال |
| شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۸۶-۲۰۹-۰          |                   |

حق چاپ برای ناشر محفوظ است. کلیه حقوق و حق چاپ متن، طرح روی جلد و عنوان کتاب با نگرش به قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ برای انتشارات آراد کتاب محفوظ است و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند

مرکز پخش و فروش:

آراد کتاب تلفن: ۶۶۴۸۲۲۲۶ - ۶۶۹۷۵۲۸۵ - ۰۹۱۲۳۰۶۲۴۵۸

[www.aradbook.com](http://www.aradbook.com)

## مقدمه مترجمان

علم اطلاعات و دانش‌شناسی هم‌اکنون با تأثیر گرفتن از زمینه‌های مطالعاتی مختلف در سطح دانشگاهی توانسته جای خوبی را بین علاقه‌مندان این حوزه مطالعاتی باز کند؛ همین سبب شده که اساتید، دانشجویان و پژوهشگران مختلف در نقاط مختلف دنیا نسبت به جسجو و پژوهش در این حوزه از خود علاقه‌مندی نشان دهند. کنجکاوی‌های آن‌ها در این زمینه آثار متعددی را بر جای گذاشته که هم‌اکنون تعدادی از آن‌ها به عنوان منبع درسی در دانشگاه‌ها تدریس می‌شوند. کتاب حاضر که پیش روی شماست ترجمه کتاب رویکرد انسانی در خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی ارزش افزوده در جهان دیجیتال است که در سال ۲۰۰۷ توسط لیزلی فارمر در انتشارات کندوس انگلستان منتشر شده است. این کتاب حاصل تلاش وی و همکارانش در انگلستان است و شامل مطالعات موردی انجام شده در زمینه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی جهان و عوامل تأثیرگذار بر آن است. همین عامل مترجمان را بر آن داشت که کتاب حاضر را در هفت فصل جاری ترجمه نمایند تا خوانندگانی و کتابداران را با دیدگاه‌های مستند و واقعی در زمینه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی آشنا سازند. پوشش‌های موضوعی این کتاب برای کتابداران عزیز خواندنی و کاربردی است. در فصل پنج این کتاب تعدادی وب‌سایت در حوزه‌های مختلف فعالیتی معرفی شده‌اند که کتابداران را در ارائه هر چه بهتر این خدمات یاری می‌رسانند.

در پایان بر خود لازم می‌دانیم که از همکاری صمیمانه و تحمل و صبر بی‌شائبه استاد گرمی سرکارخانم دکتر فهیمه باب الحوائجی در ویراستاری علمی این کتاب، صمیمانه تشکر نمایم؛ همین‌طور از همکاری و کمک دوست عزیزم سرکارخانم سپیده امیدوار کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی در تنظیم کتاب کمال تشکر را دارم.

امیدوارم این کتاب هر چند با کم و کاستی‌های موجود، تأثیر مثبتی در اجرای خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های دانشگاهی داشته باشد.

لیلا محمدپور

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی  
کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل

احمد سلمانی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی  
کارشناس شبکه شرکت نرم افزار پارس آذرخش

|   |       |
|---|-------|
| ۹ | مقدمه |
|---|-------|

### فصل اول: تأثیر فناوری بر نیازها و رفتارهای اطلاعاتی جوامع علمی

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| ۲۱ | هزاره‌ها: گروه‌های جدید            |
| ۲۴ | تجربه‌های کتابخانه‌ای نسل‌های جدید |
| ۳۰ | بازمانده پیکره علمی دانشجویان      |
| ۳۶ | راه نجات برای دانشگاه              |

### فصل دوم: تأثیر فناوری بر به‌کارگیری خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| ۴۲ | به‌کارگیری مرجع قبل از فناوری دیجیتال |
| ۴۲ | به‌کارگیری مرجع در یک محیط فناورانه   |
| ۴۶ | به‌کارگیری کارکنان                    |
| ۴۸ | تعامل و تخصص فنی                      |
| ۵۱ | تربیت کارکنان                         |
| ۵۳ | استرس فناوری                          |
| ۵۵ | مطالعه موردی درباره انتقال فناوری     |
| ۵۷ | مسائل جهانی                           |

### فصل سوم: تأثیر فناوری بر منابع مرجع

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ۶۰ | اجزای مجموعه مرجع شامل چه مولفه‌هایی است؟ |
| ۶۱ | مدیریت چرخه حیات منابع دیجیتالی           |
| ۶۱ | انتخاب مجموعه                             |
| ۶۴ | گسترش دسترسی                              |
| ۶۴ | زیرساخت                                   |
| ۶۵ | پردازش و نگهداری مجموعه                   |
| ۶۷ | منابع مرجع تکنولوژی محور                  |
| ۶۷ | وبسایت‌ها                                 |
| ۶۹ | پایگاه‌های اطلاعاتی                       |
| ۷۴ | مدارک الکترونیکی                          |
| ۷۶ | اشتراک منابع                              |

## فصل چهارم : تأثیر فناوری بر آماده‌سازی خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

|     |                                                |
|-----|------------------------------------------------|
| ۸۰  | کتابداران مرجع به‌عنوان آماده‌کنندگان اطلاعات  |
| ۸۱  | سازماندهی اطلاعات                              |
| ۸۳  | ترکیب اطلاعات                                  |
| ۸۴  | تفسیر اطلاعات                                  |
| ۸۵  | پشتیبانی از اطلاعات                            |
| ۸۶  | عناصر آماده‌سازی اطلاعات تکنولوژی محور         |
| ۸۶  | محتوا                                          |
| ۸۹  | قالب                                           |
| ۹۰  | دیجیتال‌سازی فعالیت‌ها                         |
| ۹۱  | مسائل قانونی                                   |
| ۹۲  | توسعه                                          |
| ۹۵  | اشاعه                                          |
| ۹۵  | انواع اطلاعات آماده شده بر اساس گسترش تکنولوژی |
| ۹۶  | خدمات آگاهی‌رسانی جاری / اشاعه‌گزینی اطلاعات   |
| ۹۶  | منابع ارتباطی                                  |
| ۹۸  | مخازن                                          |
| ۱۰۱ | مدیریت دانش                                    |
| ۱۰۲ | نشر الکترونیکی                                 |
| ۱۰۴ | نقاط اشتراک خلاقیت‌پذیر                        |

## فصل پنجم : تأثیر فناوری بر دسترسی خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| ۱۱۱ | فناوری، کتابخانه و خدمات        |
| ۱۱۳ | امکانات کتابخانه‌ای             |
| ۱۱۵ | پرتال‌های وب کتابخانه‌ای        |
| ۱۱۶ | نظام‌های مدیریت دوره‌های آموزشی |
| ۱۱۷ | اشتراک منابع                    |
| ۱۱۸ | مفاهیم جهانی                    |

## فصل ششم : تأثیر فناوری بر دسترسی هوشمندانه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| ۱۲۲ | دانشجویان تازه وارد به دانشکده |
| ۱۲۴ | از میز مرجع تا اطلاعات اشتراکی |
| ۱۲۷ | تأثیر فناوری بر آموزش          |
| ۱۲۸ | گرایش عمومی                    |

|          |                                                |
|----------|------------------------------------------------|
| ۱۲۸..... | رهنمودهای استاندارد الون                       |
| ۱۳۰..... | ادغام آموزش سواد اطلاعاتی در دوره‌های آموزشی   |
| ۱۳۰..... | سواد اطلاعاتی در محیط‌های کاربردی              |
| ۱۳۱..... | بحثی درباره برنامه آموزشی                      |
| ۱۳۳..... | همکاری با اساتید آموزشی برای گسترش دسترسی فکری |
| ۱۳۳..... | مرحله سازی                                     |
| ۱۳۶..... | سطوح همکاری                                    |
| ۱۳۶..... | کتابدار در نقش مشاور                           |
| ۱۳۷..... | نظام‌های مدیریت یادگیری                        |
| ۱۳۷..... | ابتکاراتی در سطح دانشگاه                       |
| ۱۳۸..... | ارزیابی دسترسی فکری                            |
| ۱۳۹..... | چالش‌های قابل اهمیت                            |
| ۱۴۱..... | نتیجه گیری                                     |

#### فصل هفتم: تأثیر فناوری بر ارزیابی خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

|          |                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|
| ۱۴۳..... | رویکرد نظام‌مند برای ارزیابی                      |
| ۱۴۷..... | آغاز به کار با گروه ها                            |
| ۱۴۸..... | استانداردهای خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی فناوری گستر |
| ۱۵۱..... | ابزارهای ارزشیابی                                 |
| ۱۵۳..... | تحقیق عملی                                        |
| ۱۵۴..... | مطالعه موردی درباره ارزیابی سواد اطلاعاتی         |
| ۱۵۷..... | فهرست منابع و مراجع                               |

## مقدمه

آموزش عالی همچون طلایه‌داری فکری به بشریت خدمت‌رسانی می‌کند. در این فضا، دانش برای خدمت به جامعه تولید، بحث و توزیع می‌شود. آزادی علمی نشان‌دهنده آن است که فرآیندهای فکری از طریق برنامه‌های سیاسی یا اقتصادی-اجتماعی آزاد خواهد بود. هدف نهایی در این مسیر رسیدن به حقیقت است.

باید به این امر توجه کرد که دنیای آکادمیک فضای بسته‌ای نیست. یکی از اهداف دانشگاه انتقال دانش به نسل‌های آینده است. در زمان فعلی صحیح‌تر آن است که بگوییم اعضای هیأت علمی و دانشجویان عقاید و تجارب خود را به اشتراک می‌گذارند و در تشخیص و پیشبرد دانش درگیر می‌شوند که این امر توسط جوامع مسئول مرتبط با یادگیری پشتیبانی می‌شود.

علاوه بر این، دانشگاه در قبال پیگیری دانش برای سودمندی مخاطبانش مسئولیت اجتماعی دارد تا جهان را اصلاح نماید. مخصوصاً سازمان‌های اداره‌شونده عمومی که باید به نیازها و تقاضاهای جوامع وسیع‌تری پاسخ دهند؛ که در نتیجه آن منابع اطلاعاتی پاسخگو و معتبر در دانشگاه ارائه می‌شود.

### نقش کتابخانه‌ها

کجا می‌توانید کتابدار مرجع را با موقعیتی متناسب با عصر دیجیتال در نظر بگیرید؟ بعضی‌ها احتمالاً پاسخ می‌دهند هیچ کجا. مخصوصاً کتابدار مرجعی که به‌عنوان واسط میان جستجوکنندگان اطلاعات و خود اطلاعات به جستجو می‌پردازد. در صورتی که کتابدار مانع برقراری ارتباط شود، سبب عدم خدمت می‌شود. با این وجود اگر کتابدار برقراری ارتباط را آسان سازد، خدمات ارزش افزوده به وجود می‌آید. در دنیای آکادمیک کتابخانه همانند کارکنانش که وظایفی مثل گردآوری، سازماندهی، ذخیره، نگهداری و مبادله اطلاعات را بر عهده دارند نقش اصلی را ایفا می‌کند. همان‌گونه که جامعه دانشگاهی فرآیند پژوهش را هدایت می‌کند، باید پیشینه

موجود بازنگری شود و این بستگی به منابع و شبکه‌های کتابخانه‌ای در دنیای اطلاعات دارد. متأسفانه در طول زمان دسترسی به موقع و آسان به اطلاعات مرتبط چندان دارای اهمیت فراوان نبوده است.

همچنین، همان‌طور که دانشجویان یاد می‌گیرند تا چگونه دانش موجود را مکان‌یابی، درک و به کار گیرند، آنها به گسترش رقابت‌های اطلاعاتی خودشان نیاز دارند. کتابداران همانند پردازشگران متخصص اطلاعاتی هستند که می‌توانند در دسترسی به اطلاعات به‌صورت هوشمندانه، مستقیم و از طریق همکاری اعضای هیأت علمی آموزشی کمک کنند. کتابداران همچنین می‌توانند به سایر گروه‌های علمی کمک کنند تا مهارت‌های اطلاع‌یابی خودشان را گسترش دهند.

حضور کتابدار در کمیته‌های علمی می‌تواند تصمیم‌گیری جریان اطلاعات را بهبود ببخشد و همان‌گونه که مسائل علمی را پژوهش می‌کنند و نتایج را انتقال می‌دهند موجب پیشرفت‌های سازمانی بشوند. ابزارهای ورودی آنها درباره خط‌مشی‌ها عادت یادگیری بلندمدت را گسترش می‌دهد.

همچنین کتابداران باید در حوزه مطالعاتی خودشان روزآمد بمانند، و با دسترسی به مجموعه وسیعی از منابع و کارشناسان استعدادهای متخصصان خود را شکوفا سازند و همراه با همکاران متخصص سبب ارتقای دانش شوند.

مشارکت در همکاری‌های علمی و خدمات مرجع / اطلاع‌رسانی دارای ارزش افزوده، خدمت‌رسانی از نوع مدیریت دانش است که از طریق آن، منابع سازمانی با مخزن مرکزی ترکیب شده است تا نمایه شوند، تا اطلاعات تولید شده در دسترس جامعه علمی قرار بگیرند. چنین خدمتی نیازمند مشارکت داوطلبانه صاحبان مجموعه است.

### تأثیر فناوری بر خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی

کتابداران دانشگاهی از آغاز از فناوری استقبال کرده‌اند: از دست‌نوشته تا کتاب‌های حروف‌چینی شده، از ماشین تحریر گرفته تا کارت‌های فهرست‌نویسی کتابخانه کنگره، از پایگاه‌های اطلاعاتی اشتراکی دیسک فشرده گرفته تا منابع آنلاین. کتابداران مرجع نقل قولی معروف از جان کاتن دان<sup>۱</sup> را توسعه داده‌اند: "کتاب مناسب برای خواننده مناسب در زمان مناسب است" تا عبارت "در قالب مناسب" در آن گنجانده شود.

همان‌طور که جامعه دانشگاهی - متشکل از دانشجویان تازه وارد، فناوری را در زندگی روزمره خود تجربه می‌کنند، آنها این انتظار را هنگام ورود به کتابخانه نیز دارند. حتی افرادی که با فناوری

راحت نیستند انتظار نوعی خدمت مرجع را دارند که در حال حاضر باید در فناوری ادغام شود: مثل دسترسی به مجلات و کتاب‌ها، پاسخ به پرسش‌های علمی و فنی برای استراتژی‌های پژوهش. گروه‌های علمی فی‌نفسه علاقه‌ای به جستجو کردن ندارند، آنها فقط می‌خواهند پاسخ را پیدا کنند، تجربه آنها در بخش مرجع همان جستجوی تک مرحله‌ای است که قالب‌ها و منابع مختلف را به‌صورت یک دست جمع‌آوری می‌کند و این در حالی است که هر فرد از اطلاعات و واژگان عامیانه استفاده می‌کند.

کتابداران مرجع در پاسخ‌دهی باید تصمیم بگیرند که کدام نوع فناوری خدمات آنها را افزایش خواهد داد یا به شکل دیگر روی خدماتشان تأثیر خواهد گذاشت. در بعضی از موارد، آنها می‌توانند تدبیر فناورانه‌ای را پیش بگیرند؛ مثل خدمات مرجع (نرم افزار مرجع) بیست و چهار میز هفت. در موارد دیگر، فناوری به آنها تحمیل شده است، مثل نظام‌های متمرکز کتابخانه‌ای یا پایگاه‌های اشتراکی درون خطی. (کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند کاملاً در کنار نظام‌های امانت دستی بمانند، اما زمان صرف شده در مدیریت پیشینه ارزشی ایجاد می‌کند که پیامد آن ساختن نظام‌های خودکار است؛ مخصوصاً وقتی که بیشتر مجلات و نمایه‌ها به شکل الکترونیکی تبدیل می‌شوند. کتابداران مرجع باید از این مسئله مطمئن شوند که ابزارهای علمی برای انتخاب‌کنندگان اعضای‌شان در دسترس باشند. در واقع زمانی که خدمات تحت تأثیر فناوری قرار می‌گیرد، این دو مقوله با هم ارتباط دو سویه دارند؛ مثلاً آگاهی یافتن از روش‌هایی که فناوری را برای ما دسترس‌پذیر می‌سازد، خدمات جدید در این حوزه را نشان می‌دهد.

در هر صورت، فناوری برای خدمات مرجع امروزی ارزشی بیش از خریدن یک لپ‌تاب معمولی دارد. این مسأله به مسائلی از قبیل بودجه‌بندی پایدار و پیش‌برنده، مدیریت مؤثر و نظام‌های فناوری چندسویه نیاز دارد که از طریق واسطه با فضای دانشگاه ارتباط برقرار می‌کند و با شبکه‌های خدمات کتابخانه‌ای ارتباط دارد. تدبیر به کار گرفته شده درباره فناوری هر چه که باشد باید معتبر، پایدار و متناسب با منابع کتابخانه‌ای باشد.

### رویکرد انسانی فناوری در خدمات مرجع

تمامی فناوری‌ها در جهان، خدمات مرجع با کیفیت بالا را بدون توجه به ابعاد انسانی تضمین نخواهند کرد. پیش از این از کسی نمی‌توان انتظار داشت تا به تمامی جوانب ابزارهای فناورانه دقت نماید. علاوه بر این، تصمیم‌گیرندگان پست‌های مدیریتی، مثل مدیران کتابخانه‌ها، باید محدودیت‌های خود را در زمینه فناوری شناسایی کنند و از تدبیر کارکنانشان در جهت به کارگیری

متخصصان فناوری با مجموعه مهارت‌های مورد نیازشان استفاده کنند تا از این طریق برنامه‌های فناوری‌های کتابخانه‌ای اجرا شوند. برای تضمین موفقیت در گنجاندن فناوری در خدمات مرجع، مدیران کتابخانه‌ها باید مهارت‌های مدیریتی خود را به کار بگیرند و جهت هماهنگی‌های کلی با وظایف خدمت‌رسانی با تمرکز روی جنبه‌های فناوری با دقت بیشتر تأثیرگذار باشند. علاوه بر این، متخصصان فناوری باید با یکدیگر با حضور کارمندان غیرمتخصص و سایر گروه‌های علمی همکاری کنند. دانش ضمنی باید به شکل شفاف و قابل فهمی به اشتراک گذاشته شود تا تمامی کارها حول اطلاعات پیش برود. افراد نه تنها به این نیاز دارند تا مجموعه‌ای از واژگان تخصصی و کوتاه‌سازی‌ها (مثل ال سی<sup>۱</sup>، آی ال ال<sup>۲</sup>، سی اس اس<sup>۳</sup>، وی آی پی<sup>۴</sup>، آر اف آی دی<sup>۵</sup>، پی اچ پی<sup>۶</sup>) را یاد بگیرند و به اشتراک بگذارند، بلکه باید نیازهای استفاده‌کنندگان را مشاهده و به منابع و خدمات مناسب ترجمه کنند. به راستی، تمامی کارکردهای کتابخانه با کاربرانش آغاز می‌شود- ارزشی سنتی که به خوبی و برابر در عصر دیجیتال نگهداری می‌شود.

### ارتباط متقابل فناوری‌های دانشگاهی و خدمات مرجع کتابخانه‌ای

همانطور که کارکردهای کتابخانه از تمامی گروه‌های علمی پشتیبانی می‌کند، کارکردهای مرجع مبتنی بر توسعه فناوری در کتابخانه تقریباً از طریق واسط با دیگر بخش‌های دانشگاه ارتباط برقرار می‌کند.

▪ **رزرو الکترونیکی:** این کار دوره‌ای می‌تواند برای اساتید آموزشی در استفاده کردن، مشکل و برای کارمندان کتابخانه طاقت فرسا باشد. برنامه رزرو الکترونیکی واسط کاربرپسندی را برای "سفارش" و بازیابی منابع رزرو شده فراهم می‌کند. اساتید آموزشی به وسیله فناوری می‌توانند به جای فراهم‌آوری مدارک برای امانت و آماده‌سازی، بک کتابشناسی ایجاد کنند. بسیاری از منابع می‌توانند به شکل الکترونیکی و رقومی (دیجیتالی) مکان‌یابی و خلاصه شوند. اسناد و مدارک از طریق مخزن مرکزی و پایگاه اطلاعاتی می‌توانند به‌طور همزمان به چندین موضوع مطالعاتی متصل شوند و برای تضمین پذیرش حق چاپ مسیر آن را دنبال کنند. برنامه رزرو الکترونیکی آیرز<sup>۷</sup>، که شامل مدیریت حق چاپ است، می‌تواند روی نظام‌های مدیریت یادگیری درون خطی تمرکز کند.

1- LC  
2- ILL  
3- CSS  
4- VOIP  
5- RFID  
6- PHP  
7- Aires

■ **تحويل الكترونيكي:** مدارك به طور چشمگیر به شكل دیجیتالی قابل دسترس هستند، و از این طریق امکان تحويل به درخواست کنندگان ممكن می شود علاوه بر آن، با استفاده از فاكس و پویشگرهایی<sup>۱</sup> که با کامپیوترهای متصل به اینترنت ارتباط دارند، مدارك چاپی نیز به شكل الكترونيكي قابل انتقال می شوند. چنین روش هایی چندین مزیت دارد: زمان برگشت سریع تر، كار كمتر، هزینه های ارزان تر پست الكترونيكي/انتقال، دسترسی وسیع تر به اطلاعات، اشتراك منابع مقرون به صرفه و فرسودگی كمتر در منابع ردیف اول. پراسپرو<sup>۲</sup> در دانشگاه اوهایو برنامه ای رایگان است که خدمات الكترونيكي تحويل مدرک را به طور مؤثر مدیریت می کند.

■ **آموزش از راه دور:** دانشگاه ها به طور چشمگیر خدمات نوارهای ویدئویی<sup>۳</sup> و کارگاه های هنری کتاب را برای تولید نتایج کیفی آماده می کنند، سخنرانی های کتابخانه ای از طریق پرتال های کتابخانه ای ضبط، ویرایش، امانت و استخراج می شوند تا سبب كمك رسانی های آموزشی شوند. محتوای منابع ویدئویی از طریق آموزش<sup>۴</sup> تعاملی به وجود می آیند و همچنین بر روی یک سرور ذخیره می شود و از طریق دیسک های نوری برای راحتی استفاده کنندگان تكمیل می شوند. مخصوصاً همان گونه که بیشتر دانشگاه ها به یادگیرندگان راه دور خدمت رسانی می کنند، آموزش هم زمان گسترش منابع ویدئویی روشی دیگر برای بهبود ارتباط های خارج از دانشگاه است. الگوهای کُهرت<sup>۵</sup> همراه با گروه هایی از دانشجویان که به شكل جغرافیایی دسته بندی شده اند، امتیاز راه اندازی کنفرانس های تصویری از راه دور را نشان می دهد تا کتابداران بتوانند به شكل واقعی دانشجویان را ببینند و به طور زنده با آنها تعامل داشته باشند.

■ **نظام های خودكار کتابخانه ای:** سوابق مراجعه کنندگان می تواند با سوابق ثبت نامی های دانشگاه در ارتباط باشد، و سبب سهولت در نگهداری اطلاعات مراجعه کنندگان بشود، و جریمه های دیرکرد/ منابع گم شده در بدهی های مالی افراد قرار داده شود.

■ **مدیریت جایگزینی مجموعه کتابخانه:** آمارهای مربوط به امانت و امانت بین کتابخانه ای کتاب هایی را شناسایی می کنند که نیازمند جایگزینی و ارتباط با نظام های آماده سازی و سفارش هستند. همچنین این نوع رویکرد رابطه بهتری با بودجه و موقعیت مدرک دارد.

1- scanners

2- Prospero

3- video

4- Portal

5- Tutorial

6- Cohort Models

- **درخواست سخnerانی:** درخواست‌های آنلاین اساتید با پایگاه‌های اطلاعاتی زمان‌بندی شده کتابخانه‌ای به واسطه خدمت رسان اس کیو ال<sup>۱</sup>، امکان پذیر می‌شود و از این طریق عضویت هم زمان و مستند کردن سطوح خدمات آسان می‌شود. همان‌گونه که کتابداران در زمینه انتقال آموزش سواد اطلاعاتی بیش از قبل فعالیت می‌کنند، احتمالاً نیاز خواهند داشت تا به دیگر آزمایشگاه‌های کامپیوتر در دانشگاه سرکشی کنند، بنابراین این مسأله ضرورت برنامه‌ریزی‌های زمان‌بندی شده و وسیع آزمایشگاهی را در سطح دانشگاه به وجود می‌آورد.
- **خدمات مرجع آنلاین بیست و چهار ممیز هفت:** از زمانی که دانشجویان خواستار کمک مرجع در هر زمان و هر کجا هستند، خدمات مرجع آنلاین به خدمتی ضروری تبدیل شده‌اند، حتی اگر تنها روش موجود پست الکترونیکی باشد. مثلاً برای کمک کردن به پژوهشگری در ساعت سه صبح کتابخانه‌های مختلف در دانشگاه‌های دنیا با کمک نظام‌های اطلاعاتی درون خطی در فرآیند خدمات مرجع فعالیت می‌کنند. کتابداران هر دانشگاهی در حین کار به اعضای دیگر الگمن‌ها به خوبی خدمات ارائه می‌کنند. این روش نه تنها روی فعالیت‌های اینترنتی تأثیر می‌گذارد، بلکه مسائلی از قبیل صحت و دیوارهای آتش امنیتی سطحی را به شکل خدمات فناوری دانشگاهی به وجود می‌آورد که باید چگونگی ایجاد دسترسی جاری و امن را به وجود آورد. از نظر مدیریتی، کتابداران باید مطمئن شوند که خط‌مشی‌های ایجاد شده از آیین‌نامه‌های دانشگاهی پشتیبانی می‌کنند. همچنین سایر خدمات مبتنی بر فناوری بهبود می‌یابند به این شرط که کتابداران درباره خدمات مرجع کتابخانه‌ای اطلاعاتی داشته باشند. کتابداران باید دیگر منابع و خدمات دانشگاهی را شناسایی کنند و در زمینه فناوری‌های کتابخانه با آنها در جهت پیشرفت هر دو کارکرد ارتباط برقرار کنند.
- **مراکز طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی اعضای هیأت علمی:** به نظر می‌رسد که برنامه‌ریزان آموزشی به طراحی نظام‌های مدیریت دوره‌های آموزشی گرایش داشته باشند. آنها در حین کار این امکان را دارند که منابع فناوری کتابخانه‌ای را معرفی کنند و نشان دهند که چگونه می‌توان با آن منابع و خدمات از طریق واسط ارتباط برقرار کنند.
- **مراکز سمعی و بصری:** بسیاری از دانشگاه‌ها به منظور امانت منابع سمعی-بصری دفتر مرکزی ایجاد می‌کنند، مثل دستگاه‌های نمایش فیلم و لپ تاب، اگر کتابخانه‌ای امکان دسترسی با استفاده از امواج راه دور<sup>۲</sup> را فراهم کند، از این رو نظام‌های امنیتی ممکن است نیاز به نصب کارت‌های دسترسی با استفاده از امواج را داشته باشند.

1- SQL

2- wi-fi

▪ **امتیاز و توزیع نرم افزاری:** دانشگاه‌ها به‌طور فزاینده‌ای مجموعه‌ای از برنامه‌های نرم‌افزارهای کاربردی و بازدهی را برای استفاده اعضای هیأت علمی انتخاب می‌کنند. با تجربه‌هایی که کتابداران در اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین و بررسی منابع موجود دارند می‌توانند به انجمن‌ها در زمینه مسئولیت چنین برنامه‌هایی پیشنهاداتی بدهند تا اثر بخشی این عملیات را بالا ببرند.

## خدمات ارزش افزوده

در تحلیل آخر، کتابداران دانشگاهی باید خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی با ارزش افزوده را آماده و انتشار دهند. مخصوصاً در عصر استفاده فراوان از موتور جستجوی گوگل<sup>۱</sup> ممکن است افراد ندانند که چه میزان اطلاعات مرتبط و مهم را از دست می‌دهند. هنگامی که اساتید و دانشجویان به منابع "در حد قابل قبول" اکتفا می‌کنند، احتمالاً معیار آنها برای سطح اطلاعات کافی ناآگاهانه است. کتابدارن مرجع می‌بایستی این مسئله را مشخص نمایند که چه منابعی برای گروه‌های علمی وجود دارد- و چگونه می‌توانند به آن‌ها به‌طور مؤثر دسترسی پیدا کنند.

حتی با وجود ابزارهای ذخیره و بازیابی مبتنی بر توسعه فناوری، این چنین خدمات مرجع هم ناکافی است. این واقعیت وجود دارد که حتی سنتی‌ترین کتابخانه‌های دانشگاهی خدمات مرجع آماده را فراهم می‌کنند تا کاربران بتوانند به پاسخ نیازهای خود برسند، زمانی که کتابداران برای پاسخ به نیازهای مراجعه‌کنندگان به خوبی آموزش ببینند، باز هم ممکن است با ظهور مشخصه‌های پرسش/پاسخ در موتورهای جستجو اسک<sup>۲</sup> و یاهو<sup>۳</sup> نقش آنها به‌عنوان یک منبع اطلاعاتی نادیده گرفته شود.

کتابدار کتابخانه دانشگاهی چگونه می‌تواند در نقش واسطه مؤثر در عصر دیجیتال خدمت‌رسانی کند؟

کتابدار کتابخانه‌های دانشگاهی امروز باید از طریق گسترش خدمات مرجع و آماده‌سازی منابع اطلاعاتی برای پیش‌بینی درخواست‌های مشخص شده، نیازها و خواسته‌های اطلاعاتی جوامع علمی را به‌طور مؤثر مورد ارزیابی قرار دهند. توسعه مجموعه‌های سنتی موجب تحقق این امر می‌شود. این روزها، هزینه‌های خدمات و منابعی که فناوری در آن‌ها به کار رفته در حال افزایش است. بعضی از این منابع شامل موارد ذیل است:

- وب‌شناسی‌های موضوعی
  - پایگاه‌های اطلاعاتی محلی متخصصان
  - مخزن‌های یادگیری موضوعی
  - نظام‌های مدیریت دانش دانشگاه محور
  - رابط‌های ابرکاوش
  - آراس اس خوان‌ها در زمینه علایق تحقیقاتی
  - آموزش گام به گام تشخیص سواد اطلاعاتی در محیط وب
- چنانچه خدمات کاربرمدار به خوبی تبلیغ و بازاریابی شوند به طرز چشمگیری بر روی جوامع علمی تأثیر می‌گذارند. همانند دیگر بخش‌های فرآیند خدمات مرجع صحبت در مورد رویدادهای کتابخانه‌ای از طریق فناوری می‌تواند تسهیل شود، اما این فقط در صورتی است که این فناوری از تلاش‌های انسانی نشأت گرفته باشد.
- بنابراین، وبلاگ‌های کتابخانه‌ای، پادکست‌ها، و ارتباطات و نظام‌های ارتباط مدیریتی به واسطه کانال‌های ارتباطی نقش مهمی در بین دانشجویان نسل‌های جدید ایفا می‌کنند.

### رویکردهای جهانی

خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی براساس منابع کتابخانه‌ای و تخصص کتابدار به همان میزان انتظارات جوامع علمی خود و جوامع بزرگتر در جهان متفاوت است. مثلاً در جامعه‌ای که انتقال اطلاعات از فرهنگ پویا حفاظت می‌کند، هدف اصلی آموزش عالی دسترسی به منابع اطلاعاتی آنلاین غیر قابل دسترس نیست. در مناطقی که برق مقوله‌ای حیاتی و ارزشمند است، خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی مبتنی بر تکنولوژی امکان‌پذیر نمی‌باشد. با این وجود، همه کتابداران مسئولیت پشتیبانی از برنامه‌های علمی را دارند.

در کشورهای توسعه یافته کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی باید نیازهای کاربران را تشخیص دهند و فناوری‌هایی را الویت‌بندی کنند که موجب تحقق اهداف آن‌ها می‌شوند. در بعضی از موارد، مهم‌ترین کار ایجاد ارتباط با همدردیان حرفه‌ای است تا روش‌های احتمالی خدمات مرجع با ادغام فناوری را شناسایی کنند. در موارد دیگر کتابداران دانشگاهی باید روی آموزش سواد اطلاعاتی تمرکز کنند.

در هر حال، ویژگی‌های اصلی خدمات مرجع باید بر اساس یک اصل بین‌المللی بررسی شود و در چهارچوب نیازمندی‌های فناوری، تخصص کارکنان و ارتباطات جامعه تحلیل شود. سازمان‌های

حرفه‌ای می‌بایستی رهنمودی را ایجاد کنند تا کتابداران دانشگاهی بتوانند با همدیگر خود خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی قرن بیست و یک را با ادغام فناوری به شکل مؤثر فراهم کنند.

## تألیف این کتاب

این کتاب به‌عنوان مطالعه موردی در یک کتابخانه دانشگاهی با مفاهیم جهانی طراحی شده است. کارکنان متخصص با ایجاد دورنمای کم‌نظیر نسبت به خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در هر فصل از کتاب همکاری کرده‌اند.

مطابق با فلسفه خدمات کتابخانه، فصل اول تأثیر فناوری بر نیازها و رفتارهای اطلاعاتی جامعه علمی را بررسی می‌کند. کاربران نه تنها منعکس‌کننده یک گروه بیش از بیش متنوعی هستند، بلکه تجربه‌های آن‌ها در زمینه فناوری بعدها دامنه نیازها و مهارت‌های آن‌ها را گسترش می‌دهد. فصل دوم تأثیر فناوری بر به‌کارگیری خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی را بررسی می‌کند، مجموعه مهارت‌ها و رویکردهای نو در خدمات رسانی، مسأله چالش برانگیز و تغییرپذیر مدیریتی را به وجود آورده است.

فصل سوم با منابع مرجع سروکار دارد. فناوری یک تلاش نسبتاً پایدار به شکل سنتی، احتمالات و چالش‌های بسیاری را معرفی کرده است. اگرچه کتابداران اطلاعات را مدت‌هاست دسته‌بندی کرده‌اند، مخصوصاً به شکل کتابشناسی‌ها، نیاز و امتیاز برای کنترل ارزش افزوده اطلاعات با حضور فناوری گسترش یافته است. فصل چهارم با نقش تغییرپذیر کتابداران در این زمینه سروکار دارد.

فناوری بر دسترسی فیزیکی گروه‌های علمی به منابع اطلاعاتی و مرجع تأثیر می‌گذارد که در فصل پنجم به تفصیل بیان شده است. منابع دیجیتالی خودشان مسائل مربوط به تجهیزات و ارتباطات را شدت می‌بخشند و تنوع تقاضاهای استفاده‌کنندگان مثل نمایان باید توسط کتابداران مورد بررسی قرار بگیرند.

همان‌طور که موارد فوق دقیقاً مهم هستند، تأثیر فناوری با توجه به دسترسی فکری به خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی نیز دارای اهمیت است. خدمات مرجع آماده و آموزش هر دو تغییر کرده‌اند. سرانجام، این موارد در فصل ششم بررسی شده‌اند.

فصل آخر نقش بررسی بهینه کردن استفاده انسانی از تکنولوژی برای خدمات مرجع دانشگاهی را بررسی می‌کند. برنامه‌ریزی می‌بایستی ارزشیابی را از آغاز کار بگنجانند تا کتابداران بتوانند در مورد تحقق مأموریتشان گزارش بدهند. پیشرفت و پایداری خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی، باید در تمام مدت مستند و ارزیابی شود. زمانی که داده‌ها ارزیابی می‌شوند، برنامه‌های کلی برای پیشرفت خدمات و تأثیر آن مورد تایید قرار می‌گیرند. ابزارهای فناورانه این روش را آسان می‌سازد، اما

تفاوتی که ارزشیابی به وجود می‌آورد بستگی به دیدگاه، خلاقیت و همکاری جوامع دانشگاهی دارد. کتابشناسی و نمایه در کتاب تنظیم شده‌اند. آیا خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی مساله‌ای در عصر دیجیتال است؟ به‌راستی، کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان واسطه‌های فکری به خدمت‌رسانی در دنیایی ادامه می‌دهند که اطلاعات در آن فراگیر و گاهی اوقات فراگیر و نامعتبر است. مولفه اصلی برای پایداری کتابخانه‌های دانشگاهی، کارکرد انسانی منابع آن‌ها به انضمام فناوری است که برای پشتیبانی از اطلاعات قابل دسترس برای پیشرفت جامعه فعالیت می‌کنند.

www.ketab.ir