

مجموعه مقالات همایش ملی

هر کتابخانه یک رصدخانه



زیر نظر

مهدی علیپور حافظی

حمیدرضا جمالی مهموئی

بسم الله الرحمن الرحيم



هر کتابخانه یک رصدخانه

مجموعه مقالات همایش ملی

۳ بهمن ۱۳۹۱

زیر نظر

مهدی علیپور مافظی

(استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران)

ممیدرضا جمالی مهموئی

(استادیار دانشگاه فوار(زمی))

وضعیت نمایه سازی	: فیبا.
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۱۱۰۵۵۱
شابک	: 978-964-7519-79-3
سرشناسه	: همایش ملی هر کتابخانه یک رصدخانه (نخستین: ۱۳۹۱: تهران)
عنوان و نام پدیدآور	: همایش ملی هر کتابخانه یک رصدخانه [منابع الکترونیکی: مقاله] : مجموعه مقالات همایش ملی ۳ بهمن ۱۳۹۱ / انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران؛ زیر نظر مهدی علیپورحافظی، حمیدرضا جمالی مهموئی.
وضعیت نشر	: تهران: انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۱ لوح فشرده: رنگی، بی کلام؛ ۱۲ س.م.
توصیفگر	: کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی تولید دانش مدیریت دانش مقاله ها فناوری اطلاعات گردهمایی ها
شناسه افزوده	: علیپور حافظی، مهدی، ۱۳۵۲ - جمالی مهموئی، حمیدرضا، ۱۳۵۲ -
شناسه افزوده	: انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

هر کتابخانه یک رصدخانه

مجموعه مقالات همایش ملی

۳ بهمن ۱۳۹۱

زیر نظر

مهدی علیپور حافظی (استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران)

حمیدرضا جمالی مهموئی (استادیار دانشگاه خوارزمی)

انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران

با همکاری پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

صفحه آرای: رحیم کبیر صابر

شابک: ۳-۷۹-۷۵۱۹-۹۶۴-۹۷۸ ISBN:

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

فهرست مندرجات

پیشگفتار.....	۵
هر کتابخانه یک رصدخانه: نقش‌های نوین برای کتابخانه‌ها.....	۱۰
توانمندی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در قرن ۲۱.....	۲۴
کتابداران و کتابخانه‌ها: رهیافتی راهبردی و سریع برای سازگار شدن با انتظارات تازه.....	۵۲
نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی در خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌های نوین.....	۷۷
حفظ ارتباط کتابخانه‌ها در وب معنایی با استفاده از توصیف و دسترسی به منبع (RDA).....	۹۴
نظامها و رویکردهای نوین ارزیابی کتابخانه‌ها.....	۱۲۰
سهم کیفیت خدمات و خرسندی کاربران در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی:	
مطالعه‌ای از جنس مردم‌نگاری خودنوشت.....	۱۳۳
نقد پراگ‌منوتیکی کاربردهای نتایج ارزیابی.....	۱۶۱
فرآیندها و سیستم‌های مدیریتی در کتابخانه‌های دانشی.....	۱۷۲
مروری بر نمونه طرح‌های کتابخانه‌ای در راستای رصد اطلاعات.....	۱۹۴
پیشنهادهای پژوهشی.....	۲۰۴
واژه‌نامه انگلیسی - فارسی.....	۲۰۷
واژه‌نامه فارسی - انگلیسی.....	۲۱۳
نمایه.....	۲۱۸

پیشگفتار

کتابخانه‌ها از دیرباز یکی از عناصر اصلی تولید دانش قلمداد می‌شوند و نقش بسیار پررنگی در این فرآیند داشته و دارند و یکی از موتورهای محرک در تسریع حرکت چرخه تولید دانش محسوب می‌شوند. با وجود این ظهور فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی باعث شده است تا حضور کتابخانه‌ها در این چرخه کم‌رنگ‌تر جلوه دهد و هر فردی برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود به محمل‌هایی غیر از کتابخانه‌ها رجوع کند. از طرفی نیز امروزه دانش به عنوان محور اصلی بسیاری از فعالیت‌ها مورد توجه ویژه قرار گرفته است و امروزه از دانش به عنوان عنصری بحث می‌شود که باید مدیریت شود. به این منظور باید نسبت به ثبت آن اقدام نمود. بنا براین باید گلوگاه‌های تولید تا کاربرد آن را شناسایی و نسبت به ثبت آن اقدام نمود تا قابلیت مدیریت بر آن فراهم شود.

بر این اساس کتابخانه‌ها باید با این موج جدید هم‌نوا شده و در این راستا برنامه‌ریزی نمایند تا همچنان نقش محوری خود را در تولید این عنصر حیاتی عصر جدید حفظ و پررنگ نمایند. در این راستا فعالیت‌های گسترده‌ای توسط کتابخانه‌های پیشرو در اقصا نقاط جهان توسط کتابخانه‌ها شکل گرفته است. فعالیت‌هایی چون پشتیبانی از آموزش، پژوهش و تولید دانش از جمله این فعالیت‌ها است. از این جمله می‌توان به نقش کتابخانه‌ها در آموزش مجازی و یادگیری الکترونیکی اشاره کرد. نگاهی به جایگاه کتابخانه‌ها در سازمان‌ها، دانشگاه‌ها، پژوهشگاه‌ها و سایر نهادهای علمی و اجرایی نشان از این دارد که

کتابخانه‌ها به نوعی گلوگاه تولید دانش سازمانی محسوب می‌شوند و اغلب جریان‌های تولید و انتشار دانش حداقل یکبار از مسیر کتابخانه می‌گذرد. بنابراین یکی از سازمان‌هایی که می‌تواند نقش محوری و اصلی را در زمینه مدیریت دانش (ضمنی و صریح) سازمانی ایفا کند، کتابخانه‌ها هستند و با توجه به پیشینه طولانی خود در زمینه گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات می‌توانند تنها مرجع موجه در این زمینه قلمداد شوند.

کم توجهی کتابخانه‌ها به این مسئله باعث شده تا متولیان دیگری برای این امر ظهور پیدا کنند که کمتر با مفاهیم مدیریت اطلاعات و دانش آشنا هستند و مدیریت دانش را با مشکلات عدیده‌ای همراه ساخته‌اند. علاوه بر این کتابخانه‌ها همواره پیشرو در استفاده از فناوری‌ها بوده‌اند و از آنها در راستای اهداف خود بهره‌برداری می‌کنند. با این وجود در حال حاضر شاهد نوعی رخوت در فعالیت‌های کتابخانه‌ها هستیم که ناشی از سردرگمی در استفاده از این فناوری‌ها است. در بسیاری از موارد شاهد هدف قرار گرفتن فناوری‌ها در کتابخانه‌ها هستیم که به خودی خود کتابخانه‌ها را از رسالت اصلی خود که همان رضایت‌مندی کاربران و تسریع چرخه تولید تا کاربرد دانش است، منحرف ساخته است.

بر این اساس با مشورت با متخصصان امر به محوریت دانش در فعالیت‌های کتابخانه‌ها پرداخته شد و پیشنهاد پررنگ‌تر ساختن فعالیت کتابخانه‌ها در زمینه رصد دانش مطرح شد. این موضوع با همکاری مجدانه آقای مهندس جلالی‌منش، عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات، تبدیل به محوریت کنفرانسی شد که عنوان آن هر کتابخانه یک رصدخانه تعیین شد. در ابتدا تلاش شد تا چارچوب چنین نقشی در کتابخانه‌ها مشخص شود. کارگروه این موضوع شروع به مطالعه و عمیق‌تر شدن در این مسئله کرد. در طول مسیر مشخص شد که فعالیت‌های پراکنده‌ای در زمینه برخی از اجزای مورد نظر توسط برخی از کتابخانه‌های پیشرو صورت گرفته است ولی عنوان رصدخانه برای اولین بار در این

کنفرانس برای مدیریت چنین فعالیت‌هایی با محوریت کتابخانه‌ها مطرح شده است. لازم به ذکر است که این محوریت بیشتر در کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی می‌تواند نمود داشته باشد ولی با کمی تفکر وسیع می‌توانیم آن را در تمامی انواع کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار دهیم. به عنوان نمونه سازمان یک کتابخانه عمومی می‌تواند محله یا منطقه‌ای باشد که برای آن ایجاد شده و به آن ارائه خدمت می‌کند. مطالعه در زمینه چارچوب محدوده پوشش خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها باعث ایجاد فرمت اولیه‌ای شد که نشان از برخی محورهای اصلی این حوزه داشت. به تدریج با همکاری اعضای کمیته‌های مشترک انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی و با مشورت گرفتن از برخی اساتید مطرح این حوزه به محدوده قابل دفاعی رسیدیم که توانستیم با محوریت قرار دادن آن محورهای پنج‌گانه این کنفرانس را تعیین نماییم. محورهای مذکور عبارت بودند از:

- نیازهای تخصصی انسانی و مهارتی
- نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی
- فرآیندها و سیستم‌های مدیریتی
- ارزیابی کتابخانه‌ها در فضای جدید
- مطالعه نمونه‌های موفق

در تعیین این محورها اصل بر این قرار گرفت که مسیر رشد کتابخانه‌ها در عصر حاضر به سمت ایفای نقشی پررنگ‌تر در تولید دانش است. علاوه بر این مقرر شد تا هر یک از محورهای فوق به بحث در مورد الزامات جدید مورد نیاز با رویکرد خدمات رصدخانه‌ای بپردازند. به عنوان نمونه تأکید اصلی در موضوع نیازهای تخصصی انسانی و مهارتی بر قابلیت‌های مورد نیاز کتابداران و سایر متخصصان فعال در کتابخانه‌ها جهت ایفای نقش‌های جدید است. در طراحی این محورها و به طور کلی در ارائه سخنرانی‌ها نیز تأکید اصلی بر این است که خدمات جدید مورد نظر در کنار سایر خدمات سنتی و معمول کتابخانه‌ها ارائه می‌شوند. به

بیانی دیگر این خدمات نوین مکملی بر خدمات معمول کتابخانه‌ها برای ایفای نقش‌های جدید هستند.

علاوه بر محورهای اصلی کنفرانس هر کتابخانه یک رصدخانه، نحوه اجرای این کنفرانس نیز نوآورانه بود. جهت اجرا ابتدا مقرر شده بود تا بر اساس فراخوانی که داده می‌شود، مقالات دریافتی مورد داوری قرار گیرند و مانند تمامی کنفرانس‌های دیگر از بین مقالات دریافتی برخی از مقالات برای ارائه انتخاب شوند. با بررسی‌هایی که صورت گرفت و به دلیل احتمال منحرف شدن مباحث برنامه‌ریزی شده در ارائه‌ها و جلوگیری از اجبار به انتخاب مقالات نامناسب به دلیل محدودیت فعالیت در این حوزه‌ها، مقرر شد تا تیم‌های متخصصان در حوزه‌های مختلف مورد نیاز شناسایی شوند و درخواست تألیف مقاله برای این کنفرانس داده شود. بر همین اساس متخصصان شناسایی شدند و در قالب گروه‌های تخصصی مسئولیت مطالعه و تألیف مقالات را برعهده گرفتند. برای ایجاد هماهنگی‌های لازم ابتدا مقرر شد تا هر گروه تخصصی طرح اولیه مربوط به خود را تهیه نمایند و در جلسه مشترکی که بین تمامی این افراد برگزار شد طرح‌های اولیه مورد بررسی قرار گرفتند. دو محور اصلی مورد نظر در این بررسی‌ها عبارت بودند از: مقالات باید در راستای اهداف کنفرانس و در قالب محوریت مورد نظر تدوین شوند. دیگر اینکه تا حد امکان از هم‌پوشانی محتواها پرهیز شود. بر این اساس بررسی‌های لازم صورت گرفت. سپس در جلسه دیگری که پس از تدوین مقالات برگزار شد هر یک از گروه‌های تخصصی اقدام به ارائه محتوای مقاله خود به صورت آزمایشی نمودند و بحث و بررسی در مورد مقالات با حضور نویسندگان و متخصصان این حوزه صورت گرفت و نتیجه آن مقالاتی است که در این کتاب شاهد آن هستید. لازم به ذکر است که مقالات مطرح شده در این کنفرانس، مقالات پژوهشی نیستند و کلیه مقالات، مقالات علمی و مروری با محوریت نگاه به آینده هستند.

برای دو محور مهم کنفرانس از دو نفر از متخصصان بین‌المللی این حوزه‌ها نیز دعوت به عمل آمد تا در این کنفرانس یاریگر ما باشند. در محور مربوط به نیازهای تخصصی انسانی و مهارتی از آقای آرنولد هیرشون، با بیش از ۳۰ سال سابقه در مدیریت کتابخانه‌ها و کاربرد فناوری اطلاعات، و در محور مربوط به نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی از خانم باربارا تیلت، رئیس بخش فهرست‌نویسی کتابخانه کنگره آمریکا، به ارائه سخنرانی به صورت وینار (ضبط شده) در این کنفرانس پرداخته‌اند. مقالات ترجمه شده این دو سخنرانی نیز در این مجموعه مقالات ارائه شده است.

این کنفرانس حاصل چندین ماه فعالیت کمیته پژوهش انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، متخصصان حاضر در گروه‌های تخصصی، کمیته روابط عمومی انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، کمیته همایش‌های انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، همکاران جلسات مشترک کمیته‌های انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، و سایر متخصصانی است که در برگزاری این کنفرانس مشارکت داشته‌اند است. در این جا لازم است از تمامی همکارانی که در این کنفرانس ما را یاری دادند سپاسگزاری نمایم. از دکتر اصنافی و خانم مریم اسدی که زحمت دبیری اجرایی این کنفرانس را بر عهده گرفتند کمال تشکر را داریم. علاوه بر این از آقای مهندس جلالی‌منش که با روی گشاده در تمامی مراحل از ایده تا اجرای این کنفرانس یاور ما بودند قدردانی می‌نمایم.

مهدی علیپور حافظی

مسئول کمیته پژوهش انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران
زمستان ۱۳۹۱

هر کتابخانه یک رصدخانه: نقش‌های نوین برای کتابخانه‌ها

حمیدرضا جمالی مهموئی

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی

رایانامه: h.jamali@khu.ac.ir

«بهترین راه پیش‌بینی آینده این است که آن را خلق کنید»^۱

چکیده

این مقاله در راستای تبیین نیاز به بازنگری در نقش کتابخانه‌ها و تحولات پیش روی آینده آنها، به تشریح تغییراتی می‌پردازد که در محیط پیرامون کتابخانه‌ها رخ داده و می‌دهند. این تغییرات در چند حوزه تغییرات فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، فناوری و تغییر در رفتار و انتظارات کاربران تشریح می‌شود. در حوزه فرهنگی، زمان و نیازهای کاربران کتابخانه فشرده‌تر شده است. سبک زندگی افراد تغییر کرده و گرایش به زندگی سبز در همه جای جهان به یک ارزش تبدیل شده است. در حوزه اقتصادی، از یک سو کشورها به سوی اقتصاد دانش‌بنیان حرکت می‌کنند و از سوی دیگر جهان شاهد رکود و فشارهای اقتصادی بوده است. در حوزه اجتماعی، میل به آگاهی و دسترسی به اطلاعات در مردم افزایش یافته و به شکل یکی از حقوق اساسی افراد درآمده است. فناوری، به ویژه فناوری اطلاعات همه‌گیر شده و چگونگی تولید، تبادل، ذخیره اطلاعات را دستخوش تحول کرده است. همه این تغییرات در کاربران کتابخانه نیز نمود یافته است به گونه‌ای که رفتار و انتظارات کاربران متحول شده و شیوه‌های تعامل افراد با اطلاعات تغییر نموده است. کتابخانه‌ها نیز به عنوان بخشی از این محیط، دستخوش تحول شده‌اند و در نقش و فعالیت‌های خود بازنگری کرده و می‌کنند. نگاه نوین به نقش و فعالیت کتابخانه مستلزم بازنگری در سیستم‌ها و نرم‌افزارهای مورد نیاز آن، مهارت‌های لازم برای کتابدارانش، سیستم‌ها و فرایندهای مدیریتی آن، و شیوه‌ها و سنجه‌های ارزیابی عملکرد و موفقیت کتابخانه است. هر کدام از این حوزه‌ها در بخشی از این همایش، که کتابخانه را به یک رصدخانه که دانش را رصد می‌کند تشبیه نموده، تشریح می‌شوند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه، دانش، مخاطبان، فناوری.

۱. این جمله هم به آبراهام لینکلن منسوب است و هم به آلن کی.

کتابخانه‌ها: گذشته و حال

کتابخانه در گذشته مجموعه‌ای بود از منابع، عمدتاً کتاب چاپی، که تحت مالکیت کتابخانه قرار داشتند. فهرست کتابخانه منابعی را نشان می‌داد که کتابخانه مالک آنها بود و آن چه کتابخانه تحت تملک داشت در همان فضای فیزیکی کتابخانه قرار داشت. کتابخانه برای کاربران، که فعالیت اصلی آنها در کتابخانه مطالعه بود، فضای مطالعه انفرادی فراهم می‌آورد. افراد برای مطالعه انفرادی در سکوت به کتابخانه می‌رفتند. حتی اگر کتابخانه مملو از مراجعه کننده بود، هر مراجعه کننده، فعالیتی انفرادی داشت. ارائه خدمات محدود به ساعت‌هایی بود که کتابخانه باز بود. افراد اگر منبعی لازم داشتند باید آن را درخواست می‌دادند و این کار گاهی مستلزم انتظار کشیدن در صف بود (Oakley, 2009).

چنین تصویری از کتابخانه دیری است که در بسیاری از نقاط جهان رو به فراموشی است و نسلی که با چنین کتابخانه‌هایی رشد کرده‌اند اکنون دوران میانسالی یا کهنسالی را می‌گذرانند. کتابخانه‌های امروز از هر جهت با آنچه توصیف شد متفاوت هستند. خدمات کتابخانه محدود به ساعات کار و باز بودن آن نیست. فهرستش تنها منابع تحت مالکیتش را نشان نمی‌دهد و اساساً بنا نیست که کتابخانه تنها منابعی را عرضه کند که مالک آنهاست. کتابخانه صرفاً جای سکوت و مطالعه انفرادی نیست. فعالیت اصلی در کتابخانه دیگر تنها مطالعه کردن نیست. کتابخانه‌ها اکنون محل ملاقات و گفتگو و تعامل هستند، هم تعامل با افراد دیگر و هم تعامل با انواع اطلاعات و منابع اطلاعاتی. به زعم اسمیت کتابخانه به عنوان یک محل فیزیکی امروز چهار کارکرد اصلی دارد: محلی است برای ملاقات با کتابداران، محلی برای استفاده از منابع و مطالعه، محلی برای ملاقات با افراد دیگر، و فضایی است برای نگهداری و حفاظت از منابع اطلاعاتی (Smith, 2006). در دنیای رو به تغییر کنونی، این کارکردها نیز در کتابخانه به عنوان یک محل فیزیکی در حال رنگ باختن هستند. بسیاری از این کارها را بدون مراجعه به کتابخانه و بدون وجود کتابخانه به عنوان

یک فضای فیزیکی نیز می‌توان انجام داد. با این وجود هنوز هم کتابخانه‌ها، نقش فعالی در جوامع مختلف دارند و به این ترتیب می‌توان گفت که کتابخانه بیش از آن که به عنوان یک فضای فیزیکی برای ذخیره سازی منابع مد نظر باشد، به عنوان یک نهاد برای ارائه خدمات متنوع در حوزه اطلاعات مطرح است.

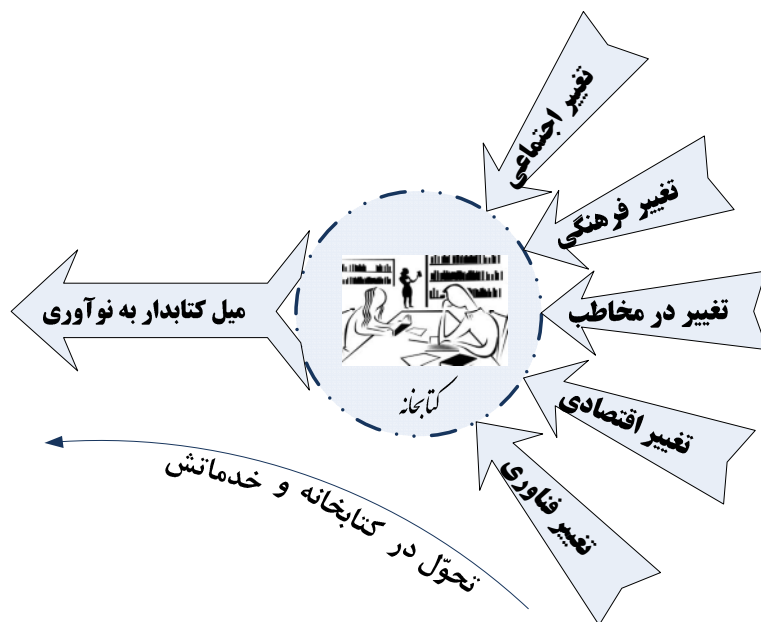
اگر چه بسیاری از کتابداران خود تمایل به نوآوری در خدمات دارند و این تمایل آنها نیروی پیشران خدمات اطلاعاتی است، اما یک عامل دیگر محرک اصلی تغییر در کتابخانه‌هاست و آن تغییر در محیط یا بافتی است که کتابخانه‌ها از آموزشگاهی و عمومی گرفته تا دانشگاهی و تخصصی در آن فعالیت می‌کنند. تغییر و تحول در این بافت و محیط، کتابداران را به تکاپو واداشته است. در سال‌های اخیر تلاش‌هایی برای آینده‌نگاری و آینده پژوهشی کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی انجام شده است و انجمن‌های کتابداری کشورهای غربی تلاش کرده‌اند با نگاه به آینده، به بازتعریف نقش کتابخانه‌ها بپردازند. از جمله این تلاش‌ها می‌توان به گزارش «نسل سوم کتابخانه‌های عمومی اونتاریو کانادا» (OMTCS, 2012)، و یا گزارش «بازتعریف کتابخانه‌های دانشگاهی در آمریکای شمالی» (Education Advisory Board, 2012) اشاره کرد.

در ایران اما اوضاع قدری متفاوت است، هیچ یک از انواع اصلی کتابخانه به نظر نمی‌رسد که در جایگاه واقعی خویش قرار داشته باشند. با این وجود نباید دست از تکاپو برداشت و منفعلانه به انتظار نشست. کتابداران باید محیطی که کتابخانه‌ها در آن فعالیت می‌کنند و نیز تحولات آن را بشناسند و ضمن همگام شدن با آن، نوآورانه یک گام جلوتر رفته و پیشگام تغییر و تحول سازنده باشند.

در همین راستا، این مقاله سعی دارد تغییر و تحولات رخ داده یا در حال رخ دادن در محیط فعالیت کتابخانه‌ها را تبیین کند تا از این رهگذر بتوان نگاهی نو به نقش، جایگاه، و فعالیت کتابخانه‌ها آنچنانکه باید باشند انداخت و نه آنچنانکه هستند یا بوده‌اند.

محیط و بافت فعالیت کتابخانه

طبیعی است که کتابخانه‌ها در خلاء فعالیت نمی‌کنند. آنها در یک بافت اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و با اتکاء به فناوری به ویژه فناوری اطلاعات فعالیت می‌کنند. کتابخانه‌ها متأثر از مخاطبان خود هستند که آنها نیز به نوبه خود هم بر این بافت اثر می‌گذارند و هم از آن اثر می‌پذیرند. علاوه بر این کتابخانه‌ها همیشه وابسته به یک سازمان مادر و یا در مورد کتابخانه‌های عمومی وابسته به یک نهاد مدنی هستند و در چارچوب اهداف، مأموریت‌ها و انتظارات آن سازمان یا نهاد عمل می‌کنند. این بافت که محیط عملکرد کتابخانه را تشکیل می‌دهد، پویا و در حال تحول است. این پویایی و تحول، کتابخانه را ناگزیر به تغییر می‌کند. البته چنین نیز نیست که کتابداران منفعلانه در مقابل تغییرات محیط پیرامون خود واکنش نشان داده و دست به تغییر بزنند. در بسیاری از موارد میل کتابداران به نوآوری در خدمات، موجب تغییر در کتابخانه و نیز تغییر در جامعه و محیط پیرامون آن می‌شود.



شکل ۱: عوامل موثر بر ایجاد تغییرات و نوآوری در کتابخانه‌ها

تغییرات اجتماعی

جوامع هر روز بیش از پیش به سوی مردمسالاری گام بر می دارند. مردم آگاه‌تر و نسبت به حقوق و وظایف خود داناتر می‌شوند. جوامع از جوامع کشاورزی و صنعتی و تولیدی به جامعه اطلاعاتی تبدیل شده‌اند و افراد برای این که شهروندان خوب و آماده‌ای در جامعه اطلاعاتی باشند باید از دانش و مهارت‌هایی برخوردار باشند که در گذشته ضروری نبود. نقش کتابخانه در جامعه اکنون کمک به گسترش سواد، یادگیری، اجتماع‌سازی و شکوفاسازی جامعه است. مردم خواهان برابری در دسترسی به اطلاعات هستند و تصویب قوانین مرتبط با آزادی در دسترسی به اطلاعات به این آگاهی و خواست دامن زده است. آنها می‌خواهند کتابخانه علاوه بر کمک به دسترسی برابر به اطلاعات، به آنها در تولید و تبادل محتوا نیز کمک کند.

تغییرات اقتصادی

وضعیت اقتصادی دنیا در یک دهه اخیر مدام در حال فراز و فرود بوده است. این نوسان، بخشی از پیامدهای جهانی شدن و درهم تنیده شدن اقتصاد کشورهای مختلف است. رکود اقتصادی در آمریکا، اروپا را به لرزه در می‌آورد و کوچکترین تغییر در بازارهای مالی آسیا، غرب را نگران می‌کند. در چنین شرایطی بودجه‌های ریاضتی و کاستن از بودجه‌های عمومی که کتابخانه‌ها نیز از آنها تأمین مالی می‌شوند به یک راه حل دم دست تبدیل شده است. هر بار که رکودی پیش می‌آید، کتابخانه‌های عمومی بسیاری تعطیل می‌شوند یا ناگزیر می‌شوند برای بقا تحت فشار مالی تدبیری بیاندیشند. کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی نیز وضع مشابهی دارند. در چنین شرایطی مدیران بالادستی کتابخانه‌ها انتظار پاسخگویی بیشتر از سوی کتابخانه دارند. به عبارتی فشار بیشتری به کتابخانه وارد می‌شود تا نشان دهد چه ارزش افزوده‌ای تولید می‌کند و سرمایه‌ای که هزینه می‌کند کجا به بار می‌نشیند. در نتیجه، کتابخانه‌ها در سال‌های اخیر شیوه‌های ارزیابی خود را به سمت ارزیابی دستاورد و اثر و تعیین بازگشت سرمایه سوق داده‌اند و بر خلاف

گذشته تنها به حجم فعالیت انجام شده یا برون‌داد توجه نمی‌کنند. به زعم اندرسون (Anderson, 2011) کتابخانه‌ها در شرایط سخت اقتصادی اگر ارزش خود را به سازمان مادر که منابع مالی آنها را تأمین می‌کند نشان ندهند، واقعیت اقتصادی، سازمان‌ها را مجبور می‌کند که پشتیبانی مالی خود از کتابخانه را متوقف کنند. تحوّل اقتصادی دیگر که بر کتابخانه اثر می‌گذارد، گرایش اکثر کشورها به حرکت به سوی اقتصاد دانش‌بنیان است. کشورها به جای این که اقتصاد تولیدی و صنعتی داشته باشند مایلند اقتصادشان دانش بنیان باشد. چنین اقتصادی، سوددهی بیشتر دارد، توسعه ناشی از آن پایدارتر است و آسیب کمتری به محیط زیست و منابع طبیعی یک کشور می‌زند چرا که مردمانش به جای این که زمین را بکاوند و منابعش را بفروشند، آنچه را که محصول ذهن و فکرشان است به سرمایه و سود تبدیل می‌کنند. در چنین اقتصادی، از کتابخانه انتظار می‌رود که نقش مهم‌تر و پررنگ‌تری در همه فعالیت‌های مرتبط با اطلاعات و دانش اعم از تولید، اشاعه، پردازش و سازماندهی آن ایفا کند.

تغییرات فرهنگی

فرهنگ‌ها همیشه در حال دگرگونی هستند به ویژه در عصر حاضر که سهولت ارتباط، به اثرپذیری فرهنگ‌ها از یکدیگر شتاب بخشیده است. پدیده جهانی شدن، شباهت‌های میان فرهنگ‌ها را زیاد کرده است. توجه به محیط زیست و زندگی سبز در همه جای دنیا یک ارزش محسوب می‌شود. کتابخانه‌ها نیز تحت تأثیر این ارزش فرهنگی تلاش می‌کنند پیشرو «سبز بودن» باشند. ساختمان برخی کتابخانه‌ها به شیوه‌ای ساخته می‌شود که با محیط زیست سازگارتر باشد. به عنوان نمونه ساختمان کتابخانه کالیگیان در دانشگاه کالیفرنیا^۱ به گونه‌ای طراحی شده که ۴۲ درصد آب کمتر و ۵۰ درصد انرژی کمتر مصرف کند (Miller, 2010). شیوه زندگی افراد نیز دستخوش تغییر شده است. کمبود وقت و در نتیجه آن

1. Kolligian Library (University of California)

فشاردگی نیازها از جمله شواهد این تغییر هستند. مردم عصر حاضر ۲ ساعت به طور متوسط کمتر از مردمان ۸۰ سال قبل می‌خوانند؛ ۶۶ درصد جوانان همزمان هم تلویزیون نگاه می‌کنند و هم وب گردی می‌کنند؛ و ۴۳ درصد مردم به دلیل انبوهی اطلاعات در تصمیم‌گیری مشکل دارند (Frey, 2012). این فشاردگی زمان و نیازها و این تغییر شیوه زندگی مردم برای کتابخانه‌ها هم فرصت است و هم چالش. از یک سو مردم انتظار سرعت و دقت بیشتری از کتابخانه‌ها در برآورده ساختن نیازهایشان دارند و از سوی دیگر نیاز آنها به کتابخانه و فرصت‌های پیش روی کتابخانه برای رفع نیاز آنها افزایش یافته است.

پیشرفت فناوری

پیشرفت فناوری به ویژه فناوری اطلاعات شاید بیشترین تأثیر را به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر فعالیت کتابخانه‌ها گذاشته است به گونه‌ای که تصور خدمات اطلاعاتی بدون فناوری اطلاعات غیرممکن می‌نماید. به کارگیری گسترده فناوری اطلاعات در خدمات اطلاعاتی موجب همه‌گیر و همه‌جایی شدن این فناوری شده است. امروزه کاربران، ابزارها و رایانه‌های شخصی خود را به کتابخانه می‌آورند و کتابخانه ناگزیر است نحوه ارائه خدمات خود را با این ابزارها سازگار کند. ارزانی و سهولت تولید، ذخیره و تبادل اطلاعات، کاربران را به تولیدکنندگان اطلاعات بدل ساخته است. الگوی تبادل اطلاعات و شیوه‌های ارتباطی در نتیجه کاربست فناوری متحول شده است. تولید و استفاده از منابع چاپی روند نزولی داشته است (Smith, 2006).

این تحولات بر خدمات و فعالیت‌های کتابخانه اثر گذاشته است. به عنوان مثال کتابداران دیگر مثل گذشته نقش واسطه و میانجی را ایفا نمی‌کنند و خدمات، دستخوش واسطه‌زدایی شده‌اند. کتابخانه‌ها به جای مجموعه سازی انفرادی به اشتراک منابع به صورت گروهی، خرید به صورت گروهی و استفاده از مخزن در

مکان‌های دور روی آورده‌اند. فهرست کتابخانه هر روز به فهرست کتابفروشی‌های آنلاین شباهت بیشتری پیدا می‌کند. و فناوری‌هایی مانند مبدل‌های پیوند^۱، کشف و دسترسی به منابع دیجیتال را برای کاربران ساده‌تر می‌کنند.

دگرگونی رفتار مخاطبان

مشهودترین تغییر در مخاطبان کتابخانه را شاید بتوان در ویژگی‌های جمعیت شناختی آنها دید. جمعیت برخی جوامع رو به پیری می‌رود در حالی که برخی جوامع دیگر جمعیت جوان چشمگیری دارند. مخاطبان کتابخانه عمومی اکنون به هیچ رده سنی خاصی محدود نمی‌شوند. حتی در کتابخانه دانشگاهی نیز که زمانی مخاطبانش دانشجویانی بودند که عمدتاً رده سنی ۱۸ تا ۲۵ سال را در برمی‌گرفتند، امروزه به دلیل گستردگی آموزش از راه دور و گرایش سنین بالاتر به تحصیلات عالی به امید کسب موقعیت‌های اقتصادی بهتر، سنین متنوع‌تری را در برمی‌گیرد. این تنوع در مخاطب کتابخانه را ناگزیر از ایجاد تنوع در خدمات و شخصی سازی خدمات می‌کند.

علاوه به بافت جمعیت‌شناختی کاربران، ویژگی‌های رفتاری کاربران نیز تغییر کرده است که برخی از مهمترین این تغییرات عبارتند از:

- استفاده کمتر از خدمات سنتی مثل امانت کتاب و خدمات مرجع سنتی؛
- اتکا به منابع دیجیتال و آنلاین و تقاضای دسترسی ۲۴ ساعته در هفت روز هفته؛
- اتکا به موتورهای جستجو به عنوان دروازه اطلاعات و کاهش نقش کتابخانه در اکتشاف اطلاعات؛
- مرور سطحی و نه عمیق منابع؛
- صرف زمان کم برای واری و ارسای هر منبع اطلاعاتی؛
- گذار دائم از منبعی به منبع دیگر؛
- توجه بیشتر به یافتن پاسخ و کم اهمیت شدن فرمت اطلاعات.

1. Link resolver

تحوّل در سازمان‌ها: آموزش عالی و کتابخانه دانشگاهی

همانطور که پیشتر گفته شد، کتابخانه‌ها معمولاً تابع یک سازمان بزرگتر هستند و در راستای نیازها و مأموریت‌های آن فعالیت می‌کنند. در اینجا تغییرات در یکی از این سازمان‌ها که نهادهای آموزش عالی هستند به عنوان مثال مورد بحث قرار می‌گیرد؛ ضمن این که کتابخانه‌های دانشگاهی نیز گروه بزرگی از کتابخانه را تشکیل می‌دهند. به طور کل محیط آموزش عالی شاهد تحولاتی بوده است که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

تغییر در بافت جمعیتی دانشجویان: دانشجویان اکنون از تنوع قومی، نژادی و زبانی برخوردار هستند. آنها به رده سنی خاصی نیز تعلق ندارند. اکنون افراد بسیاری که متأهل و دارای فرزند هستند در جستجوی خلق فرصت‌های اقتصادی و زندگی بهتر برای خود به تحصیل در دانشگاه روی می‌آورند. گسترش دانشگاه‌ها و سادگی ورود به دانشگاه، یک بُعد دیگر نیز به این تنوع جمعیت شناختی افزوده است و آن این که زمانی دانشجویانی که به دانشگاه راه می‌یافتند تا حد زیادی از یک سطح هوش و دانش پیشین برخوردار بودند. اما اکنون در یک کلاس درس دانشگاهی دانشجویانی دیده می‌شوند که از نظر سطح آمادگی پیشین برای تحصیل در آن رشته یا از نظر هوش فاصله زیادی با یکدیگر دارند.

تغییر سبک یادگیری و آموزش: تمایل به مطالعه گروهی، تأکید بر یادگیری فعال، پرسش محور، و پژوهش محور افزایش یافته است (ACRL, 2012). این مسئله ایجاب می‌کند که کتابدار دانشگاهی همکاری نزدیک‌تری با اعضای هیئت علمی در تدارک منابع اطلاعاتی مورد نیاز و حتی تدوین منابع درسی داشته باشد. علاوه بر این کتابخانه باید تسهیلات و امکان مطالعه گروهی را نیز برای دانشجویان فراهم سازد. علاوه بر تغییر در شیوه‌های یادگیری، شیوه‌ها و فنون آموزش نیز متحول شده‌اند. آموزش از راه دور گسترش بسیار یافته است. دانشجو دیگر برای یادگیری ملزم به حضور فیزیکی در دانشگاه نیست. فناوری به طور گسترده به خدمت آموزش درآمده است. ملاک موفقیت آموزش دیگر میزان تدریس استاد

نیست بلکه میزان یادگیری دانشجویست. دسترسی به منابع آموزشی نیز با نهضت دسترسی آزاد به منابع درسی^۱ تسهیل شده است و منابع آموزشی برای دانشجو و استاد محدود به منابع دانشگاه محل کار و تحصیل آنها نیست.

اقتصاد آموزش عالی: از یک سو هزینه‌های آموزش عالی افزایش یافته است و از سوی دیگر دولت‌ها مدام از کمک‌های مالی خود به این بخش می‌کاهند. همه این‌ها منجر به فشار مالی بیشتر بر دانشجو می‌شود.

درک نادرست از مالکیت فکری: یکی از تبعات انبوه سازی آموزش عالی افزایش درک نادرست از مالکیت فکری در میان دانشجویان بوده است (Farrell, 2005). این مسئله چالش‌هایی را برای کتابخانه به همراه دارد به ویژه در عصری که اکثر منابع شکل دیجیتالی دارند.

تبعات جهانی شدن: جهانی شدن و بین‌المللی شدن آموزش عالی تبعاتی داشته است. به عنوان مثال دانشگاه‌های غربی در خلیج فارسی شعبه می‌زنند و دانشگاه‌های آسیایی در رده بندی‌های جهانی سیر صعودی طی می‌کنند. یکی از دغدغه‌های دانشگاه‌ها اکنون جایگاه آنان در رتبه‌بندی‌های بین‌المللی است. به همین دلیل انتظارات دانشگاه از کتابخانه دانشگاه نیز بیشتر و متفاوت شده است. به عنوان مثال یکی از شاخص‌ها در برخی از رتبه‌بندی‌ها، تولید علم است و یا شاخص دیگر موفقیت و رضایت دانشجویان است. پیمایش ملی دانشجویان در آمریکا نشان داده که مهمترین شاخص رضایت دانشجو از دانشگاه و علاقه به تحصیل در یک دانشگاه این است که محیط دانشگاه تا چه اندازه پشتیبان نیازهای دانشگاهی و اجتماعی آنهاست (Miller, 2006). کیفیت و اثرگذاری خدمات دانشگاه به مخاطبانش می‌تواند نقش مهمی در جذب دانشجوی مستعدتر، موفقیت تحصیلی وی و تولید علم محققان دانشگاه داشته باشد.

تغییر الگوی ارتباطات علمی: ارتباطات علمی و پژوهشی نیز متحول شده است. انتشار نشریات و رابطه سنتی ناشران با کتابخانه‌ها با گسترش سپردنگاه‌ها و نشر دسترسی آزاد تغییر کرده است.

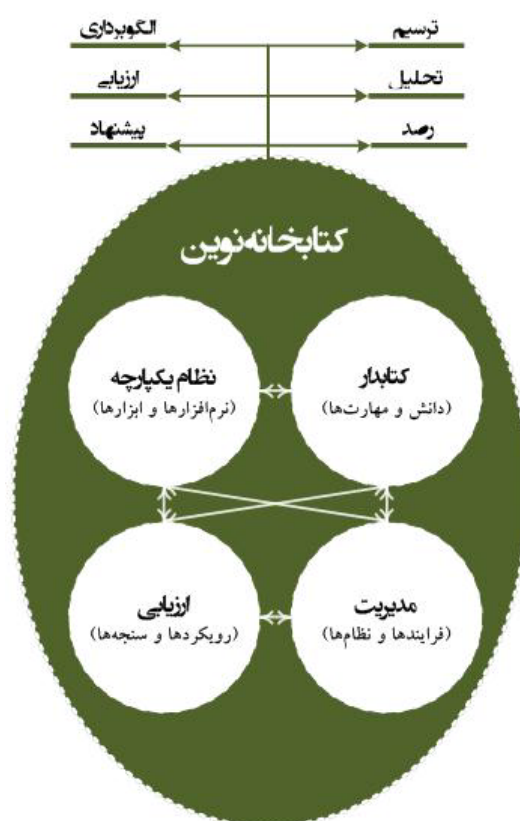
1. Open course

نقش کتابخانه دانشگاهی به صورت سنتی عبارت است کمک به پیشبرد هوش انسان از طریق آموزش و یادگیری و مشارکت در توسعه پیکره دانش انسان از طریق پژوهش (Wand, 2005, p. 4). این انتظار همچنان به قوت خود باقی است اما به واقعیت پیوستن آن در دنیای امروز مستلزم آن است که کتابخانه دانشگاهی فعالیت‌های ورای آنچه در گذشته داشته است، انجام دهد. کتابخانه‌های دانشگاهی امروز باید میان‌کنش‌پذیر باشند.

کتابخانه در آینده: هر کتابخانه یک رصدخانه

محیطی که در این مقاله ترسیم شد، محیطی دگرگون شده است که بافت فعالیت کتابخانه را شکل می‌دهد. با توجه به این محیط در حال دگرگونی، انتظاری که از کتابخانه‌ها می‌رود از آنچه که امروز انجام می‌دهند فراتر است. اگر محیط فعالیت یک کتابخانه را یک محیط یا فضای اطلاعاتی یا دانشی در نظر بگیریم، از کتابخانه‌های نوین انتظار می‌رود که نقش‌های تازه‌ای ایفا کنند. کتابخانه‌ها در حقیقت گلوگاه دانش و اطلاعات محیط خود خواهند بود. اگر کتابخانه جزئی از یک سازمان باشد (مثلاً کتابخانه دانشگاهی) باید عملکردش به گونه‌ای باشد که تمامی فعالیت‌های دانشی و اطلاعاتی آن سازمان به نوعی به کتابخانه ارتباط پیدا کند. از جمله وظایف چنین کتابخانه‌ای رصد کردن، تحلیل کردن، ترسیم کردن، ارزیابی کردن، پیشنهاد دادن و الگوبرداری است. کتابخانه با علم‌سنجی، وب‌سنجی، تحلیل لاگ، تحلیل رفتار اطلاعاتی کاربران به رصد دانش و رصد محیط اطلاعاتی می‌پردازد. با استفاده از شیوه‌های داده‌کاوی و فراداده‌کاوی و نظایر آن به تحلیل اطلاعات می‌پردازد. از هستی‌شناسی و اطلاعات سازماندهی شده برای ترسیم نقشه‌های دانشی، استراتژیک و مفهومی استفاده می‌کند. کتابخانه باید نقش یک سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری را برای سازمان خود ایفا کرده و توصیه‌گر و پیشنهاد دهنده باشد. ارزیابی اطلاعات و الگوبرداری نیز از جمله سایر وظایف یک کتابخانه نوین است.

انجام این امور مستلزم آن است که کتابداران در فهرست مهارت‌ها و دانش مورد نیاز خود تجدید نظر کنند. ابزارها و نرم‌افزارها و سیستم‌هایی که در کتابخانه به کار گرفته می‌شوند باید متناسب با این نقش‌های نوین باشند و همگی در قالب یک سیستم یکپارچه میان‌کنش‌پذیر طراحی شوند. فرایندها و نظام‌های مدیریتی مورد استفاده در کتابخانه نیز باید متحول شوند. رویکردهای سنتی به ارزیابی عملکرد و موفقیت کتابخانه دیگر مطلوب نخواهند بود و لازم است رویکردها و سنجه‌های تازه‌ای برای ارزیابی توسعه یابند. هر یک از این چهار جزء خود حوزه گسترده‌ای برای بحث و بررسی هستند که به طور مجزا در این کتاب مورد بررسی قرار خواهند گرفت.



تصویر ۲: کتابخانه به عنوان رصدخانه

کلام آخر

با وجود این همه تغییر که برخی از آنان در نوع خود رادیکال محسوب می‌شوند، عده‌ای کتابداری را در خطر می‌بینند. کتابدار اکنون با احساس عدم کنترل بر دنیایی مواجه است که پیشتر محیطی مرتب و تعریف شده به نظر می‌رسید (De Rosa and Dempsey 2004). نکته اساسی و رهایی بخش برای کتابداران این است که به ارزش واقعی خود بیاندیشند. ارزش ما در چه نهفته است؟ اما اگر کتابخانه‌ای ارزش خود را درک کرده باشد، چنین اتفاقی نمی‌افتد. تغییراتی که در این مقاله ذکر شدند، به زعم اسمیت (Smith, 2006) ارزش حقیقی کتابدار را تغییر داده‌اند. زمانی ارزش کتابدار به مدیریت وی بر منابع بود، اما اکنون ارزش وی در نقشش در توانمندسازی افراد برای یادگیری نهفته است.

فهرست منابع

- ACRL. 2012. *2012 Top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education*. ACRL Research Planning and Review Committee, Available at: <http://crln.acrl.org/content/73/6/311.full>
- Anderson, R. 2011. The Crisis in Research Librarianship, *Journal of Academic Librarianship* 37 (4): 289-290.
- Attis, D. and Koproske, C. 2013. Thirty trends shaping the future of academic libraries. *Learned Publishing* 26 (1): 18-23.
- Bertot, J.C. 2012. Public libraries: current trends and future perspectives. Available at: http://terpconnect.umd.edu/~jbortot/Presentations/MACL_MLABertot10May2012.pdf
- De Rosa, C., and L. Dempsey. 2004. *The 2003 OCLC environmental scan: Pattern recognition: Executive summary*. Dublin, OH: OCLC. Available at: http://www.oclc.org/membership/escan/downloads/escansummary_en.pdf
- Education Advisory Board. 2012. *Redefining the Academic Library: Managing the Migration to Digital Information Services*, Available at: <http://www.educationadvisoryboard.com/pdf/23634-EAB-Redefining-the-Academic-Library.pdf>
- Farrell, M. 2005. *Trends in higher education: How will they impact academic libraries?* Paper presented at the 2005 Conference of the Association of College & Research Libraries, Minneapolis, MN. Available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrl/events/farrell05.pdf>

- Frey, T. 2012. *Future libraries: beginning the great transformation*. Available at: <http://www.davinciinstitute.com/papers/the-future-of-libraries>
- Miller, H. 2010. The once and future library. Available at: http://www.hermanmiller.com/content/dam/hermanmiller/documents/research_summaries/wp_Once_and_Future_Library.pdf
- Oakley, S. 2009. A new role for university libraries, *The ANZTLA EJournal*, No. 3, 70-81. Available at: <http://www.nla.gov.au/openpublish/index.php/ANZTLA/article/view/2405/2873>
- OMTCS. 2012. Third generation public libraries, Ontario Ministry of Tourism, Culture and Sport. Available at: http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third_gen_libraries.pdf
- Smith, G. A. 2006. Academic Libraries in Transition: Current Trends, Future Prospects. *Faculty Publications and Presentations*. Paper 5. Available at: http://digitalcommons.liberty.edu/lib_fac_pubs/5
- Wand, P. A. 2005. *The academic library in 2010: A vision: Report of Symposium 2010*. Available at: http://www.library.american.edu/Symposium_2010.pdf

توانمندی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در قرن ۲۱

سید ابراهیم عمرانی

سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
رایانامه: emraniebs@gmail.com

یزدان منصوریان

دانشیار دانشگاه خوارزمی
رایانامه: mansourian@khu.ac.ir

چکیده

مقاله حاضر با با مرور پیشینه موجود در زمینه توانمندی‌های حرفه‌ای متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در سه عرصه مهارت، دانش و شایستگی‌های فردی، به سه پرسش اساسی پاسخ می‌دهد. پرسش نخست این است که در پایان دهه نخست قرن ۲۱ مهمترین مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کدامند؟ پرسش دوم مربوط به انعکاس این توانمندی‌ها در استانداردهای علمی و حرفه‌ای موجود است. سرانجام پرسش سوم مربوط به نقش نهادهای حرفه‌ای نظیر انجمن‌های علمی این رشته در تدوین و بازنگری در استانداردهایی است که این توانمندی‌ها را تبیین می‌کنند. روش تحقیق شامل بررسی اسناد و مدارک موجود و مرور گزیده و هدفمند پیشینه پژوهش در این زمینه است که به بررسی مدارک و مقالات منتشر شده پس از سال ۲۰۰۰ محدود شده است. دلیل اعمال محدودیت زمانی در بررسی این منابع مربوط به تحولات سریع این عرصه در سال‌های اخیر است که به روشنی در منابع جدید منعکس شده است. ضمناً برای تبیین بهتر این پرسش‌ها در بافتی وسیع‌تر، مقاله حاضر با اشاره به تغییراتی که در سال‌های اخیر در وجوه مختلف اجتماعی و اقتصادی جهان رخ داده می‌پردازد و به منشاء این تغییرات در مباحثی چون جهانی‌سازی، تلاطم در بازار، بی‌واسطه‌خواهی اطلاعات، فناوری‌های آشوبناک، رقابت، محیط‌های چند فرهنگی و چندزبانی، تغییر در مدیریت سازمان‌ها، تغییر در آموزش عالی و روابط علمی، تغییر در مدل‌های آموزش، تغییر واژگان و منشور اخلاق حرفه‌ای اشاره می‌کند.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که فهرست کاملی از این توانمندی‌ها در منابع این رشته ارائه شده است که اغلب در سه سطح کلان مقولات اصلی، زیرمقوله‌ها (مفاهیم) و شاخص‌های عینی معرفی

شده‌اند. به رغم تفاوت‌هایی که در طبقه‌بندی این مهارت‌ها در منابع مختلف مشاهده می‌شود، اغلب آنها در چند اصل مشترکند. نخست آنکه در بسیاری از این آثار به دو دسته از مهارت‌های حرفه‌ای و فردی اشاره شده است. مهارت‌های حرفه‌ای بر اساس عرصه‌های عمده در علم اطلاعات و دانش‌شناسی نظیر مبانی نظری، سازماندهی اطلاعات و دانش، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات دسته‌بندی شده است. مهارت‌های فردی نیز که خود بر اساس معیارهای مختلف در منابع گوناگون تفکیک شده‌اند، بیشتر بر مهارت‌های ارتباط میان فردی، انگیزه پیشرفت شغلی، حس همدلی، اشتیاق به خدمت و مشارکت در کارهای گروهی تأکید دارند.

کلیدواژه‌ها: توانمندسازی، مهارت‌های حرفه‌ای، مهارت‌های شغلی، دانش‌آموختگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی

مقدمه

موفقیت هر حرفه و رشته تخصصی به دانش و توان تخصصی سرمایه انسانی^۱ شاغل در آن بستگی دارد. این سرمایه انسانی خود محصول توانمندی و مهارت‌های^۲ متخصصان و دانش‌آموختگان آن رشته است که در خلال آموزش‌های دانشگاهی و حرفه‌ای موفق به یادگیری و پرورش این مهارت‌ها شده‌اند. برخورداری از مجموعه‌ای از توانمندی‌ها مجوز فعالیت صاحبان هر رشته و حرفه در عرصه‌ای است که جامعه به آنان واگذار کرده است و کسب مهارت‌های نوین مجوزی برای فعالیت در عرصه‌های تازه است.

مثلاً کتابداران و متخصصان علم اطلاعات که قرن‌هاست مسئولیت گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات را در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر عهده دارند، در گذر زمان مجموعه‌ای از دانش نظری و مهارت‌های عملی تولید کرده‌اند که آنان را به ارائه خدمات مورد نیاز کاربران این مراکز قادر ساخته است. البته در سال‌های اخیر تحولات چشمگیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات عرصه‌هایی جدیدی برایشان فراهم آورده که در گسترش فرصت‌های شغلی آنان نیز مؤثر بوده است. منصوریان (۱۳۹۰) به گزیده‌ای از این فرصت‌های که در اختیار دانش

1. Human Capital

2. Competencies and Skills

آموختگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفته پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان داد که گسترش فناوریهای نوین اطلاعاتی تأثیر مثبتی بر بازار کار علم اطلاعات و دانش‌شناسی گذاشته و از این رهگذر فرصتهای تازه‌ای در اختیار متخصصان این رشته قرار گرفته است. همچنین، دامنه شغلی آنان در ابتدای قرن بیست و یکم از گستردگی و وسعتی به مراتب بیش از گذشته برخوردار است. علاوه بر این، با معرفی پستهای سازمانی جدید، مشاغل معمول و سنتی کتابداران از بازار کار این حرفه حذف نشده و همچنان فعالیتهای گذشته آنان در کنار عرصه‌های جدید در جریان است.

اکنون باید دید که چه مهارت‌هایی برای انجام این مشاغل مورد نیاز متخصصان این رشته است. زیرا تبیین دقیق این مهارت‌ها زمینه‌ساز شرایط مساعدی برای آموزش موثری است که به بالندگی این سرمایه انسانی کمک خواهد کرد. از سویی دیگر در گذر زمان تغییراتی در عرصه‌های علم و فناوری رخ می‌دهد که نیاز به مهارت‌های تازه را ایجاد می‌کند. بنابراین، متخصصان همه رشته‌های دانشگاهی ناچارند ضمن شناسایی تحولات موجود در بازنگری و بازبینی شاخصهای موجود کوشا باشند. علم اطلاعات و دانش‌شناسی نیز از جمله رشته‌هایی است که با پیوند عمیقی که با فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد، در چند دهه اخیر شاهد تحولات عمده در فرایند تولید، ذخیره، بازیابی و اشاعه اطلاعات بوده است. همچنین نیازهای کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز همراه با این تحولات تغییر یافته است. بر این اساس، لازم است متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با رصد کردن تحولات این عرصه به بازبینی و بازنگری در شاخص‌هایی بپردازند که توانمندی دانش‌آموختگان این رشته را نشان می‌دهد. بر این اساس، مقاله حاضر تلاشی است برای پاسخ به سه پرسش محوری در این زمینه که عبارتند از:

- در پایان دهه نخست قرن بیست و یکم مهمترین مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کدامند؟

- این مهارت‌ها و توانمندی‌ها در استانداردهای حرفه‌ای این رشته چگونه منعکس شده است؟

- نقش نهادهای حرفه‌ای نظیر انجمن‌های علمی در تدوین و بازنگری در استانداردهایی که این مهارت‌ها و توانمندی‌ها را تبیین می‌کنند، چیست؟

روش تحقیق در این مطالعه شامل بررسی اسناد و مدارک موجود و مرور گزیده و هدفمند پیشینه پژوهش مرتبط در این زمینه است، که به بررسی منابع منتشر شده پس از سال ۲۰۰۰ محدود شده است. دلیل اعمال محدودیت زمانی در بررسی این منابع مربوط به تحولات سریع این عرصه در سال‌های اخیر است که به روشنی در منابع جدید دیده می‌شود.

مروری بر مفاهیم بنیادی

واژه Competence و Competency واژه‌ای کلیدی در این مطالعه است که در فرهنگ‌های دوزبانه به عنوان توانایی، توان، قدرت، قابلیت، کاردانی، کارآیی، شایستگی، عرضه، لیاقت، صلاحیت، اهلیت، توانش، قدرت مالی، توانمندی و وضع مالی خوب ترجمه شده است (حق شناس و دیگران، ۱۳۸۱). صفت آن یعنی Compotent نیز با عنوان توانا، قادر، قابل، باکفایت، کاردان، وارد، ماهر، کارآمد، شایسته، باعرضه، متبحر، سررشته‌دار، کافی، بسنده، قابل قبول، صالح، ذیصلاح و صلاحیت‌دار معرفی شده است. (حق شناس و دیگران، ۱۳۸۱). همانطور که مشاهده می‌شود هر یک از این کلمات در متون تخصصی رشته‌های مختلف از جمله مدیریت تعاریف مشخصی دارند که ممکن است از بعضی جهات به یکدیگر شبیه و گاه متفاوت باشند. در این مقاله مترادف توانمندی و شایستگی به عنوان نزدیک‌ترین مفاهیم مورد نظر در این پژوهش انتخاب شده‌اند. مک‌کلند (۱۹۷۳) توانمندی را ویژگی درونی افراد می‌داند که آنان را به انجام وظیفه‌ای مشخص و مبتنی بر معیاری معلوم سوق می‌دهد. به این ترتیب برخورداری از توانمندی‌هایی

مشخص رفتار افراد را در سازمان‌های مختلف به گونه‌ای تنظیم می‌کند که منطبق با اهداف آن سازمان حرکت کنند. همچنین این توانمندی‌ها افراد را برای رسیدن به هدفی مشخص مجهز می‌سازد و انگیزه لازم برای پیشرفت و حتی برتری جستن از دیگران را برایشان فراهم می‌آورد.

در آثار و مقالاتی که به موضوع توانمندی می‌پردازند، معمولاً این مفهوم در سه وجه دانش، مهارت و ویژگی‌های شخصیتی تعریف می‌شود. به این معنا که در برخی از آثار بیشتر به ضرورت وجود دانش و آگاهی ویژه‌ای تأکید می‌شود که وجود این مجموعه دانش و آگاهی زمینه ایجاد توانمندی را در فرد فراهم می‌آورد. در برخی دیگر از آثار تأکید بر مهارت‌هایی است که فرد برای برخورداری از این توانمندی‌ها به آنها نیاز دارد. سرانجام در آثار دیگر بیشتر تأکید بر ویژگی‌های شخصیتی افراد است که زمینه‌ساز ایجاد توانمندی‌های مشخصی می‌شود. البته در بسیاری از آثار نیز هر سه وجه این موضوع مورد توجه بوده است. به سخنی دیگر در مباحث مربوط به توانمندی معمولاً مثلی از دانش، مهارت و ویژگی‌های فردی مطرح می‌شود که گاهی یکی از این سه ضلع از اولویت بیشتری برخوردار است. البته در مقاله حاضر تلاش شده که به هر سه ضلع این مثلث پرداخته شود. در متون موجود در این زمینه بحثی با عنوان «توانمندی‌های پایه یا هسته»^۱ مطرح شده است که اشاره به توانمندی‌هایی ضروری است که برای انجام بهینه یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است. البته بدیهی است که بسته به ویژگی‌های هر شغل یا حرفه این توانمندی‌های پایه متفاوت است. یا بر اساس اولویت‌های سازمانی نیز درجه اهمیت متفاوتی خواهند داشت. همچنین با توجه به تغییراتی که در طول زمان در عرصه‌های کاری متفاوت ایجاد می‌شود نیز رتبه بندی این توانمندی‌ها نیز دستخوش تغییراتی خواهد شد. مثلاً اهمیتی که امروزه مهارت در استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات در علم اطلاعات و دانش‌شناسی دارد، در دو دهه گذشته به این اندازه نبوده است. زیرا در آن زمان استفاده از این ابزار همچون امروز در تمام وجوه این حرفه فراگیر و ضروری نشده

1. Core Competencies

بود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که توانمندی‌های پایه ضمن آنکه در حوزه‌ها و عرصه‌های مختلف متفاوت است، در گذر زمان نیز دستخوش تغییر و تحولات متعدد قرار می‌گیرد. اما این تغییر و تحولات تابعی از تحولاتی اساسی‌تر است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

تغییر در فضا، ابزارها و روش‌ها: فرصت‌های تازه برای کتابداران

تغییراتی که حرفه ما را تحت تأثیر قرار داده است، تغییراتی خاص حوزه و رشته ما نیست و می‌توان گفت همه حوزه‌ها را دربرگرفته و همان اندازه که شیوه‌های تولید مادی (مکانیکی و صنعتی) را به هم ریخته، به همان اندازه بر شیوه‌های تولید فکری و توزیع و مصرف نتایج این تولیدات تأثیر گذاشته است.

نکته اساسی که باید درباره تغییرها برآن تأکید شود این است که بنیادهای فکری و مقاصد و اهداف تغییر نکرده است، و ما بر بستر دسترسی به دانش برای کاربران با سهل‌ترین شکل و شیوه و در سریع‌تری زمان ممکن حرکت می‌کنیم که هدف همه کتابداران از چارلز کاتر و بعد از آن بوده و هست. لیکن بدون توجه و هضم تغییرات جهانی از قافله جا می‌مانیم و جای خود را در این حرکت شتابناک به رقیبانی که در نزدیکی ما به دنبال فرصت می‌گردند خواهیم داد. مهمترین جلوه‌های این تغییرات ریشه در مفاهیمی همچون جهانی‌سازی، تلاطم در بازار، بی‌واسطه‌خواهی اطلاعات، فناوری‌های آشوبناک، رقابت، محیط‌های چند فرهنگی و چندزبانی دارد که در ادامه به آنها اشاره می‌شود.

تغییر در فضا، ابزار و روش، تغییر در انتظارات کاربران و کتابداران، تغییر در ماده کتابشناختی، و تغییراتی که خود منشاء تغییرات دیگر هستند همه در صحنه‌های روزمره، در رسانه‌ها و در مقاله‌ها و سخنرانیهای علمی تکرار می‌شوند، لیکن در بیشتر مواقع این تصور را ایجاد می‌کنند که صحبت از تغییر تبدیل به شعاری شده که باید موفقیت مقاله یا سخنرانی را تضمین نماید و این صحبت از

حد شعار پیشتر نمی‌رود ولی باید به ذات تغییر و مصداق‌هایی که در اطرافمان ظهور کرده و می‌کند عمیق‌تر نگاه کنیم و فکر کنیم. تغییرات واقعی هستند و وجود دارند و باید درست هضم شوند و عمیقاً درک شوند تا بتوانیم آن را به عرصه عمل بکشانیم و لوازم این تغییرات را در فضای حرفه‌ای خود ایجاد و تغییر را عملی و اجرایی نمائیم. در اینجا منشاء بسیاری تغییراتی که با خود فرصت‌هایی را نیز به حرفه ما آورده‌اند در مقوله‌هایی که ذکر آن رفت مرور خواهیم کرد.

جهانی‌سازی

از مهم‌ترین عوامل این تغییرات باید جهانی‌سازی و جهانی شدن را نام برد، در این پدیده همه عوامل سیاسی، فناوری و اقتصادی مرزها را از میان برداشته و بر فعالیت‌های مختلف اقتصادی از جمله فعالیت‌های حوزه اطلاعات تأثیر گذاشته است. از تأثیرات مستقیم جهانی‌سازی در حوزه ما می‌توان به موارد مختصری اشاره کرد. جهانی‌سازی را تحت تأثیر قرار داده و احتمالاً طی سال‌های آینده این تأثیر بیشتر خود را نشان خواهد داد. جهانی‌سازی سیستم‌های جدیدی برای توزیع فراورده‌ها و تولیدات علمی و دانش به وجود آورده است. در این سیستم‌ها، تدریس و پژوهش از پردیس‌های دانشگاه‌ها و از صحن کتابخانه‌ها خارج شده و در بستر شبکه به حرکت خود ادامه داده است. دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی اینک بیش از پیش اطلاعات علمی و خدمات اطلاعاتی خود را برون سپاری می‌کنند، تلاش‌های بسیاری در این حوزه باید انجام شود که دسترسی به اطلاعات علمی، و به اشتراک گذاری دانش برای استاد و دانشجو و پژوهشگر را تضمین نماید.^۱ در اینجا قصد پرداختن به جهانی‌سازی و ابعاد آن را نداریم، لیکن تأکید بر جهانی‌سازی در اولین قدم، جلب توجه مخاطبان به عمق تغییراتی است که حرفه ما را در کنار بسیاری دیگر تحت تأثیر خود قرار داده است.

1. Knowledge management and academic libraries / Charles T. Townley, p.46.
<http://crl.acrl.org/content/62/1/44.full.pdf>

ضریب نفوذ فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی

ضریب نفوذ فناوری در جهان هر روز بیش از روز پیش می‌شود. جمعیت شبکه‌وندان فیس‌بوک نزدیک به یک هفتم جمعیت جهان است؛ و همه این جمعیت با یکدیگر امکان برقراری ارتباط و محاوره دارند. در ایران در اردیبهشت سال ۱۳۹۰ تعداد ۴۸ میلیون کاربر تلفن همراه و ۲۸/۵ میلیون کاربر اینترنت در ۱۱۵۴ شهر ایران گزارش شده است^۱، حال آنکه تعداد کتابخانه‌ها و مطالعه‌کنندگان ایران هرگز به این ارقام نزدیک نشده است. بر اساس آمار منتشر شده تا پایان ۱۳۸۷ تعداد ۱۰۷۶۰۰۰ نفر در کتابخانه‌های عمومی کشور عضو بوده‌اند^۲. اگر به این عدد تعداد دانشجویان کشور و اعضای کتابخانه‌های شهرداریها و اعضای کتابخانه‌های تخصصی، دولتی، کودک، مساجد و حوزه‌های علمیه را نیز اضافه کنیم، حدود ۳ میلیون نفر عضو کتابخانه بیشتر نداریم. تحقیقات نیز نشان از آن دارند که «نفوذ فناوری بطور مشخص میزان نیاز به کتابداران را کمتر کرده است»^۳. به علاوه میزان تغییر شغل در این حرفه نسبت به بسیاری حرفه‌ها از درصد بالایی برخوردار بوده است (حدود ۱۵٪). که علت آن را در رشد نیازهای کتابخانه‌ها به کتابداران با تخصص‌های فناوری اطلاعات می‌دانند.

بازارهای در حال شوک

تلاطم‌های سیاسی، فناوری و اقتصادی، تغییری جدی و اینک مداومی در بازار ایجاد کرده است که هر یک از ما با گوشه‌ای از آن آشنا هستیم. مشکلات اقتصادی سال‌های اخیر در برخی کشورهای غربی، به علت وابستگی اقتصادها به یکدیگر، در سایر کشورها نیز در فواصل هزاران کیلومتری از هم تأثیر گذاشته است و

۱. آمار جدید کاربران اینترنت، تلفن ثابت و همراه در ایران <http://www.asriran.com/fa/news/> تاریخ دریافت

۱۳۹۱/۱۰/۲۲

۲. فقر کتابخوانی و کتابخانه‌های عمومی ایران <http://www.hamseda.ir/fa/> تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲

3. Librarians Analytical Text – Librarians Type of Work

تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ http://www.servicecanada.gc.ca/eng/qc/job_futures/statistics/5111.shtml

بحران‌های سیاسی - اقتصادی در برخی دیگر، مانند کشورهایی که در تحریم‌های سیاسی سودجویانه غرب قرار داده می‌شوند مزید بر علت بوده، و همه اینها به شدت بر بازار اشتغال در کشورها تأثیر می‌گذارد. بسیاری از برون سپاری‌هایی که مؤسسات بزرگ اطلاع رسانی در سال‌های اخیر داشته‌اند تحت تأثیر این پدیده نیمه کاره مانده‌اند و در انتظار بهبود وضع اقتصادی و تزریق سرمایه جدید هستند. بحران اقتصادی سال‌های اخیر بر بودجه کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیر شدید خود را گذاشته و بسیاری از پروژه‌ها تمدید زمان یا از دستور خارج شده‌اند. این در شرایطی است که افزایش تقاضا کاملاً مشهود است و در این میان افزونگی تعداد کتابداران نسبت به بودجه‌های موجود دیده می‌شود^۱، و نگرانی کتابداران از این وضعیت که هر جا بودجه کم می‌آورند سخن از کم کردن تعداد کتابداران است. ضمن آنکه این خطر برای کتابداران با تخصص‌های سنتی کتابخانه‌ای بیشتر از کتابداران با تخصص‌های فناوری اطلاعات است.^۲ همین گزارش از کم شدن مراجعات مستقیم اعضای هیئت علمی و دانشجویان به کتابخانه‌های فیزیکی خبر می‌دهد و تغییر کار کتابداران در بسیاری از کتابخانه‌ها به عنوان همکار پژوهش در پروژه‌های اساتید و دانشجویان.^۳ در ایران هم نوسانات اقتصادی سال‌های اخیر که بی‌ارتباط به وضعیت سیاسی اقتصادی جهان نیست بر بازار کار تأثیر مستقیم خود را نشان داده است. در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نیز نیاز به مهارت‌هایی که بتوانند در پروژه‌های پژوهشی کارایی داشته باشند روز به روز بیشتر می‌شود و کتابداران باید روش تحقیق و آمار و نرم افزارهای مدیریت اطلاعات شخصی پژوهشی مانند Endnote و Zotero و کار با نرم افزارهای آماری را بدانند.

1. The impact of the economic recession on university library and IT services/ IPSOS MORI social Research Institute; Final report for JISC, SCONUL and UCISA. Septembre 2009. P.6.
 دریافت ۳۹۱/۱۰/۲۲ <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/libsitimpacts.pdf>

۲. همان ص ۱۱

۳. همان ص ۱۱

بی واسطه خواهی اطلاعات

تعریفی از کتابدار که حتماً بارها شنیده‌اید را در اینجا نقل می‌کنیم: «کتابدار پلی است میان دانش مضبوط و کاربر نهایی». اگر به تعریف نگاه کنید، کتابداران خود را میانجی و واسطه بین دانش موجود و متقاضی و کاربر آن می‌دانند که تعریف غلطی نبوده و نیست. لیکن آیا در نسل گوگل هم این تعریف صادق است؟ آیا اصرار داریم که کماکان این نقش واسطه را داشته باشیم؟ نسل جوانی که با اینترنت زاده و بزرگ می‌شود، همه آنچه را که خود روی اینترنت می‌یابد، کافی می‌بیند و خود را از کمک میانجیان و رابطان بی نیاز می‌داند. شبکه‌های اجتماعی باعث شده که هر یک از این کاربران خود را یک متخصص فناوری اطلاعات بدانند و گوگل و ویکی‌ها هم این اعتماد به نفس را به ایشان بخشیده‌اند. فضای آشوبناک اطلاعات روی اینترنت، در کنار واقعیت فرزندان عصر گوگل، به ما می‌گوید که محیط مطالعه کودکان ما تغییر کرده و باید تالار مطالعه جدیدی برای آنها فراهم کنیم، باید بپذیریم این بچه‌ها مهاجران سرزمین دیجیتال و مصرف‌کنندگان منابع «دیجیتال‌زاد» هستند. حرفه‌مندان اطلاعات باید بدانند که عصر انقلابهای صنعتی و مکانیکی جای خود را به عصر رایانه داده و خدمات به نسل فعلی و از آن مهم‌تر به نسل آینده نیاز به مهارت‌ها و توانمندی‌هایی دارد که از هم اکنون باید در دستور کار دوره‌های آموزشی مدارس اطلاعات قرار داده شوند. اگر می‌خواهیم که از نسل علاقه‌مند جوان پژوهشگران، هنرمندان و نویسندگان و خوبی پرورش دهیم، ابتدا باید در تربیت خود تجدید نظر کنیم و مجبوریم بسیاری از عادات خوب گذشته‌مان را با عادات خوب دیگری که نیاز جهان در حال تغییر است جایگزین نمائیم.

با این همه می‌دانیم که «نسل گوگل در بیشتر مواقع به اینکه دقیقاً چه می‌خواهد و اینکه چگونه به خواسته اش برسد زیاد واقف نیست و توانایی جستجوی کارا و دقیق را ندارد. آنها تنها زبان طبیعی را می‌شناسند و با امکان تحلیل اطلاعات از طریق کلیدواژه‌ها آشنا نیستند. برای رسیدن به موضوع مورد نظرشان با کلیک‌های بسیار

زیاد تلاش می‌کنند و باز نتیجه خیلی دقیق نیست و از همه مهمتر اطلاعات را از هر سایتی قابل استفاده می‌دانند و قدرت ارزیابی و اعتبار سنجی سایتها را ندارند و برای اینکار آموزش ندیده‌اند. و با اینهمه اولین جایی که می‌روند گوگل و یاهو است^۱. کلایو تامپسون نیز در تحقیق خود به موارد مشابهی از رفتارهای اطلاع‌یابی جوانان نسل گوگل اشاره می‌کند: «در سال ۱۹۵۵ مشکل ما [آمریکاییها] این بود و می‌پرسیدیم چرا جانی بلد نیست بخواند، حالا مشکل این است که چرا جانی بلد نیست جستجو کند؟ و در همانجا اضافه می‌کند، دانش آموزان و دانشجویان در سطح کارشناسی، ممکن است اهل شبکه و اینترنت باز باشند ولی در جستجوی مطالب ارزشمند بسیار عقب و ضعیف هستند»^۲. مسلماً راهکار این مشکلات در دست کتابداران و شیوه‌های فراگیری جمعی آنان نهفته است.

ما اگر خود را میانجی اطلاعات و کاربر می‌شناختیم و کار خود را ربط دادن اطلاعات به کاربر تعریف می‌کردیم، باید در جستجوی تعریف جدیدی برای حرفه خود و مهارت‌های جدیدی برای حرفه‌مندان خود باشیم. اگر تاکنون وظیفه ما کنار هم قرار دادن محتوا و کاربر بود (هر خواننده‌ای کتابش و هر کتابی خواننده‌اش)، اینک عنصر جدیدی باید به این مجموعه اضافه کنیم و آن فناوری است. و باید بتوانیم ارتباط بین کاربر، فناوری پیشرفته، و محتوا ایجاد نمائیم و یادمان باشد که فناوری پیشرفته میانجی نیست و کماکان حرفه‌مندان حوزه اطلاعات نقش میانجی را بازی خواهند کرد و فناوری‌های نو ابزار لازم و ضروری برای همه کتابداران است. کتابداران باید خود را در موقعیت معلمان سواد اطلاعاتی، معلمان فراگیری جمعی و معلمان خواند انقادی ابتدا باور کنند و بعد به جامعه بیاورانند و این مستلزم حرکتی جدی و پشتکاری فراوان از طرف کل حرفه است و مسلماً آموزش‌های مدارس علوم اطلاعات در این مورد بسیار پر اهمیت است.

1. Information behaviour of the researcher of the future, University College of London, Jan 2008. p.12
http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf ۳۹/۱۰/۲۲
 2. Clive Thompson on Why Kids Can't Search/ By Clive Thompson.- Magazin 1st, Nowember, 2011.
http://www.wired.com/magazine/2011/11/st_thompson_searchresults/ ۱۳۹/۱۰/۲۲ برداشت

امیدوارم که افزوده شدن عنصر سوم را برما خرده نگیرید، و از بعد ارزش و اهمیت آن را جنبی و ابزاری ندانید، چون هیچ از دو عنصر دیگر (دانش و کاربر) کم اهمیت تر نیست. به علاوه می‌خواهم در تعریف یک تغییر جنبی دیگر هم پیشنهاد بدهم، نقش همراهی بجای میانجی صرف باید بطور جدی مورد بحث قرار داده شود، چرا که کتابداران اینک معلمان سواد اطلاعاتی و معلمان روش تحقیق و روشهای آماری و دستیار پروژه‌های تحقیقاتی در دانشگاه‌های پیشرو دنیا هستند. شاید بتوانیم تعریفی که در ابتدا از کتابدار دادیم را با تغییرات مختصر اینگونه تغییر بدهیم. «کتابدار همراه و رابط میان دانش مضبوط، فناوری‌های پیشرفته و کاربر نهایی است».

فناوری‌های آشوبناک

فناوری‌های نوین آشوبی به پا کرده‌اند که در عین کمرنگ کردن برخی مهارت‌ها و تخصص‌های قدیمی، فرصت‌های فراوانی برای همه در فضای جهانی و با استفاده از امکانات مجازی ایجاد شده است. خلاقیت و نوآوری اینک بسیار می‌تواند بر توان افراد، و حوزه‌های کاری آنها تأثیر گذار باشد. فکر خلاق و نوآور در این آشوب می‌تواند بسیاری از مشاغل را به یک سو بکشد و فرصت‌های نوینی ایجاد نماید. حوزه ما در این فضای آشوبناک بسیار حوزه پر مخاطبی است و آموزش سواد اطلاعاتی و آموزش‌های گروهی ابزار اولیه‌ای است که افراد جامعه برای پرسه زدن در این محیط پر فراز و نشیب به آن نیاز دارند و سریع وارد شدن و درست وارد شدن به این عرصه باید از توانمندی‌ها و فعالیت‌های جدی ما باشد، حتی اگر بی واسطه خواهان فکر کنند که خودشان توان کشف همه راه حل‌ها را دارند. مسلماً کاربران و پژوهشگران انتظاراتی نوین دارند که حرفه‌مندان ما باید به آنها اشراف داشته باشند. البته این فرصت جدی است ولی بدون نوآوری و خلاقیت به نتیجه مطلوبی منجر نخواهد شد و اگر به سرعت شیوه‌های آموزش‌مان را تغییر

ندهیم از حفظ منزلت و موقعیتی هم که اکنون داریم و همیشه از آن می‌نالیم، عاجز خواهیم بود و شرایط مان سخت‌تر می‌شود.

فرصتی که برای حرفه‌مندان اطلاعات ایجاد شده این است که حرفه‌های دیگر به کار شما نیاز دارند، پزشکان و حوزه زیست پزشکی، دانشمندان و فناوران و دانشمندان حوزه علوم کاربردی، دانشمندان علوم اجتماعی و حتی هنرمندان و دانشمندان علوم انسانی. همه در فضایی بزرگ به نام شبکه در کنار شما در دسترس هستند، نیاز بسیار مهم آنها اطلاعات است و راه‌های به دست آوردن و استفاده از اطلاعات را آموزش نمی‌بینند، و به این آموزش‌ها و همکاری‌ها نیاز مبرم دارند. ولی یادتان باشد که اگر مهارت‌های لازم را نداشته باشید، در میدانی بسیار رقابتی، شانس خود را به دیگران واگذار خواهید کرد. مدارس علوم اطلاعات باید بر توانمندی‌های فناورانه دانشجویان تأکید عمده و اساسی داشته باشند تا فارغ‌التحصیلان آنها بتوانند از این فضای آشوبناک به نفع خود استفاده کنند و در پایان دوره گذار جایگاهی تثبیت شده برای خود یافته باشند. انجمن‌های حرفه‌ای باید به برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌هایی اقدام نمایند که کتابداران را در میدان رقابت موجود کمک کند.

رقابت

ساز و کار جهانی‌سازی بر رقابت استوار است. همه تلاش‌های جهانی نیز بر تحمیل مدل‌های مبتنی بر بازار برای همه حرفه‌ها است. در مدل‌های مبتنی بر بازار در حرفه‌هایی کاملاً فرهنگی مانند پژوهش نیز از حرفه‌مند یک رقیب می‌سازند و در این بازار رقابت آمیز شما می‌توانید یک برنده یا بازنده باشید. این مدل‌ها که اکنون حوزه‌های دانشگاهی - پژوهشی ایران را هم در نوردیده‌اند، فرصت‌های خوب و فرصت‌طلبی‌های بدی را ایجاد می‌کند که اگر در اقتصادی سالم و فضایی سلامت مشغول باشید، مسلماً به نوآوری و رشد ختم می‌شود. ولی اگر در اقتصادی

ناسالم و فضایی ناسلامت بکار گرفته شود. نتیجه‌اش آمارهای کاذب، درشت‌نمایی‌های دروغ و رشد فرد ناسالم در سیستم ناسالم است، نه رشد اقتصادی واقعی. این درشت‌نمایی‌ها و آمارهای دروغ درست است که برای عده‌ای نان می‌شود، ولی رشد اقتصادی ما کماکان وابسته به تزریق درآمدهای نفتی خواهد ماند. با این همه و فارغ از ارزش‌گذاری اینک شاهد رقابت شدیدی هستیم که بر فعالیت‌های ما در سطح جهان سایه انداخته و همه حرفه‌ها را تحت تأثیر قرار داده است. شاید درک ارزش اطلاعات توسط حرفه‌مندان اطلاعات، قدم بزرگی برای بردن سهمی از اشتغال از بازار رقابتی جهانی و منطقه‌ای و ملی برای ما ایجاد کند. در این راستا شناخت جایگاه قبلی، جایگاه فعلی در دوره گذار و آنچه می‌خواهیم در آینده انجام دهیم، بسیار مهم و استراتژیک است. روی آوردن به برنامه‌های استراتژیک در انجمن‌های علمی حوزه علوم اطلاعات، و هماهنگی آموزشی کارا در مدارس علوم اطلاعات، پیوند کلیدی برای به دست آوردن موقعیت‌های برتر در فضای رقابتی خواهد بود.

چند فرهنگی و چند زبانی

جهانی‌سازی، تغییرات فراوانی در همه فضاهای دانشی ایجاد کرده است. تغییرات مدل‌های اقتصادی و در نتیجه مهاجرت سرمایه، تأثیر این دو بر نیاز به دانش و دانشمندان در همه کشورها و نه فقط در کشورهای بزرگ صنعتی که از آن به مهاجرت دانش یاد می‌کنیم، همه نتایج این تغییر است. سرمایه‌های آمریکایی در چین و برزیل و هند و برندهای آلمانی در اندونزی و مالزی و سنگاپور، شرکت در کلاس‌های دانشگاه‌های مجازی کشورهای پیشرفته در کوچک‌ترین کشورها و مناطق دنیا، به ما می‌گوید رقابت جهانی و امنیت ملی عناصر مهمی هستند که پایداری فرهنگ‌ها را به ورطه نوینی سوق داده است. شاید هم اکنون بتوانیم بگوئیم که زبان علمی دنیا انگلیسی است و حتی تا چندی پیش شاهد بحث‌هایی بودیم که

با فراگیر شدن اینترنت زبان انگلیسی تنها زبان دنیای مجازی خواهد بود، لیکن با پا گذاشتن به سال ۲۰۱۳ و نگاهی به اتفاقات ۱۵ سال گذشته، تأکید بر انتشار تولیدات علمی ژاپن به زبان ژاپنی و «اشارات ژاپنی‌ها به اینکه ما برای خواندن مقاله‌های شما انگلیسی یاد گرفته‌ایم و شما هم اگر دوست دارید مقاله‌های ما را بخوانید باید ژاپنی یاد بگیرید»، و ادامه این روند توسط چین به عنوان قدرت اقتصادی رو به صعود، فضای تسلط مطلق زبان انگلیسی را در شبکه علمی دنیا تحت تأثیر قرار داده است. اینک از ۳۰۴۷ عنوان مجله در حوزه علوم، علوم کاربردی و علوم زیست پزشکی که در ژاپن منتشر می‌شود، ۲۶۷۳ عنوان به زبان ژاپنی، و فقط ۳۷۴ عنوان به زبان انگلیسی است و در بین مجلات الکترونیک این رقم ۷۷۹ مجله به ژاپنی و ۲۹۸ عنوان به انگلیسی است^۱. شاید در سال‌های آینده افتخار اساتید برزیلی پرتغالی زبان این نباشد که در مجلات انگلیسی آمریکای شمالی و اروپای غربی مقاله داشته باشد و بخواهند که مجلات علمی خود را به رخ جهانیان بکشانند. شاید هم دولت برزیل آئین نامه‌هایی تصویب کند که اساتید مقالات بیشتری به زبان پرتغالی و در مجلات برزیلی منتشر کنند.

اینک و با مهاجرت دانش و فناوری از کشورهایی محدود و پراکنده شدن دانش و دانشمندان در کشورهای مختلف، این نیاز رو به رشد به وجود آمده که هر کسی دوست دارد در هر گوشه دنیا اطلاعاتش را به زبان خودش جستجو کند و این مسئله بر حرفه ما تأثیر گذار خواهد بود، چرا که باید ابزارها، و سیستم‌های لازم برای چنین فرایندی را در هر کشوری و به هر زبانی در دسترس بگذاریم. نرم‌افزارهای اطلاع‌رسانی چند زبانه، تزاروس‌های چند زبانه، و ذخیره و بازیابی اطلاعات به چندین زبان، حضور جدی در شبکه جهانی و از آن مهم‌تر در بازار جهانی فرصت تازه‌ای برای کتابداران است.

1. Implementing XML for Japanese-language scholarly articles /Soichi Tokizane (National Center for Biotechnology Information Advances) <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK100380/> بازدید در

تغییر در حوزه مالکیت فکری و لزوم تسلط کتابداران بر قواعد تازه

از مهمترین تغییرات در جهان یکپارچه شده که آوای دهلش از هم اکنون شنیده می‌شود، تغییر در مدل‌های حقوقی مالکیت فکری است. مهم‌ترین نتیجه‌ای که از مطالعه و بررسی تغییرات این حوزه گرفته خواهد شد، نگاهی کالایی به اطلاعات است که بر اخلاق حرفه‌ای، کارکنان حوزه اطلاعات تأثیر خواهد گذاشت. مدل‌های قدیمی حفاظت از مالکیت فکری مانند کنوانسیون حق مؤلف - درست است که هنوز پایدارند و هنوز کارایی خود را برای برخی منابع حفظ کرده‌اند - لیکن برای حفظ مالکیت در دنیای مجازی کارایی‌های لازم را نداشته و نیاز به قوانین مکمل دارند، که کتابداران حتماً آنها را در قالب اجازه‌نامه‌ها دیده‌اند. اجازه‌نامه‌ها در واقع قرارداد یا Contract نیستند و بیشتر تفاهمنامه‌های شیوه استفاده از منابعی است که در اختیار شما قرار می‌گیرد، لیکن کلمه لایسنس در واقع به وضعیت حقوقی این تفاهمنامه یا Agreement اشاره می‌کند. مسائل خاص و مشخصی برای هر محصول خاص که در قواعد کلی حق مؤلف نشانی از آنها نمی‌بینید. از سوی دیگر کتابداران و دانشمندان (اینک در کنار هم) مروجان دسترسی آزادند که آن نیز برای مالکیت فکری دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی و صنعتی که تولیدات علمی با بودجه آنان تحقیق و نوشته می‌شوند، داعیه‌هایی دارد و قواعدی تازه پیشنهاد می‌دهد. تسلط کتابداران بر قواعد مالکیت فکری، باید بخشی از آموزش حرفه‌ای آنها باشد تا بتوانند در مذاکرات با تولید کنندگان، مجموعه سازان و ناشران از قدرت و تسلط لازم برخوردار باشند.

تغییر در مدیریت دانش سازمان: فرصت پیدایی بیشتر خدمات حرفه‌مندان حوزه اطلاعات

اینک مدیریت همه سازمان‌ها تحت تأثیر فناوری اطلاعات به مدیریت دانش سازمانی گرایش پیدا کرده و در این گرایش همه اجزای سازمان بیش از پیش به

یکدیگر مرتبط هستند. در مدل‌های ماقبل مدیریت دانشی، کتابخانه‌ها به عنوان بخشی مستقل درون یک سازمان (مؤسسه مادر) و زیر نظر مسئول مربوطه فعالیت می‌کردند و در ارزیابی‌های سازمان چندان جدی گرفته نمی‌شدند. در نتیجه در پیشروترین برنامه‌های ارزیابی کتابخانه‌ها با کتابخانه‌های همگن مقایسه می‌شد. کما اینکه در کنار پیشنهادهای ارزیابی به عنوان بخشی از سازمان مادر همچنان اینگونه ارزیابی‌ها (مقایسه کتابخانه‌ها با هم) به عنوان یکی از راه‌های ارزیابی از سوی انجمن کتابداران تخصصی به کتابخانه‌ها توصیه می‌شود.^۱

مدیریت دانش سازمانی فرصتی است برای کتابخانه‌ها و کتابداران تا نقش خود را در چشم مدیران مؤسسه مادر که از کار و خدمات این حرفه خبری ندارند برجسته نمایند. حاصل این تغییر اولین کارکردش منزلت کاری است که در فضاهاى دانشی و نوین به وضوح بالاتر رفته و یکی از مشکلات همیشگی کتابداران را پاسخ گفته است. یکی از مشکلات همیشگی کتابداران دیده نشدن از سوی مدیریت‌ها بود، که اگر با مانیتور شدن همه ابعاد سازمان ایشان هم در معرض دید قرار گرفته‌اند و میتوانند توانمندی‌های خود را دقیقاً در چشمان مدیران به نمایش بگذارند و از آنها بوجه و امکانات و حمایت بیشتری دریافت نمایند. کتابداران در این فرایند باید بتوانند کارایی و اثر بخشی خود را ارتقاء دهند تا از فرصت به دست آمده به بهترین وجه استفاده نمایند. چارلز تاونلی استاد دانشگاه ایالتی نیو مکزیکو در ایالات متحده بر این باور است که: «آموزش و پذیرفتن دانش و عادات تازه مهم‌ترین و با ارزش‌ترین بخش هر برنامه کاربردی مدیریت دانشی است.»^۲ نکته تازه‌ای که در این نقل قول و علاوه بر نیاز به آموزش‌های جدید که مکرر بر آن تأکید شده است، کنار گذاشتن عادات قدیم و کسب عادات تازه است

1. Standards for Libraries in Higher Education/ Approved by the ACRL Board of Directors, October 2011. The Association of College and Research Libraries (ACRL), a division of the American Library Association. <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries> برداشت ۱۳۹۱/۱۰/۲۲

2. Knowledge management and academic libraries / Charles T. Townley, p. 45, American Library Association <http://crl.acrl.org/content/62/1/44.full.pdf> ۱۳۹۱/۱۰/۲۲ برداشت

که معمولاً در ایران کار سختی تلقی می‌شود. ولی به کمک ساز و کارهای مدیریت دانشی، و با آگاهی از شناخت فرایندهای تازه، این کار نیز قابل اجرا خواهد بود و بر توانمندی‌های کتابداران خواهد افزود.

تغییر در مدل‌های آموزش عالی، روابط علمی، کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی

از مواردی که در شاهد تغییر گسترده آن در سطوح ملی، منطقه‌ای و جهانی هستیم، تغییر در روابط علمی است که به آن اشاره شد. یکی از حرفه‌هایی که تحت تأثیر این تغییر قرار گرفته، حرفه اطلاعات است. حرفه‌مندان اطلاعات باید این تغییر را بشناسند و نقش خود را در فرایند این تغییر بازآفرینی کنند. نقش کتابدار هیئت علمی که در واقع مدرس سواد اطلاعاتی و دستیاران آموزش و پژوهش در دانشگاه‌ها و پژوهشگاه‌ها است، به نقش‌های قبلی ما اضافه شده است. تغییرات وسیع روابط علمی نقش کتابخانه‌های تخصصی آینده را تغییر خواهد داد و کتابدار این کتابخانه‌ها بیشتر وظیفه همکار پژوهش را خواهد داشت تا وظایفی که اینک بر عهده دارد. وجه دیگر تغییر در روابط علمی ارتباط آزاد و دسترسی آزاد به نتایج پژوهشی است که با عنوان مدل دسترسی آزاد شناخته شده و در حال حاضر به موضوعی پر چالش برای نشر خصوصی تبدیل شده است. با رشد مجلات دسترسی آزاد و از آن مهم‌تر واسپارگاه‌های دسترسی آزاد شیوه‌های استفاده از کتابخانه‌ها را تغییر خواهد داد و حرفه ما از این تغییر تأثیر بیشتری خواهد پذیرفت که باید برای آن آمادگی لازم را داشته باشیم.

مروری بر گزیده‌ای از پیشینه پژوهش

انجمن کتابداران امریکا به عنوان یکی از قدیمی‌ترین نهادهای حرفه‌ای این رشته در دنیا، طی چند دهه گذشته به تدوین و انتشار توانمندی‌های پایه کتابداران و متخصصان علم اطلاعات پرداخته، که آخرین ویرایش آن در سال ۲۰۰۹ منتشر

شده است. در این سند مهارت‌های پایه دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی که قرار است در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مشغول به کار شوند با ذکر جزئیات تبیین شده است.

البته در ابتدای این سند به روشنی تأکید شده که آنچه در اینجا آمده، مجموعه مهارت‌های پایه است و افرادی که قرار است در کتابخانه‌های مدارس، دانشگاهی، عمومی، تخصصی و سایر مراکز که نیازهای خاصی دارند استخدام شوند، باید بسته به نیازهای آن سازمان‌ها از مهارت‌های دیگری نیز برخوردار باشند. با این حال توانمندی‌های پایه متخصصان این رشته که در میان همه آنان مشترک است در هشت مقوله اصلی معرفی شده که عبارتند از: مبانی نظری حرفه، شناخت منابع اطلاعاتی، آشنایی با سازماندهی دانش و اطلاعات مضبوط، برخورداری از مهارت و دانش فناوری، آشنایی با خدمات مرجع، آشنایی با مهارت‌های پژوهشی، آموزش ضمن خدمت و یادگیری مادام‌العمر، و مدیریت و رهبری (انجمن کتابداران آمریکا، ۲۰۰۹).

برای هر یک از این هشت مقوله فوق نیز تعدادی زیر مقوله معرفی شده که پرداختن به تمام آنها در این اثر مختصر میسر نیست. فقط به عنوان نمونه به برخی از آنها اشاره می‌شود. مثلاً در مقوله نخست که با عنوان مبانی حرفه معرفی شده است، یازده بند دیده می‌شود: اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌ها و مبانی بنیادی علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ نقش متخصصان این رشته در گسترش اصول مردم‌سالاری و آزادی بیان؛ تاریخ کتابخانه‌ها و علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ تاریخچه ارتباطات انسانی و تأثیر آن بر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظیر کتابخانه‌های آموزشی، عمومی، دانشگاهی، تخصصی و غیره؛ آشنایی با روندها و خط‌مشی‌های جاری در سطوح ملی و بین‌المللی مرتبط با علم اطلاعات و دانش‌شناسی و عرصه‌های اجتماعی، اطلاعاتی، اقتصادی و فرهنگی اثرگذار در این زمینه؛ آشنایی با چارچوب‌های قانونی مرتبط با خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نظیر حقوق مالکیت معنوی، حریم خصوصی، آزادی بیان،

برابری حقوق، و مالکیت معنوی؛ آشنایی با چگونگی جلب حمایت عمومی برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ارتقاء خدمات این نهادها؛ تکنیک‌های تحلیل شرایط دشوار و توانایی در ارائه راهکارهای مناسب؛ مهارت‌های ارتباطی شفاهی و نوشتاری؛ برخورداری از مهارت‌های لازم برای وجوه خاص حرفه.

ابلز و دیگران (۲۰۰۳) در انجمن کتابخانه‌های تخصصی^۱ مهارت‌های پایه مورد نیاز برای متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی را در دو مقوله کلان معرفی می‌کنند. مقوله نخست با عنوان «مهارت‌های حرفه‌ای»^۲ مطرح شده که خود شامل چهار زیر مجموعه است: مدیریت سازمان‌های اطلاعات‌مدار، مدیریت منابع اطلاعاتی، مدیریت خدمات اطلاعاتی و کاربست ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی. دومین مقوله کلان «مهارت‌های فردی»^۳ است که به معرفی نگرش‌ها، باورها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که هر یک از دانش‌آموختگان این رشته برای موفقیت در انجام وظایف حرفه‌ای خود به آنها نیاز دارند. زیر مجموعه‌های اصلی در این مقوله که هر یک شامل چند شاخص عینی است، عبارتند از: توانایی مواجهه با چالش‌ها و شناخت فرصت‌های لازم برای عبور از آنها، بررسی هر مسئله در افقی وسیع‌تر که به شناخت بهتر آن مسئله کمک کند، مهارت‌های ارتباط میان‌فردی موثر، توانایی در بیان افکار و عقاید خود و اعتماد به نفس در مذاکره و گفتگو با افراد، ایجاد حس همکاری و همدلی در دیگران، توانایی در ایجاد اعتماد و احترام متقابل با دیگران، روحیه همکاری و مشارکت در کارهای گروهی، اعتماد به نفس در مواجهه با نظرات مخالف و جسارت و شجاعت کافی در این زمینه، توان برنامه‌ریزی و رتبه‌بندی مسائل در مواقع بحرانی، توانایی در رشد حرفه‌ای، خلاقیت، نوآوری، شناخت ارزش و اهمیت مجامع حرفه‌ای، توانایی برقراری تعادل میان تعهدات شغلی، اجتماعی و خانوادگی، انعطاف و نگرش مثبت در شرایط دشوار، توانایی در ارج

1. The Special Libraries Association (SLA) <http://www.sla.org/>

2. Professional Competencies

3. Personal Competencies

نهادن به دستاوردهای خود و دیگران. البته همانطور که گفته شد، برای هر یک از این مقولات شاخص‌هایی عینی مشخص شده است. مثلاً شاخص‌هایی که برای ارتباط مؤثر معرفی شده، عبارتند از: مهارت در بیان روشن و موجز ایده‌ها و عقاید خود به صورت کتبی و شفاهی و متناسب با دانش و تجربه مخاطب، رعایت اصول حرفه‌ای در ارائه مطالب، شنیدن فعال، درخواست برای بازخورد از دیگران و استفاده مؤثر از این بازخوردها در بهبود مهارت‌های خود.

تقسیم‌بندی مطالعات انجام شده به شکل‌های مختلف میسر است. مثلاً برخی از آثار بر یکی از وجوه کار کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأکید داشته‌اند. به عنوان نمونه فیشر (۲۰۰۱) بر مهارت‌های مورد نیاز کتابداران شاغل در بخش فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی تأکید داشته است. دو سال بعد، فیشر (۲۰۰۳) همین تأکید و تمرکز را بر منابع الکترونیکی این مراکز متمرکز ساخته است. گورمن و کوربیت (۲۰۰۲) نیز دامنه مطالعه خود را به آموزش مهارت‌های مدیریت اطلاعات محدود ساخته‌اند.

در گروهی دیگر از آثار این حوزه، به مهارت‌های مورد نیاز در مدیریت شکل خاصی از منابع یا نوع ویژه‌ای از خدمات توجه شده است. مثلاً کواسیک (۲۰۰۲) که تقریباً هم‌زمان با فراگیر شدن نقش مجله‌های الکترونیکی است به مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت این آثار اشاره کرده است. هفت سال بعد و همراه با پررنگ‌تر شدن نقش این منابع در کتابخانه‌ها، هنریش و لیم (۲۰۰۹) در مقاله خود بیشتر به مهارت‌های مرتبط با فناوری‌های رایانه‌ای توجه نموده‌اند. پاتریج و دیگران (۲۰۱۰) به نوعی جمع‌بندی خود را از مجموعه مهارت‌های مورد نیاز برای استفاده از منابع و ابزار الکترونیکی ارائه کرده‌اند.

لو (۲۰۰۸) نیز در پژوهشی کمی با محدود ساختن دامنه بررسی خود به شکلی خاصی از خدمات مرجع مجازی، یعنی خدمات مبتنی بر چت اینترنتی، تلاش کرده تفاوت‌هایی که ارائه خدمات در محیط مجازی با محیط واقعی دارند را به روشنی

برجسته سازد. او در تحقیق خود دریافت که کتابدارانی که مسئولیت ارائه خدمات مرجع مجازی را بر عهده دارند، علاوه بر برخورداری از مهارت‌های مصاحبه مرجع در محیط واقعی باید با ظرافت‌های ارتباط الکترونیکی نیز آشنا باشند و اهمیت آن را به خوبی بدانند. مثلاً سرعت عمل کتابدار، توانایی او در مدیریت زمان، همزمانی در پرداختن به چند وظیفه، آشنایی با فرهنگ و اصطلاحات متداول در محیط مجازی، مهارت‌های نگارشی، انعطاف‌پذیری و آمادگی برای مواجهه با پرسش‌های بسیار متنوع در این خدمات از جمله مهارت‌های ویژه برای این بخش می‌داند. مستر (۲۰۱۰) نیز به اهمیت جنبه‌های فرهنگی در تعامل با کاربران و برخورداری از مهارت‌های لازم برای درک تفاوت‌های فرهنگی پرداخته است.

برخی از این آثار نیز با مرور پیشینه موجود در این زمینه به پیش‌بینی آینده پرداخته‌اند. مثلاً تانلوت و تامسوک (۲۰۱۱) در اثر خود به معرفی مهارت‌های مورد نیاز کتابداران دانشگاهی در دهه آینده اشاره می‌کنند. آنان در پژوهش خود، که به روش دلفی انجام شده است، نظرات بیست و یک نفر از متخصصان این رشته را گردآوری کرده‌اند. هشت نفر از آنان عضو هیئت علمی و مدرس این رشته بودند، هشت نفر از میان مدیران کتابخانه‌ها انتخاب شده و پنج نفر دیگر از پیشکسوتان این رشته بودند که در این گروه بیست و یک نفره عضویت داشتند. نتایج حاصل از این تحقیق در سه بخش ارائه شده است. بخش نخست شامل دانش تخصصی مورد نیاز کتابداران است که خود از هشت مقوله تشکیل شده: آگاهی از مبانی علم اطلاعات، آشنایی با منابع اطلاعاتی، مدیریت دانش و اطلاعات، فناوری اطلاعات، خدمات اطلاع‌رسانی، مدیریت سازمانی، آموزش ضمن خدمت و یادگیری مادام‌العمر. بخش دوم مهارت‌ها است که شامل یازده مقوله عمده است: خدمات به کاربران، مدیریت منابع اطلاعاتی، خدمات فناوری اطلاعات، بازاریابی، مهارت‌های زبانی و ارتباطی، کار گروهی، تفکر انتقادی، مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و مدیریت، آموزش و یادگیری، تفکر مفهومی و مدیریت دانش. بخش

سوم شامل نگرش‌های فردی است که هفت مقوله را در بر می‌گیرد: مهارت رهبری، نگرش خدمت‌مدار، ملاحظات اخلاقی و حرفه‌ای، انگیزه رشد شخصی، اعتمادپذیری، خودتنظیمی، و قابلیت انطباق. با بررسی پیشنه پژوهش و مقدمه‌ای که پیش از آن درباره تغییرات در سطوح مختلف مطرح شد، مقاله حاضر پیشنهادهایی دارد که در ادامه آمده است.

پیشنهاد تغییر مدل آموزش: آموزش کتابداری برای بازار، و نه فقط بازار ملی

همه تغییراتی که نام برده شد بر بازار کار و ساز و کار حرفه اطلاعات تأثیر گذاشته و در هر تغییری، نیاز به آموزش‌های نوین به خوبی خود را نشان می‌دهد. بر ماست که نقش آموزش واقعی و مبتنی بر نیاز بر حرفه را از نظر دور نداشته باشیم. مسلماً بازارهای رقابتی و اقتصادهای مبتنی بر دانش به آموزش نظری و کاربردی مفید اجبار دارند و بطور منظم مورد بازرسی نهادهای ذیربط قرار می‌گیرند، لیکن در کشورهایی با اقتصادهای مشوش، و پژوهش‌هایی که مبتنی بر نیاز واقعی بازار نیست، آموزش تأثیر چندانی بر حرفه نمی‌گذارد. لیکن با توجه به آنچه آن را تجاری‌سازی نامیدیم، ما لزوماً نباید نیاز بازار ملی را نگاه کنیم، ما می‌توانیم نیاز بازار منطقه‌ای و جهانی را لحاظ کنیم و آموزش‌هایمان را به سمتی هدایت کنیم که از برون‌سپاری خدماتی که مبتنی بر نیازهای کشورهای منطقه و دنیا هستند برای حرفه‌مندان کشورمان بازار بیافرینیم. آموزشی مبتنی بر فناوری، و چند فرهنگی. آموزشی چند جانبه و میان رشته‌ای که علوم و فناوری اطلاعات پایه آن و ارتباطات و اقتصاد هم لوازم جانبی آن باید باشند. در این میان جذب کارشناسان رشته‌های تخصصی به آموزش‌های کتابداری در مقاطع تحصیلات تکمیلی را نباید از نظر دور داشت.

البته همه تغییرات در محیط و فناوری، با همه آشوبناکی برای ما فرصت‌های تازه‌ای به ارمغان آورده است. در این شرایط کتابخانه‌های نوین باید موقعیتی تازه

برای خود تثبیت کنند. برای این منظور باید خدمات و فعالیت کتابخانه‌ها توان پژوهشی و آموزشی سازمان مادر را بالا ببرد. برای اینکار ما نیاز به متخصصان موضوعی داریم که در رشته ما تحصیلات تکمیلی داشته باشند و باید برای پذیرفتن این دانشجویان جدید و همکاران آینده انعطاف زیادی ایجاد نمائیم. ما برای ارائه خدمات پژوهشی به یک محقق کشاورزی، اقتصاد و پزشکی، نیاز به این تخصص‌ها در کتابخانه‌های خود داریم و باید بتوانیم برای دوره‌های کارشناسی ارشد علوم اطلاعات از رشته‌های دیگر به میزان مورد نیاز دانشجو جذب کنیم و در این راه باید دست از تعصبات خود برداریم. اینکار به کارا بودن و اثر بخش بودن کتابخانه‌ها کمک می‌کند و موقعیت کتابخانه را تضمین خواهد کرد و در آن شرایط ما می‌توانیم از جایگاهی تثبیت شده‌تر با مدیران گفتگو کنیم.

پیشنهاد تغییر واژگان و تغییر تیرها

تغییر تیرها همین روزها هم دیده می‌شوند. لیکن آنجا که حرفه‌های مرتبط با علوم اطلاعات در بیرون از بخش دولتی و کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، همه از عناوینی مانند مسئول سایت، طراح وب سایت، متخصص بانک‌های اطلاعاتی، مدیریت پایگاه داده، مشاور اطلاعات و غیره استفاده می‌شود، ولی وقتی به بخش دولتی و کتابخانه و آرشیو می‌رسد، همه عناوین شغلی به کتابدار، آرشیویست و موزه‌دار ختم می‌شود. این تعابیر جدید و این شیوه نام‌گذاری نوین باید به دوره‌های آموزشی تعمیم یابد و در گرایش‌های تحصیلی خود را نشان دهد. به علاوه اطلاق این شغل به کسی که در کتابخانه کار می‌کند از عادات عمومی است که باید آن را به فراخور کار واقعی افراد در جامعه تغییر داد و شناساند. در نقطه مقابل باید از اتلاف بی‌جای تیرهای خوش آیند صرفاً برای ایجاد پرستیژ خودداری شود تا جایگاه این عناوین برای جامعه برقرار بماند. درست استفاده کردن از تیرها در چشم جامعه فرصت است ولی استفاده غلط از آنها به تخریب چهره رشته خواهد انجامید.

پیشنهاد برای تغییراتی در منشور اخلاق حرفه‌ای

تبدیل اطلاعات به کالا طبیعتاً باید بر اخلاق حرفه‌ای کتابداران تأثیری مشخص داشته باشد، حال آنکه کتابداران در برابر این تغییر به شدت مقاومت می‌کنند. هنوز در بین بسیاری کتابداران دنیا و کتابداران ایرانی این موضوع محل مناقشه است. بیش از نیمی و حتی باید گفت اکثریت کتابداران ایران، از بعد کالا شدن اطلاعات و خدمات اطلاعاتی، هنوز بر خدمات کتابخانه‌ای به شیوه سنتی و رایگان تأکید دارند و حاضر نیستند وجهی بابت خدمات خود از مشتریان دریافت کنند. این کتابداران خدمات قدیمی را ناقض مشتری‌مداری نمی‌بینند و حقوق مشتری را کاملاً پذیرفته‌اند ولی ترجیح می‌دهند که از مشتریان خود بابت این خدمات وجهی دریافت نکنند؛ و هزینه این خدمات از بودجه‌های عمومی و دولتی پرداخت گردد. گرفتن وجه برای خدمات کتابخانه‌ها برای کتابداران پذیرفتنی نیست و باعث برخوردهایی بین ایشان و مدیران تازه کار، به ویژه مدیرانی که از حوزه فناوری آمده‌اند می‌گردد.

کتابداری ریشه در سنتی شاید دوهزار ساله دارد و از زمانی که الواح گلی نیاز به نگهداری داشته تا کتابخانه‌های قرون وسطی و کتابخانه‌های قرن بیستم خدمات کتابخانه‌ها رایگان و کتابداران به عنوان حافظان گنجینه‌ها با حمایت شاه و خاقان و مسجد و کلیسا و این اواخر دولت و شهرداری‌ها با حق الزحمه‌ای که می‌گرفتند خود را در خدمت مردم می‌دیدند و برای خرید منابع هم از بودجه‌ای که صاحب تشکیلات به آنها می‌داد، منابعی را تامین می‌کردند. لیکن در مقابل رشته کامپیوتر چه در کسوت علم و چه در کسوت فناوری زاده عصر کالایی هستند و در دوره‌ای پا به عرصه گذاشتند که پول گردش فعال داشت و هر تولید یا خدمتی کالایی بود که باید برای دریافتش مبلغی بپردازید. اینکه همه تولیدات و خدمات شما کالا محسوب گردد، برای کتابداران قدیمی‌تر جدید است. اینکه تالار مطالعه‌ای که در اختیار کاربران می‌گذارید یک کالا است، برای کسی که اقتصاد و مدیریت خوانده

امری طبیعی است و قیمت آن را بر اساس مترآژ، قرار گرفتن در کدام محل شهر و زیر چتر کدام نام بزرگ یا کوچک می‌توانند محاسبه و به شما اعلام نمایند. آنها به شما می‌گویند که ممکن است که دولت این تالار را برای این کار تامین کرده باشد ولی این کار چیزی از کالا بودن تالار شما نمی‌کاهد. تعمیم مدل‌های ارزشیابی کالاها و خدمات تجاری برای کتابخانه‌ها خود نشانی از این تبدیل رویکرد و تغییر نگاه است، مانند تبدیل ServQual به LibQual برای ارزشیابی کتابخانه‌ها. بنابراین کتابداران نوین ناگزیرند برای هماهنگی با سایر بخشهای حرفه به اخلاق نوین کتابداری به عنوان اخلاق کسب و کار حوزه اطلاعات نگاه کنند و انجمن‌ها لازم است بر این مبنا، مبانی اخلاقی جدید کتابداران را ترسیم نمایند. خیلی متأسف هستیم که بگوییم اگر این ترسیم را و ترویج آن را خود ما کتابداران ننویسیم و انجام ندهیم، دیگران و در بیرون حوزه برای ما انجام خواهند داد. در جامعه کالایی و مصرفی جهانی امروز که به اطلاعات هر روز بیش از پیش به چشم یک کالا نگریسته می‌شود کسی منتظر ما نخواهد ماند. کتابداران در تدوین اخلاقیات کتابداران نوین و حرفه‌مندان حوزه علوم اطلاعات، باید حتماً نگاهی به موضوع مالکیت فکری و حق مؤلف و انواع و اقسام اجازه‌نامه‌ها داشته باشند. نگاهی به این موضوع از دو جنبه بسیار مهم خواهد بود. یکی اینکه به قبول کالا بودن اطلاعات در ذهن کتابدارن کمک می‌کند. دوم اینکه حریم مالکیت فکری را به عنوان بخشی از اخلاقیات اطلاع‌رسانان مدرن خواهیم آموخت.

سخن پایانی

همه تحولاتی که در این مقاله به آنها اشاره شد، به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر شرایط کار کتابداران و حرفه‌مندان علم اطلاعات تأثیر گذاشته است. در نتیجه آنان ناگزیرند با شرایط جدید خود را تطبیق دهند و در این زمینه به کسب مهارت‌های تازه نیاز دارند، که در این مقاله به گزیده‌ای از آنها نیز اشاره شد. به

رغم تفاوت‌هایی که در طبقه‌بندی این مهارت‌ها در منابع مختلف مشاهده می‌شود، اغلب آنها در چند اصل اساسی مشترک هستند. نخست آنکه در بسیاری از این آثار به دو دسته از مهارت‌های حرفه‌ای و فردی اشاره شده است. مهارت‌های حرفه‌ای بر اساس عرصه‌های عمده در علم اطلاعات و دانش‌شناسی نظیر مبانی نظری، سازماندهی اطلاعات و دانش، منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات دسته‌بندی شده است. مهارت‌های فردی نیز که خود بر اساس معیارهای مختلف در منابع گوناگون تفکیک شده‌اند، بیشتر بر مهارت‌های ارتباط میان فردی، انگیزه پیشرفت شغلی، حس همدلی، اشتیاق به خدمت و مشارکت در کارهای گروهی تأکید دارند. البته فقط کسب مهارت‌های جدید کافی نیست، بلکه به شیوه جدید فکر کردن درباره خودشان و اهمیت کاری که انجام می‌دهند و تصویر تازه‌ای که از این حرفه ترسیم می‌کنند، نیاز است.

فهرست منابع

- حق شناس، علی محمد؛ سامعی، حسین و انتخابی، نرگس. ۱۳۸۱. فرهنگ معاصر هزاره: انگلیسی-فارسی. تهران: فرهنگ معاصر.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۹۰. صد شغل برای کتابداران: پست‌های سازمانی نوین در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. فصلنامه کتاب: مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. ۲۲ (۳): ۸۹-۱۰۳.
- Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., & Gard, J. 2003. Competencies for information professional of the 21st century. Retrieved from: http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf (Accessed 30 December 2012)
- ALA's Presidential Task Force. 2009. ALA's core competences of librarianship, Retrieved from: <http://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences> (Accessed 30 December 2012)
- Fisher, W. 2001. Core competencies for the acquisitions librarian, Library Collections, Acquisitions, and Technical Services. 25 (2): 179-190.
- Fisher, W. 2003. The electronic resources librarian position: a public services phenomenon?, Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 27 (1): 3-17.
- Gorman, G. E., & Corbitt, B. F. 2002. Core competencies in information management education, New Library World, 103: 436-445.

- Heinrichs, J. and Lim J. 2009. Emerging requirements of computer related competencies for librarians, *Library & Information Science Research*, 31 (2): 101-106.
- Kwasik, H. 2002. Qualifications for a serials librarian in an electronic environment, *Serials Review*, 28 (1): 33-37.
- Luo, L. 2008. Toward sustaining professional development: Identifying essential competencies for chat reference service, *Library & Information Science Research*, 30 (4): 298-311.
- McClelland, D. 1973. Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, 1-14.
- Mestre, L. 2010. Librarians working with diverse populations: What impact does cultural competency training have on their efforts?, *The Journal of Academic Librarianship*, 36 (6): 479-488.
- Partridge, H. and Menzies, V., Lee, J. and Munro, C. 2010. The contemporary librarian: Skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies, *Library & Information Science Research*, 32 (4): 265-271.
- Tanloet, P. and Tuamsuk, K. 2011. Core competencies for information professionals of Thai academic libraries in the next decade (A.D. 2010–2019), *The International Information & Library Review*, 43 (3): 122-129.

کتابداران و کتابخانه‌ها: رهیافتی راهبردی و سریع برای سازگار شدن با انتظارات تازه

آرنولد هیرشون

کتابدار ارشد دانشگاه کیس وسترن ریزور، امریکا

رایانامه: arnold.hirshon@case.edu

چکیده

این مقاله با نگاهی کلی به تبیین تغییرات اساسی که بر حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی تأثیر گذاشته، می‌پردازد و با بحث پیرامون توانمندی‌ها، مهارت‌ها و تخصص‌های جدیدی که کتابداران برای برآوردن انتظارات جدید کاربران نیاز دارند ادامه می‌یابد. علاوه بر این، نویسنده بر تغییر انتظارات کاربران تمرکز خواهد کرد، مثلاً، اگر نیاز کاربران به سمت آموختن اشتراکی تغییر می‌کند، این تغییر چه تأثیری بر (الف) نقش، کارکرد، امکانات کتابخانه به عنوان یک سازمان، و (ب) انتظارات و توانمندیهای لازم کتابداران به عنوان یک فرد خواهد گذاشت. این مقاله به استانداردها و فناوری‌ها به خودی خود نخواهد پرداخت و در درجه اول بر مواردی مانند چرا و چگونه فناوری‌ها و استانداردها، در حال تغییر انتظارات کاربران هستند تأکید خواهد کرد و نقش و وظایفی که کتابداران در این تغییر دارند مورد بررسی قرار می‌گیرد.

کلیدواژه‌ها: کتابداران، کتابداری و اطلاع‌رسانی، مهارت‌ها و تخصص‌ها

مقدمه

این مقاله درباره دشواری‌ها و چالش‌هایی است که کتابداران با آن مواجه‌اند، و راهکارهایی برای گذر و عبور از این چالش‌ها. در همین ابتدا باید عرض کنم که توجه و تمرکز اصلی مقاله بر کتابخانه‌های دانشگاهی است، ولی رویکرد من برای همه کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی و اختصاصی هم قابل تعمیم است. بعضی مسائلی که درباره‌اش صحبت می‌کنم ممکن است به نوع خاص کتابخانه

شما مرتبط نباشد و تلاش خواهیم کرد آنچه را که عمومیت بیشتری دارد مطرح سازم. مفهوم کتابخانه با آن چیزی که در گذشته می‌دانستیم - که مجموعه‌ای از قفسه‌های کتاب و اغلب کتاب‌های خاک گرفته بود - با آنچه امروز داریم خیلی متفاوت است. همانطور که مفهوم کتابخانه تغییر کرده وظایف کتابداران و همچنین انتظاراتی هم که کاربران از کتابخانه و کتابداران دارند، امروزه با گذشته متفاوت شده است.

در این مقاله سعی می‌کنم با یک نظم منطقی ابتدا تغییراتی که در محیط اتفاق افتاده را بررسی کنم. سپس درباره تغییرات درون سازمانی کتابخانه و از جمله برنامه‌های راهبردی صحبت می‌کنم. در همین رابطه من درباره تغییراتی که در چارت‌های کتابخانه‌ها و یا بازنگری در چارت‌های موجود کتابخانه‌ها لازم است، و نقشه‌هایی که هر یک از کارکنان در چارت‌های جدید دارند صحبت خواهم کرد و به تدریج وارد جزئیات خواهم شد. ممکن است این تغییرات سالها زمان ببرد که من این را توصیه نمی‌کنم. پیشنهاد من این است که تغییرات را به نحوی انجام دهیم که با سرعت هرچه بیشتر در عمل پیاده سازی شود. اجزایی که من درباره‌اش صحبت می‌کنم شامل چهار بخش اصلی است که عبارتند از:

- بازنگری، تفکر و تأمل در این زمینه و فهم تغییرات محیطی و آنچه رخ می‌دهد.

- ایجاد جهت‌های مربوط به برنامه‌های راهبردی، اندازه گیری موفقیت، آماده‌سازی و بازنگری در سازمان. بازنگری در چگونگی به کارگیری کارکنان و چگونگی تخصیص منابع مالی؛ تعریف نیازهای کارکنان و توانمندی‌های آنها و تخصصی که دارند. همینطور برنامه‌ریزی برای پرکردن خلاءهایی از منابع - چه منابع مالی و چه منابع انسانی - و بکارگیری یا اجرا به معنای استخدام، بازآموزی و آموزش ضمن خدمت آنان. سرانجام ایجاد برنامه‌های یادگیری برای تک تک افراد.

- برنامه یادگیری به این معنی است که هرکسی باید برای خودش پروفایلی داشته باشد که بتواند آن پروفایل را دنبال کند.
 - سرانجام ارائه خدمات، ارزیابی سازمان و همچنین ارزیابی عملکرد افراد و همچنین مقایسه آن با شاخص‌ها و سنجه‌هایی که در دست داریم.
- قبل از وارد شدن به بحث درباره چهار مورد بالا، ابتدا با جزئیات بیشتر درباره تغییرات محیط صحبت می‌کنم؛ و چگونگی تأثیرات تغییرات محیط روی کتابخانه‌ها و چگونگی واکنش کتابداران نسبت به این تغییرات را نشان خواهم داد. برای بررسی تغییرات محیطی راهکارهای متعددی وجود دارد. یکی نگاه کلان به موضوع است. به این معنی که در جوامع مختلف چه اتفاقاتی رخ داده است. همچنین با نگاه خرد می‌توان در سطوح خردتر موضوع را بررسی کرد. مثلاً دانشگاه‌ها در سالهای اخیر چه تغییراتی کرده‌اند، و چگونه توانسته‌اند خودشان و فعالیتهای خود را مورد بازنگری قرار دهند.

رقابت دانشگاه‌ها و بازنگری در تعاریف

در این زمینه می‌بینیم رقابت‌هایی بین دانشگاه‌ها وجود دارد. در واقع بین رقاباتی که دانشگاهی هستند. آگاهی کتابداران از تغییراتی که در فرایند تولید دانش رخ داده است اکنون شرط لازم برای یک کتابدار دانشگاهی - پژوهشی است. کتابدار امروز باید بداند چگونگی انجام پژوهش‌ها با گذشته متفاوت شده، چگونگی انتخاب موضوع‌ها، چگونگی نزدیک شدن به هر موضوع و طرح آن و شروع تحقیق در باره آن. همینطور تغییراتی که در یادگیری دانشجویان اتفاق افتاده است که کتابدار باید بداند ابزارهایی که برای یادگیری استفاده می‌کنند متفاوت با گذشته است. مجموعه این تغییرات باعث شده که کتابخانه ناگزیر از همخوانی و هماهنگی امور و فعالیتهای خودش با سازمانها مادر باشد. سازمانی که در دل آن و برای آن کار می‌کند.

حال اگر یک دانشگاه است، و اگر یک مؤسسه پژوهشی یا صنعتی دیگر است تفاوتی در اصل موضوع ندارد. بنابراین در مجموع ما الآن آن سازمانهای قدیمی گذشته نیستیم، تقریباً همه چیز تغییر کرده است. بنابراین، خدماتی هم که ما ارائه می‌دهیم تغییر خواهد کرد، و این باعث شده که ما ناگزیر از باز تعریف مفاهیم متعددی باشیم. نظیر اینکه کتابخانه الآن چگونه جایی است؟ ما کتابداران چه کسانی هستیم؟ و چگونه باید کاری را که از ما انتظار می‌رود انجام دهیم.

تغییر در فرایند یادگیری

اگر بخواهیم وارد جزئیات این موضوع بشویم و تغییرات را مورد بررسی قرار دهیم، نخستین تغییر در زمینه یادگیری است. یادگیری از یک فرایند انفرادی، امروزه به یک فرایند جمعی و گروهی تبدیل شده است. ممکن است همواره کاملاً جمعی و گروهی نباشد؛ ولی در مجموع سهم یادگیری گروهی الآن خیلی بیشتر از گذشته است. یادگیری و پژوهش هر دو خیلی متفاوت با گذشته شده‌اند. وابسته به یک جای خاص نمی‌شوند، متمرکز نیستند و در حال حرکتند. به این ترتیب که یادگیری می‌تواند با ابزارهایی مانند موبایل و لپ‌تاپ و این گونه چیزها انجام شود. در نتیجه شخص این ابزارها را همراه دارد و با آنها حرکت می‌کند و ملزم به ایستادن و توقف در یک جای خاص نیست. به علاوه قرار نیست که من در یادگیری خودم را محدود به یک منطقه یا شهر خاص بکنم. منابع مورد استفاده من می‌تواند در کشور دیگری باشد. اینها همه نمودهایی از جهانی شدن است.

تغییرات فناورانه یا تکنولوژیکی

تغییرات فناورانه یا تکنولوژیکی هم کمک می‌کند، الآن ما از ارتباطهای اینترنتی با سرعت پائین در بسیاری جاها به ارتباطات با سرعت خیلی بالا رسیده‌ایم، و به آن دسترسی داریم. به همین ترتیب امکان استفاده از ابزارهای چند رسانه‌ای مثل

ویدئو و تصویر و صدا داریم. به این ترتیب اطلاعات علمی می‌تواند در سراسر کره زمین در کسری از ثانیه در جریان باشد و تبادل شود. برای تعامل بین افراد دیگر ضرورت ندارد که دو نفر باهم و نزدیک هم باشند. این تعامل می‌تواند بین چندین نفر و در نقاط مختلف در جریان باشد. نمونه آن وینارهاست که در یک لحظه در همه کره زمین برگزار می‌شوند، و چندین نفر در آن واحد از گوشه و کنار دنیا یک مطلب خاصی را بطور گروهی آموزش می‌بینند. امروزه رابط کاربرها هم تغییر کرده‌اند. الآن ما از رابطهای گرافیکی که با ماوس کار می‌کردند گذشته‌ایم و با آی‌پدها که بیشتر لمسی هستند کار می‌کنیم. همین کار چگونگی تعامل را هم تحت تأثیر قرار داده است. ما الآن به سمت چیزی حرکت می‌کنیم که به آن رایانش مبتنی بر اشاره می‌گوییم. در این روش کاربر نیاز به لمس صفحه ندارد و با اشارات و حرکات خود فعل و انفعالات کامپیوتر مورد نظر را انجام می‌دهد. ممکن است که ظرف پنج سال آینده این اتفاق نیافتد، ولی تکنولوژی کامپیوتر به سمتی می‌رود که این دستگاه بتواند ذهن شما را بخواند. احتمال دارد با نگاه کردن شما به بخشی یا نقطه‌ای در کامپیوتر ارتباط شما با آن برقرار شود و این تعامل را آسانتر خواهد کرد.

تغییرات بنیادی در آموزش عالی

آموزش عالی هم به شدت تحت تأثیر جهانی سازی قرار گرفته و ما می‌توانیم این را در جاهای مختلف ببینیم. ما همین الآن می‌توانیم در یک سطح بسیار گسترده‌ای در دنیا آموزش الکترونیکی و آموزش برخط را مشاهده کنیم. آموزش عالی اکنون بسیار هم رقابتی شده است. به این ترتیب یادگیری می‌تواند در سطح کره زمین در زمانها و مکانهای مختلف انجام بشود و به این ترتیب می‌بینیم که همه فرهنگها و کشورهای مختلف در آن سهیمند و از این امکانات استفاده می‌کنند. فرایند پژوهش هم تغییر کرده و دیگر مثل گذشته نیست که فرد یا افراد مختلف تنها بر اساس ایده خودشان بخواهند کاری را انجام بدهند. الآن پژوهش کاملاً

گروهی شده، حتی برای تعیین یک موضوع پژوهش گروهی با هم مشورت می‌کنند، و به تصمیم می‌رسند. البته این فرایند پژوهش گروهی از حوزه فنی مهندسی و علوم شروع شد. در گذشته نه چندان دور می‌بینیم که پژوهش گروهی فقط در آن حوزه‌ها بود. ولی امروزه می‌بینیم که در علوم اجتماعی و علوم انسانی هم این فرایند رخ می‌دهد.

تغییر در نشر علمی

تولیدات علمی امروز هم با گذشته تغییر کرده است. دیگر بسیاری از تولیدات پژوهشی متنی نیستند. تولیدات می‌توانند به فرم‌های متفاوتی تولید شوند. یکی از این اشکال داده‌ای بزرگد *Big data*. داده‌های به هم مرتبط با یک موضوع پژوهشی که در یک فضا قابل دسترسی می‌شوند. همینطور مصورسازی داده‌ها، یا به عبارتی تولید داده‌ها در شکلهای جدید هم وجود دارد؛ که کتابداران را به سمت سویی سوق می‌دهد که دیگر گردآوری و سازماندهی اطلاعات شبیه گردآوری و سازماندهی اطلاعات متنی نیست، و راهکارهای خودش را می‌طلبد. یکی دیگر از تغییراتی که در محیطهای آموزشی رخ داده این است که شما می‌توانید دوره‌هایی را بصورت آنلاین بگذرانید، نمونه‌های آن در گذشته بیشتر در کشور ایالات متحده بوده و در چند سال اخیر به کشورهای دیگر هم اشاعه پیدا کرده است. به این ترتیب شما می‌توانید از دانش افراد بسیار مشهور در رشته‌های خاص و بدون حضور آنها در آن مکان استفاده کنید. یا با عضویت در دوره‌های برخط آزاد یا Open Online Course آنها آموزش لازم را به دست آورید.

تغییر در مفهوم مالکیت معنوی

یکی دیگر از بحثهایی که داریم بحث مالکیت معنوی است که پیچیدگیهای خاص خودش را پیدا کرده است. همانطور که ما درباره دسترسی آزاد یا Open

Access صحبت می‌کنیم، از طرف دیگر خواهان حفظ حقوق پدیدآوران هم هستیم، که این هم پیچیدگیهای خاص خودش را دارد که بیشتر درباره آن صحبت می‌کنم. در زمینه انتشار منابع هم تغییرات زیادی رخ داده، در گذشته بیشتر مونوگراف تولید می‌شد، ولی الآن بیشتر کارهای گروهی است. به علاوه تولید منابع علمی کاملاً به صورت الکترونیکی یا دیجیتال‌زاد، یعنی فقط الکترونیکی هم تولید می‌شود منابعی که هرگز چاپی آن منتشر نمی‌شود، که چنین چیزی در گذشته مرسوم نبوده است. خرید منابع هم با گذشته تغییر کرده، الآن بر اساس نیاز کار بر خرید صورت می‌گیرد. یعنی می‌توانید یک بخش خاصی از یک مدرک را که مورد نیاز کاربر است بخرید. به این نوع خرید به اصطلاح می‌گوئیم: خرید مبتنی بر تقاضا. یعنی من تصمیم می‌گیرم که فقط یک بخشی از یک مدرک را بخرم و نه تمام آن را.

سایر تغییرات در فرایند آموزش و پژوهش

تغییراتی هم در زمینه انتشار مجله‌ها رخ داده است. قیمت مجله‌ها همینطور رو به افزایش است، و مسایل مالی مجله‌ها هم هست که حالا به آن می‌پردازیم. فرایندهای جستجو هم تغییر کرده، گرچه تفاوت‌هایی وجود دارد بین جستجو در گوگل اسکالر، ابسکو و سایر ناشران. جستجو به سمتی می‌رود که مثلاً ما بتوانیم مجموعه متعددی از منابع را مورد بازبینی قرار دهیم. نکته جالبتر اینکه چگونگی انجام پژوهش هم از شکل خطی خودش خارج شده است. قبلاً یک نفر با یک ایده خاصی وارد کتابخانه می‌شد و منابع را جستجو می‌کرد و تحقیقش را انجام می‌داد و مقاله‌ای بر اساس تحقیقش می‌نوشت و آن را منتشر می‌کرد. کتابخانه در دل این فرایند و در مرکز آن قرار داشت، اما امروزه به گونه دیگری است. در واقع آن روند خطی تغییر کرده است. کتابخانه دیگر در مرکز قرار ندارد. این روند غیر خطی است و ممکن است پژوهش از هر جایی شروع شود و به هر جایی ختم گردد. در خلال یک تحقیق ممکن است محقق بخشی از یافته‌هایش را روی وب بگذارد،

نظرات افراد را بپرسد و باز برگردد و این حرکت رفت و برگشتی ادامه پیدا می‌کند. کتابخانه هم یک خدمت است که در کنار خدمات‌های دیگر قرار دارد.

واکنش کتابداران به تغییرات

حال باید ببینیم که همه این تغییرات چه تأثیری روی کتابخانه ما می‌گذارد و ما کتابداران با این تغییرات چگونه باید روبرو شویم. همینطور نیازهای جدید کاربران و مسئله پژوهش‌های دیجیتالی یا Digital Scholarship، و پژوهش‌های الکترونیکی و نیازهای جدید پژوهشگران را با توجه به شکلهای جدید تحقیقی که اتخاذ می‌کنند مد نظر قرار بدهیم که این مستلزم استفاده از فناوریهای جدید و همینطور استفاده از داده‌ها به شکل غیر خطی و داده‌های بزرگ Big data و مصورسازی داده‌ها است. برای همخوانی و هماهنگی با این تغییرات راهکارهای متفاوتی وجود دارد که نخستین آنها این است که کتابداران باید متخصص امور داده‌ها یا Data specialist باشند. علاوه بر آن باید هر یک از کتابداران در یک زمینه موضوعی خاص دارای تخصص و دانش موضوعی وسیعی باشند. بنابراین شما نمی‌توانید فقط کتابدار باشید و فقط یک اطلاعات کلی راجع به همه موضوعات داشته باشید. مثلاً اگر با متخصصان حوزه تاریخ کار می‌کنید باید تاریخ را خوب بدانید. اگر با متخصصان مهندسی کار می‌کنید، باید آن رشته مهندسی را بشناسید. همینطور هر رشته دیگری، یعنی ما امروزه کتابداران موضوعی لازم داریم. همینطور باید از چرخه حیات اطلاعات کاملاً مطلع باشید که چطور این فرایند رخ می‌دهد، از کجا این کار شروع می‌شود، چطور این فرایند توسعه پیدا می‌کند و چطور این اطلاعات گسترده می‌شود. حتماً باید یک عضو فعال از یک تیم پژوهشی باشید و اینگونه نباشد که شما بیرون از تیم منتظر یک سوال یا درخواست معینی بمانید، که از شما بپرسند و پاسخ یا منبعش را بخواهند. بلکه شما باید یکی از اعضای گروه پژوهشی باشید و تمام نیازها را پیش بینی و با آنها حرکت کنید.

تحلیلی مقدماتی از تحولات جاری

برای جمع بندی این قسمت باید گفت، هر کتابخانه یک برنامه راهبردی دارد که با توجه به اینکه موضوع برنامه ریزی راهبردی (استراتژیک) موضوع مفصلی است، که به آن وارد نمی شوم و شما را به استفاده از وبینار برنامه ریزی راهبردی خودم که قبلاً برگزار کردم و اسلایدهایش روی شبکه هست، دعوت می کنم، و در اینجا فقط به رئوس کلی برنامه راهبردی توجّهتان را جلب می کنم.

نکته اول اینکه شما باید اهداف کتابخانه تان را با اهداف سازمانی که در آن هستید، همسو و هم جهت کنید. برای مثال اگر شما در یک کتابخانه دانشگاهی کار میکنید باید بیانیه رسالت آن دانشگاه را مطالعه کنید و بر اساس بیانیه رسالت آن دانشگاه برنامه راهبردی خودتان را تنظیم کنید. حالا به عنوان مثال من به دانشگاه خودمان اشاره می کنم. مثلاً در بخشی از بیانیه رسالت دانشگاه ما آمده که ما می خواهیم آدم هایی تربیت کنیم که توانایی یادگیری داشته باشند، توانایی کارهای گروهی داشته باشند و امثال این اهداف. همینطور ما می خواهیم روی واژه هایی مانند همکاری، درگیر شدن با موضوع، دانش، و Common place، یعنی جاییکه همه در آن حضور دارند - که می تواند فیزیکی باشد یا الکترونیکی - متمرکز بشویم. نیازی نیست که شما دقیقاً همان واژه هایی که در بیانیه رسالت دانشگاه استفاده شده است را به کار ببرید. چیزی که مهم است این است که شما بتوانید با همان مفاهیم کار کنید. یعنی مثلاً اگر بحث یادگیری هست شما هر چه را مربوط به بحث یادگیری است مد نظر قرار دهید. واژه های دیگری که در بیانیه رسالت هست مانند vision statement؛ که مثلاً دانشگاه ما می خواهد دانشگاهی باشد که در سطح کشور شناخته شده باشد و در سطح کشور تأثیر گذار باشد، و اینها همه باید برای شما مشخص معنی دار شود. در این فرایند واژه ها و عبارتهایی چون همکاری، تولید دانش، حفاظت از دانش و نشر آن اهمیت دارد. طبیعتاً یک رویکرد جهانی هم در اینجا مطرح است به این معنا که آنچه که در یک دانشگاه تولید می شود فقط مربوط

به افراد آن دانشگاه نیست. بلکه با یک نگاه جهانی این اطلاعات می‌تواند در اختیار دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی دیگر برای تولید دانش جدید قرار بگیرد.

یادآوری ارزش‌های حرفه‌ای کتابداران

همانطور که می‌بینید با وجود تغییرات وسیعی که گفتیم، ما به عنوان کتابداران ارزش‌های اصلی و رسالت‌های بنیادینی را که داشته‌ایم حفظ می‌کنیم، ما همچنان به وظیفه و رسالتمان در فراهم‌آوری و ایجاد دسترسی به اطلاعات برای کاربران پایبند هستیم. همچنین ارزش بنیادی دیگری که در کارمان داریم این است که ما همچنان می‌خواهیم که با کاربرانمان ارتباط خوب و نزدیکی داشته باشیم. ولی همچنان ما نسبت به تعهدهای قبلی خود - که فراهم‌آوری و دسترسی به بهترین خدمات برای کاربران هست - پایبند و متعهد خواهیم بود. همچنین مثل گذشته به همکاری‌های بین کتابخانه‌ای اعتقاد داریم، و باور داریم که این همکاری‌ها می‌تواند میزان دسترسی به اطلاعات را بهبود ببخشد. ما می‌توانیم در سطوح مختلف منطقه‌ای و ملی با هم همکاری داشته باشیم، و در سطوح دانشگاهی بین کالج‌های مختلف همکاری‌هایی پیش‌بینی شود.

بازگشت به برنامه راهبردی

چهارمین بخش برنامه راهبردی ما تعیین جهت‌های برنامه است؛ که باید همچنان با آن اهداف اصلی که مهم و مورد نظر هستند همسو و هم‌جهت باشد. طبیعتاً اهمیت هر یک از اینها به شما و کتابخانه شما بستگی خواهد داشت. در تعیین اولویتها، دانشگاه شما مهم و دارای اولویت است. ضمن اینکه قرار نیست که چه برای شما دارای اولویت است برای همه دنیا هم اولویت داشته باشد. خلاصه اینکه شما باید که اولویت‌های خودتان را تعیین می‌کنید. در این قسمت من بیشتر از این راجع به محتوای برنامه راهبردی صحبت نمی‌کنم بلکه بیشتر راجع به امکاناتی

که در اختیار شماست و تغییراتی که این امکانات کرده بحث می‌کنم. در این قسمت همانطور که در اسلایدها نشان داده شده می‌خواهم در باره حمایت از چرخه اطلاعات صحبت کنم. در اینجا می‌توانیم به فرایند پژوهش اشاره کنیم. پژوهشگر در اول چیزی در ذهنش هست، و بعد با یک شکل غیر خطی که به آن اشاره کردم مراحل متعددی را پشت سر می‌گذارد.

در مرحله بعد طبیعتاً پژوهشگر که تحقیقش را انجام می‌دهد تلاش می‌کند که یافته‌هایش را به نحوی در اختیار دیگران قرار دهد. در گذشته فقط مجله‌ها بودند. الآن می‌تواند شکلهای مختلفی داشته باشد. پژوهشگر می‌تواند وبلاگ بنویسد، نتایجش را روی وب قرار بدهد و در مجموع دانش را نشر دهد. حالا باید دید که کتابخانه در چنین شرایطی چه کمکی به پژوهشگر می‌تواند بکند. من سه سطح را در این تصویر در نظر گرفته‌ام. یکی مشاوره به پژوهشگران است، که طبیعتاً این مشاوره و راهنمایی باید کاملاً مرتبط و مبتنی با رشته تحصیلی افراد باشد. مسلماً یک متخصص علوم پزشکی یا مهندسی نسبت به کسی که رشته‌اش زبانشناسی یا تاریخ است به راهنمایی و مشاوره متفاوتی نیاز دارد، و شما باید کاملاً رشته محور عمل کنید. کمک شما می‌تواند شکلهای مختلفی داشته باشد. می‌تواند فقط ارائه راهکارهای عمومی در آن زمینه باشد، می‌تواند ابزارهای تازه‌ای را به آنها معرفی کند، می‌تواند ایجاد پایگاه اطلاعاتی جدیدی برای آنها باشد، چگونگی ایجاد یک پایگاه، یا چگونگی استفاده از پایگاههای موجود باشد. بنابراین شکلهای مختلفی دارد. شکل همکاری شما می‌تواند در زمینه سپردن گاههای سازمانی باشد. به آنها کمک کنید که اطلاعاتشان را آرشیو کنند، یا به آنها کمک کنید آرشیو خودشان را طراحی کنند. چیزی از مجموعه آرشیویشان را چاپ یا منتشر کنند، و در همه این زمینه‌ها می‌توانید به آنها مشاوره بدهید. چگونگی برخورد با داده‌های پژوهشی هم متفاوت شده است. در گذشته یک پژوهشگر می‌توانست بخشهایی از فرایندهای تحقیق خودش را نادیده بگیرد، یا حتی دور بریزد. اما حالا همه اطلاعات پیشین

می‌تواند در جاهای مختلف به شکل داده‌های بزرگ ذخیره شود. به این ترتیب داده‌هایی که ما نگهداری می‌کنیم می‌تواند برای پژوهشگران مختلف در جاهای دیگر مورد استفاده قرار گیرد. مثلاً من داده‌ایی در تحقیقم دارم می‌تواند پژوهشگری در یک جای دنیا به این دسترسی داشته باشد، و برایش مناسب باشد. برای حل یک مسئله و پاسخ به یک پرسش که در واقع به این ترتیب یک جامعه یادگیرنده شکل می‌گیرد، که در آن ما می‌توانیم از هم یاد بگیریم و به صورت مستمر این یادگیری در جریان باشد.

آموزش‌های نوین و مهارت‌های تازه

حالا باید دید که کتابخانه شما چگونه می‌تواند در این فرآیند مشارکت کند. چه زیر ساخت‌هایی برای این لازم دارد، و کارکنان و کتابداران شما چگونه باید در عمل نقش خودشان را ایفا کنند. اگر بخواهیم در مورد یک کتابدار به عنوان مثال صحبت کنیم، و آن کتابدار اگر بخواهد به یک پژوهشگر کمک کند ولی راجع به موضوع پژوهش آن پژوهشگر چیزی نداند و هیچ سر رشته‌ای از موضوع تحقیق او نداشته باشد، عملاً هیچ کمک جدیدی نمی‌تواند بکند. بنابراین همانطور که گفتم کتابداران ما باید در زمینه موضوعی صاحب دانش و تخصص کافی باشند. مثلاً کسی که در زمینه تاریخ موسیقی تحقیق می‌کند و در مورد آهنگسازان یا نوازندگان تحقیق می‌کند، طبیعتاً من اگر از موسیقی چیزی ندانم نمی‌توانم به او کمک کنم. علاوه بر این کتابداران باید روش‌های پژوهشی را هم خوب بدانند. باید آمار خوب بدانند، بتوانند تحلیل‌های آماری انجام بدهند و همین طور باید از مقررات حق مؤلف نیز آگاه باشند. این آشنایی با حقوق مؤلف می‌تواند هم قوانین ملی باشد هم قوانین بین‌المللی همین طور کتابداران باید با ارتباطات علمی به شکل جدید آشنا باشند. علاوه بر این مهارت‌های ارتباطی کتابداران خیلی اهمیت دارد آنها باید بتوانند به خوبی با اعضای هیئت علمی و دانشجویان ارتباط برقرار کنند که این

مهارت‌های ارتباطی زمینه‌ساز همان ارتباط و تعاملی می‌شود که قبلاً راجع به آن صحبت کردم. این تعامل برای فعالیت‌های آموزشی کتابداران ضروری است. مثلاً به دانشجویان چگونگی استفاده از منابع را آموزش می‌دهند. در نهایت ما به مدل‌های جدیدی از خدمات و شکل‌های تازه‌ای از خدمات نیاز داریم. مثلاً ما نیاز به برنامه‌های آموزشی سواد اطلاعاتی سنجش‌پذیر داریم که بتواند برای هر گروه اجرا بشود. ما نمی‌توانیم هر پژوهشگر را به صورت مجزا و انفرادی آموزش دهیم. ما باید برنامه‌های آموزشی جمعی داشته باشیم که نتایج این آموزش هم قابل سنجش و اندازه‌گیری باشد.

پاسخ به تغییرات در ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها

بسیاری از تغییراتی که رخ می‌دهد در واقع پاسخ به تغییراتی است که در جهان اطراف ما اتفاق افتاده است. بعضی از این تغییرات فیزیکی است، و بعضی می‌تواند شکل‌های دیگر داشته باشد. در گذشته وقتی کتابخانه می‌ساختیم این گونه بود که کتابخانه را یعنی فضای فیزیکی کتابخانه را یک بار برای همیشه می‌ساختیم. ممکن بود برای ۲۵ سال ۳۰ سال هیچ تغییری در این ساختمان رخ ندهد. اما امروزه تغییراتی که در فضای کتابخانه انجام می‌شود مستمر و دائمی است. مثال دیگر جمعیت دانشجویی است شما هر سال دانشجویان جدید دارید، اعضای هیئت علمی تازه‌ای برایتان می‌آید، شما قبلاً یک راهنما که تهیه می‌کردید شاید سالها همان مورد استفاده می‌توانست باشد، الآن تغییرات سریع است و شما باید مرتب با تغییرات حرکت کنید. به علاوه این تغییرات را باید همزمان با آنچه که در بافت جمعیتی دانشگاه رخ می‌دهد همسو و هم جهت کنید. بنابراین آنچه در گذشته انجام می‌دادیم مربوط به کتابخانه ثابت بود، اما الان در درون آن تغییر مرتب اتفاق می‌افتد.

مثلاً یکی از چیزهایی که باید به آن فکر کنید این است که کاربری که وارد

کتابخانه می‌شود آیا با علائم و نشانه‌های منطقی و روشنی به آن سمت و سویی که می‌خواهد هدایت می‌شود؟ آیا ابزارهایی که نیاز دارد به راحتی در اختیارش هست؟ یا اینکه نه سرگردان در کتابخانه در جستجوی آنچه می‌خواهد باید بگردد.

باید ببینید که تسهیلات و تجهیزاتی که در کتابخانه است تا چه اندازه راحت است و تا چه اندازه به کاربر آرامش می‌دهد. وسایلی که داریم میزها، صندلی‌ها تا چه اندازه قابل جابه‌جایی هستند و چقدر تغییرات محیطی که شما می‌خواهید بدهید مسیر است. همچنین چگونگی چینش ابزار تجهیزات و شکل آنها می‌تواند موثر باشد. مثلاً خیلی از کتابخانه‌ها یک میزهای امانت بزرگی دارند که کتابداران پشت آن نشسته‌اند. اینها از نظر کاربر امروزی بیشتر شبیه یک بانک می‌ماند. کلاً تجهیزات و میز امانت و اینها باید به گونه‌ای باشد که کاربر اشتیاق و علاقه به نزدیک شدن به آنجا را داشته باشد؛ و احساس راحتی کند. یک حالت بازدارنده نداشته باشد که او را از آمدن به سمت کتابدار منع کند.

تجهیزات متعددی امروزه طراحی شده که می‌تواند در کتابخانه‌ها قرار بگیرد. مثلاً می‌توان در کتابخانه یک جایی برای تله کنفرانس اختصاص داد که ما می‌توانیم با افراد مختلف به صورت آن لاین ارتباط داشته باشیم. اسمارت برد هست یا تخته‌های هوشمند که می‌توانیم به وسیله آن مثلاً همکاری داشته باشیم با یک نفر دیگر در یک جای دیگر. همین طور ویدیو پروژکتورهایی را می‌بینید که می‌توانند صفحات متعددی را پوشش بدهند. مثلاً با یک ویدئو پروژکتور می‌توان روی سه مانیتور اطلاعات را همزمان منتشر کرد.

می‌توان از صفحات نمایش خیلی بزرگ استفاده کرد که پژوهشگران با استفاده از آنها می‌توانند یک قسمت را بزرگ کنند و کارهای دیگر و اینها امکانات متعددی است که ما به عنوان کتابخانه در اختیار پژوهشگر / کاربر قرار می‌دهیم. این امکانات می‌تواند در رشته‌های مختلف خیلی کاربردی باشد و کاربردهای مختلفی هم داشته باشد. مثلاً در زیست‌شناسی با آن میشود جزئیات رشته‌های DNA را نگاه کرد، در

تاریخ می‌شود تصویری از یک صحنه نبرد را با جزییاتش در یک اندازه بزرگ روی مانتیورها نشان داد. همین طور خیلی از دانشگاهها علاقه‌مند هستند که تسهیلات ویژه‌ای برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی فراهم کنند و امکانات بیشتری در اختیار آنها قرار دهند.

تجهیزات کتابخانه همانطور که عرض کردم باید کاملاً قابل جابجایی و قابل انعطاف باشد. صندلی‌هایی که میشود جای آنها را عوض کرد میزهایی که به راحتی بشود؛ در کتابخانه جای آنها را عوض کرد صفحات مانیتوری که قابل تغییر هستند و کلاً باید اثاثیه کتابخانه قابل جابجایی و تعویض باشند. به هر حال کتابدار باید به راحتی فضای داخل کتابخانه را به شکل دلخواهش تغییر دهد. تجهیزاتی که وجود دارد باید به شکلی یادگیری گروهی را آسان کند با افراد دیگر در جاهای دیگر بتوانند ارتباط داشته باشند، بعضی‌ها ممکن است در خانه باشند، بعضی‌ها در شهر دیگری باشند، که همه اینها باید در کتابخانه میسر باشد. همین طور استفاده از یک سری امکاناتی که بتواند محیط کتابخانه را دلپذیر کند. مثلاً تصاویر هنری، تابلوهای نقاشی و عکسهای زیبا که می‌توانند فضا را قابل پذیرش‌تر کنند.

همین طور امکاناتی مثل یک کافی شاپ که افراد می‌توانند از آن استفاده کنند. در کتابخانه‌های گذشته تابلوهایی می‌زدیم که در کتابخانه خوردن و آشامیدن ممنوع است. نهایتاً باید بگوییم که ما فقط افکار آدم‌ها را نمی‌خواهیم تقویت کنیم. به هر حال و باید به یاد داشته باشیم افرادی که وارد آنجا می‌شوند نیازهای دیگری هم دارند. شاید یکی بخواهد قهوه‌ای بخورد چایی بنوشد و این باید در اختیارش باشد. همین طور ما می‌توانیم فضای کتابخانه را یک مقدار از حالت رسمی خارج کنیم. مثلاً این آسانسوری که شما در تصویر می‌بینید این آسانسوری که در این تصویر است فقط یکی از این افراد کتابدار واقعی است. بقیه همه عکس است که در آنجا قرار گرفته است. برای اینکه فضا یک مقدار غیر رسمی باشد و خیلی خشک نباشد. در یک قسمت دیگر همانطور که قبلاً گفتم ما کتابداران باید مهارت‌های

پژوهشی خود را افزایش دهیم. به علاوه باید بتوانیم به پژوهشگران در کار تحقیق کمک کنیم. برای این کار حتی ممکن است خودمان تحقیقاتی در مورد کار کتابخانه و کاربرانمان به شکل علمی انجام دهیم.

تبدیل تهدیدها به فرصت‌ها

نکته دیگری که باید به آن اشاره کنم، کتابداران باید همه تغییرات را به فایل نیک بگیرند و فکر نکنند که این تغییرات به آنها تحمیل شده و فقط بخواهند همراهی کنند. بلکه هم باید آن را به فال نیک بگیریم و هم باید با این تغییرات همراه باشیم. این اتفاق باید درباره کاربران بیافتد. یعنی باید به آنها کمک کنیم که با تغییراتی که رخ میدهد همراه باشند. یعنی به گونه‌ای نباشد که وقتی وارد کتابخانه میشوند با فضایی روبه رو شوند که منجر به سرگردانی و پریشانی آنها شود. همانطور کتابداران ما باید توانمندی ارزیابی پژوهش‌ها و پروژه‌ها را داشته باشند توانایی ارزیابی خدماتی که ارائه می‌شود را باید داشته باشند. این هم خیلی مهم است. این جاست که ما وارد مرحله بعدی طرح مان می‌شویم که همان آماده سازی است که کتابداران بتوانند تغییرات را عملاً در آن بازنگری‌ها اعمال کنند. در این مرحله می‌خواهم درباره تمام آن ویژگی‌هایی که یک کتابدار موفق در گذشته را، با این ویژگی‌هایی که می‌شناختیم و کتابدار موفق که امروز می‌شناسیم درباره اش صحبت کنم. کتابداران باید در کتابخانه هم بتوانند به صورت مستقل و به تنهایی کار کنند، و هم اینکه آمادگی همکاری در کارهای گروهی را بصورت خلاقانه داشته باشند. در واقع یعنی در عین حالی که یک فرد می‌تواند خودش به تنهایی کارش را انجام بدهد باید بتواند یک عضو موثر در یک تیم هم باشد.

دیگر مثل گذشته نیست که ما منتظر کاربر بمانیم. ما از کتابخانه بیرون می‌رویم و دنبال کاربر می‌گردیم و او را به کتابخانه می‌آوریم. یعنی ما از یک نقش غیرفعال باید نقش خودمان را به فعال تغییر دهیم. دیگر مثل گذشته نیست که فقط منابع

چاپی داشته باشیم آنها را صحافی کنیم و توی کتابخانه در دسترس بگذاریم. ما شکل جدیدی از منابع را هم داریم که استفاده از آنها نیاز به مهارت دارد. هم کتابدار باید ماهر باشد و هم کاربر.

همین طور دیگر این گونه نیست که فقط خدمات به اعضای هیئت علمی بدهیم. ما به آنها کمک می‌کنیم و در کنار آنها هستیم و عملاً در تولید اطلاعات همراه آنها کار می‌کنیم. مثل گذشته نیست که کتابداران فقط فهرست‌ها را تولید می‌کردند بلکه ما الان کتابداری را داریم که متادیتا تولید می‌کند. خدمات مرجع هم متفاوت شده است. ما قبلاً فقط کاربران را به منابع راهنمایی می‌کردیم اما الان با آنها در فرآیند پژوهش مشارکت می‌کنیم. یعنی از رفرنس سرویس به ریسرچ سرویس رسیدیم. خدمات مرجع تبدیل به خدمات پژوهشی شده است. خدمات کتابشناختی ما دیگر مثل گذشته فقط به کتابها محدود نمی‌شود. بیشتر در تلاشیم که افراد را، کاربرانمان را به افرادی که دارای مهارت‌های سواد اطلاعاتی هستند تبدیل کنیم.

معیارهای ارزیابی خدمات هم تفاوت کرده مثل گذشته نیست که ما فقط تعداد کتاب‌هایی که در میز امانت به امانت رفته بشماریم. بلکه ما می‌خواهیم ببینیم که آیا افراد واقعاً به اطلاعات مورد نیازشان رسیده‌اند؟ دسترسی پیدا کرده‌اند؟ یعنی ما به درون داد و برون داد اکتفا نمی‌کنیم. ما آن برآیند نهایی مدنظرمان است. برای بررسی این برآیند هم ما واقعاً باید ببینیم که چه معیارهای داریم که مطمئن شویم افراد به اطلاعاتشان دسترسی پیدا کرده‌اند. این چگونگی ارزیابی هم خودش مهم است.

همچنین نقش ما به عنوان مدیر کتابخانه با گذشته متفاوت است. اینگونه نیست که ما فقط منتظر باشیم یک بودجه‌ای به ما اختصاص بدهند، که ما منابع تهیه کنیم و خدمات به آنهایی که به کتابخانه وارد می‌شوند بدهیم. ما باید این تمایل را داشته باشیم که برویم سراغ افرادی که در درون یا بیرون سازمان هستند، و می‌توانند به ما مثلاً کمک‌های مالی بکنند. این یک نوع گردآوری منابع مالی و اهدا منابع است. آن نقش غیر فعال سابق به عنوان فردی که منتظر نشسته که یک بودجه‌ای به او بدهند

دیگر سپری شده است. ما باید نقش فعالی در جذب منابع مالی داشته باشیم. این موضوع را هم باز تکرار می‌کنم که کتابداران دیگر نمی‌توانند فقط یک دانش کلی راجع به رشته‌ها داشته باشند. آنان باید حداقل در یکی از رشته‌ها دارای تخصص کافی باشند، و نگاهشان هم باید نگاه جهانی باشد. یعنی این چرخه تولید اطلاعات را از همان ابتدا که تولید میشود و توسعه پیدا می‌کند بشناسند.

بنابراین به این ترتیب ما می‌توانیم آن هدف باز تعریف کتابخانه و بازننگری در خدمات کتابخانه و بازننگری در مهارت‌های کتابداران را در برنامه ریزی استراتژیک محقق کنیم. خط‌مشی‌های متفاوتی هم در این زمینه وجود دارد که هر یک بستگی به این دارد که شما آیا می‌خواهید مثلاً یک سازمان مبتنی بر کارگروهی داشته باشید؟ یا یک سازمان تخت، یا فلت یا مسطح داشته باشید، که وظایف در آن خطی تعریف شده باشد. طبیعتاً این تغییراتی که در چارت سازمانی ایجاد می‌کنید، نباید به نحوی به اصطلاح over design یعنی با طراحی افراطی باشد. یعنی همه چیز را از ابتدا بخواهیم تغییر دهیم. یا اینکه بر عکس، اینقدر تغییرات جزئی باشد که گویی هیچ تغییری اتفاق نیفتاده است و اصلاً خودش را نشان ندهد. از زاویه‌ای دیگر منظور این است که چه طور بخواهیم این تغییر در سازمان را نشان بدهیم. آیا در عمل یک سازمان را به حالت سلسله مراتبی می‌خواهیم داشته باشیم؟ با خط‌های مشخص از هر مرتبه به مرتبه دیگر، یا اینکه نه روابط بین اجزای آن یک روابط ارگانیک باشد.

چیزی که اینجا نشان می‌دهم یک ترکیبی از ارگانیک با نقشه ذهنی یا Mind map است، که البته این بستگی به اندازه کتابخانه هم بستگی دارد. اگر یک کتابخانه خیلی بزرگ باشد طبیعتاً طراحی آن فرق می‌کند، با یک کتابخانه خیلی کوچک با ۳ تا ۴ کتابدار. یعنی طبیعتاً شکل این بازننگری‌ها برای مقیاس‌های مختلف متفاوت است.

طبیعتاً نقش کتابدار در اینجا نمی‌تواند نقشی غیر فعال باشد. همین طور که

گفتم ما دیگر نمی‌توانیم منتظر کاربر بمانیم. ما باید از کتابخانه برویم بیرون، برویم در گروه‌های آموزشی با اعضای هیئت علمی جلسه داشته باشیم. آنها را ببینیم و منابع و خدمات جدیدمان را به آنها معرفی کنیم. اینها همه چیزهایی است که شما باید درباره نقش جدید و شغل جدیدتان بدانید.

شما جزئی از سازمانتان هستید و رسالت سازمان چگونگی عملکرد شما را در سازمان تعریف می‌کند. در این مسیر شما طبیعتاً ممکن است با دشواری‌ها و چالش‌هایی مواجه شوید، که یکی از آنها نظام‌های سنتی و قدیمی کارگزینی سازمان است که ممکن است با نیازهای شما خیلی همراه و هم جهت نباشد. یعنی شما می‌خواهد تغییرات را اعمال کنید ولی شیوه انتخاب و گرفتن نیرو در سازمان نخواهد تغییر نکند و اینجا کار خیلی مشکل می‌شود.

جایگاه سرمایه انسانی

اینجا نقش بخش نیروی انسانی یا همان کارگزینی خیلی مهم است. روندها و رویه‌هایی که دارند تا چه اندازه انعطاف‌پذیر است؟ آنان تا چه میزان با شما همکاری می‌کند و چقدر به شما امکان می‌دهد که تغییری که می‌خواهید ایجاد کنید؟ مثلاً اگر بخواهیم کتابداران را به عنوان عضو هیئت علمی در دانشگاه استخدام کنیم، آیا بخش کارگزینی این امکان را فراهم می‌کند؟ دست کم برای شما وضعیتی هم‌مطراز و معادل یک عضو هیئت علمی ایجاد می‌کند؟ که مثلاً کتابداران هم بتواند از همان امتیازها و ارتقا‌هایی که اعضای هیئت علمی دارند، مثلاً از مربی به استادیار و دانشیار به استاد تمام ارتقا پیدا کنند. آیا این امکان وجود دارد که کتابدار عضو هیئت علمی داشته باشیم؟ این پاسخها به ما نشان می‌دهد که آیا در آن سازمان نردبان ترقی برای کتابداران بدون آنکه مجبور بشوند کتابخانه را ترک کنند وجود دارد؟ این امکان که فرد در کتابخانه بماند و ارتقاء بگیرد و در همانجا کار کند یا اینکه اگر روزی خواست وارد عرصه هیئت علمی بشود باید کتابخانه را

ترک کند. علاوه بر این باید در نظر داشته باشید که هر کسی را با توجه به توانایی‌های خودش در پستهای مناسب قرار بدهید. این تغییرات باید به گونه‌ای باشد که افراد با اشتیاق و علاقه مندی به سمتش بیایند. طوری برخورد نکنید که بیشتر باعث ترس و هراس بشود و فکر کنند پست و موقعیتشان به خطر می‌افتد. باید به آنها اطمینان بدهیم که شرایط رشد برایشان فراهم است. باید مطمئن شوند که امکانات و تجهیزات کافی برای اینکه آنها مهارتهای جدید کسب کنند، در اختیارشان است. مثلاً کسی که قبلاً کار مدیریتی نکرده اگر بعد از بازنگری در ساختار سازمان قرار باشد کار مدیریتی بکند، باید به او آموزش‌های لازم را بدهیم که نگران نباشد از عهده این کار بر نمی‌آید.

این کار با آموزش مؤثر عملی می‌شود. این آموزش می‌تواند فردی یا گروهی باشد و افراد با توجه به پست جدیدی که می‌گیرند آموزش لازم هم در این زمینه می‌بینند. طبیعتاً اگر یک نفر قرار باشد در یک موقعیت خاصی قرار بگیرد که به دانستن آمار بیشتر نیاز دارد، آنجا ما باید به او کمک کنیم که آمارش را تقویت کند. همین طور باید به خاطر داشته باشیم که افراد با گرفتن موقعیت‌های بالاتر طبیعتاً حقوق و دستمزد بالاتری هم طلب خواهند کرد، و ما باید در سازمان این امکان پیش بینی بشود. همچنین اگر کسی ارتقا شغلی گرفت می‌توانید در پرداخت دستمزد جدید او پاسخ گوی آن فرد باشیم؟ و حقوق متناسب با آن را در اختیارش قرار دهیم.

طبیعتاً این حقوق باید متناسب با کارهای مشابه در همان جامعه‌ای که شخص آنجا زندگی می‌کند باشد. نیازی نیست که این با معیارهای جهانی سنجیده شود. حداقل در همان جامعه، در همان شهر یا کشور حقوقی که آن فرد می‌گیرد باید متناسب باشد با کاری که انجام می‌دهد. راههای متفاوتی هم برای بازتعریف این شغل‌ها وجود دارد، که در یک تحقیقی که انجمن کتابخانه‌های پژوهشی اخیراً منتشر کرده که در آن چیزی حدود چهارصد و چهل و چند آگهی شغلی مورد

ارزیابی قرار گرفته است. این تحقیق در سال ۲۰۱۱ انجام شده است. نتایج آن خیلی جالب است که بیش از نیمی از این آگاهی‌های استخدام درباره مشاغلی است که بازتعریف شده‌اند و جدیداً معرفی شده‌اند. به این معنا که کتابخانه‌ها برای گرفتن نیروی انسانی جدید مشاغل و پست‌های قدیمی‌شان را دوباره آگهی نمی‌کنند، بلکه کتابخانه‌ها بسته به نیازهایشان شغل‌ها را یا به طور کامل تغییر دادند. یا تغییرات کمتری بسته به نیازشان در آن پست داده‌اند که پاسخگوی نیازهایشان باشد و در این آگاهی‌های استخدامی کاملاً منعکس شده است.

این نشان دهنده روندی کلی است. ما از شغل‌های سنتی در کتابخانه‌ها به شغل‌های جدیدی که اهمیت پیدا می‌کنند می‌رسیم. بعضی از این تغییرات به خوبی در عنوان پست‌های جدید منعکس شده که در این اسلاید اگر نگاه کنید عنوان‌هایی را که من همه آنها را نمی‌خوانم می‌بینید، که ماهیت شغل در عنوانش منعکس شده است. مثلاً فرض کنید که کسی که قرار است شغلی با عنوان کتابدار خدمات بهداشتی یا کتابداری پزشکی داشته باشد برایش سوال پیش می‌آید که واقعاً قرار است چه کاری انجام دهد و در این شغل قرار است که چه نیازهایی را برآورده کند.

در این مرحله می‌خواهم درباره چیزی صحبت کنم که همان اجرای برنامه است. اجرای طرح است که شامل استخدام نیروهای جدید و آموزش ضمن خدمت و بازآموزی نیروهای قبلی است. درباره استخدام نیروهای جدید باید یادمان باشد که اولاً ما بیشتر نیروهایی که از قبل داریم را باید بتوانیم نگهداریم. اینگونه نباشد که همه را نیروی جدید بگیریم. برای این منظور شما باید طبیعتاً دقت کنید که از لحاظ حقوق و دستمزد و از لحاظ امکان رشد و همه مسایل فردی او که چه اتفاقی در این پست برایش می‌افتد. این موضوع هم برای نیروی قدیمی ما که بازآموزی می‌شود و هم برای نیروهای جدید اهمیت دارد.

باید یادتان باشد که البته تعدادی از نیروهای شما بالاخره از کتابخانه خارج خواهند شد. بعضی بازنشسته می‌شوند بعضی خیلی نیروهای توانمندی هستند که

ممکن است بخواهند بروند در سازمانهای جدیدی کار کنند و شما نمی‌توانید مانع آنان شوید. بنابراین در نظر داشته باشید که بالاخره بعضی نیروهای شما سازمان کتابخانه را به هر دلیل ترک خواهند کرد و باید فکر کنید که بالاخره در غیابشان چه باید کرد. طبیعتاً وقتی افرادی کتابخانه را ترک می‌کنند ما باید یادمان باشد که کاری که آنها سالها انجام می‌دادند ممکن است با تحولات اخیر تغییر کرده باشد. مثلاً اگر یکی سالها فهرست‌نویسی می‌کرده و بازنشسته می‌شود آن موقع باید ببینیم که آیا ما فهرست‌نویسی را به همان شکل گذشته می‌خواهیم ادامه بدهیم، یا اینکه نه ما به موقعیت جدید تعریف می‌کنیم و یک نیروی جدید را با مهارت تازه جایگزین می‌کنیم.

بنابراین وقتی آگهی استخدام می‌دهیم باید با توجه به این ویژگی جدید باشد یعنی این که به جای این که فهرست‌نویس قدیمی که بازنشسته می‌شود ما دوباره درخواست یک فهرست‌نویس با همان ویژگی‌ها جایگزین نکنیم. بلکه ببینیم این موقعیت چگونه تغییر می‌کند و این در پست جدید افراد جدیدی که می‌آیند توانایی انجام آن کار را داشته باشند. بنابراین یادمان باشد ما باید افرادی را برای این شغل‌ها انتخاب کنیم که آدم‌های انعطاف‌پذیری باشند و مهارت فنی و مدیریتی که مدنظر ماست را داشته باشند.

حال جالب است گاهی دقیقاً دنبال فردی می‌گردید که تواناییهایش کاملاً با آن پست همخوان باشد. اما بعضی وقتها دنبال فردی می‌گردید که خیلی هم با آن پست همخوان نیست. آن پست باید بر اساس نیازهای سازمان تغییراتی داشته باشد. مثلاً کسی را لازم دارید که بیاید در یک پست جدید و خودش منشاء تغییر بشود. یا کسی که توانایی‌هایش فراتر از پست مورد نظر باشد و بتواند خودش محرک و پیش‌برنده کار باشد. اصلاً ممکن است شما برای کتابخانه خود کسی را استخدام کنید که در یک حوزه موضوعی خاص متخصص باشد؛ که این خیلی اهمیت دارد. بعضی وقتها ممکن است شما دنبال آدم‌هایی بگردید که توانایی‌های بین‌رشته‌ای

داشته باشند بتوانند ارتباطات خوبی را فراهم کنند. شخصی که بتواند ایده‌های مختلف از رشته‌های مختلف را به هم پیوند بدهد. آدم‌هایی که می‌توانند تیم‌های جدید تشکیل بدهند. آنهایی که مهارت‌های خاصی دارند. مثلاً مهارت‌های آماری، مهارت‌های مدیریتی خاصی دارند، یا اینکه با پایگاه اطلاعاتی آشنا هستند. باید بدانید که دقیقاً چه می‌خواهید. طبیعتاً شما ممکن است برای یک پست کسی که همه‌این ویژگی‌ها را داشته باشد پیدا نکنید اما با این حال باید در نظر داشته باشید که چه نیازهایی هست و چگونه می‌شود با استخدام آدم‌هایی که این نیازها را برطرف می‌کنند کتابخانه را کمک کرد. قبل از اینکه برای آگهی استخدام جدید اقدام کنید باید از خودتان پرسید که خلاء اصلی کجاست و آن را اولویت خودتان بدانید. همچنین باید ببینیم که در چه لایه‌ای از کار شما به نیروی جدید توانمند نیاز دارید می‌تواند در بخش مدیریتی باشد در بخش حمایتی باشد در بخش ارتباط با کاربران باشد در واقع باید جاهای خالی را درست شناسایی کنید.

دسته‌بندی مهارت‌ها

بعضی از مهارت‌ها هستند که می‌توان به آنها گفت «مهارت‌های نرم» یا soft skills. مثلاً مهارت‌های ارتباطی کسی که می‌تواند با آدم‌ها خوب کار کند؛ انعطاف‌پذیر است و می‌تواند تیم را هدایت کند اینها با hard skills یا مهارت‌های سخت متفاوت است. مهارت‌های سخت مثل مهارت موضوعی مثلاً کسی که شیمی خوب می‌داند؛ یا آمار خوب می‌داند. اینها دانش موضوعی است اما مهارت‌های نرم آن‌هاست که اشاره کردم. مثل مهارت‌های ارتباطی و همکاری و هم‌فکری. و توانایی مالی شما هم در پرداخت دستمزد باید متناسب با سطح نیازتان باشد یعنی ببینید آیا استطاعت مالی برای پرداخت دستمزد کسی که می‌تواند وظایف این پست را انجام دهد دارید یا نه. که البته در استخدام فقط هم دستمزد نیست فردی که وارد آن سازمان می‌شود بسته به مهارت‌ها و توانایی هایش ابزار مناسب لازم دارد، محیط

کار مناسب می‌خواهد، همکاران همراه می‌خواهد، آیا به همه اینها فکر کرده‌اید؟ همه نیازهایی که آن فرد برای انجام آن کار را باید در نظر بگیریم. مثلاً اگر قرار است سفری برود حمایتش کنیم. این گونه نباشد که ما یک فردی را استخدام کنیم و وارد سازمان شود و بعد به دلیل شرایط نامساعد دچار سرخوردگی و ناامیدی شده و نتواند پتانسیل خودش را به مرحله ظهور برساند. همین طور شما باید بدانید که آیا واقعاً افرادی هستند در آن منطقه مثلاً در آن شهر که این توانایی که شما می‌خواهید را داشته باشند. یعنی نوعی تناسب و تعادل بین نیازی که شما داری و پتانسیل موجود در هر منطقه هم باید باشد.

همین طور شما چقدر می‌توانید کمک کنید به این که افراد که در انجام کارشان انعطاف‌پذیری وجود داشته باشد. مثلاً ممکن است یک نفر بخواهد بخشی از کارش را در خانه انجام دهد، بخشی از کارش را دورکاری کند یا اینکه بهش اجازه بدهید خودش ساعت‌های کارش را تنظیم کند. آیا مجبور است هر روز در یک ساعت مشخصی بیاید و برود. آیا در سازمان اصلاً امکان این گونه انعطاف‌پذیری‌ها وجود دارد. یا اینکه همه مجبورند ساعت ۸ صبح به کتابخانه آمده و ۵ بعداز ظهر بروند؛ و هیچ تمایزی نمی‌توانیم قایل شویم. این برای همه یکسان است یا اینکه نه ما واقعاً برای فرد جدیدی که توانمندی خاصی دارد این انعطاف‌پذیری را می‌توانیم اعمال کنیم. وقتی که یک نفر را استخدام می‌کنیم باید به مهارت‌های پایه و بنیادی او توجه کنیم. بعضی‌ها هستند که مثلاً ۲۰ سال است که یک مهارتی را دارند و هنوز هم توانمند هستند. ما باید به همه این موارد توجه کنیم. گاهی ممکن است بعضی از افراد بعضی از مهارت‌ها را در حال حاضر نداشته باشند. اما یک پتانسیلی در آنها می‌بینیم که با یک دوره آموزشی یا یک فرصتی می‌توانند مهارت مورد نظر را کسب کنند.

همچنین به کارنامه آن فرد توجه کنیم که در سال‌های گذشته رشدی از خودش نشان داده یا خیر. آیا مثلاً پیشرفتی را در مهارت‌هایش در آن کارنامه ببینیم.

و همینطور یادمان باشد که ما نباید دنبال یک سری معیارهای خیلی خاص باشیم. مثلاً اینکه فقط داشتن مدرک کتابداری و اطلاع رسانی ممکن است کافی نباشد. مثلاً اگر من یک طراح پایگاه اطلاعاتی می‌خواهم واقعاً برایم مهم نیست که آن شخص فرد مدرک کتابداری دارد یا نه. چیزی که برای من مهم است توانمندی او در انجام این کار است. همچنین واقعاً اهمیت نمی‌دهم که هر کسی چند سال سابقه کار دارد. پنج سال، سه سال یا هر چه. آنچه که برای من مهم است توانمندی آن فرد است. سابقه کار هم خیلی بیائگر چیز قابل توجه نیست. آن چیزی که در این جدول آمده، در سمت چپ، آن مهم است. بنابراین خیلی روی سابقه کار تأکید ندارم. ممکن است یک نفر باشد که ۱۰ سال سابقه کار داشته باشد و هر سال همان کار را تکرار کرده و در واقع یک مجموعه مهارت سال به سال تکرار شده است. اما یک نفر باشد که ۱۰ سال سابقه کار دارد اما هر سال چیزهای جدید را انجام داده است. این دو تا ۱۰ سال با هم خیلی متفاوت است. ممکن است یک نفر همه این مهارت‌ها در ۵ سال بدست آورده باشد و من نمی‌توانم با محدود کردن خودم به یک سابقه کار ۱۰ ساله فقط به دنبال یک آدم خاصی بگردم.

نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی در خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌های نوین

مهدی علیپور حافظی

استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

رایانامه: alipour@irandoc.ac.ir

محمد مهدی جهانی یکتا

استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

رایانامه: m_mahdi_jahani@yahoo.com, jahaniyekta@irandoc.ac.ir

یعقوب نوروزی

استادیار دانشگاه قم

رایانامه: ynorouzi@gmail.com

چکیده

کتابخانه‌ها در راستای ارائه خدمات اطلاعاتی به کاربران خود شکل گرفته و رشد یافته‌اند. در این راستا از فناوری‌ها و امکانات موجود بهره برده‌اند تا بتوانند نقش مهم و حیاتی خود را در چرخه تولید اطلاعات و دانش ایفا نمایند. امروزه کتابخانه‌ها علاوه بر نقش‌های مرسوم خود به دنبال احیای نقش و جایگاه بی‌بدیل خود در فراهم آوردن امکان دسترسی به اطلاعات و دانش هستند. بر این اساس و در پی شکل‌گیری مفهوم کتابخانه به عنوان رصدخانه، این مقاله قصد دارد تا به تشریح نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی مورد نیاز کتابخانه‌ها در ایفای این نقش بپردازد. از این رو، پس از تشریح مسئله اصلی به بیان وضعیت موجود کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به کاربران می‌پردازیم. در ادامه منظرگاه جدید و ایده اصلی مفهوم کتابخانه در نقش رصدخانه توصیف گردیده، و ویژگی‌های خدمات نوین رصدخانه‌ای کتابخانه تشریح می‌شوند. سپس الزامات نوین سیستمی مورد نیاز جهت ارائه این خدمات مورد بحث قرار می‌گیرند. از جمله این الزامات، می‌توان به مسائل مربوط به سیستم یکپارچه کتابخانه، ابزارهای سازماندهی و تحلیل، و استانداردها اشاره کرد. در ادامه به جمع‌بندی موضوع خواهیم پرداخت. در پایان، پیشنهاداتی برای پژوهش از منظر نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی ارائه می‌گردد که می‌تواند زمینه ساز وصول به قابلیت‌های رصدخانه‌ای در کنار سایر خدمات کتابخانه‌ای باشند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌ها؛ خدمات اطلاعاتی؛ خدمات نوین؛ الزامات نرم‌افزاری؛ هر کتابخانه یک

رصدخانه؛ سیستم‌های کتابخانه‌ای

مقدمه

امروزه فناوری‌های نوین و بویژه سرعت تحولات فناورانه باعث شده است تا رویکرد سازمانها نسبت به اطلاعات تغییر یابد. در این میان، کتابخانه‌ها به عنوان پایگاه‌های اطلاعاتی مهم و با ارزش که محتوی یافته‌های علمی متخصصان هستند، نقش بسیار مهمی را در گردآوری و سازماندهی محتوای علمی بشر دارند. کتابخانه‌ها با گزینش، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علمی، مرجعی مهم برای ایجاد دسترسی به اطلاعات علمی برای پژوهشگران قلمداد می‌شوند. از این رو، می‌توان اذعان داشت که کتابخانه‌ها واسطه‌هایی ارزشمند برای دستیابی به اطلاعات علمی توسط پژوهشگران می‌باشند و در تسهیل حرکت چرخه دانش نقش مؤثری را برعهده دارند.

کتابخانه‌ها با تکیه بر خدمات سنتی خود اقدام به ارائه خدمات به کاربران خود می‌کنند. سازمان‌های مذکور در راستای خدمات بهینه به کاربران خود همواره در پی استفاده از فناوری‌های نوین هستند تا سطح رضایت‌مندی کاربران خود را حفظ کرده و در ارتقاء رضایت‌مندی آنها می‌کوشند. محیط‌های اطلاعاتی جدید همواره الزامات جدیدی نیز برای کتابخانه‌ها به همراه دارند. شاید یکی از مشکلات کتابخانه‌ها همین امر باشد. همانگونه که ذکر شد کتابخانه‌ها دنباله‌رو استفاده از فناوری‌ها هستند و در دهه‌های اخیر سعی بر پیشی گرفتن بر فناوری‌ها نداشته‌اند. همین امر باعث شده تا خدمات کتابخانه‌ها در همان سطح پیشین خود باقی بمانند و فقط تغییرات محیطی باعث شده‌اند تا خدمات در بسترهای نوین ارائه شوند. از جمله این موارد می‌توان به خدمات مرجع الکترونیکی اشاره کرد. یا اینکه فناوری‌های عام موجود در محیط‌های جدید بتوانند نقشی در خدمات کتابخانه‌ها داشته باشند. از جمله این خدمات می‌توان به قابلیت‌های وب ۲ و غیره اشاره کرد. از طرفی نیز در سال‌های اخیر هدف محققان از رجوع به کتابخانه بسیار گسترده‌تر از آن چیزی شده است که سابق وجود داشت. امروزه افراد این انتظار را

دارند که بتوانند از طریق کتابخانه به اطلاعات مورد نیاز خود در سریع‌ترین زمان دسترسی پیدا کنند. علاوه بر این، نیازهای جدیدی نیز در سازمان‌ها شکل گرفته‌اند که هیچ واحدی نتوانسته به این خدمات پاسخ‌گو باشد. از جمله این نیازها می‌توان به نیاز به اطلاعات سطح بالا در تصمیم‌سازی‌ها، شناسایی، و مدیریت دانش در سازمان‌ها و غیره اشاره کرد. در این راستا کتابخانه‌ها به عنوان یکی از واحدهایی که وظیفه گردآوری منابع اطلاعاتی را برعهده دارد، می‌توانند بستر مناسبی باشند تا بتوانند به این نیازها پاسخ گویند. از جمله دلایل اصلی در این زمینه می‌توان به وجود بسترهای مناسب در مدیریت اطلاعات از جمله گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات اشاره داشت.

یکی از رویکردهای جدید در ارائه خدمات نوین کتابخانه‌ها تأکید بر نقش رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها در سطح اطلاعات و دانش است. در این رویکرد با توجه به محوری بودن فعالیت کتابخانه‌ها در مدیریت اطلاعات، بر گسترش و فعالیت این سازمان‌ها در پوشش سایر محتوای اطلاعاتی تأکید می‌شود. بر این اساس مقاله حاضر سعی دارد تا نیازهای ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی مورد نیاز در کتابخانه‌ها را در راستای ارائه خدمات نوین رصدخانه‌ای مورد بررسی قرار دهد.

لزوم ارائه خدمات رصدخانه‌ای

با گذشت زمان و با ظهور فناوری‌های نوین و استفاده از آنها توسط اقشار مختلف جامعه نیازهای اطلاعاتی افراد و نیز نوع بیان نیازهای اطلاعاتی دچار تغییر و تحولات اساسی می‌شوند. امروزه دیگر مدیریت منابع اطلاعاتی و استفاده از آنها جهت پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی افراد پاسخگوی خیل عظیمی از کاربران توسط کتابخانه‌ها نیست. حجم بالای اطلاعات موجود در محیط وب و بالاخص قابل دسترس از طریق موتورهای جستجوی عمومی باعث شده است تا افراد برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود به این محیط مراجعه نمایند و همین امر باعث کاهش مراجعه کاربران به کتابخانه‌ها شده است.

علاوه بر این، بخش قابل توجهی از دانش موجود در فضایی خارج از محدوده دانش صریح (منابع اطلاعاتی) قرار دارد. این فضا تاکنون خارج از قلمرو کتابخانه‌ها بوده و کتابداران نیز به این محدوده توجه خاصی نداشته‌اند. با گسترش استفاده از فناوری اطلاعات امروزه نیاز به توجه به مدیریت دانش ضمنی در کنار دانش صریح به وضوح احساس می‌شود. این محدوده همان محدوده‌ای است که کتابخانه‌ها کمتر به آن بها داده‌اند، اما با گذشت زمان این نیاز به وضوح احساس می‌شود و نیاز به سازمانی برای مدیریت دانش سازمانی و انسانی ملموس‌تر از گذشته شده است. علاوه بر این، با توجه به تخصص کتابداران و کتابخانه‌ها در گردآوری، سازماندهی، و اشاعه منابع اطلاعاتی، می‌توان اظهار داشت که کتابخانه‌ها از چنین قابلیتی برخوردار هستند و می‌توانند مناسب‌ترین محل برای مدیریت دانش متخصصان باشند.

همچنین با توسعه استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و گسترش اطلاعات یکی از مهم‌ترین محورهایی که بیشتر مورد توجه قرار گرفته، وجود محلی برای رصد دانش سازمانی می‌باشد. امروزه هیچ واحدی در سازمان‌ها وجود ندارد که داعیه مدیریت دانش سازمانی را داشته باشد. گذشته از این اگر فردی نیازمند کسب اطلاعاتی در باره نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمانی یا منطقه‌ای باشد هیچ مرکزی پاسخ‌گوی چنین نیازی نیست. اگر هم چنین مرکزی وجود داشته باشد از قابلیت‌های عمده مدیریت اطلاعات بی‌بهره است و نمی‌تواند در کنار چنین خدماتی، خدمات مرتبط با مدیریت اطلاعات را برای کاربران ارائه دهد و جهت دستیابی به سایر منابع اطلاعاتی مجبور به ارجاع کاربران به محل‌های دیگر می‌باشد. در نتیجه امروزه نیاز به واحدی برای رصد دانش سازمانی به وضوح احساس می‌شود.

در جوار چنین موقعیتی کاربران نیز دچار تغییراتی در نوع مراجعه خود به کتابخانه‌ها شده‌اند. نوع ارتباط کاربران با کتابخانه‌ها نیز محدود به نیاز آنها به دانش

شده است و با رفع این نیاز ارتباطشان با کتابخانه قطع می‌شود. بر این اساس و طبق گفته دکتر محسنیان راد، کاربران^۱ تبدیل به ارتباط‌گر^۲ می‌شوند (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۸۲). لذا کتابخانه‌ها باید با ارائه خدمات متنوع و متناسب با نیازهای اطلاعاتی روز سازمان‌ها اقدام به گردآوری محتوا (منابع دانشی) نمایند، تا بتوانند هر چه بیشتر نسبت به جذب مخاطبان (ایجاد وابستگی دانشی) به کتابخانه‌ها موفق عمل کنند.

قشر دیگری از کاربران به‌ویژه در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی که تا کنون کتابخانه‌ها کمتر به آنها توجه داشته‌اند مدیران سازمان‌ها هستند. تا کنون این دسته از کاربران همانند سایر کاربران برای کتابخانه‌ها بودند در صورتی که نوع نیاز اینها بسیار متفاوت از سایرین است. مدیران نیاز به اطلاعات سطح بالا در کنار نیاز به منابع اطلاعاتی دارند. به بیانی دیگر، این دسته از کاربران نیازمند اطلاعات به ویژه اطلاعات آماری متناسب با حوزه مدیریتی خود هستند. ارائه منابع اطلاعاتی به این دسته از کاربران در اکثر مواقع پاسخ‌گوی نیاز اطلاعاتی آنها نیست. در اصل ارائه اطلاعات گزیده و متناسب با نیاز اطلاعاتی آنها می‌تواند بسیار کارگشا باشد.

علاوه بر این، یکی از معظلاتی که گسترش پایگاه‌های اطلاعاتی به همراه داشته است پراکندگی اطلاعات و نیاز به مراجعه جداگانه برای دستیابی به محتواهای آنها است. در حالی که فرصت جستجو و دستیابی به اطلاعات نیز در جوامع اطلاعاتی پر سرعت کنونی کار دشواری است. بنابراین نیاز به دستیابی یکپارچه به اطلاعات و منابع اطلاعاتی به وضوح احساس می‌شود. محور پر رنگ دیگر در این باره توجه به موضوع دستیابی و مشارکت در مقابل مالکیت منابع اطلاعاتی است که تا کنون بیشتر توسط کتابخانه‌ها مورد توجه بوده است. از طرفی نیز سیستم‌های اطلاعاتی متنوعی توسط سازمان‌ها برای اهداف متفاوتی با ساختارها و قابلیت‌های متفاوتی شکل گرفته و مورد استفاده قرار می‌گیرند. این موضوع که هر یک از این سیستم‌ها چقدر می‌توانند بر کارآیی سیستم‌های دیگر سازمان مفید واقع شوند و از همه مهم‌تر اینکه چقدر می‌توانند جلوی دوباره کاری‌ها را در

سازمان بگیرند تا کنون مورد بررسی قرار نگرفته است. از طرفی نیز تعامل این سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند اطلاعات بسیار مفید و سطح بالایی را در اختیار قرار دهد که تا کنون قادر به استفاده از آنها نبوده‌ایم. به عنوان مثال، تعامل سیستم مدیریت پژوهش در مؤسسات علمی مانند دانشگاه‌ها و پژوهشگاه‌ها با سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ای می‌تواند ارزش افزوده بسیاری را در مدیریت دانش افراد و ارائه خدمات سطح بالا به آنها به همراه داشته باشد.

لازم به ذکر است که توجه به یکپارچه‌سازی محتواها در کتابخانه‌ها پیشینه‌ای کهن دارد. این موضوع از زمان‌های بسیار دور مورد توجه کتابخانه‌ها بوده است (علیپور حافظی، ۱۳۸۸، ص ۱۸۲). از جمله نمونه‌های موجود در این زمینه می‌توان به طرح‌های متعددی مانند شکل‌گیری محصول ورلدکت^۱ توسط او.سی.ال.سی.^۲، کوپک^۳ در بریتانیا، طرح غدیر و امین^۴ در ایران و غیره اشاره کرد. علاوه بر اینها فعالیت‌های دیگری مانند شبکه‌سازی کتابخانه‌ها مانند دستیابی یکپارچه به محتواهای اطلاعاتی چندین کتابخانه، کنسرسیوم‌های تامین محتوا مانند کنسرسیوم محتوای ملی و غیره نیز ایجاد شده و یا در حال شکل‌گیری هستند. همچنین طرح‌های مربوط به معنا در بازیابی اطلاعات نیز در همین راستا در دست اجرا هستند. با وجود این‌ها هنوز شاهد نظام‌های یکپارچه اطلاعاتی به مفهوم کامل آن که در بالا اشاره شد نیستیم.

با وجود مواردی که ذکر شد نیاز به ارائه خدمات جدیدی در کتابخانه‌ها به وضوح احساس می‌شود که علاوه بر تأکید بر منابع اطلاعاتی، نیازمند تأکید بر دانش (صریح و ضمنی) است و قابلیت ارائه خدمات سطح بالا به کاربران ویژه را دارد. برای این منظور کتابخانه‌ها باید به لحاظ ابزاری، سیستمی و نرم‌افزاری آمادگی لازم را داشته باشند. به همین منظور در مقاله حاضر به این موضوع پرداخته شده است.

1. WorldCat (<http://www.oclc.org/worldcat/>)
3. Copac (<http://copac.ac.uk/>)

2. OCLC (<http://www.oclc.org/global/default.htm>)
4. <http://www.irandoc.ac.ir/ghadir/ghadir.html>

مروری بر وضعیت موجود سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ای

کتابخانه‌ها همگام با توسعه فناوری‌ها مبادرت به استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در راستای اهداف خود می‌نمایند. به همین منظور با معرفی فناوری دیجیتال کتابخانه‌ها اقدام به دیجیتال سازی منابع اطلاعاتی خود کردند. از جمله نخستین فعالیت‌ها در این زمینه می‌توان به پروژه گوتنبرگ^۱ اشاره کرد که از سال ۱۹۷۱ اقدام به دیجیتال سازی منابع اطلاعاتی با هدف تبدیل کتاب‌های چاپی به متن اسکی^۲ کرد (بارکر، ۱۹۹۶، ص ۱۲۸). این مجموعه امروزه شامل بیش از ۴۰۰۰۰ کتاب دیجیتال قابل دسترس رایگان است.^۳ علاوه بر این پروژه‌های بسیاری برای این منظور در سراسر جهان و ایران به اجرا درآمده‌اند.

همچنین کتابخانه‌ها و نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای جهت بازیابی اطلاعات بر فراداده و نیز کلیدواژه تأکید دارند (هینز، ۱۳۸۵، ص ۱۴۵). همین مسئله می‌تواند محدودیت‌هایی را در دستیابی به منابع اطلاعاتی در کتابخانه‌ها ایجاد نماید. محدودیت اصلی در بازیابی و دسترسی به منابع اطلاعاتی وابستگی به شکل کلمات و محتواهای موجود در فراداده است که مانع از دستیابی معنایی به محتواهای اطلاعاتی می‌شود. در همین راستا فعالیت‌هایی برای استفاده از اصطلاحنامه‌ها در دسترسی به اطلاعات نیز به اجرا درآمده‌اند. علاوه بر این تأکید اصلی دستیابی به اطلاعات در کتابخانه‌ها بر منابع موجود در کتابخانه است و حرکت‌هایی به سمت مبادله اطلاعات و ایجاد دستیابی به منابع اطلاعاتی سایر کتابخانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی آغاز شده است (علیپور حافظی، ۱۳۸۸، ص ۱۸۳). امروزه به تدریج شاهد نتیجه دادن چنین فعالیت‌هایی توسط نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای هستیم. نکته حائز اهمیت در این زمینه یکپارچه‌سازی در سیستم‌های اطلاعاتی متجانس (نرم‌افزارهای موجود در تمامی گره‌های شبکه‌ای یکپارچه

1. <http://www.gutenberg.org/>

2. ASCII (American Standard Code for Information Interchange)

۳. مراجعه به وبگاه مربوطه در تاریخ ۲۰ دی ماه ۱۳۹۱ صورت گرفته است.

یکسان) می‌باشد و کمتر شاهد یکپارچه‌سازی در سیستم‌های اطلاعاتی نامتجانس هستیم (علیپور حافظی، ۱۳۹۰، ص ۲۵۵).

از جمله نمودهای دیگر در مورد وضعیت خدمات کتابخانه‌ها می‌توان به استفاده از فناوری منفعل و در موارد معدودی استفاده از فناوری تزریقی^۱ اشاره کرد. امروزه خدمات کتابخانه‌ها بیشتر تأکید بر خدمات سستی در محیط جدید مانند خدمات جستجو، مرجع و نظایر اینها دارند. در کنار چنین خدماتی اقدام به ارائه خدمات نوین مانند خدمات وابسته به وب ۲ مانند خدمات تعاملی آغاز شده است. در این راستا توجه به فناوری تزریقی ملاک تفاوت در خدمات جدید است. علاوه بر اینها در بسیاری از موارد تأکید بر خود خدمت مورد توجه کتابخانه‌ها است و کمتر توجهی به نیاز کاربران می‌شود. همین مورد مانع استفاده بهینه کاربران از کتابخانه‌ها شده و سطح رضایت‌مندی آنها را کاهش می‌دهد. در کنار این طرز تلقی نادرست شاهد عدم توجه به دانش کاربران به عنوان منابع اطلاعاتی ارزشمند نیز هستیم. کتابخانه‌ها تأکید خود را معطوف به منابع اطلاعاتی خود و در محدود نمونه‌هایی به دستیابی به منابع اطلاعاتی خارج از محدوده کتابخانه داشته‌اند. کتابخانه‌ها در همین راستا کاربران را که در اکثر موارد دارای دانش ارزشمند و خالقان آثار علمی هستند نادیده می‌انگارند. همین مسئله باعث ضعف در ارائه خدمات توسط کتابخانه‌ها می‌شود.

علاوه بر موارد مذکور کتابخانه‌ها محدود به فناوری روز هستند و از فناوری‌های موجود برای ارائه خدمات خود بهره می‌گیرند. پیش‌تر از این کتابخانه‌ها خود خالق فناوری‌های مورد نیاز خود بودند که در اکثر موارد به تولید فناوری‌ها و ابزارها توسط کتابخانه‌ها منتج می‌شد. از جمله این موارد می‌توان به استاندارد مارک، تولید اصطلاحنامه‌ها و نظایر اینها اشاره کرد. همین فناوری‌ها در اکثر موارد توسط مؤسساتی خارج از کتابخانه‌ها نیز مورد استفاده قرار می‌گرفتند. در صورتی‌که امروزه کمتر شاهد چنین پیشتازی‌هایی توسط کتابخانه‌ها هستیم.

1. Push technology

از ویژگی‌های دیگر کتابخانه‌ها در عصر حاضر می‌توان به وابستگی آنها به قابلیت‌های کتابداران و توجه کم به تخصص‌های دیگر مورد نیاز کتابخانه‌ها اشاره کرد. همین موضوع مانع از پیشرو بودن کتابخانه‌ها شده است. از نتایج دیگر این مسئله نیز می‌توان به سطحی بودن بسیاری از فعالیت‌ها توسط کتابداران و متخصصان این حوزه و بهره‌گیری کمتر آنها از فناوری‌های میان رشته‌ای به ویژه در مواردی که به تخصص‌های جانبی در این زمینه نیاز است اشاره کرد. از نمونه‌های مهم مطرح در این حوزه، می‌توان به مسائل حقوقی مربوط به مالکیت فکری در محیط دیجیتال و حتی سنتی به ویژه در ایران اشاره کرد. علاوه بر این استفاده از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای متعارف از دیگر ویژگی‌های کتابخانه‌ها در استفاده از فناوری‌های روز است. استفاده ناکافی از تخصص‌های بین رشته‌ای و نبود تعامل مناسب با متخصصان رایانه و برعکس باعث شده تا نرم‌افزارهای مورد استفاده توسط کتابخانه‌ها متناسب با نیازهای کتابخانه‌ها نبوده و محدود به شناخت و قابلیت متخصصان رایانه از فضای کتابخانه و خدمات آن باشند. ویژگی‌های دیگری نیز در این زمینه وجود دارند که با توجه به ارتباط کم آنها با بحث این مقاله از پرداختن به آنها صرف‌نظر می‌شود.

فلسفه رجوع به خدمات رصدخانه‌ای در کتابخانه‌ها

همان‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد حرکت به سمت یکپارچه‌سازی محتواها و دستیابی یکپارچه به منابع اطلاعاتی پراکنده توسط کتابخانه‌ها آغاز شده است و با توجه به ضرورت نیاز به این موضوع حرکت به این سمت با سرعت بیشتری اتفاق می‌افتد. همین امر باعث شده تا خدمات رصدخانه‌ای نیز از این قابلیت استفاده مطلوبی نمایند و از آن به عنوان یکی از بسترهای لازم و موجود استفاده نمایند. در همین راستا توجه به معنا در ذخیره و بازیابی اطلاعات امروزه بسیار مورد توجه است و یکی از محورهای اصلی در این زمینه موضوع یکپارچه‌سازی معنایی در

سیستم‌های اطلاعاتی است که مورد توجه خدمات رصدخانه‌ای نیز قرار دارد. در این راستا حرکت‌هایی برای ایجاد هستی‌نگاری‌ها و استفاده از آنها در ذخیره و بازیابی معنایی صورت گرفته است. از جمله این ابزارها می‌توان به نرم‌افزار شبکه معنایی کلمات وردنت^۱ اشاره کرد (وردنت چیست؟^۲، ۲۰۱۲) که ویرایش فارسی آن نیز توسط دانشگاه شهید بهشتی تولید و منتشر شده است (شمس‌فرد، ۱۳۸۸).

حرکت به سمت چارچوب ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتابشناختی (اف.آر.بی.آر.) و قواعد مربوطه از جمله فعالیت‌های دیگری است که در حوزه بازیابی معنایی توسط کتابخانه‌ها شکل گرفته است (فتاحی، ارسطوپور، ۱۳۸۷، ص ۵۵). این چارچوب و قواعد وابسته به آن در راستای مفهوم بازیابی معنا و شیء گرا شکل گرفته است.

علاوه بر این، سیستم‌های اطلاعاتی در حال گرایش به استخراج اطلاعات بجای بازیابی منابع اطلاعاتی هستند. در این مفهوم تلاش بر شناسایی اطلاعات مرتبط با نیازهای اطلاعاتی کاربران و بازیابی و کنار هم قرار دادن مفهومی محتوای بازیابی شده است. بر این اساس بازیابی یکی از محورهای مهم توسعه سیستم‌های اطلاعاتی در نسل‌های آتی خواهد بود که با تلفیق یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی نامتجانس و معنا در بازیابی اطلاعات شکل می‌گیرد. در کنار این مفاهیم همان‌گونه که پیش‌تر نیز ذکر شد اقدام به ارائه خدمات سطح بالا ویژه تصمیم‌سازان و برنامه‌ریزان در کتابخانه‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی مورد نیاز خواهد بود. تمامی این محورها می‌توانند در قالب خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها شکل عملی به خود بگیرند.

به طور کلی منظرگاه توسعه کتابخانه‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ای در آینده تأکید بر یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی نامتجانس و بازیابی معنایی اطلاعات از منابع اطلاعاتی پراکنده دارد. در این راستا از ابزارها و فناوری‌های

1. WordNet

2. What is WordNet?

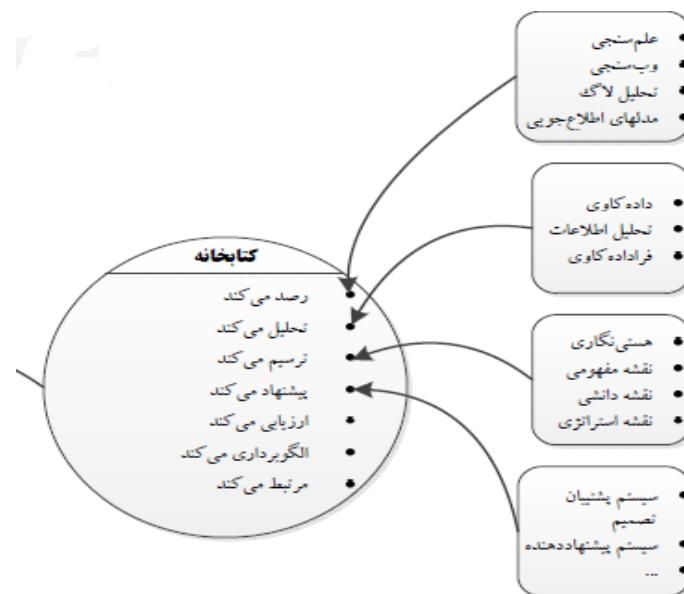
متنوعی استفاده خواهد شد. علاوه بر این خروجی سیستم‌های اطلاعاتی مذکور بازیابی و استخراج اطلاعات بجای منابع اطلاعاتی در سیستم‌های اطلاعاتی خواهد بود. این منظرگاه می‌تواند توسط خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها شکل واقعی به خود گرفته و بازنمود عملی به خود خواهد گرفت.

ویژگی‌های خدمات نوین رصدخانه‌ای

ایفای نقش رصدخانه‌ای توسط کتابخانه‌ها نمود ویژه‌ای در خدمات آنها دارد. لازم به توضیح است که کتابخانه‌ها در تقبل نقش‌های جدید خود خدمات پیشین و معمول خود را متوقف نکرده و اقدام به ارائه خدمات نوین رصدخانه‌ای در کنار سایر خدمات سنتی و معمول خود خواهند کرد. همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره شد توجه ویژه‌ای به کاربران خاص مانند مدیران، تصمیم‌سازان و برنامه‌ریزان در خدمات کتابخانه‌ها خواهد شد. بر این اساس خدمات مرتبط با این قشر از کاربران توسط کتابخانه‌ها ایجاد و ارائه خواهد شد. از جمله این خدمات می‌توان به خدمات تحلیل اطلاعات، ترسیم نقشه‌های دانشی، سیستم‌های پشتیبان تصمیم، سیستم‌های پیشنهاد دهنده و نظایر اینها اشاره کرد (نگاه کنید به شکل ۱).

از جمله ویژگی‌های دیگر خدمات رصدخانه‌ای تأکید و توجه به بافت ذهنی مخاطبان جهت ارائه خدمات به آنها خواهد بود. در این نوع از خدمات با توجه به اینکه کاربران خود به عنوان یکی از منابع دانشی مهم مطرح هستند، نگرانی‌های مربوط به ویژگی‌های کاربران در سیستم کتابخانه‌ای شامل پروفایل هوشمند کاربر مبتنی بر ثبت رفتار کاربر در سیستم کتابخانه و سیستم‌های مرتبط دیگر مورد استفاده قرار خواهد گرفت. بر این اساس، با توجه به بافت ذهنی کاربر اقدام به ارائه خدمات متناسب و شایسته به او خواهد شد. در این راستا از خدمات مبتنی بر خدمات وب ۲ که بر مبنای خدمات دو جانبه و تعاملی می‌باشند بهره‌گیری خواهد شد (همان‌گونه که امروزه نیز نمونه‌هایی از اینها را در برخی از کتابخانه‌های پیشرو شاهد هستیم).

همچنین اشتراک دانش کاربران با محوریت کتابخانه شکل خواهد گرفت و کتابخانه اقدام به ایجاد شبکه دانشی نظیر شبکه‌های اجتماعی موجود خواهد کرد؛ با این تمایز که شبکه‌های علمی ساختارهایی در هم تنیده، خواهند بود.



شکل ۱. ساختار خدمات نوین کتابخانه‌ای

علاوه بر این، همان‌گونه که ذکر شد ویژگی متمایز دیگر خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها تأکید ویژه بر استخراج و بازیابی اطلاعات بجای بازیابی منابع اطلاعاتی است. بر این اساس خدماتی نظیر داده‌کاوی^۱ و فراداده‌کاوی^۲ بسیار مورد توجه خواهد بود (نگاه کنید به شکل ۱). در این راستا همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره شد، بازیابی معنایی بسیار مورد توجه خواهد بود. لازم به ذکر است که این مفهوم جزو مفاهیم زیربنایی خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها است. با توجه به ضرورت نگرش رصدخانه‌ای در خدمات کتابخانه‌ها باید به این موضوع نیز اشاره کنیم که یکی از ویژگی‌های برجسته این خدمات رصد دانش سازمانی و رصد دانش انسانی

1. Data mining

2. Metadata mining

می‌باشد. در این نوع از خدمات سعی بر یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی سازمانی خواهد شد و با استفاده از خدمات تحلیل و علم سنجی سعی خواهد شد تا خدمات بهینه رصدخانه‌ای در راستای رصد دانش سازمانی و رصد دانش افراد ارائه شوند (نگاه کنید به شکل ۱).^۱

الزامات نوین سیستمی و نرم‌افزاری جهت ارائه خدمات رصدخانه‌ای

این بخش از مقاله تأکید بر الزامات نوین سیستمی و نرم‌افزاری دارد که کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات رصدخانه‌ای باید به آنها بپردازند. همان‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد، یکی از مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین این قابلیت‌های سیستمی یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی متجانس و نامتجانس کتابخانه‌ای (دیجیتال) است. برای این منظور نیاز به یکپارچه‌سازی نحوی^۲ برای برقراری ارتباط میان سیستم‌های اطلاعاتی است. در یکپارچه‌سازی نحوی نیاز به استفاده از توافقنامه‌هایی برای همکاری در سه سطح فنی، محتوا و سازمانی است. توافقنامه فنی شامل فرمت‌ها، تفاهم‌نامه‌ها، و سیستم‌های امنیتی است. امروزه در این راستا از فناوری رایانش ابری^۳ نیز برای ارائه خدمات یکپارچه کتابخانه‌ای بهره گرفته می‌شود. به این ترتیب محتواهای اطلاعاتی می‌توانند مبادله شوند. توافقنامه محتوا شامل داده و ابر داده است که در بر گیرنده توافقنامه‌های معنایی^۴ در تفسیر پیام‌ها است؛ توافقنامه سازمانی در بر گیرنده قواعد زیربنایی برای دسترسی، جایگزینی مجموعه‌ها و خدمات، پرداخت‌ها، شناسایی و غیره است (نشریه رسمی زیر ساخت فنی ان.اس.دی.ال.^۵، ۲۰۰۴؛ شی^۶، ۲۰۰۵، ص ۱۲). پس از برقراری روابط نحوی نیاز به یکپارچه‌سازی معنایی برای ارائه خدمات بازیابی اطلاعات معنایی میان سیستم‌های اطلاعاتی پراکنده وجود دارد. بر این اساس سیستم‌های اطلاعاتی موجود در شبکه

۱. برای کسب اطلاعات بیشتر در زمینه خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها به مقاله اسدی در همین کتاب مراجعه نمایید.

2. Syntactic

3. Cloud computing

4. Semantic agreements

5. NSDL Technical Infrastructure white paper

6. Shi

یکپارچه کتابخانه‌ای باید از ابزارهای معنایی مانند هستی‌نگاری‌ها و قواعد سازماندهی نوین مانند آر.دی.ای. بهره‌برداری کنند. در این زمینه الگوی ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتابشناختی نیز مورد استفاده قرار خواهند گرفت. پس از برقراری روابط نحوی و معنایی سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ای نیاز به تعامل با سایر سیستم‌های اطلاعات مدیریت سازمانی موجود در سطح سازمان برای ارائه خدمات دانشی سطح بالا است. در این زمینه سیستم‌های اطلاعاتی فعال در خدمات رصد دانشی باید مجهز به قابلیت‌های میانکنش‌پذیری با سایر سیستم‌های اطلاعاتی سازمانی فعال باشند.

علاوه بر این، برای ارائه خدمات نوین رصدخانه‌ای، کتابخانه‌ها نیازمند ابزارهای سازماندهی و تحلیل مناسب با این خدمات هستند. در این راستا یکی از نخستین مفاهیم مطرح بهره‌گیری از مخازن اطلاعاتی^۱ بجای پایگاه‌های اطلاعاتی پراکنده است. با شکل‌گیری چنین قابلیت‌هایی به طراحی و استفاده از سیستم‌های تصمیم‌یار^۲ برای گردآوری، بازیابی و گزارش‌دهی ویژه مدیران برای بهره‌گیری در تصمیم‌های مدیریتی نیاز است. علاوه بر این، نیاز به زیرسیستم‌های داده‌کاوی و فراداده‌کاوی برای بهره‌گیری در خدمات کتابخانه‌ها وجود دارد. همین زیرسیستم‌ها می‌توانند در خدمات تحلیلی کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گیرند. هوشمندی سیستم‌ها در خدمات رصدخانه‌ای از جمله قابلیت‌های مهم آنها است که از طریق زیرسیستم‌های مختلف مانند داده‌کاوی، فراداده‌کاوی و نظایر اینها محقق می‌شود. در راستای همین قابلیت‌ها است که زیرسیستم ترسیم نقشه‌های دانشی محقق می‌شود. وجود مخازن اطلاعاتی و تعامل با سایر سیستم‌های اطلاعاتی و دانشی در سطح سازمان بستر مناسب را برای ترسیم نقشه‌های دانشی در خدمات رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها فراهم می‌کند.

یکی از ویژگی‌های مهم سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ای بهره‌گیری آنها از

1. Data repository

2. Decision Support Systems (DSS)

نظام‌های رده‌بندی و سازماندهی مناسب می‌باشد. همانگونه که پیش‌تر نیز ذکر شد خدمات نوین کتابخانه‌ای در بازیابی اطلاعات مبتنی بر معنا می‌باشند. بر همین مبنا نظام‌های نوین مورد استفاده در این سیستم‌ها نیز باید دارای قابلیت‌های مرتبط با سازماندهی معنایی مانند الگوی ملزومات کارکردی کتابشناختی و رده‌بندی نوین و کارآمد مانند تاکسونومی^۱ و نظایر آن باشند.

در این راستا و جهت بسترسازی این خدمات نیاز به توجه به استانداردها در حوزه‌های مختلف بسیار مشهود است. به عنوان نمونه در سازماندهی معنایی و بازیابی دانشی نیاز به استفاده از استانداردهای مورد نیاز برای تولید هستی‌نگاری‌ها می‌باشد. لازم به توضیح است که زیربنای تمامی استانداردهای نوین کتابخانه‌ای بهره‌گیری از زبان توصیفی ایکس.ام.ال. می‌باشد (تنانت، ۱۳۸۴، ص ۱۱). در این راستا استانداردهای فراداده کارآمد و متناسب با محیط‌های اطلاعاتی جدید نیز بسیار حائز اهمیت می‌باشند. بهره‌گیری و توجه به استانداردهای جامع و فراگیر فراداده مانند متس^۲ کلید دستیابی به بسترسازی سیستمی و نرم‌افزاری در دستیابی به اطلاعات می‌باشد. علاوه بر این و با توجه به مباحث یکپارچه‌سازی پیش گفته، به تبعیت از استانداردهای میانکنش‌پذیری در نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای نیاز است.

جمع‌بندی

با توجه به مطالبی که در این مقاله مورد بحث قرار گرفتند، واضح است که کتابخانه‌های امروزی همواره سعی در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی جوامعی دارند که در خدمت آنها هستند. آنها همواره دنباله‌روی فناوری و یکی از سازمان‌های پیشرو در استفاده از فناوری‌های روز بوده، و همچون اسلاف خود به دنبال خلق نوآوری‌ها و فناوری‌های مورد نیاز خود هستند. یکی از این نوع نوآوری‌ها، پذیرش نقش رصدخانه‌ای توسط آنان است که در این مقاله به طور

1. Taxonomy

2. METS

مشروح در مورد الزامات ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی آن بحث شد. باید توجه داشت که نقش رصدخانه‌ای کتابخانه‌ها در کنار ایفای سایر نقش‌های پیشین معنادار خواهد بود. در واقع این نقش در پاسخ به نیازهای روز و آتی جوامع اطلاعاتی است، و برای ایفای آن نیاز به استقرار زیرساخت‌های فنی، سازمانی و فرهنگی است. همچنین باید توجه داشت که برای این منظور، کتابداران نیز باید مسلح به مهارت‌های مورد نیاز در این زمینه باشند.

در انتها لازم به ذکر است که مقاله حاضر قصد پاسخ‌گویی به پرسش‌ها در زمینه خدمات رصدخانه‌ای را نداشته و سعی بر روشن ساختن محورهای مربوط به الزامات ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی آن دارد. بنا براین هدف عمده از تألیف این مقاله همچون هدف این کنفرانس (هر کتابخانه یک رصدخانه) ایجاد پرسش و شناسایی محورهای پژوهشی این حوزه بوده است. بر این اساس سعی شد تا کلیات محورهای مورد نیاز شناسایی و توصیف شوند تا بر اساس آنها محورهای پژوهشی مورد نیاز شناسایی شوند. لذا در بخش بعدی این مقاله برخی از محورهای پژوهشی مورد نیاز در زمینه الزامات ابزاری، نرم‌افزاری و سیستمی معرفی می‌شوند تا دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری و پژوهشگران این حوزه با پژوهش در این زمینه‌ها بسترهای لازم برای نقش‌های جدید کتابخانه‌ها را در محیط‌های اطلاعاتی جدید شفاف ساخته، و زمینه‌های اجرا و عملیاتی ساختن آنها را فراهم سازند.

فهرست منابع

- تنانت، روی. ۱۳۸۴. ایکس.ام.ال. در کتابخانه‌ها. ترجمه مهدی علیپور حافظی، یعقوب نوروزی، حمیدرضا رادفر. تهران: چاپار.
- شمس‌فرد، مهرنوش. ۱۳۸۸. گزارش توسعه و تست نرم‌افزارهای مدیریت و یادگیری وردنت فارسی. تهران: مرکز تحقیقات مخابرات ایران.

فتاحی، رحمت الله و شعله ارسطوپور. ۱۳۸۶. تحلیل کارکردهای عناصر اطلاعاتی در پیشینه کتابشناختی رویکردی نو به سازماندهی چند منظوره اطلاعات در فهرست‌های رایانه‌ای. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳۸ (۲): ۵۳-۹۰.

علیپور حافظی، مهدی. ۱۳۸۸. بررسی نحوه مبادله اطلاعات بین سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه‌های دیجیتال در ایران و ارائه الگوی پیشنهادی. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

علیپور حافظی، مهدی. ۱۳۹۰. کتابخانه‌های دیجیتال: مبادله اطلاعات. تهران: سمت.

محسنیان راد، مهدی. ۱۳۶۹. ارتباط شناسی. تهران: انتشارات سروش.

هینز، دیوید. ۱۳۸۵. ابر داده برای مدیریت و بازیابی اطلاعات. ترجمه علیرضا سعادت علیجانی، فاطمه ذاکری فرد. تهران: نشر چاپار.

Barker, Philip. 1996. Electronic libraries of the future. Encyclopedia of library and information science, vol.59: 119-152.

NSDL technical infrastructure white paper version 2.0. 2004. [On line]. Available: http://nsdl.comm.nsdl.org/meeting/archives/smete/workgroups/technical/nsdl_tech_arch20.doc (Accessed 10 January 2013).

Shi, Rong. 2005. Lightweight federation of non-cooperating digital libraries. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in Computer Science. Old Dominion University.

What is WordNet. 2012. [Online]. Available: <http://wordnet.princeton.edu/> (accessed 10 January 2013).

حفظ ارتباط کتابخانه‌ها در وب معنایی با استفاده از توصیف و دسترسی به منبع (RDA)^۱

باربارا تیلت

رئیس بخش سیاستگذاری و استانداردهای کتابخانه کنگره آمریکا

رایانامه: btil@loc.gov

سلام! من باربارا تیلت هستم که با شما از منزل در مریلند صحبت می‌کنم. پیش از هر چیز، علاقه مندم از سازمان دهندگان این کنفرانس که این فرصت را در اختیار من قرار دادند، تشکر کنم. آرزو داشتم می‌توانستم در کنار شما حضور داشته باشم.

این ارائه (سخنرانی) بر مبنای مقاله‌ای که در شماره سوم از جلد بیست و چهارم نشریه سریالز^۲ که در نوامبر ۲۰۱۱ منتشر شده است، تنظیم شده است: «حفظ ارتباط کتابخانه‌ها در وب معنایی با استفاده از توصیف و دسترسی به منبع (RDA)».^۳

فهرست‌نویسی فقط ساختن یک فهرست نیست، بلکه مهیا کردن کاربران برای دسترسی به موقع به اطلاعات مرتبط با نیازهایشان است. وظیفه‌ی شناسایی منابعی که توسط کتابخانه‌ها، آرشیوها، و موزه‌ها گردآوری شده است برعهده فراداده‌های غنی و کاملی است که می‌تواند برای مقاصد مختلف مورد استفاده‌های مکرر قرار گیرد. فراداده‌ها شامل توصیف منابع و نشان دادن روابط آنها با اشخاص، خانواده‌ها، تنالگان‌ها، و منابع دیگر می‌شود که کاربران را قادر می‌سازد تا به کمک عناصر جایگزین با سرعت بیشتری هدایت شوند تا به اطلاعاتی که نیاز دارند، دست یابند. فراداده‌ای که در چرخه حیات و پدید آمدن یک منبع ساخته شده برای گروه‌های

1. Keeping libraries relevant in the semantic web with resource description and access (RDA)

2. Serials

3. Keeping libraries relevant in the semantic web with resource description and access (RDA)

مختلفی از کاربران، از پدیدآوران منابع گرفته تا ناشران، بنگاههای فروش و اشتراک نشریات، کارگزاران کتاب، گردآورندگان منابع، فروشندگان سیستم‌ها، کتابخانه‌ها و دیگر مؤسسات فرهنگی و کاربران نهایی ارزش ویژه‌ای خواهد داشت. قواعد فهرستنویسی بین‌المللی جدید: یعنی «قواعد توصیف و دسترسی به منبع RAD»، برای مواجه شدن با وظایف کاربری اساسی به روشی که فراداده‌های خوش ساختار و با قابلیت ارتباطی برای محیط دیجیتالی ایجاد کند، طراحی شده است.

کتابخانه‌ها گام‌های بزرگی به سوی نمایش تحت وب فهرست‌های خود برداشته‌اند، اما بسیاری فقط یک نسخه الکترونیکی شده از فهرست برگه‌ها را روی وب قرار می‌دهند. نمایش‌های خطی ارجاع‌های به نسخه‌های موجودی کتابخانه ممکن است شامل پیوندی به نسخه دیجیتالی شده منبع توصیف شده باشد اما معمولاً اتصال و ارتباطی که برای ماشین قابل اجرا باشد، حذف می‌شود. فهرست‌های مبتنی بر ارجاع از فراداده به نسخه الکترونیکی احتیاج به توصیف منابع با استفاده از شناسایی ویژگی‌های آنها به روشی دارد که سیستم‌های کامپیوتری بتوانند روابط اشخاص، تالگان‌ها و منابع دیگر را درک کرده و نشان دهند. این مسئله به کاربران این توانایی را می‌دهد تا از طریق منابع جایگزین پیوند داده شده، با سرعت بیشتری به اطلاعاتی که نیاز دارند، دست یابند. همچنین این مسئله سیستم‌ها را توانا تر خواهد ساخت تا فهرستنویسی را آسانتر نمایند.

از اواسط سال ۲۰۱۰، قواعد توصیف و دسترسی به منبع RDA به عنوان جایگزینی برای فعالیت‌های فهرستنویسی گذشته ارائه شده است. این قواعد تازه برای شناسایی منابع، حاصل سال‌ها همکاری‌های بین‌المللی است، و فراداده‌های خوش ساختار، و قابل پیوند برای محیط دیجیتالی در راستای حفظ ارتباط کتابخانه‌ها در وب معنایی را تولید می‌کند.

RDA بر مبنای مدل مفهومی ملزومات کارکردی پیشنهادی کتابشناختی

(FRBR) شکل گرفته است. بیش از یک دهه است که سیستم‌های مبتنی بر FRBR

وجود دارند و مورد آزمون قرار گرفته‌اند و به منظور ایجاد توانایی گردآوری و راهبری داده‌های کتابشناختی در سرتاسر دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرند، از جمله این موارد می‌توان به سیستم‌های طراحی و ایجاد شده در کتابخانه ملی استرالیا، سیستم مجازی وی.تی.ال.اس.^۱، خدمات داده‌های پیوندی^۲ کتابخانه ملی سوئد و پروژه فهرست واریاسیون‌های موسیقایی^۳ دانشگاه ایندیانا^۳ اشاره کرد. همین‌طور مدل چکیده دابلین‌کر بر پایه FRBR ایجاد شده است.

RDA کتابخانه‌ها را آماده ورود به این صحنه می‌کند. مقالات پژوهشی جدید (فهرست زیر) بر استفاده از FRBR به عنوان بنیانی مفهومی برای فهرست‌نویسی در آینده، تأکید می‌کنند.

[۱] Pisanski, Jan and Maja Žumer. Mental Models of the Bibliographic Universe. Part 1: Mental Models of Descriptions, 2010, Journal of Documentation, 66(5), 643-667 and

Pisanski, Jan and Maja Žumer. Mental Models of the Bibliographic Universe. Part 2: Comparison Task and Conclusions, 2010, Journal of Documentation, 66(5), 668-680.

آر.دی.ای. با تمرکز بر عناصر شناسایی خاص از ساختار اف.آر.بی.آر. برای توصیف منابع موجود در مجموعه‌های ما استفاده می‌کند، و به این ترتیب ما را قادر به آماده سازی داده‌های کتابشناختی برای استفاده در محیط وب می‌سازد.

اجازه دهید نمونه مختصری از استفاده مجدد از فراداده و به صورت خاص حرکت از کارت‌های فهرست‌نویسی یا فهرست‌برگه‌ها به سمت پیشینه‌های مارک MARC و سیستم‌هایی با فایل‌های مستند و کتابشناختی پیوند یافته و در قدم بعد حرکت به سوی ساختارهای FRBR و سیستم‌های داده‌ای پیوندی آینده را، به تصویر بکشیم.

در گذشته، ما داده‌های کتابشناختی را بر روی کارت فهرست‌نویسی داشتیم که سوراخی در زیر برگه برای عبور میله تعبیه شده بود که نگهداری برگه را در

1. The VTLS Virtual system

2. Linked Data

3. Indiana University's Variations 3 project

کشوهای برگه دان ممکن می‌ساخت - وقتی داده‌ها از «نسخه» مورد نظر^۱ (مورد^۱) در اف.آر.بی.آر.) بازنویسی می‌شد، ما آن را بر روی کارت فهرست نویسی نوشته یا تایپ می‌کردیم ایجاد فراداده‌ها بدین صورت برای نمایش داده‌ها در فهرست‌های برگه‌دانی برای کاربرانمان استفاده شده است. این فراداده شامل مواردی نظیر مؤلف، عنوان، نوع محتوا، نوع محمل، اصطلاحات موضوعی، و حتی احتمالاً داده‌های منشاء همان‌گونه که در اینجا مشاهده می‌شود (و البته بسیاری دیگر) بود.

وقتی که داده‌های یادشده را به قالب مارک در آوردیم، شروع به ایجاد پیشینه‌های کتابشناختی و پیشینه‌های مستند ماشین خوان کردیم. اما این پیشینه‌ها در واقع پیشینه‌های منفرد و مستقلی بودند که نیازی به ارجاع یا پیوند به داده‌های دیگر برای قابل درک شدن نداشتند. در حقیقت، آنها در گام نخست برای چاپ فهرست برگه‌ها یا نمایش در فهرست‌های پیوسته داخلی کتابخانه مورد استفاده قرار می‌گرفتند.

در برخی از سیستم‌های آنلایین حتی امروزه، داده‌های مستند در واقع در یک پیشینه مستند شده است و اصطلاحات موضوعی که همراه با پیوندهایی که میان پیشینه‌های کتابشناختی و مستند وجود دارد، در پیشینه‌های مستند موضوعی ذخیره می‌شدند. ما داده‌ها را در قالب مارک ذخیره می‌کنیم اما آنها به شکلی متفاوت از طریق فهرست‌های پیوسته به کاربرانمان نمایش داده می‌شود. در یک سیستم مبتنی بر اف.آر.بی.آر.)، ما داده‌ها را در هر سطحی به صورت مجزا شناسایی می‌کنیم. داده‌های سطح هر مورد یا نسخه را، نظیر منشاء هر مورد خاص؛ داده‌های سطح نمود^۲ نظیر عنوان کامل، نوع محمل و اطلاعات نشر نظیر محل نشر، نام ناشر و تاریخ انتشار؛ داده‌های سطح بیان، نظیر نوع محتوا، و داده‌های سطح اثر، نظیر سرعنوان موضوعی و نام خالق اثر- و عنوان اثر، که در بسیاری موارد مبتنی بر عنوان کامل نخستین نمود است، مشخص می‌کنیم. به تمام این داده‌ها پیوند داده می‌شود و برای شناسایی هر منبع مورد استفاده قرار می‌گیرد که می‌تواند بسته به

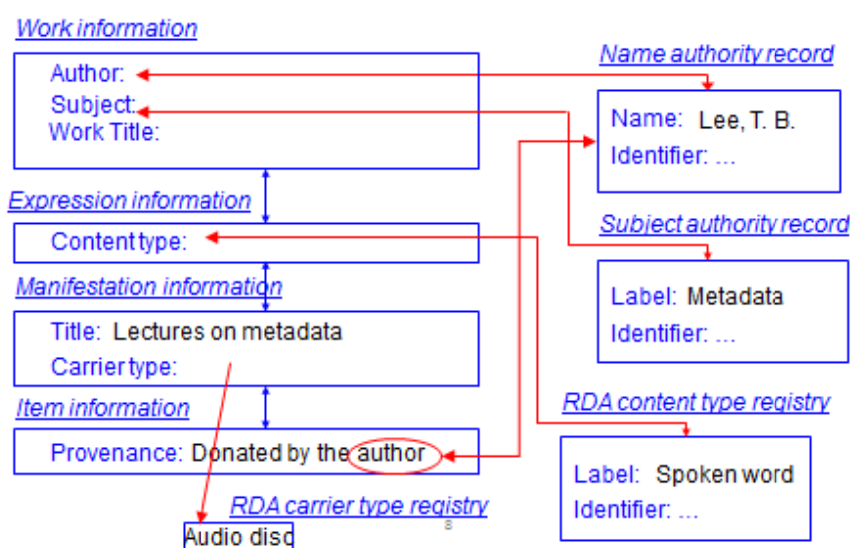
طراحی سیستم، در یک بسته داده و یا در چندین بسته داده جا داده شده باشد. سیستم‌های آینده باید این ساختار را برای فهرست‌نویسان ایجاد و کار را برای فهرست‌نویسان آسان کنند ولی در عین حال اینکه پشت پرده سیستم چه اتفاقی در حال وقوع است باید از چشم کاربران پنهان باشد. ما همچنین مراکز ثبت ماشینی برای واژگان کنترل شده داریم که برای نوع محتوا و نوع محمل مورد استفاده قرار می‌گیرند. در آینده ممکن است بخواهیم تا تمامی نام‌ها و اصطلاحات را به پیشینه‌های مستند و مراکز ثبت پیوند دهیم - حتی نام‌هایی را که اکنون در بخش یادداشت‌ها یا وضعیت نشر هستند. اصطلاحاتی که ما برای نقش‌ها به کار می‌بریم، نظیر «پدیدآور»، «آهنگساز»، «هنرمند» - نیز واژه‌های کنترل شده‌ای هستند که آنها را از طریق مراکز ثبتی قابل دسترسی در وب، دسترس‌پذیر می‌کنیم. در حقیقت، تمامی اصطلاحات عناصر و عناصر فرعی آر.دی.ای. در مراکز ثبت بر روی وب قرار داده خواهند شد. به همین شکل اصطلاحات اونیکس^۱ برای انواع محتوا در مراکز ثبتی بر روی وب وجود دارند و ایفلا هم اکنون نام - فضاهایی^۲ دارد که شما می‌توانید تمامی عناصر اف.آر.بی.آر. را در آن پیدا کنید.

بنابراین، دیدگاه من درباره آینده این است که داده‌های پیوندی برای استفاده مجدد بر روی وب با استفاده از واسپارگاه‌ها و مراکز ثبتی مجموعه‌های توصیف - و در یک کلام بصورت اشتراک برای همه و نگهداری توسط همه، در دسترس خواهد بود. البته قابلیت‌های داده‌های پیوندی در حال حاضر نیز وجود دارد فقط نیاز داریم که آنها را در نظام‌های کتابخانه‌ای خود به کار گیریم.

1. ONIX

2. Namespace

Linked Data



البته ساختارش اینگونه به نظر نخواهد رسید و احتمالاً بیشتر شبیه به سه گانه آر.دی.اف.^۱ (کدگذاری شده در اس.ام.ال.^۲) خواهد بود. برخی از آنها نیز یو.آر.آی.^۳ خواهند داشت یا شناسگرهای جهانی منبع با مقادارهای ویژه - که می‌توانند در کاربرگه‌های مناسب در بافت‌های مختلف به کار گرفته شوند.

فهرست‌نویسان نیازی به تولید چهار پیشینه برای هر اثر^۴، بیان^۵، نمود و مورد نخواهد داشت و آنها توصیف منبع را به صورت مجموعه‌های توصیف پیوندی خواهند ساخت. و به روشنی با برچسب‌هایی تعلق هر داده را به یک سطح معین (اثر، بیان ...) و نوع ارتباط بین آنها را، نشان خواهند داد و به این ترتیب ماشین می‌تواند از داده‌ها استفاده کند و آن را به نحو خوشایندی و بسته به وظیفه کاربری برای کاربران به نمایش بگذارد؛ که ممکن است این نمایش به شکل اطلاعات کتابشناختی باشد یا در پاسخ به پرسشی مرجع برای اطلاعات ارائه شود.

1. RDF (Resource Description Framework)
3. URI (universal resource identifiers)

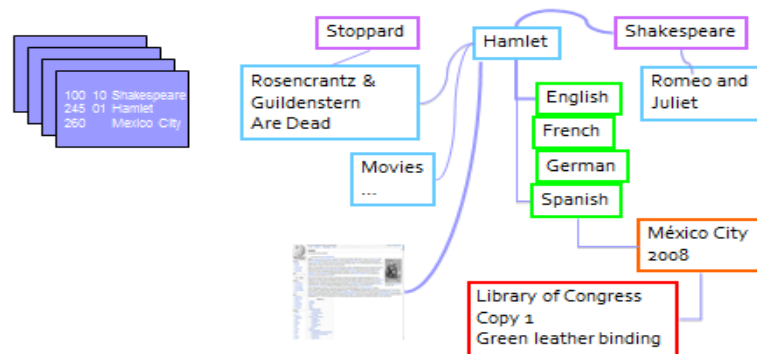
2. SML
4. Work

5. Expression

ما حتی نظام‌هایی برای تولید آیکون‌ها و سایر نشانه‌های جذاب برای کمک سریع‌تر به کاربرانمان خواهیم داشت، تا گزینه‌های موجود را ببینند و آنچه در دسترس است و نمایش داده‌ها در بافت مناسب را بیابند. فرانماهای ارتباطی و کدگذاری با یو.آر.آی.ها و تگ‌های مارک، هم برای فهرست‌نویس و هم برای کاربران پنهان خواهد بود.

در ۴۰ سال گذشته برای در نظر گرفتن واژه‌هایی برای بسته‌های داده‌های برای مربوط به منابعمان و موجودیت‌های مرتبط به آنها، به صورت پیشینه‌های کتابشناختی و مستند به فرمت مارک عادت کرده ایم. این اطلاعات کتابشناختی و مستند شامل اطلاعات شناسایی و نیز سرخ‌هایی در مورد روابط کتابشناختی می‌شوند. اما نگاه ما در مورد چگونه کنار هم قرار دادن ویژگی‌ها، به بلوغ ابزارهای کشف اطلاعات ما خواهد انجامید.

Structures for Descriptions



اکنون سال‌ها است که کتابخانه ملی سوئد مشغول آزمایش و کاربرد اف.آر.بی.آر. را در سیستم‌ها و با داده‌های پیوندی برای محیط وب معنایی است که راهکاری مناسبی است برای مسیری که دنبال می‌کنیم. ما می‌خواهیم کاربران آنچه

1. Attribute

(ویژگیها در مدل مفهومی اف آر بی آر با عناصر کتابشناختی در آنکلو امریکن و آر دی ای و حتی مارک، مانند عنوان، وضعیت نشر و مطابقت دارد)

را برایشان در دسترس است بیابند. نظیر آنچه در آمازون، گوگل، یا هر سازمان مشابه دیگر که خدمات خود را برای کاربرانش دسترس پذیر می‌سازند. ما فهرستی از منابعی داریم که نیاز به توصیف و معرفی دارند و باید به کاربران نشان دهیم که چگونه می‌توانند منابعی را بیابند که پاسخگوی نیاز اطلاعاتی آنان باشد.

این اجزاء در فهرست ما و در سپهر کتابشناختی اکنون در الگوی مفهومی اف.آر.بی.آر.، و به صورت موجودیت‌هایی که روابطی دارند توصیف شده‌اند و می‌توانند توسط «ویژگی‌ها» نشان توصیف شوند. این اجزاء در آر.دی.ای. «عنصر» نام دارند که با آنچه در وب معنایی و ساختارها و طرحهای آر.دی.اف.^۱ وجود دارد هم‌سو و هم‌ساختار است.

کتابخانه باید در محیط وب به سایر نهادهای اطلاع‌بنیاد پیوندد تا تخصص ما کتابداران، واژگان کنترل شده چندزبانی و مهارت‌های سازمانی ما با آنان به اشتراک گذاشته شود. رویکرد عنصر محور امکاناتی که آر.دی.ای. در اختیار می‌گذارد، می‌تواند فرایند شناسایی اشخاص، خانواده‌ها و تنالگان‌ها و آثار را به نحوی که برای ماشین‌ها قابل فهم باشد تسهیل سازد. واژگان کنترل شده برای آر.دی.ای. در محیط وب به صورت مراکز ثبتی^۲ قرار داده شده‌اند که همراه با سایر ابزارهای سنتی مستند سازی ما قابل استفاده هستند. برای مثال، داده‌های مستند رایگان از صدها کتابخانه ملی و سایر نهادهایی که در فهرست مستند مجازی بین‌المللی (ویاف)^۳ حضور دارند، یکی از این مثال‌ها است. ویاف شامل نام‌ها و داده‌هایی برای شناسایی اشخاص، تنالگان‌ها/همایش‌ها و عنوان‌های قراردادی است و نشان می‌دهد که چگونه فراداده‌های کتابخانه‌ای می‌توانند در شکل‌های تازه‌ای مورد استفاده قرار گیرند. این اطلاعات مبنایی چندزبانه و چندوجهی را در اختیار کاربر می‌گذارند که توانایی بکارگرفته شدن به صورت یک مکانیسم راه‌گزین برای نمایش زبان و خط ترجیحی کاربر را با اختصاص دادن یک یو.آر.آی. به ازای هر موجودیت دارند.

1. RDF (Resource Description Framework)

2. Registeries

3. the Virtual International Authority File(VIAF): available at: <http://viaf.org>

هرچند به این ترتیب فهرست مستند مجازی بین‌المللی می‌تواند داده‌های مستند از فرایندهای مختلف یا در قالب‌های ارتباطی متفاوت را تغییر دهد- همان‌طور که آر.دی.ای. می‌تواند - و این تغییر، داده‌ها را برای خدماتی مانند ویاف و سیستم‌های داده‌های پیوندی آینده به منظور استفاده از ویژگی‌های شناسایی خاص برای توصیف اشخاص، تنالگان‌ها، آثار و غیره آسانتر خواهد ساخت. آر.دی.ای. استفاده از داده‌ها، پیوند میان آنها و نمایش آنچه کاربران می‌خواهند را برای ماشین آسانتر می‌سازد. آر.دی.ای. استفاده از داده‌ها را برای ماشین‌ها به منظور استفاده از داده‌هایی که اطلاعات مرتبط را به هم پیوند می‌دهد و نیز برای نمایش اطلاعاتی که کاربران می‌خواهند، آسانتر می‌کند.

ثبت‌گاه‌های آر.دی.ای. مجموعه واژه‌هایی برای عناصر توصیف و دسترسی، نظیر عنوان کامل، تاریخ نشر، و حجم یا تعداد جلد و صفحه و مقادیری برای عناصر خاص و نیز واژگانی که هنگام توصیف انواع محمل‌ها (مثل لوح رایانه‌ای، کتاب، میکروفیش، و فیلم ویدئو) باید استفاده شوند، هستند. این موارد روی ثبتگاه فراداده باز^۱ قرار می‌گیرند و یو.آر.آی.هایی برای همه آنها تولید می‌کنند که در وب معنایی برای ایجاد امکان استفاده بیشتر از خدمات وب قابل استفاده هستند. این شرایط برای حرکت جامعه کتابداریه سوی دسترسی دادن به منابع خود خارج از مخازن داده‌ها (که فقط به وسیله کتابخانه‌های دیگر قابل استفاده بوده) بر روی وب شرایط مناسبی است. ثبتگاه‌های فراداده باز، واژگان قواعد توصیف و دسترسی منبع

را در این آدرس می‌یابید: <http://metadataregistry.org/r/dabrowse.htm>

واژگان کنترل شده و سیاهه عناصری که در قواعد توصیف و دسترسی منبع بکار رفته اند، روی یک ثبتگاه وبی قرار می‌گیرند که توسط ثبتگاه فراداده باز اداره می‌شوند. به شکلی که در اینجا می‌بینید توجه کنید:

1. Open Metadata Registry



ثبتگاه فراداده باز یک گام از شناسایی صرف عنصر فراتر می‌رود و مقادیر، انواع یا واژگان خاصی که باید هنگام شناسایی عنصر مورد استفاده قرار گیرند را تعیین می‌کند. به عنوان مثال، در اینجا صفحه اول واژگانی را می‌بینیم که انواع محمل‌ها هستند. علامت‌های تیک سبز، مقوله‌های کلی هستند و انواع خاص‌تر مواد زیر هر یک قرار دارند. شناسه‌های یو.آر.آی. هر یک نیز در ستون یو.آر.آی. و در برابر خودش دیده می‌شود.

RDA Carrier Types

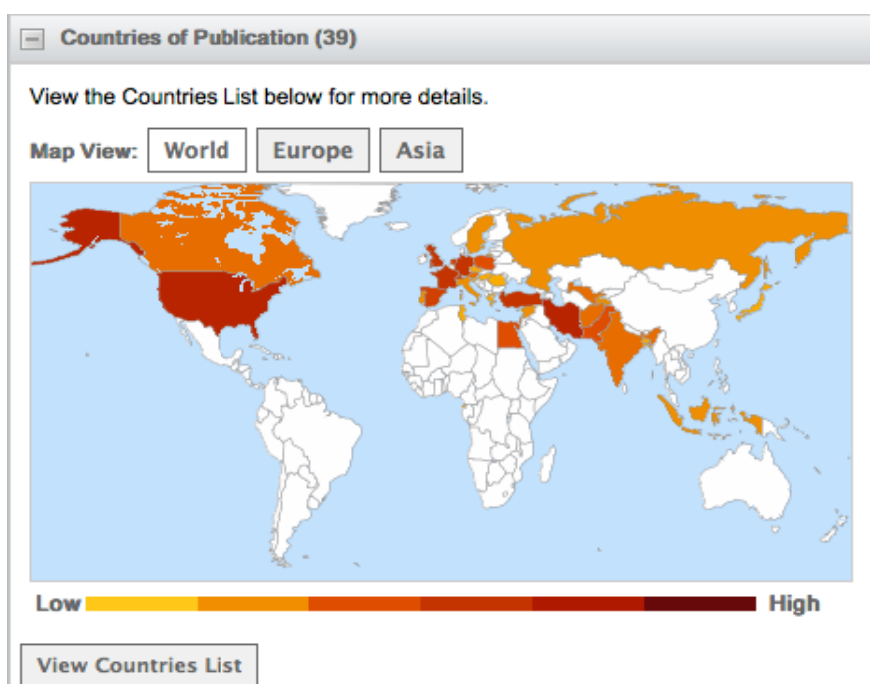
Vocabulary: Show detail for RDA Carrier Type

Details	Concepts	History	Versions	Maintainers
Preferred Label	URI	Status	Updated	
aperture card	..termListRDACarrierType/1021	New-Proposed	2009-08-06 0:47	
✓ Audio carriers	..termListRDACarrierType/1001	New-Proposed	2010-01-05 4:58	
audio cartridge	..termListRDACarrierType/1002	New-Proposed	2009-11-08 9:48	
audio cylinder	..termListRDACarrierType/1003	New-Proposed	2009-08-06 0:24	
audio disc	..termListRDACarrierType/1004	New-Proposed	2009-08-06 0:26	
audio roll	..termListRDACarrierType/1006	New-Proposed	2009-08-06 0:29	
audiocassette	..termListRDACarrierType/1007	New-Proposed	2009-08-06 0:31	
audiotape reel	..termListRDACarrierType/1008	New-Proposed	2009-08-06 0:32	
card	..termListRDACarrierType/1045	New-Proposed	2009-08-06 1:45	
computer card	..termListRDACarrierType/1011	New-Proposed	2009-08-06 0:34	
✓ Computer carriers	..termListRDACarrierType/1010	New-Proposed	2009-08-06 0:33	
computer chip cartridge	..termListRDACarrierType/1012	New-Proposed	2009-08-06 0:35	
computer disc	..termListRDACarrierType/1013	New-Proposed	2009-08-06 0:36	
computer disc cartridge	..termListRDACarrierType/1014	New-Proposed	2009-08-06 0:38	
computer tape cartridge	..termListRDACarrierType/1015	New-Proposed	2009-08-06 0:39	
computer tape cassette	..termListRDACarrierType/1016	New-Proposed	2009-08-06 0:40	
computer tape reel	..termListRDACarrierType/1017	New-Proposed	2009-08-06 0:41	

به عنوان نگاه دیگری به این محیط داده‌های پیوندی که اکنون روی وب قرار دارد، ما مثال فهرست مستند مجازی بین‌المللی (ویاف) را داریم. این فهرست به عنوان گواه این مفهوم شکل گرفت که نشان دهد چگونه فهرست‌های مستند از گوشه و کنار جهان را می‌توان به هم پیوند داد و داده‌ها را بارها و بارها و با شیوه‌های خلاقانه به شکلی جدید و متفاوت مورد استفاده قرار داد.

به عنوان مثال اگر کاربری هنگام جستجو در وب، اطلاعاتی درباره مولانا شاعر ایرانی به حروف لاتین به صورت Molavi دریافت کند، اما پروفایلش را طوری تنظیم کرده باشد که خط فارسی یا عربی دریافت کند، (یک نرم‌افزار کاربردی خاص در ویاف می‌تواند از فهرست مستند مجازی بین‌المللی استفاده کند تا نتایج با خط مطلوب کاربر نمایش داده شود) برای جستجوی بیشتر در هر جای جهان می‌تواند از این ابزار کمک بگیرد و با حرکت در اینترنت به آثار در دسترس و پیوند

داده شده‌ای که اثر مولوی یا درباره مولوی هستند برسد. در فهرست مستند مجازی بین‌المللی داده‌هایی برای مثال مولوی حتی به خطوط دیگر مثل لاتین، روسی یا ژاپنی شکل مستند وجود دارد. فهرست مستند مجازی بین‌المللی مثالی است از نمایش خلاقانه داده‌هایی که منبع آنها متفاوت است و از استانداردهای متنوعی تبعیت می‌کنند. هم‌اکنون فهرست مستند مجازی بین‌المللی حاوی اطلاعات درباره اشخاص، تنالگان‌ها، و عنوان‌های قراردادی با داده‌های مستند از حدود ۲۵ مؤسسه یا کنسرسیوم از سراسر جهان در شبکه قرار گرفته است که مجموعه داده‌های مستند صدها کتابخانه را شامل می‌شوند.



داده‌های پیشینه‌های مستند به داده‌هایی که از پیشینه‌های کتابشناختی مرتبط استخراج شده‌اند پیوند خورده و به شکل مناسب برای نمایش با فهرست مستند

مجازی بین‌المللی بسته‌بندی شده‌اند، همان گونه که ما در اینجا محل‌های نشر آثار یک فرد خاص (در این مثال، مولوی) را می‌بینیم که به یک نقشه از جهان تبدیل شده‌اند (به جای این که کدهای مارک ۲۱ برای محل نشر نمایش داده شود، در واقع محل نشر روی نقشه نمایش داده می‌شود). آیا این شکل نمایش برای کاربر نسبت به نمایش با کدهای مارک ۲۱ جذاب‌تر نیست؟ یا ۲۶ میلیون پیشینه مستند و ۱۱۴ میلیون پیشینه کتابشناختی. از ۲۰ میلیون خوشه، در حال حاضر سه میلیون (۳۱۱۵۷۳۶) خوشه دارای بیش از یک پیشینه منبع هستند. در این خوشه‌ها، ۴/۱۳ میلیون پیوند بین مستندهای منابع برقرار شده است.

تاریخ‌های نشر پیشینه‌های کتابشناختی مرتبط، به صورت جدول زمانی (صفحه مسلسل) و نمودار میله‌ای نمایش داده می‌شود و وقتی روی نمودار حرکت می‌کنید، می‌توانید آمار انتشارات آن دهه را به هر صورتی که در پایگاه‌های اطلاعاتی توزیع شده موجود است، مشاهده کنید. این شیوه نمایش خیلی از فیلد تاریخ که با کدهای مارک نمایش داده شود جذاب‌تر به نظر می‌رسد.



فهرست مستند مجازی بین‌المللی اطلاعات دیگری در مورد اشخاص را نشان می‌دهد - که در اینجا در مورد مولوی نشان داده می‌شود که مذکر بوده، چه ملیتی داشته (ایران، به علاوه جایی که امروزه ترکیه نامیده می‌شود چرا که بیشتر عمرش را در آنجا گذرانده)، و زبان اولیه ای که در آثارش استفاده کرده است.

About

Personal Information

Gender: Male

Nationality:

IR - Islamic Republic of Iran

DNB

TR - Turkey

DNB

Language:

por - Portuguese

per - Persian

External Links

ISNI - 0000 0001 2144 9235

WorldCat Identities

و پیوندهایی به وردکت، پایگاه اطلاعاتی آی.اس.ان.آی. (استاندارد بین‌المللی شناسگر نام) و برخی پیوندها به ویکی‌پدیا و برخی امکانات دیگر برای افزودن پیوند در آینده نیز در اختیار می‌گذارد.

فهرست مستند مجازی بین‌المللی، داده‌های پیشینه‌های غنی شده با فرمت‌های مارک ۲۱، یونی مارک و آر.دی.اف. مربوط به هر فرد را هم در خود دارد. اینجا وضعیت پیشینه مارک ۲۱ و فهرست مستند مجازی بین‌المللی برای نویسنده اسپانیایی یعنی سروانتس نشان داده می‌شود.

Leader	00000cx##a22.....n.4500
008	980923n a nna b ##### a #####
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 SELIBR 46369
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 LC n 79100233
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡7 jn19990001383 ‡2 NKCI n19990001383
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de ‡2 RERO mtis000033644
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de ‡d 1547-1616 ‡2 NII DA00334243
700	1 0 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de ‡d 1547-1616 ‡2 BNE px1718747
700	1 ‡a СЕРВАНТЕС СААВЕДРА, МИГЕЛЬ ДЕ, ‡d 1547-1616 ‡2 NLICy 000156274
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 NLI atj000030364
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de ‡d 1547-1616 ‡2 DNB 11851993x
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de ‡d (1547-1616). ‡2 NUKAT n 93080484
700	2 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 LAC 0053C0120
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 BAV ADV10202568
700	1 ‡a ‡d 1547-1616 ‡2 EGAXA mtis000779069
700	1 ‡a Cervantes Saavedra, Miguel de, ‡d 1547-1616 ‡2 NLA 000036587208
700	1 ‡a ‡d 1547-1616 ‡2 NLI heb 000182884
400	0 ‡a Cervantes ‡2 ICCU ‡2 PTBNP
400	1 ‡a Cervantes Saavedra, , Michele : di ‡2 ICCU
400	1 ‡a Cervantes Saavedra, , Michael : a ‡2 ICCU

و در اینجا داده‌هایی شبیه آنچه در آر.دی.اف. (چارچوب توصیف منبع) برای مولوی وجود دارد را مشاهده می‌کنید

```

- <rdf:RDF xml:base="http://viaf.org/">
- <rdf:Description rdf:about="http://viaf.org/viaf/98930150">
- <!--
  The primary entity (formerly a viaf:NameAuthorityCluster)
-->
  <rdf:type rdf:resource="http://xmlns.com/foaf/0.1/Person"/>
  <rdf:type rdf:resource="http://rdvocab.info/uri/schema/FRBRentitiesRDA/Person"/>
  <foaf:name>Jalāl al-Dīn Rūmī, Maulana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Ġalāl al-Dīn Rūmī, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Ġalāl-ad-Dīn Rūmī 1207-1273</foaf:name>
- <foaf:name>
  Bakrī Balhī, Moḥamad ibn Moḥamad ibn Ḥoseīn Ḥoseīnī Ḥaṭībī 1207-1273
  </foaf:name>
  <foaf:name>Rūmī, Ġalāl ad-Dīn [forme avant 2007]</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Maulānā Ġalāl ad-Dīn (1207-1273).</foaf:name>
  <foaf:name>Jalāl al-Dīn Rūmī, Maulana</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، توفي ٦٧٣م</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين الرومي، محمد بن محمد، 604-672 هـ</foaf:name>
  <foaf:name>Džalāluddīn Rūmī, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Muhammad Ibn Muhammad-i Rumi, Galal ad-din</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Jalal ad-Din, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Jalal al-Din, 1207-1273</foaf:name>
- <foaf:name>
  Jalāl al-Dīn Rūmī Persian poet and mystic, 1207-1273
  </foaf:name>
  <foaf:name>Ġalāl al-Dīn Muḥammad Rūmī, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Jalal Al-Din Muhammad</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Jalal al-Din Rumi, Mawlana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Rūmī, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، مولانا</foaf:name>
  <foaf:name>Mevlânâ, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Jalāl al-Dīn Rūmī, Mawlānâ, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، مولانا</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، مولانا، 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Jalālu-'d-'Dīn Muḥammad i Rūmī, Maulana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Mevlana Jalāluddīn, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Rumi, Jalāluddīn, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Dschelaladdin Rumi, Maulana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Celâleddīn-i Rūmī, Mevlânâ 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Mowlavī 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>Mawlana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي</foaf:name>
  <foaf:name>رومي</foaf:name>
  <foaf:name>Rūmī, Ġalāl al-Dīn, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>رومي، مولانا جلال الدين، مولانا</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، مولانا، 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين رومي، مولانا</foaf:name>
  <foaf:name>Maulana, 1207-1273</foaf:name>
  <foaf:name>جلال الدين بلخي رومي، مولانا</foaf:name>

```

نکته اینجا است که وقتی ما فراداده را داریم، فراداده می‌تواند بر اساس قالب ارتباطی یا فرامای فراداده‌ای که انتخاب می‌کنیم شکل بگیرد. آر.دی.آی. در مورد اینکه چه فراداده‌ای برای توصیف و دسترسی کتابشناختی مهم است، رهنمودهایی ارائه می‌کند.

اگرچه کتابخانه کنگره در سال ۲۰۰۷ در بیانیه عمومی به همراه کتابخانه بریتانیا، کتابخانه و مرکز اسناد کانادا و کتابخانه ملی استرالیا برای پیاده‌سازی

آر.دی.ای. متعهد شد، اما آن تعهد باید معوق می‌ماند. در گزارش سال ۲۰۰۸ کارگروه آینده کنترل کتابشناختی، به کتابخانه کنگره توصیه شده است که همه کارها در مورد آر.دی.ای. متوقف شود. هر چند، کتابخانه کنگره، کتابخانه ملی پزشکی و کتابخانه ملی کشاورزی به جای آن ترتیب دوره‌ای آزمایشی را دادند که کاربرد آر.دی.ای. برای منابع آمریکایی را ارزیابی کنند تا ببینند آیا این قواعد را به کار بگیرند یا خیر. این آزمایش‌ها و آزمون‌ها برای گردآوری اطلاعات درباره مسائل فنی، عملیاتی و مالی پیاده‌سازی آر.دی.ای. انجام شد.

به منظور آماده‌سازی برای این آزمایش، کتابخانه کنگره روش «آموزش به آموزشگران» را به همراه مثال‌ها و برنامه‌ها آماده کرد که فایل‌های اینترنتی، ارائه‌های اسلایدی و اسناد لازم به راحتی در دسترس بود. بخش سیاست‌گذاری و استاندارد کتابخانه کنگره، نشانی پست الکترونیکی^۱ را ایجاد کرد که همچنان هم فعال است و هر کسی پرسشی در مورد دستورالعمل‌های آر.دی.ای. یا سیاست‌های کتابخانه کنگره در مورد آن داشته باشد می‌تواند بپرسد. تصمیمات سیاست‌گذاری اولیه برای آزمایش تهیه و بر روی سایت آر.دی.ای. تولکیت^۲ (تامین کننده دستورالعمل‌های آر.دی.ای.) بر روی سایت قرار گرفت.

[آن دسته از سیاست‌های کتابخانه کنگره که در حال حاضر به کار گرفته شده است، از نتایج آزمایش و بازخوردهای مشارکت کنندگان در بحث‌های فهرستنویسی مشارکتی و پیشنهادات اولیه کتابخانه بریتانیا، کتابخانه و مرکز اسناد کانادا، کتابخانه ملی استرالیا و کتابخانه ملی آلمان بر اساس تجربیات پیاده‌سازی که داشته‌اند، به دست آمده است.]

بیست و شش شرکت کننده در آزمایش آمریکایی آر.دی.ای. از کتابخانه‌های متنوع در اندازه‌ها و انواع مختلف، به همراه مراکز اسناد، موزه‌ها، کارگزاران کتاب، مدارس کتابداری، فروشندگان سیستم‌ها، کنسرسیوم‌ها و طرح‌های ویژه همکاری

1. LChelp4rda@loc.gov

2. The RDA Toolkit

می‌کردند. آنها تعداد ۱۰.۵۷۰ پیشینه کتابشناختی و ۱۲.۸۰۰ پیشین مستند ایجاد کرده و بیش از ۸۰۰۰ بررسی انجام دادند.

تجزیه و تحلیل داده‌های تهیه شده، بازخوردهای مفیدی برای بهینه‌سازی آر.دی.ای. تولکیت در زمینه زبانی که باید دستورالعمل‌ها به آن زبان تهیه شده و پیشنهادهایی برای برخورد با مسائل قالب مارک کنونی ارائه کرد.

گزارش تهیه شده از آن آزمایش توصیه می‌کرد که قبل از ژانویه ۲۰۱۳ شرایط لازم برای پیاده‌سازی مهیا نیست. آن شرایط به عنوان توصیه‌هایی به کمیته همکاری مشترک، انجمن کتابداران آمریکا (ای.آل.ای.)، ناشرانی که آر.دی.ای. تولکیت را ایجاد کرده بودند، فروشنده‌گان سیستم‌ها، برنامه فهرست‌نویسی تعاونی، و مدیران ارشد کتابخانه کنگره، کتابخانه ملی پزشکی و کتابخانه ملی کشاورزی [آمریکا] ارائه شده بود.

آزمون آر.دی.ای. در ایالات متحده منحصراً بر فرمت مارک تمرکز نکرده بود، بلکه پاسخ‌های مشارکت کنندگان روشن ساخت که فرمت مارک را به عنوان مانعی در مسیر دست یازیدن به مزایای بالقوه آر.دی.ای. برای حرکت کتابخانه‌ها به سوی وب می‌شناسند. در نتیجه، یکی از پیشنهادها این بود که نشان دهیم که آیا پیشرفتی باورپذیر در راستای جایگزینی مارک صورت پذیرفته است؟ این کار با همین هدف و از طریق طرح نوین چارچوب کتابشناختی^۱ به خوبی در حال انجام است.^۲

نسخه‌ای از این طرح در این نشانی دسترس‌پذیر است:

<http://www.loc.gov/marc/transition/>

راهبری این برنامه از ابتدا برعهده مسئول قبلی خدمات کتابخانه کنگره خانم دینا مارکوم^۳ بود و اینک این کار توسط روبرتا شافر^۴ هدایت می‌شود. وی این طرح را در اولویت کاری خود قرار داده است. کتابخانه کنگره یک گروه رهبری داخلی

1. New Bibliographic Framework Initiative

۲. این چارچوب در در ایران ترجمه و در خبرنامه انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران شماره ۳۷ زمستان ۱۳۹۰ منتشر شده است.

3. Deanna Marcum

4. Roberta Shaffer

دارد که توسط بیچر ویگینز^۱ رئیس بخش فراهم‌آوری و دسترسی کتابشناختی هدایت می‌شود. در همین گروه، سالی مک‌کالوم^۲ و کوین فورد^۳ از اداره استانداردهای مارک و توسعه شبکه، آن دِلا پورتا^۴ از اداره برنامه سیستم یکپارچه کتابخانه‌ای، دیو ریزر^۵ از بخش استانداردها و خط مشی، و سوزان موریس^۶ دستیار بیچر ویگینز نیز حضور دارند. هدف این طرح، آنگونه که روی وب سایت اظهار شده، تحلیل محیط، تشخیص اجزاء ساختاری جدید که از کاربران به بهترین شکل حمایت خواهد کرد، و برنامه‌ریزی حرکت از وضعیت کنونی به سوی آینده است. این بخش از نوشته با استفاده از گزارش موسسه زِفر^۷ تکمیل شده است. آنها ابزارهایی را در اختیار توسعه دهندگان نرم‌افزار و کتابخانه‌ها قرار داده‌اند تا آزمون‌هایی را به عمل آورند و مشارکت کنندگان در این آزمون نیز متقابلاً در حال ارائه بازخورد و پیشنهادهایی هستند تا ابزارها به بهترین شکل ممکن درآیند.

بصورت تخصصی تر، کمیته فنی در تلاش برای پیدا کردن مشکلات مربوط به کدگذاری با فرمتهای کنونی نظیر فرمت مارک ۲۱ هستند. هدف آن است که مشخص شود چه چیزی را باید حفظ کرد و چه چیزی را باید تکامل داد یا جایگزین کرد. آنها همچنین در جستجوی مزایای وب معنایی و فناوری‌های داده‌های پیوندی هستند و این مهم را بررسی می‌کنند که چگونه می‌توان افراد داده‌های کنونی کتابخانه‌ها حداکثر استفاده مجدد را برد. زیرا میلیاردها رکورد مارک ۲۱ در سراسر جهان وجود دارد که باید در محیط نوین به کار گرفته شوند.

همچنین، کمیته فنی وظیفه یافتن راه حل‌هایی را دارند که چگونه می‌توان به بهترین شکل، رابطه‌های میان موجودیت‌ها را در فهرست کتابخانه خود و فراتر از آن در محیط پهناور اینترنت جستجو کرد. آنها همچنین در جستجوی نحوه‌های نمایش اطلاعات با رویکردهای فرا تر از مارک را جستجو خواهند کرد؛ مخاطرات اقدام و عدم اقدام در این حوزه را نیز شناسایی؛ و در نهایت گامی قابل پذیرش

1. Beacher Wiggins
4. Ann Della Porta

2. Sally McCallum
5. Dave Reser

3. Kevin Ford
6. Susan Morris

7. Zepheira Associates

برای این تحول را پیشنهاد خواهند کرد. انتظار می‌رود گروهی شکل گرفته و توسط کتابخانه کنگره هدایت شود تا برنامه‌ای را برای ورود فراداده‌های موجود به محیط جدید تولید کنند.

فرایند «برنامه چارچوب کتابشناختی»^۱ در نظر دارد تا با استفاده از فراداده‌های کتابخانه و از طریق مشورت با همکاران مختلف شامل مصرف کنندگان، متخصصان، طراحان سیستم و دیگران، کاری کاملاً مشارکتی را به انجام برساند. سال گذشته، کتابخانه کنگره میزبان نشست‌های راه‌اندازی این برنامه بود و هم‌اکنون دریافت اطلاعات و پیشنهادهای همکاران علاقه‌مند را آغاز کرده است. کتابخانه کنگره هدایت مباحثات در نشست‌های انجمن‌های گوناگون کتابداری، نظیر کنفرانس انجمن کتابداری آمریکا، را ادامه خواهد داد. احتمالاً تا به امروز درباره کار مکملی که توسط سازمان ملی استانداردهای اطلاع‌رسانی آمریکا^۲ انجام می‌شود، چیزهایی را خوانده‌اید.

اما این چه معنایی برای فهرست‌نویسان خواهد داشت؟ کاملاً انتظار ظهور سیستم‌های جدیدی را دارم که فهرست‌نویسی را خیلی آسانتر خواهد کرد، فهرست‌نویس داده‌های عرضه شده توسط نویسندگان و ناشران درباره منابعشان را به کار خواهد گرفت که در محیط داده‌های پیوندی به سادگی قابل استفاده مجدد است. همچنین انتظار دارم که از تفکر درباره پیشینه‌های مارک دور شده و بر شناسایی ویژگی‌های مورد نیاز برای تکمیل وظایف کاربری بیشتر تمرکز کنیم؛ و سیستم‌های ما نیز باید بلادرنگ کمک کنند تا از اصطلاحات کنترل شده برای تشخیص برخی جنبه‌ها بهره ببریم. اصطلاحاتی که محمل‌ها یا محتوا را توصیف می‌کنند.

شما نیز می‌توانید به گروه بحث Listserv بپیوندید یا با بازدید از وب سایت، اطلاعات جدید در مورد چارچوب کتابشناختی را دریافت نمایید. امسال باید رخدادهای بیشتری در این حوزه را شاهد باشیم. البته فعلاً همه چیز به زبان

1. Bibliographic Framework Initiative
2. the National Information Standards Organization (NISO)

انگلیسی نگاشته می‌شود. بنابراین، در حال حاضر ما در جستجوی چیزی فراتر از مارک هستیم تا ما را بیشتر به سمت محیط داده‌های پیوندی پیش ببرد؛ جایی که آر.دی.ای. می‌درخشد.

پس از دوره آزمایشی آر.دی.ای. در ایالات متحده، بسیاری از مؤسسات شروع به استفاده از آر.دی.ای. کرده‌اند. آر.دی.ای. از سال ۲۰۱۰ توسط ۹ سازمانی که به عنوان محل آزمایش انتخاب شده بودند (شامل دانشگاه برینگام یانگ^۱، دانشگاه استنفورد^۲، دانشگاه شیکاگو^۳، موسسه هنری کلارک^۴، دانشگاه داکوتای شمالی^۵، دانشگاه ایالتی اوهایو^۶، کتابخانه ایالتی پنسیلوانیا^۷، کتابخانه‌های عمومی شهر داگلاس (کلورادو)^۸، دانشگاه ایالتی کارولینای شمالی^۹)، مورد استفاده قرار می‌گیرد. پیشینه‌های مستند و کتابشناختی آنها، در حال افزوده شدن به نرم‌افزارهای کتابشناختی مانند اسکای‌ریور^{۱۰} و او.سی.ال.سی.^{۱۱} هستند و جهت نسخه‌برداری در دسترس می‌باشند. چندین کارگزار نیز در حال حاضر پیشینه‌های آر.دی.ای. را به مشتریان ارائه می‌کنند.

از کتابخانه کنگره حدود ۵۰ فهرست‌نویس هستند که در این پروژه همکاری می‌کنند. از نوامبر ۲۰۱۱ فهرست‌نویسان مذکور شروع به استفاده از آر.دی.ای. جهت ارائه پیشنهادات خود برای ارتقاء قواعد، آگاه‌سازی تصمیم‌گیرندگان مرتبط، همچنین همکاری در امر آموزش کردند. از این رو، کتابخانه کنگره در حال طراحی اجرای آر.دی.ای. در ماه مارچ ۲۰۱۳ است. آنها منابع آموزشی زیادی را در وبگاه کتابخانه کنگره^{۱۲} قرار دادند، و به دنبال روش‌های نوین و خلاقانه آموزش آر.دی.ای. برای استفاده مستقیم با مارک در محیط جدید هستند. این منابع به صورت رایگان در دسترس می‌باشند.

1. Brigham Young University

3. University of Chicago

5. University of North Dakota

7. State Library of Pennsylvania

9. North Carolina State University

11. OCLC

2. Stanford University

4. Clark Art Institute

6. Ohio State University

8. Douglas County Public Libraries (Colorado)

10. SkyRiver

12. <http://loc.gov/aba/rda/>

آر.دی.ای. در حال تبدیل شدن به قواعدی بین‌المللی است. بسیاری از اروپایی‌ها نیز علاقه‌مند به یادگیری بیشتر در مورد آر.دی.ای. هستند و چندین کشور به یوریگ^۱ ملحق شده‌اند. این گروه‌های علاقه‌مند بسیار فعال هستند و چندین پیشنهاد برای ارتقاء آر.دی.ای. در سال گذشته ارائه کرده‌اند.

جهت شناخت اهداف بین‌المللی برای آر.دی.ای.، مدیریت کمیته همکاری مشترک توسعه آر.دی.ای.^۲ اقدام به جذب عضو جدیدی از کشور آلمان (نماینده آلمان و اتریش و کتابخانه‌های آلمانی زبان در سوئیس) کرد. انتظار می‌رود سایر کشورها یا مناطقی که تمایل به پیاده سازی قواعد آر.دی.ای. دارند، با نقاط مشترکی مانند زبان مشترک، به عضویت این کمیته مشترک درآیند. هر کسی که علاقه‌مند به همکاری است، باید با یکی از اعضای کمیته اصول اساسی^۳ (که بر فعالیت‌های کمیته همکاری مشترک توسعه آر.دی.ای. نظارت می‌کند) تماس برقرار کند. کمیته اصول اساسی شامل نمایندگان از انجمن کتابداران امریکا^۴، انجمن کتابداران کانادا^۵، سی.آی.آل.آی.پی.^۶ یا انجمن حرفه مندانش کتابداری و اطلاع رسانی بریتانیا، کتابخانه کنگره، کتابخانه و آرشیوهای کانادا^۷، کتابخانه بریتانیا^۸، و کتابخانه ملی استرالیا^۹ است.

ترجمه‌های آر.دی.ای. در دست تهیه است، از این رو افراد قادر خواهند بود آر.دی.ای. را به زبان خودشان بخوانند. کتابخانه اسکندریه در حال ترجمه آر.دی.ای. به زبان عربی است.

اگر کتابخانه‌ها حضوری قوی در ارائه سایر خدمات در جامعه اطلاعاتی در وب نداشته باشند در خطر به حاشیه رانده شدن توسط سایر خدمات اطلاعاتی هستند. در حال حاضر کنترل کتابشناختی مبتنی بر فرمت مارک است که مناسب برای محیط وب معنایی نیست. به عنوان مثال، داده‌ها در مارک به حد کافی تفکیک

1. EURIG (European RDA Interest Group)

2. Joint Steering Committee for Development of RDA (JSC)

3. Committee of Principals (CoP)

4. American Library Association

5. Canadian Library Association

6. CILIP: Chartered Institute of Library and Information Professionals (UK)

7. Library and Archives Canada

8. British Library

9. National Library of Australia

شده نیستند تا تمایزی میان انواع مختلف تاریخ‌ها داشته باشیم، و مارک انواع زیادی از داده‌های شناسایی شده را در یادداشت‌های عمومی می‌گذارد که نمی‌تواند به سادگی توسط ماشین تفکیک و بکار گرفته شود.

فهرست‌های پیوسته موجود چیزی فراتر از ویرایش‌های الکترونیکی فهرست‌برگه‌های دستی با نمایش مرسوم خطی اطلاعات متنی نیستند. آنچه مجموعه‌های فراداده‌های کتابخانه‌ای به ما می‌دهند، باید در قالب اطلاعات دیداری مفید، مانند جداول زمانی برای تاریخچه نشر و نقشه‌های جهان جهت نمایش محل نشر، مانند نمایش فهرست مستند مجازی بین‌المللی بازسازی شوند. کتابداران می‌توانند پیوندهایی میان آثار و بیان‌ها، (مانند آثار اصلی و ترجمه‌های آنها یا رمان‌هایی که مبنای فیلم‌نامه‌ها قرار می‌گیرند) با ناوبری در این روابط بسازند که بر اعتماد به یادداشت‌های متنی که قابل اجرا با ماشین نیستند ترجیح دارند. کتابخانه‌ها می‌توانند داده‌های خود را در وب دسترس‌پذیرتر سازند.

کتابداران به منظور کاهش هزینه‌های فهرست‌نویسی نیازمند استفاده مجدد از فراداده‌های ناشر و کارگزار هستند. کتابخانه‌ها باید فراداده‌های خود را بیش از گذشته به اشتراک گذارند تا هزینه‌های ایجاد و نگهداری از اطلاعات کتابشناختی و داده‌های مستند که هزینه‌بر هستند را کاهش دهند. آر.دی.ای، کتابخانه‌ها را در موقعیت سناریوی داده‌های پیوندی از اشتراک داده‌های توصیفی و مستند از طریق وب قرار می‌دهد تا برای نمایش‌های حساس بافتی، که پاسخگوی نیازمندی‌های کاربران برای زبان‌ها و خط‌هایی که می‌توانند بخوانند، مورد استفاده‌های مکرر قرار گیرد.

با ایجاد فراداده «خوش ساختار» که می‌تواند در فرامای^۱ مختلفی برای استفاده در محیط وب ارائه شود، آر.دی.ای. مجموعه عناصر داده‌ای برای تمام انواع منابع ارائه می‌کند. آر.دی.ای. مبتنی بر اصول مورد توافق بین‌المللی، ترکیب موجودیت‌ها و روابط از مدل مفهومی ایفلا^۲، اف.آر.بی.آر. یا ملزومات کارکردی

پیشینه‌های کتابشناختی^۱ و فراد^۲ یا ملزومات کارکردی داده‌های مستند است. آر.دی.ای. بر عناصر مشترک بین تمام منابع مانند منابع موسیقی؛ منابع جغرافیایی، منابع حقوقی، منابع مذهبی و منابع کمیاب، و آرشیوها متمرکز است، که دستورالعمل‌های خاصی را برای توصیف بیشتر چنین منابعی ارائه می‌کند.

کارگزاران و کتابخانه‌های سراسر جهان جهت توسعه سیستم‌های مناسبی که بر اساس آر.دی.ای. ساخته شده‌اند ترغیب می‌شوند. زمانی که آر.دی.ای. در سراسر جهان مورد استفاده قرار گیرد، سیستم‌ها برای محیط فنی امروز و برای حرکت کتابخانه‌ها به سوی سیستم‌های ناوبری و کشف اطلاعات داده‌های پیوندی در محیط اینترنت، و دوری از اپکها با نمایش خطی داده‌های متنی، بازطراحی خواهند شد.

این یک دوره گذار است، زمانی است که کتابخانه‌ها می‌خواهند و نیاز دارند که به سمت داده‌های کتابشناختی برای استفاده و باز استفاده‌های مکرر در وب حرکت کنند، قواعد توصیف و دسترسی منبع (آر.دی.ای.) راه حل کاملی نیست، ولی نقش آن به عنوان استاندارد جدید برای محتوا می‌تواند راه را برای رسیدن به مقصد سهل کند. بنا براین ما به دو عنصر دیگر هم نیاز داریم:

یک فرامای کد گذاری که بتواند یکپارچگی فراداده‌های درست برچسب گذاری شده آر.دی.ای. را برای انتقال از مارک که من مرتب به آن اشاره کرده‌ام تامین نماید، (کمیته اصول آر.دی.ای.)، همزمان یک کمیته فنی را هم فراخوانده که در ماه فوریه در لندن روی این فرامای کد گذاری کار کند).

همچنین ما به عنصر تازه دیگری هم نیاز داریم

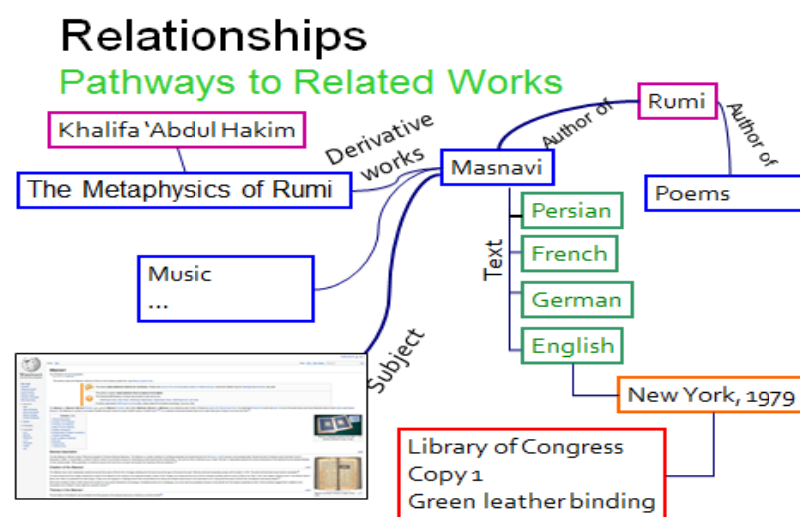
سیستم‌هایی که بتواند آر.دی.ای. را برای اینکه بتواند از همه توان بالقوه برای بیان روابط میان منابع استفاده کند، یاری دهد.

بنابراین در محیطِ امروزیِ داده‌های پیوندی، هنوز سیستم‌هایی می‌خواهیم که بتوانند اهدافی را که ما در قدیم برای فهرست داشتیم عملی کنند. برای نمایش همه

1. FRBR

2. FRAD

آثاری که با یک فرد مرتبط می‌شود (در اینجا نمونه‌هایش را می‌بینید)، همه بیان‌های همان اثر (در اینجا دوباره بعضی از آنها نمایش داده شده)، همه نمونه‌های همان بیان، همه موردها یا نسخه‌های همان نمود، و همه آثار مرتبط به کتاب‌های دیگر درباره مثنوی مولوی یا موسیقی‌های مرتبط یا انواع منابعی که از آثار او مشتق شده‌اند – همه اینها برای این است که کاربر از طریق مجموعه غنی ما و آنچه ورای آن هست راهنمایی شود. همچنین ما می‌توانیم ارتباطاتی با اطلاعات مرتبط در اینترنت مثل مقاله ویکی‌پدیا درباره مثنوی یا هر منبع مرتبط دیگری که روی وب هست، برقرار کنیم.



این کار با فهرست کتابی یا فهرست برگه‌ها ممکن نبود. شبکه شگفت‌انگیزی از اطلاعات مرتبط وجود دارد و ما در گذشته فقط می‌توانستیم گوشه کوچکی از این اطلاعات را در برابر دید کاربران بگذاریم.

ولی اکنون می‌توانیم این داده‌های پیوندی را روی اینترنت به اشتراک بگذاریم، ما می‌توانیم سیستم‌های کشف منبع را که می‌توانند حتی کوره راه‌های دستیابی به انواع منابع مرتبط را به او نشان دهند، در اختیار کاربران بگذاریم. تکامل فناوری‌ها با خلق اینترنت چرخش عظیمی در همه جهات ایجاد کردند.

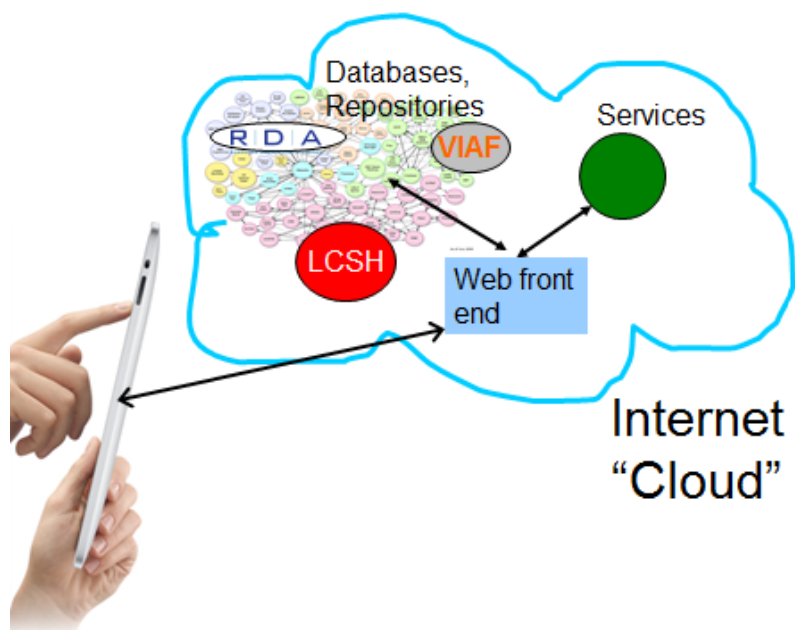
فهرست‌ها، به ویژه داده‌های کتابشناختی از هر منبعی امروزه می‌توانند در فضای پهنای اینترنت یکپارچه شوند. زمان زیادی باقی نیست تا فهرست‌ها در جرز دیوارهای مؤسسات، متروکه و منزوی شوند. انواع جدید پیوندها می‌توانند ساخته شوند، نمایش‌ها و خروجی‌های جدیدی می‌توانند از داده‌ها در بسته بندی‌های جدید با روشی تازه برای کاربران تولید شوند – و همه اینها در مقیاسی جهانی، با چندین زبان و خط.

اکنون فناوری‌های در دست داریم که می‌توانند ارتباط‌های جهانی در هر نقطه‌ای که کامپیوتر بتواند کار کند را در اختیار مان بگذارند – که شامل ارتباطات دیجیتالی، از تلفن همراه یا تلفن‌های هوشمند با ارتباط اینترنتی گرفته تا ارتباط برقرار کردن با هر کاربری در هر جایی و در هر زمانی می‌شوند.

امیدوارانه می‌گویم سیستم‌های اطلاعاتی و محتوا در آینده آزادانه در وب در دسترس همه هستند. می‌توانیم آن را چیزی شبیه رایانش ابری اینترنتی^۱ تصور کنیم که امروزه مصداق و تجسم آن را در آمازون، گوگل، و سیستم‌های دیگر در دسترس داریم. عناصری که منابع ما را توصیف می‌کنند، در هر جای جهان از طریق یک رابط کاربر وبی که کاربران را به خدمات و داده‌ها ارتباط می‌دهد، در دسترس خواهند بود. داده‌ها ممکن است از ناشران، از پدیدآوران منابع، از کتابخانه‌ها و مؤسسات دیگر، یا از هر جای دیگر بیایند.

در واقع داده‌های کتابشناختی و منابع دیجیتالی امروزه روی وب هستند، و ما شروع کرده‌ایم که واژگان‌های کنترل شده را از کتابخانه‌ها برای کمک به شناسایی منابع [به وب] اضافه کنیم – همین طور اضافه کردن مقادیر کنترل شده برای نام گذاری انواع محتوا، انواع محمل‌ها، و عناصر دیگری که در حال حاضر بر روی وب ثبت شده‌اند و می‌توانند برای ارائه نمایش‌ها و نشان دادن راه‌هایی برای منابع مرتبط مورد استفاده قرار گیرند. آر.دی.ای. ما را در شناسایی همه این عناصر توانا می‌سازد – شناسایی ویژگی‌های همه چیزهایی که ما در مجموعه‌مان داریم با شیوه ای که ماشین‌ها و اینترنت بتوانند برای ارائه‌ها و نمایش‌های مفیدتر به کاربران از آن به خوبی استفاده کنند.

1. The Internet cloud computing



مدیران کتابخانه‌ها باید بفهمند که سود کامل سرمایه گذاری امروز آنها بر این اجزاء به سرعت و فوری محقق نخواهد شد، اما این سرمایه گذاری برای بهبود و نقش کتابخانه‌ها در آینده حیاتی است. هنوز کارهای زیادی بر زمین مانده است، اما مسیر طراحی و تدوین شده است. شما می‌توانید یکی از سازندگان این رخ داد باشید.

از توجه شما متشکرم و برای این کنفرانس مولد و روشنگر بهترین آرزوها را دارم. باربارا تیل

نظام‌ها و رویکردهای نوین ارزیابی کتابخانه‌ها

فرامرز مسعودی

کارشناس ارشد پژوهش و مسئول نظام‌های نوین مدیریت شرکت ملی فولاد ایران

رایانامه: F_masoudi@yahoo.com

چکیده

در این مقاله سیر تحول ارزیابی‌های کتابخانه‌ها در دو وجه ارزیابی سازمان‌های اقتصادی و اجتماعی به طور عام و ارزیابی کتابخانه‌ای به طور خاص مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌های پژوهشی حاکی از آن است که ارزیابی کتابخانه‌ها در سیر تحولی خود اگر چه با تأخیر، تابع اصول و روش‌های عام حاکم بر ارزیابی سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های کسب و کار انتفاعی بوده‌اند. اما تفاوت‌های بارز میان کتابخانه‌ها به عنوان سازمان‌های عمدتاً اجتماعی، فرهنگی، غیرانتفاعی، خدماتی و عمومی با سایر سازمان‌های اجتماعی، عواملی هستند که نوع سنجش‌ها و رویکردهای ارزیابی کتابخانه‌ای را تحت تأثیر قرار می‌دهند. رویکردهای افراط‌گرایانه در غالب کردن چارچوب‌های مربوط به سازمان‌های انتفاعی بر وضعیت کتابخانه‌ها موجب به حاشیه رفتن ویژگی‌های خاص کتابخانه‌ها شده که به نوبه خود بر کارکردهای ماهیتی آن‌ها تأثیر منفی به جای می‌گذارد. مقاله در ادامه به گفت‌وگوهای جدید مدیریتی و تأثیر آن‌ها بر نظام‌های ارزیابی و از جمله ارزیابی کتابخانه‌ها می‌پردازد. استقرار نظام ملی ارزیابی، مدیریت دانش، فرهنگ‌سازی و ترویج و آموزش و پژوهش ارزیابی کتابخانه‌ها از جمله مواردی است که در مقاله به عنوان افق‌های جدید ارزیابی‌های کتابخانه‌ای در جامعه مطرح شده‌اند.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ ارزیابی عمومی؛ همایش هر کتابخانه یک رصدخانه؛ گفت‌وگوهای نوین مدیریتی؛ دانش؛ خلاقیت؛ خدمات؛ کاربر

مقدمه

نظام‌ها و مدل‌های ارزیابی، اشکال تکامل یافته «گزارش‌های عملکرد» و «گزارش‌های پیشرفت» هستند که هنوز سیطره زیادی در کتابخانه‌ها و سازمان‌های دولتی دارند. گزارش‌های عملکرد، عمدتاً توصیفی از فعالیت‌های انجام شده همراه با آمارهایی از بخش‌های مختلف کتابخانه هستند که به طور مجرد و بدون مقایسه

با شاخص خاصی ارائه می‌شوند. در این گزارش‌ها به عنوان مثال تعداد کتاب‌های امانت رفته، تعداد اعضای کتابخانه، تعداد منابع و اقلامی از این نوع در برهه‌ای از زمان ارائه می‌شود. به دلیل نبود مقیاس اعم از مقیاس‌های درونی و یا بیرونی در گزارش‌های عملکرد، تعریف «داده» در باره آمارهای ارائه شده در این گزارش‌ها بیشتر صدق می‌کند تا تعریف «اطلاعات» زیرا نحوه ارائه گزارش، امکان تفسیر داده‌ها و قضاوت در باره آن‌ها را فراهم نمی‌کند. بخش توصیفی گزارش‌ها نیز در بهترین حالت قابلیت «در جریان امر قرار دادن» مخاطب گزارش را دارا است. گزارش‌های پیشرفت با گزارش‌های عملکرد متفاوت هستند. گزارش پیشرفت کار معمولاً با مقایسه همراه است و میزان کار انجام شده و در مواردی هزینه‌های انجام شده با برنامه مقایسه می‌شود. اما گزارش‌های پیشرفت کار معمولاً مربوط به پروژه‌ها است و وضعیت عمومی کتابخانه را نشان نمی‌دهند. گزارش عملکرد در شکل شناخته شده آن مربوط به سازمان‌های وظیفه‌گرا است و مناسب سازمان‌های فرآیندگرا نیست. مفاهیم عامتری که از اواخر دهه ۷۰ میلادی شکل گرفته و در حال حاضر نیز رایج هستند مفاهیم «مدیریت عملکرد»^۱ و «مدیریت عملکرد سازمانی»^۲ هستند که ارزیابی و سنجش عملکرد نیز بخشی از عناصر آن معرفی می‌شود. تعیین مجموعه‌ای از اهداف استراتژیک و تحقق بخشیدن به آن‌ها از طریق همسوسازی بهینه همه منابع سازمان به شکلی کارا و اثربخش و پایش مستمر و برنامه‌ریزی شده وضعیت واقعی و مقایسه آن با وضعیت مطلوب، مضمون و درون‌مایه این مفاهیم مدیریتی است.

تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که ارزیابی‌های کتابخانه‌ای در سیر تحول خود ریشه در ارزیابی عملکرد سازمان‌های کسب و کار دارند (وایت، ۲۰۰۸، ص. ۱). در میان سازمان‌های کسب و کار، سازمان‌های انتفاعی تأثیر قابل توجهی بر مدل‌های ارزیابی داشته‌اند. به کارگیری روش‌های ارزیابی عام و به خصوص روش‌های مربوط به کسب و کارهای انتفاعی، برای ارزیابی کتابخانه‌ها همواره با

1. Performance Management (PM)

2. Business Performance Management (BPM)

انتقادهایی مواجهه بوده است، اما در دهه اخیر نظام‌های ارزیابی به گونه ای تکوین و تدوین یافته اند که برای سازمان‌های خدماتی عمومی و از جمله کتابخانه‌ها نیز مناسب باشند. با این حال هنوز هم کتابخانه‌ها به عنوان سازمان‌هایی با کارکردهای فرهنگی و اجتماعی، ویژگی‌هایی دارند که استفاده از نظام‌های ارزیابی نوین را با دشواری و احتیاط همراه می‌سازند.

سیر کلی ارزیابی‌های سازمانی

ارزیابی‌های سازمانی در طول تاریخ عمدتاً متأثر از وضعیت عمومی سازمان‌های کسب و کار بوده و آن‌ها نیز به نوبه خود متأثر از فرمایشیون‌های اقتصادی و پارادایم‌های دوره ای اقتصادی بوده اند. هر قدر فرمایشیون‌ها و پارادایم‌ها پیچیده تر شده اند، سازمان‌ها و ارزیابی‌های آن‌ها نیز پیچیده تر و کامل تر شده اند. تا اواسط قرن هیجدهم و در دوره پیش از انقلاب صنعتی، ارزیابی سازمان‌های کسب و کار بسیار ساده بود. سازمان‌های بزرگ و پیچیده و بنگاه‌های اقتصادی امروزی، در آن دوره کارگاه‌ها یا مانوفاکتورهایی عمدتاً متشکل از اعضای خانواده بودند که مسئولیت‌های اداره کار را میان خود تقسیم می‌کردند، روش‌های کار یا فرآیندها در این کارگاه‌ها دستی بود، محصولات ساده، با تولید محدود و در حد کالاهای عمومی مردم بودند و بنابراین سنجش موفقیت سازمان‌های پیشین حول مسئله توان پرداخت «دستمزدها» و خرید «مواد» و «ابزارهای کار» در گردش بود. با وقوع انقلاب صنعتی و دگرگونی عمیق در شیوه تولید، کارگاه‌ها به کارخانه تبدیل شدند، نیروی کار در حد وسیعی جایگزین اعضای محدود خانواده شد، فرآیندهای دستی تبدیل به فرآیندهای ماشینی شدند، محصول به صورت تولید انبوه در آمد، سازمان‌ها بزرگتر و پیچیده تر شدند و مفهوم «سرمایه»، «هزینه» و «سود» در مرکز توجه و تعبیر «موفقیت سازمانی» قرار گرفت. در همین دوره (۱۷۷۶) و همزمان با این دگرگونی‌ها بود که آدام اسمیت بحثی با این مضمون طرح کرد که با تقسیم کار به وظایف کوچکتر و تخصصی، کارایی

بهبود خواهد یافت و هزینه‌های تولید کاهش خواهند یافت. در ادامه همین گفتمان، رابرت اون^۱ در سال‌های ۱۸۱۵ اهمیت نیروی کار را در تولید مطرح نمود. وی به مدیران توصیه می‌کرد آن‌ها باید به همان اندازه که به ماشین آلات شرکت اهمیت می‌دهند به کارکنان شرکت نیز بها دهند (وایت، همان، ص. ۸). نگرش اون، سرآغازی بود برای مطالعات مربوط به اداره سازمان‌ها و پویایی آن‌ها. همچنین اثر اون را آغاز توجه به شاخص‌های غیرمالی در ارزیابی سازمانی می‌دانند (حسین‌زاده، یعقوب و حسین‌زاده، ۱۳۹۰، ۴-۵). بر این اساس موضوع ارزیابی عملکرد یا سنجش موفقیت‌های شرکت یا سازمان به تدریج ابعاد مختلف سازمان را در بر گرفت. کسب سهم بازار و جلب خریدار به قصد فروش بیشتر و کسب سود بیشتر در فضای رقابتی، عامل محرکه و انگیزه اصلی توجه به ارزیابی و پیدایش و تکامل آن بوده است.

توجه به کاستن از هزینه‌های تولید، افزایش کارایی، افزایش کمیت تولید و کنترل، مسئله محوری و مسلط بر ارزیابی سازمان‌های عمدتاً اقتصادی در دوره آغازین پس از انقلاب صنعتی است که با ابتکارات و نظریه‌های فردریک تیلور (۱۹۱۱) و ظهور «مکتب مدیریت علمی» به اوج خود می‌رسد.

گرایش‌ها و پارادایم‌های این دوره دستاوردهای شگرفی در زمینه تولید اقتصادی و تدوین اصول علم مدیریت و به تبع آن ارزیابی و سنجش موفقیت سازمانی به همراه داشتند. اهمیت و عضویت این دستاوردها در حدی است که موجب شده آثار و نفوذ آن رویکردها تا زمان حاضر نیز به شکل‌های مختلفی پابرجا مانده و تاثیر خود را بر رویکردهای بعدی باقی گذارند. با این همه، چنین دستاوردهایی نتوانستند در عین حال مانع شکل‌گیری تدریجی انتقادهای اساسی به رویکردهای یاد شده گردند. مضمون کلی این انتقادهای این بود و هست که این رویکردها با نوعی مسخ‌شدگی انسان و ازخودبیگانگی او همراه است زیرا هدف غایی این رویکردها «سود» صاحبان سرمایه بوده و «انسان» در ارزش‌های آن‌ها

1. Robert Owen

جایگاهی ندارد. منتقدان رویکردهای گفته شده را رویکردهایی شدیداً «نتیجه‌گرا» می‌دانستند که در آن‌ها اهمیت چندانی به «روش‌ها»ی دستیابی به نتایج داده نشده است. یکی از نمونه‌هایی که انتقادهای یادشده را در قالب بیانی هنری و طنزآمیز مطرح کرده است، شاهکار زیبا، هوشمندانه و جاودانه چارلی چاپلین، فیلم عصر جدید است. در این دوره موضوع «کیفیت» جایگاه قابل توجهی در ارزیابی‌ها ندارد و شاخص‌ها عمدتاً مالی و کنترلی هستند. کمیت بالای تولید و کنترل شدید به خصوص کنترل کارکنان به منظور کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری، از مختصات مهم ارزیابی‌های این دوره است که تا جنگ جهانی دوم تداوم می‌یابد.

دوره بعد که از اواخر دهه ۱۹۵۰ و اوایل دهه ۶۰ میلادی آغاز می‌شود، دوره توجه به تولید کالاها و خدمات «کیفی» است. فلسفه حاکم بر تولید و فرهنگ سازمانی در این دوره، به مسئله «رقابت» و «تولید کیفی» گرایش می‌یابد. البته این به آن معنی نیست که شاخص‌های مالی ندیده گرفته شوند اما تفکراتی در مدیریت سازمان نضج می‌گیرد که شاخص‌های مالی را هم به نوعی تابع و دنباله رو شاخص‌های متمایل به کیفیت قلمداد می‌کند. در این دوره است که فنون و مدل‌هایی مانند کنترل کیفیت جامع، مدیریت کیفیت جامع و مهندسی مجدد تدوین و ارائه می‌شوند. ویژگی این دوره توجه به کیفیت و فرا رفتن کنترل کیفیت از «محصول» به «فرآیندها» است. ارزیابی‌ها در این دوره نظام مندتر شده و هدف آن‌ها به جای کنترل، بهبود و یافتن کاستی‌ها به قصد رفع نمودن آن‌ها است. این دوره تا دهه ۹۰ به طول می‌انجامد.

اواسط دهه ۱۹۹۰، همانند جنگ جهانی دوم نقطه عطفی در تحول مدیریت و گسترش کمی و کیفی ارزیابی‌ها است. از این دوره، فرهنگ حاکم بر فضای کسب و کار که خود متأثر از تولید رقابتی، کیفیتی و اقتصادی است، به سطوح مختلف دولت‌ها، گروه‌های ارائه‌کننده خدمات و سازمان‌های غیرانتفاعی سرایت می‌کند و سازمان‌های فرهنگی غیرانتفاعی دولتی برای تامین رضایت ذینفعان خود و

تأثیرگذاری بر آن‌ها مبادرت به استفاده از نظام‌های ارزیابی کیفی عملکرد نوین به جای روش‌های کمی سستی خود می‌کنند. در این دوره، پارادایم سازمان کیفی، در ادامه محصول کیفی و فرایند کیفی شکل می‌گیرد و سازمان‌های فرهنگی، عمومی و غیرانتفاعی، چارچوب‌های ارزیابی کیفی جدید را برای مقاصد خود در نشان دادن کارایی و اثربخشی خود و کسب منابع مالی، مفید تشخیص می‌دهند (وات، همان، ص. ۶).

در دوره جدید، نظام‌های ارزیابی دارای فلسفه و ارزش‌های خاص خود هستند. آن‌ها فقط برای نشان دادن وضع موجود نیستند بلکه قابلیت نشان دادن وضع مطلوب را هم دارند. در دوره جدید مدل‌های مختلف ارزیابی کیفیت تدوین و ارائه شده‌اند. امر ارزیابی مستقل و خود به یک حرفه تبدیل شده است. حرفه‌ای که دانش، فرهنگ و متخصصان خود را دارد. هدف در ارزیابی‌های جدید نه کنترل بلکه یافتن گره‌گاه‌ها به قصد بهبود بخشیدن به آن‌ها است. کیفیت در نظام‌های ارزیابی جدید به مسئله محوری تبدیل شده است. در این نظام‌ها بر مدیریت انسان‌گرایانه و مشارکتی تأکید می‌شود و نیروی کار به سرمایه انسانی ارتقاء یافته است. سرمایه‌ای که موفقیت سازمان بدون مشارکت واقعی آن ناممکن تصور می‌شود. در نظام‌های ارزیابی جدید، توجه صرف به اهداف و نتایج قابل‌پذیرش نیست بلکه فرآیندها و توانمندی‌های لازم برای کسب نتایج مطلوب و متوازن به همان اندازه اهمیت دارد. در این نظام‌ها، کاربر، نیروی انسانی و جامعه از جایگاه والایی برخوردارند و سودمندی نه فقط برای سهامداران بلکه برای همه ارزشمند است. جدول ۱ تفاوت‌های ارزیابی‌های سستی را با ارزیابی‌های نوین نشان می‌دهد.

جدول ۱- تفاوت ویژگی‌های ارزیابی‌های سنتی و ارزیابی‌های نوین

ابعاد	ارزیابی‌های سنتی	ارزیابی‌های نوین
اهداف، اصول، مفاهیم	کنترل	بهبود
	کمیت گرایی	کیفیت گرایی
	تمرکز بر محصول	تمرکز بر محصول، فرآیندها و سازمان
	کاهش هزینه‌ها	مصرف بهینه
	افزایش سود	افزایش سودمندی
	متمرکز بر منافع صاحبان سهام	توجه به منافع همه گروه‌های ذخیل
	تمرکز بر درون سازمان	توجه به درون و محیط پیرامونی
	انسان به عنوان نیروی کار	انسان به عنوان سرمایه و عامل موفقیت
	مدیریت فردی، تحکمی، بدون انعطاف	رهبری و هدایت کنندگی، مدیریت
	بهبودهای مقطعی مبتنی بر خرابی‌ها و	بهبود مداوم و پیشگیری
روش‌ها	منفرد و مجزا	جمعی و مقایسه ای
	بدون الگو	مبتنی بر الگوها و مدل‌ها
	موردی و بر حسب نیاز	پیوسته و مداوم
	ساده و جنبی	مفصل و حرفه ای
	مشارکت کم کارکنان	مشارکت بیشتر کارکنان
	درون سازمانی	درون و برون سازمانی
	محدود و مالی	متنوع و مالی و غیرمالی
سنجه‌ها و معیارها	کمی	کمی و کیفی
کاربردها	مجموعه ای از داده‌ها	اطلاعات و دانش
	مخاطبان: مدیران و صاحبان سهام	مجموعه ذینفعان
	وضعیت موجود	وضعیت موجود و مطلوب
	یادگیری در حد بسیار کم	یادگیری زیاد
	تمرکز بر کاربرد درونی	ملاحظات رقابتی

ارزیابی کتابخانه‌ها

سیر ارزیابی کتابخانه‌ها نیز کمابیش همان است که در باره ارزیابی‌های سازمانی به طور کلی وجود داشته است با این تفاوت که این موارد در کتابخانه با تاخیر توأم بوده است. در اواخر قرن هیجده مانند سایر سازمان‌ها در کتابخانه‌ها نیز ارزیابی‌ها مبتنی بر خروجی‌های کمی و مالی بوده است. روش‌های سنتی ارزیابی‌های کتابخانه‌ای در خلال قرن اخیر تغییراتی به سمت انجام مصاحبه، تحلیل ورودی/خروجی، تحلیل هزینه و تحلیل فعالیت‌ها پیدا کرد که تا زمان حال هم شکل رایج گزارش وضعیت کتابخانه‌ها است. در سال ۱۸۷۶ کاتر در مطالعه‌ای برای بررسی اثربخشی فهرستنویسی، از تحلیل هزینه-فایده استفاده کرد که آن را آغاز تحول ارزیابی کتابخانه‌ای می‌دانند (لوبانس و چاپمن، ۱۹۷۵، ص. ۲). این امر بعدها در دهه ۱۹۳۰ توسط شاو^۱ که یکی از مروجان مکتب مدیریت علمی تیلور در کتابخانه‌ها بود دامه یافت (وات، همانجا). شاو از طرفداران یکپارچه‌سازی و کاهش نیروی کار برای افزایش کارآمدی بود. لوبانس و چاپمن (همانجا) توضیح می‌دهند که چگونه راید^۲ در سال ۱۹۳۴ برای به حداکثر رساندن کارایی از مطالعات هزینه واحد^۳ استفاده می‌کرد. از راید نقل است که می‌گفت: «اگر کتابداران از مدیریت علمی یا تحلیل هزینه-فایده (اطلاعات ارزیابی کمی) برای تعیین عملکرد استفاده نکنند، غیرکتابداران خواهند آمد و آن را برای ما انجام خواهند داد» (همانجا).

رویکردهای نوین و ارزیابی کتابخانه‌ها

استفاده از مدل‌های ارزیابی در کتابخانه‌ها در سال‌های اخیر فزونی یافته است. پیش از تدوین و ارائه این مدل‌ها نیز کتابخانه‌ها با معیارها و روش‌های معمول سایر سازمان‌های کسب و کار و یا مستقل از آن‌ها ارزیابی می‌شده‌اند. این ارزیابی‌ها

1. Shaw

2. Rider

3. Unit- cost

مجموعه کتابخانه، خدمات آن و نیازها، خواسته‌ها، انتظارات و برداشت‌های کاربران را در انواع کتابخانه‌ها بررسی کرده‌اند. با این حال ارزیابی کتابخانه‌ها و رویکردهای مربوط به آن همچنان از مباحث چالش برانگیز کتابداری و اطلاع‌رسانی است و با دشواری‌هایی در اجرا مواجه است.

کتابخانه‌ها به لحاظ ماهیت سازمانی، در بسیاری از فرآیندها مانند جذب نیرو، تامین بودجه، حسابداری و امور اداری با سایر سازمان‌ها شباهت دارند اما کارکردهای متنوع و گاه تعریف نشده، از کارکردهای فرهنگی و اجتماعی گرفته تا کارکردهای آموزشی و پژوهشی، طیف وسیع و متنوع کاربران، تنوع روزافزون و سریع منابع اطلاعاتی به عنوان مواد اولیه و اصلی کتابخانه و خدمات مورد انتظار گسترده و متنوع، موجب گردیده تا کتابخانه‌ها علاوه بر مسائل عمومی سازمانی مانند تغییرات محیطی، کمبودهای مالی، چالش نیروهای متخصص و رقابت با رقبای مسائل و نگرانی‌های خاص خود را نیز داشته باشند. در چنین وضعیتی به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها برای برآورده ساختن انتظارات معمول و جدید و حفظ و ارتقاء موقعیت خود نیازمند توجه جدی به مسائل زیر هستند.

در سال‌های اخیر، تحت تأثیر پارادایم‌های جدید در عرصه توسعه و اقتصاد دانش مبنا و اهمیت یافتن موضوع خلاقیت، نوآوری و یادگیری، نظام‌های ارزیابی بار دیگر در معرض انتقاد و تغییر قرار گرفته‌اند. مضمون کلی انتقادهایی که به مکاتب جدید مدیریتی و نظام‌های ارزیابی نوین وارد می‌شود این است که رویکردهای نوین اگر چه نسبت به گذشته بسیار تحول یافته‌اند ولی آن‌چنان که شایسته است، هنوز نتوانسته‌اند از رسوبات فلسفه و نگاه مدیریت تیلوری وارهند و بنابراین «انسان» به مثابه غایت فعالیت‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی، در هر دو کارکرد خود یعنی «کاربر» و «عامل تولید» هنوز در جایگاه شایسته قرار ندارد. ریچارد جوزف^۱ (۱۳۹۰، ص. ۳۷۵)، با بیان نقل قول‌هایی از پیتزر دراکر در باره

1. Richard Joseph.

«دانشگران» به عنوان «کارگران» عصر دانش، و نقد رویکردهای وی می‌گوید: «دراکر در درک دانشگر، جایگاه محوری را به سازمان می‌دهد. او کمتر نگران خود دانش است و بیشتر به فکر چگونگی مدیریت بهره‌ورانه آن است.... تاکید بر منطق تیلور است تا نحوه ایجاد ارزش دانش. [از نظر دراکر] دانشگران اگر به یک سازمان وابسته نباشند تعریف واقعی ندارند».

رویکرد انتقادی جدید و مهم دیگری نسبت به پارادایم‌های رایج در مدیریت سازمان وجود دارد که در نظریه‌های موسوم به فرابودجه^۱ متبلور هستند. پیروان این مکتب انتقادی مدیریتی، پارادایم‌های رایج سازمانی را برای پویایی سازمان، یادگیری و خلاقیت سازمانی و همپایی سازمان‌ها با تغییرات محیطی مناسب ندانسته و بر محوریت نیروی انسانی خط مقدم تاکید دارند. این گفتمان مدیریتی که از اواخر دهه ۹۰ میلادی و آغاز سال‌های ۲۰۰۰ نضج یافته است، پارادایم‌های رایج را همچنان مبتنی بر «کنترل» و «دستور» می‌داند و چنین سازمان، گزینش اهداف و استراتژی‌ها، برنامه ریزی و شیوه‌های اختصاص منابع را در اشکال رایج آن مانع خلاقیت، نوآوری، درک تغییرات، ایجاد حس مسئولیت در کارکنان و اخلاق سازمانی می‌داند (هوپ، جرمی، بونس، و روزلی، ۲۰۱۱).

هر دو رویکرد انتقادی گفته شده مبتنی بر اقتضائات زمان و گفتمان دانش، اطلاعات، همکاری‌های شبکه‌ای، خلاقیت، نوآوری، انسان‌محوری و اخلاق هستند که در میان انواع سازمان‌های اجتماعی بیشترین نزدیکی و انطباق را با آرمان‌ها و کارکردهای کتابخانه‌ها دارند. بنابراین در تحلیل سیر تکاملی ارزیابی‌ها درمی‌یابیم که هر چه زمان گذشته است، پارادایم‌ها به کارکردهای معمول کتابخانه‌ها نزدیک‌تر شده‌اند و این گونه به نظر می‌رسد که پارادایم‌های نوظهور، در جهت ابطال و کم رنگ ساختن انگاره‌هایی در حرکت هستند که نقش کتابخانه‌ها را در تعاملات اجتماعی و اقتصادی، به ویژه در مقطع ظهور اینترنت رو به کاهش تصور می‌کردند.

1. Beyond Budgeting.

چنانچه این پارادایم‌ها به دقت مورد بررسی قرار گیرند، می‌توان دریافت که کتابخانه‌ها در همان نقش سنتی خود و بی آن که نیازمند تلاش برای تغییر ماهیت خود باشند، بیش از گذشته در تحولات اجتماعی و اقتصادی اهمیت می‌یابند.

آنچه بیش از گذشته برای کتابخانه‌ها ضروری است پویایی، فاصله گرفتن از عملکردهای واکنشی و نزدیک شدن به عملکردهای کنشی است. سال‌ها کتابداران گله‌مند بودند که اهمیت کارکرد و نقش کتابخانه‌ها در جامعه آن گونه که شایسته است درک نشده است زیرا اهمیت اطلاعات و دانش درک نشده است و اکنون سال‌ها است که اطلاعات و اخیراً دانش - همان مقوله‌هایی که دغدغه کتابخانه‌ها و کتابداران است - در حال نمایش اهمیت خود در همه شئون زندگی انسان‌ها هستند و اکنون نوبت کتابخانه‌ها است که با درک پارادایم‌های نوین بیش از گذشته در صدد تسهیل فرآیندهای مربوط به اطلاعات و دانش در جامعه برآیند. کتابخانه‌ها به واسطه برخورداری از دو ویژگی مهم و منحصر به فرد خود شامل کار تخصصی در زمینه اطلاعات و دانش و تنوع و گستردگی محیط فعالیت و کاربران و مخاطبان، بیش از هر نهاد اجتماعی دیگری می‌توانند در پارادایم‌های نوظهور موثر باشند. برای این منظور کتابخانه‌ها نیازمند هستند هم نگاه به درون داشته باشند (استفاده از ارزیابی‌ها) و هم ناظر، تحلیل‌گر، مفسر و کنشگر فعال پارادایم‌های نوین باشند.

در عصر همکاری‌های شبکه‌ای، انتظار ایفای چنین نقشی از کتابخانه‌ها مادم که آن‌ها به صورت فردی عمل کنند، انتظاری است عبث. کتابخانه‌ها برای کسب موفقیت در مأموریت‌های خود نیازمند همکاری در قالب انجمن‌ها و کمیته‌های تخصصی ملی و بین‌المللی هستند. نظام ملی ارزیابی کتابخانه‌ها در چنین متنی است که اهمیت و ضرورت خود را باز می‌یابد. پارادایم‌های نوین بسیار پیچیده و در حال تغییر هستند. درک این پارادایم‌ها و کنشگری در آن‌ها فراتر از امکانات و مقدرات هر کتابخانه به تنهایی است. اکنون مفهوم «ارتباط با کاربر» برای کتابخانه‌ها نیاز به بازنگری دارد. فعالیت کتابخانه در ارتباط با کاربر ممکن است

پیش از این از درب کتابخانه آغاز می‌شد و با خروج کاربر از درب کتابخانه پایان می‌یافت اما اکنون باید توجه داشت که این ارتباط باید از قبل از ورود کاربر آغاز و پس از خروج کاربر در قالب «سنجش اثر» تداوم می‌یابد. درب کتابخانه دیگر نمی‌تواند ملاک فعالیت‌ها باشد.

از دیگر مفاهیمی که در فرآیندهای کتابخانه‌ها نیازمند بازتعریف هستند مفاهیم «ورودی» و «خروجی» کتابخانه‌ها است. تا کنون «منابع اطلاعاتی» به عنوان «ورودی» اصلی کتابخانه‌ها و «خدمات» به عنوان «خروجی» اصلی قلمداد می‌شده است. با توجه به پارادایم‌های جدید، ورودی کتابخانه را باید «انسان نیازمند» و خروجی آن را «انسان مستغنی» در نظر گرفت. در این رویکرد جدید مواد و خدمات در سایه «رفع نیازهای متنوع انسان‌ها» اهمیت می‌یابند و نظام‌های ارزیابی کتابخانه‌ای باید رویکردهای خود را بر این تعاریف جدید بنا کنند. محتوای عمیق چنین رویکردی، مطالعات مربوط به کاربران و سنجش نیازهای واقعی آن‌ها را دستخوش دگرگونی کرده کتابخانه‌ها را وادار می‌دارد درصدد جستجوی راه‌هایی برآیند تا از طریق آن‌ها بتوانند تاثیر فعالیت‌های خود را در رفع نیازهای افراد و مخاطبان «پیگیری» نمایند. بر اساس این رویکردها، شاخص‌های عملکردی در کتابخانه‌ها به همان اندازه شاخص‌های برداشتی اهمیت می‌یابند و ارزیابی‌ها بیش از آن که بر برداشت‌ها و استنباط‌ها استوار گردند بر «شواهد» و «عملکردها» بنا می‌شوند.

فهرست منابع

حسین‌زاده، یعقوب، و وحید حسین‌زاده ۱۳۹۰. درآمدی بر سنجش عملکرد. تهران: چاپار.
جوزف، ریچارد ۲۰۰۵. دانشگر: استعاره‌ای در جستجوی معنا در اقتصاد دانش / ویراستاران دیوید رونی، گرگ هرن و آبراهام نینان؛ ترجمه محمد حسن‌زاده، مصطفی احمدی و سیامک محبوب. ۱۳۹۰.
تهران: سمت.

- Hope, Jeremy, Peter Bunce and Franz Roosli. 2011. The leader's dilemma: How to build an empowered and adaptive organization without losing control. London: Jossey Bass.
- Lubans, John, and Edward A. Chapman. 1975. Reader in Library Systems Analysis. Englewood.
- White, Larry Nash (2008). Library performance and service competition: Developing strategic responses. Oxford: Chandos.

سهم کیفیت خدمات و خرسندی کاربران در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: مطالعه‌ای از جنس مردم‌نگاری خودنوشت

یزدان منصوریان

دانشیار دانشگاه خوارزمی

رایانامه: mansourian@khu.ac.ir

چکیده

مقاله حاضر با روش مردم‌نگاری خودنوشت یا خود-مردم‌نگاری^۱ تدوین شده، و پانزده سال (۱۳۷۶-۱۳۹۱) تجربه نویسنده را درباره ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ترسیم می‌کند. در این روش کیفی - که ترکیبی از زندگی‌نامه خودنوشت و مردم‌نگاری است - حافظه و تجربه محقق منبع اصلی گردآوری و تحلیل داده‌هاست. در این روش محقق تلاش می‌کند این تجربه را - که در ارتباط مستقیم با موضوع مطالعه است - مورد بازبینی و تحلیل قرار دهد. البته در این ارزیابی محدودیتی در استفاده از منابع مرتبط دیگر ندارد. در مقاله حاضر نویسنده این تجربه را در قالب نقش‌هایی که در این زمینه داشته ارزیابی کرده و در نهایت به جمع‌بندی و تفسیری مبتنی بر رخدادهای واقعی رسیده است. او در این مدت نقش‌های کاملاً متفاوتی داشته است: کاربر کتابخانه، دانشجوی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار مرجع و مسئول بخش اطلاع‌رسانی، دانشجوی اعزامی به خارج از کشور، کتابدار آموزشگاهی و دانشگاهی، مدرس علم اطلاعات و دانش‌شناسی، راهنما و مشاور پایان‌نامه، داور مجلات تخصصی، عضو هیئت مدیره انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و مسئول کمیته پژوهش این انجمن، عضو شورای کتابخانه دانشگاه، سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، عضو کمیته‌های تخصصی این رشته، و مدیر کتابخانه مرکزی دانشگاه خوارزمی. نویسنده در این مقاله کوشیده است تجربه‌های خود را در این مدت و از منظرهای مختلف بازبینی کند، تا تصویری تازه از مفهوم ارزیابی کتابخانه‌ها ترسیم شود. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که فرایند ارزیابی کتابخانه‌ها دچار نوعی پراکندگی و گسست محتوایی است که متخصصان این رشته را در رسیدن به توافقی جامع با دشواری مواجه ساخته است. با این حال، وجود برخی از زمینه‌های مشترک نظیر باور به ضرورت ارزیابی مستمر و تأکید بر اهمیت استانداردسازی نقاط مشترکی است که می‌تواند مبنای اقدامات موثری در آینده باشد. ضمن آنکه سیطره کمی‌گرایی در این عرصه و فقدان مطالعات کیفی عمیق دانش موجود

1. Autoethnography

درباره محتوا و مدل‌های ارزیابی را با نوعی سطحی‌نگری و تعمیم‌پذیری شتابزده همراه ساخته است، که برای رفع آن باید زمینه لازم برای گسترش مطالعات کیفی فراهم آید. ضمن آنکه گاه در فرایند ارزیابی جای شاخص‌های مورد مطالعه عوض می‌شود. مثلاً بجای آنکه کیفیت خدمات را بسنجیم، در عمل رضایت کاربران را می‌سنجیم. هر چند مفاهیمی مثل این دو با هم در ارتباطند، اما تفکیک و تمایز آنها بسیار مهم است. چه بسا کاربرانی که تجربه استفاده از خدمات ممتاز اطلاع‌رسانی را ندارند، امتیاز بالایی به خدمات معمولی و متوسط یک کتابخانه بدهند. اما این امتیاز بالا - هرچند در جای خود بسیار ارزشمند است - اما نباید الزاماً به معنای مطلوبیت بالا در عملکرد کتابخانه تعبیر شود.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی؛ محتوای ارزیابی؛ مدل‌های ارزیابی؛ مردم‌نگاری خودنوشت.

مقدمه

یکی از مباحث بنیادی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی - که همواره قرار است به نتایجی کاربردی ختم شود - ارزیابی خدمات کتابخانه‌هاست. ظاهراً این ارزیابی نباید کار دشواری باشد، زیرا معمولاً در هر حرفه و رشته استانداردهایی وجود دارد که امکان سنجش‌های مختلف را فراهم می‌آورد. بنابراین، کافی است متغیرهای مورد بررسی را با این استانداردها مقایسه کنیم. اما درباره کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به چهار دلیل این ارزیابی به مراتب دشوارتر از آن است که به نظر می‌رسد.

نخست آنکه کتابخانه‌ها بر اساس نوع خدمات، جامعه کاربران، دامنه جغرافیایی، نوع منابع، اهداف و چگونگی ارائه خدمات بسیار متنوعند، و به رغم شباهت‌هایی که دارند نمی‌توان درباره همه آنها با یک استاندارد یکسان قضاوت کرد. منصوریان (۱۳۸۹) در یک تقسیم‌بندی ساده کتابخانه‌ها را به ۹ گروه اصلی تقسیم کرده که در درون آن ۸۶ نوع کتابخانه قابل طبقه‌بندی است. حتی اگر مواردی از همپوشانی میان ساختار و ماهیت این مراکز وجود داشته باشد، باز هم تنوع موجود بیش از آن است که به سادگی بتوان کتابخانه‌های مختلف را با ابزاری واحد سنجید. مثلاً بدیهی است که مؤلفه‌های مورد نیاز برای سنجش عملکرد کتابخانه‌ای عمومی با آنچه برای کتابخانه‌ای دانشگاهی مورد نیاز است، متفاوت خواهد بود.

دشواری دوم یافتن همین مؤلفه‌ها و شاخص‌ها برای ساخت استانداردهاست. چگونگی یافتن متغیرهای اصلی و فرعی در این ارزیابی و رتبه‌بندی آنها آسان نیست. مثلاً هرچند محور همه خدمات کتابخانه به عنوان نهادی فرهنگی و اجتماعی نیاز کاربران است، اما تشخیص این نیاز و پاسخ به آن کار ساده‌ای نیست. حتی در بسیاری از موارد شناخت نیاز اطلاعاتی کاربران برای خودشان چندان روشن نیست و نمی‌توان انتظار داشت که کتابداران با چند پرسش مقدماتی این نیاز را تشخیص دهند، و مناسبترین منابع را برای رفع آن در اختیارشان گذارند. زیرا حتی مسئله‌ای بنیادی به نام «رابطه»^۱ پیچیده‌تر از آن است که پاسخی روشن برای آن وجود داشته باشد. مطالعه آثار پروفیسور «تفکو ساراسویچ»^۲ - استاد دانشگاه رانگرز امریکا که در ۳۰ سال گذشته مقالات ارزشمندی درباره ماهیت ربط منتشر کرده است - پیچیدگی مبحث ربط را بیشتر آشکار می‌سازد (ساراسویچ، ۱۹۷۵، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷).

بنابراین، وقتی هنوز ماهیت و وجوه مختلف پدیده ربط روشن نیست، چگونه می‌توان با اطمینان از درصد ربط منابع ارائه شده به کاربران سخن گفت. هر چه در این زمینه گفته شود در خوش‌بینانه‌ترین شکل فقط قضاوتی لحظه‌ای از ربط نسبی است که تبدیل آن به عدد و رقم پشتوانه محکمی ندارد. ضمن آنکه اغلب مؤلفه‌های مورد نظر در ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها بیشتر ذهنی و کیفی هستند و به کمیت در آوردن آنها خود مسئله‌ای جداگانه است. مثلاً مؤلفه‌ای مانند آرامش کاربر در کتابخانه، حس همدلی کتابداران با او، و میزان سودمندی خدمات از جمله مؤلفه‌های کیفی‌اند که سنجش هر یک مستلزم دقت بسیار است.

مشکل سوم پس از رسیدن به توافق درباره مؤلفه‌های ارزیابی آشکار می‌شود و آن وزن‌دهی به این متغیرهاست. مثلاً اگر بر سر دو متغیر میزان ربط منابع با نیاز کاربر و سرعت دسترسی به خدمات توافقی میان متخصصان حاصل شود، آنگاه کدامیک مهم‌ترند؟ آیا اگر کاربران برای دسترسی به اطلاعات کاملاً مرتبط ساعت‌ها

1. Relevance

2. Tefko Saracevic (<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/>)

منتظر بمانند و ناچار باشند انبوهی از منابع را جستجو کنند، کتابخانه موفق‌تر است، یا اگر مثل موتور جستجوی گوگل به سرعت انبوهی از منابع در اختیارشان قرار دهد که ترکیبی از اطلاعات مرتبط و بی‌ربط است. حال اگر متغیر سومی مثل «سهولت دسترسی» به این معادله اضافه شود، آنگاه با ماتریس پیچیده‌ای روبرو خواهیم شد که ترکیبی از سناریوهای مختلف در آن قابل تصور است.

چالش چهارم ناشی از چگونگی گردآوری و تحلیل داده‌هاست. محققان مختلف دیدگاه‌ها و نگرش‌های متفاوتی در این زمینه دارند. برخی از آنان در مثلث کتابخانه، محصول و مشتری بیشتر بر فرایند ارائه خدمات تأکید دارند و برخی دیگر که رویکردی نتیجه‌گرا دارند، و در جستجوی شناخت فراورده‌ نهایی حاصل از این خدماتند. گروهی کتابخانه را سازمانی دانش‌محور و یادگیرنده می‌دانند و طرفدار خلاقیت و نوآوری در ارائه خدماتند و گروهی دیگر بیشتر تمایل دارند خدمات خود را در چارچوب مدل‌های ارزیابی و منطبق بر معیارهای این مدل‌ها تنظیم کنند. تعدادی از محققان این رشته نیز از مبانی علم مدیریت و بازاریابی کمک می‌گیرند و تلاش می‌کنند در مقابل کتابخانه سنتی که آن را ایستا می‌دانند، کتابخانه پویا و چالاک‌ی ایجاد کنند که منطبق با معیارهایی همچون شخصی‌سازی خدمات، ارزش‌افزایی و رقابت‌پذیری باشد. منصوریان (۱۳۸۷ الف) به چهار طیف از مطالعات اشاره کرده است: رویکرد هدف‌مدار، مدیریت‌مدار، کتابدارمدار و کاربرمدار. در رویکرد هدف‌مدار معیار ارزیابی بر اساس سنجش موفقیت کتابخانه‌ها در تحقق اهداف از پیش تعیین شده اندازه‌گیری می‌شود. مثلاً اینکه یک کتابخانه تا چه اندازه در گسترش مهارت‌های سواد اطلاعاتی موفق بوده یا اینکه تا چه حدی توانسته در توسعه یادگیری مادام‌العمر موثر باشد. در رویکرد مدیریت‌مدار میزان موفقیت کتابخانه به عنوان یک سازمان و با معیارهای مدیریتی نظیر «مدیریت کیفیت فراگیر» سنجیده می‌شود. در رویکرد کتابدارمدار معیارهای ارزیابی بر اساس اصول و قوانین علم اطلاعات و دانش‌شناسی سنجیده می‌شود.

مثلاً آیا در مجموع تعداد و تنوع منابع چاپی متناسب با نیازهای بالقوه جامعه استفاده کننده است؟ آیا منابع چاپی روزآمدند و ویرایشهای جدید منابع در مجموعه وجود دارد؟ آیا تعداد نسخه‌های موجود از هر عنوان پاسخگوی نیاز کاربران است؟ آیا حجم و کیفیت مجموعه طی سال‌های گذشته از رشد قابل قبولی برخوردار بوده است؟ آیا مجموعه موجود انعکاس دهنده انتشارات جاری در حوزه‌های مورد نیاز جامعه کاربران است. در رویکرد کاربرمدار کاربران کتابخانه و نیازهای آنان در کانون ارزیابی قرار دارد. پرسش‌هایی که معمولاً بر اساس این رویکرد مطرح می‌شود عبارتند از: آیا دوره‌های آموزشی مستمری برای بهبود مهارت‌های سواد اطلاعاتی کاربران پیش‌بینی شده است؟ آیا امکانی برای ارائه بازخورد به کاربران درباره مهارت‌های سواد اطلاعاتی آنان وجود دارد؟ آیا کتابخانه با تولید بروشورهای راهنما کاربران را نسبت به مجموعه و خدمات موجود آگاه می‌سازد؟ آیا کتابخانه تدابیری برای جذب کاربران جدید اندیشیده است؟

در چنین شرایطی، مقاله حاضر تلاش می‌کند با مروری بر این فرصت‌ها و چالش‌ها تصویری روشن‌تر در این زمینه ارائه کند که امید است با مطالعاتی که بر این اساس در آینده انجام خواهد شد، میزان سودمندی آن مورد آزمون قرار گیرد. اما در ابتدا لازم است مسیری که نویسنده این اثر پیموده است از طریق لنزی به نام «مردم‌نگاری خودنوشت»^۱ یا «خود- مردم‌نگاری» بررسی شود تا مبنای این تحلیل بیشتر مشخص گردد.

روش پژوهش

مردم‌نگاری خودنوشت یکی از روش‌های پژوهش کیفی با ماهیت روایی و حکایتی^۲ است که در آن اطلاعات و داده‌های مورد بررسی مبتنی بر زندگی‌نامه خود محقق و در ارتباط با پدیده مورد مطالعه است. به این معنا که محقق بجای مصاحبه با گروه هدف یا مشاهده تعامل اجتماعی آنان به واکاوی و بازبینی تجربه زیسته

1. Autoethnography

2. Narrative Inquiry

خود درباره پدیده مورد مطالعه می‌پردازد. در این روش که در آن داده‌های تحقیق بیشتر صورت روایتی بیان می‌شود، فقط منبع گردآوری داده‌ها متفاوت است، اما چگونگی تحلیل داده‌ها شبیه سایر روش‌های کیفی است. این روش عنوان خود را از ترکیب زندگی‌نامه خودنوشت و مردم‌نگاری گرفته است که نخستین بار محققى به نام‌هایانو^۱ در سال ۱۹۷۹ آن را مطرح کرد (هایانو، ۱۹۷۹). از آن پس همین روش در منابع مختلف با عناوین متفاوتی نظیر حکایت شخصی^۲، مردم‌نگاری شخصی^۳، مردم‌نگاری بومی^۴، مردم‌نگاری تأملی^۵ و زندگی‌نامه‌نویسی انتقادی^۶ معرفی شده است (الیس و باچنر، ۲۰۰۰ و ۲۰۰۶).

فلسفه‌ای که مبنای این روش را تشکیل می‌دهد مبتنی بر این واقعیت است که اگر پژوهشگر به عنوان عضوی از جامعه مورد مطالعه باشد و پدیده مورد بررسی را می‌شناسد، در این صورت دسترسی مستقیم و بی‌واسطه‌ای با داده‌هایی واقعی دارد که می‌تواند مبنای تحلیل قرار گیرد. تفاوت این روش با زندگی‌نامه‌نویسی خودنوشت در این است که برخلاف یک زندگی‌نامه معمولی که شامل طیف وسیعی از رخدادهاى مختلف است، در این روش محقق فقط به توصیف و تفسیر تجربه خود درباره یک پدیده فرهنگی و اجتماعی خاص می‌پردازد. به این ترتیب وجه روایتی آن نسبت به سایر مطالعات کیفی برجسته‌تر است (کلندینین و کنلی، ۲۰۰۰). برای گردآوری داده‌های مورد نیاز در این مطالعات پژوهشگر ضمن مراجعه و یادآوری خاطرات خود به تمام یادداشت‌ها، نوشته‌ها، نامه‌ها، دفترچه‌های خاطرات، تصاویر و مقالات و کتاب‌های پیشین خود و دیگران در این زمینه مراجعه می‌کند که اصطلاحاً «متون میدانی»^۷ خوانده می‌شوند. به این ترتیب عملاً محدودیتی در نوع داده‌ها وجود ندارد و این محقق است که تصمیم می‌گیرد چگونه از منابعی که در اختیار دارد برای رسیدن به درک و شناختی عمیق‌تر از پدیده مورد مطالعه برسد.

1. Hayano

4. Indigenous Ethnography

7. Field Texts/Field Notes

2. Personal Narratives

5. Reflexive Ethnography

3. Personal Ethnography

6. Critical Autobiography

آنچه در این روش انجام می‌شود همچون گفتگویی درونی است که به محقق اجازه می‌دهد بدون واسطه به تصویری روشن از تجربه‌ای زیسته که خود در ساخت آن مشارکت داشته دسترسی یابد و خود را در آینه‌ای جدید ببیند (رودریگز و رایو، ۲۰۰۲). انتخاب داده‌های لازم برای چنین مطالعه‌ای همچون سایر روش‌های کیفی هدفمند و گزینشی^۱ است و گردآوری و تحلیل داده‌ها نیز همزمان صورت می‌گیرد. منظور از داده‌های هدفمند و گزینش شده این است که محقق بر اساس محور اصلی مطالعه خود سعی می‌کند در درون مجموعه داده‌هایی که در اختیار دارد، مرتبط‌ترین و مناسب‌ترین موارد را انتخاب کند. جالب است که فرایند نگارش و بازنویسی خاطرات محقق خود زمینه‌ای برای توصیف و تحلیل داده‌هاست و به شناخت بیشتر محقق کمک می‌کند (ولکات، ۲۰۰۱).

یکی دیگر از امتیازهای مردم‌نگاری خودنوشت توان رهایی بخشی^۲ آن برای عبور از قالب‌های معمول و متداول نگارش علمی است. به این معنا که محقق می‌تواند با کمی نوآوری و خلاقیت ساختار تازه‌ای برای ارائه یافته‌های پژوهش خویش عرضه کند. در نتیجه علاوه بر محقق که از این امتیاز برخوردار است، خوانندگان گزارش این مطالعات نیز فرصتی برای مطالعه مطالب علمی در ساختاری متفاوت خواهند داشت. بر این اساس، در مقاله حاضر ساختار مطالب بر اساس توالی زمانی رخدادها و همچنین نقشی که نویسنده درباره موضوع این مطالعه در پانزده سال گذشته ایفا کرده، تدوین شده است. البته در هر بخش استنادهایی به آثار مرتبط در این زمینه ارائه شده تا ضمن مستندسازی و کمک به تبیین مباحث، آثار مرتبط نیز به خوانندگان معرفی شود.

ارزیابی کتابخانه از منظرهای مختلف

سال ۱۳۷۶ بود و من تازه با رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی آشنا شده بودم. حرفه‌ای کهن که امروز با عنوان جدید «علم اطلاعات و دانش‌شناسی» شناخته

1. Purposive and Selective Data

2. Emancipation

می‌شود. هرچند آشنایی من با نهاد اجتماعی کتابخانه به سال‌های کودکی و عضویت در کتابخانه کانون پرورشی کودکان و نوجوانان؛ و همچنین سال‌های نوجوانی و استفاده از کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی باز می‌گشت. اما آشنایی با این رشته در سال ۱۳۷۶ برایم نقطه عطفی بود و آن را به عنوان نقطه شروع این مقاله انتخاب می‌کنم. البته استفاده مستمر از کتابخانه‌های دو دانشگاه گیلان و مازندران در سال‌های تحصیل در دوره کارشناسی زراعت و اصلاح نباتات (۱۳۷۰-۱۳۷۴) را نیز باید به این تجربه بیافزایم.

تجربه سال‌های کودکی، نوجوانی و دانشجویی از کتابخانه‌های عمومی، آموزشگاهی و دانشگاهی را به عنوان دوره‌ای که کاربر کتابخانه بودم در نظر می‌گیرم. در این دوره کتابخانه برایم محیطی کاملاً جدی و سرشار از مقررات لازم‌الاجرا بود که تخطی از هر یک می‌توانست به محرومیت از خدمات آن منجر شود. البته این نگرانی بیش از آنکه واقعی باشد، ناشی از ناآگاهی از ماهیت و فلسفه وجودی کتابخانه به عنوان نهادی فرهنگی و اجتماعی بود.

وجود کتابخانه به همان شکل که بود عالی و خودبسند به نظر می‌رسید. محلی برای گردآوری آثاری ارزشمند که از قضا ما هم می‌توانستیم به بخشی از آن، و البته در قالب مقرراتی که جای چون و چرا ندارد دسترسی داشته باشیم. اجازه استفاده از منابع برایم نوعی امتیاز ویژه محسوب می‌شد. بنابراین، در چنین شرایطی برای استفاده از کتابخانه حقی برای خودم قائل نبودم که امکان ارزیابی خدمات آن را داشته باشم. اگر اجازه استفاده از کتابخانه را داشتم لطفی بود که شامل حال شده بود. اساساً در مدرسه و دبیرستانی که تحصیل کرده بودم، نیز هرگز سخنی از نهادی به نام کتابخانه به میان نیامده بود. معلمان این مقاطع همواره مروج و طرفدار کتاب درسی بودند. اصلاً مطالعه کتاب‌های غیر درسی موضوعیت نداشت، که برای ترویج آن استفاده از کتابخانه توصیه شود. هر چه خاطرات دوران تحصیل را بیشتر می‌کاوم کمتر به یاد و خاطره‌ای بر می‌خورم که یکی از معلمان مرا به مراجعه و عضویت در کتابخانه‌ای تشویق کرده باشد. شاید هم بوده و امروز فراموش کردم.

اما به خوبی به خاطر دارم که در سال‌های سوم و چهارم دبیرستان که زمزمه آمادگی برای کنکور به گوش می‌رسید، کنکوری که در آن زمان بسیار جدی بود، تقریباً تمام معلمان دانش‌آموزان را به حفظ کلمه به کلمه کتاب‌های درسی تشویق می‌کردند، و هر یک نسخه‌ای مخصوص این کار داشتند. کتاب‌های درسی هم که بی‌تردید نجات‌بخش بود و مسیر موفقیت آینده فقط از آن‌ها می‌گذشت. کتابخانه دبیرستان ما نیز در انتهای سالن طبقه فوقانی قرار داشت که ورودی آن با حفاظی چوبی به رنگ خاکستری کاملاً مسدود شده بود. تنها راه ارتباطی به داخل آن دریچه کوچکی بود که کمتر باز می‌شد و مسئول و متولی مشخصی نداشت. فقط بخش از انتهای سالن بود که با آن حفاظ چوبی جدا شده بود تا فضایی برای چند قفسه و تعدادی کتاب فراهم کند، تا دبیرستان ما هم کتابخانه داشته باشد. اما عملاً فقط نامی از کتابخانه داشت و نه هیچ نشانی از آن. عضویت در کتابخانه کانون در سال‌های کودکی که شروعی برای آشنایی من با کتاب غیردرسی بود، نیز تصادفی اتفاق افتاد. حتی هدف از آن نیز در ابتدا مطالعه نبود، بلکه خبر از مسابقه‌ها و اردوهای بود که گهگاه کانون برگزار می‌کرد که خود زمینه مراجعه به آنجا و عضویت، و به دنبال آن مطالعه و آشنایی با کتاب را برایم به ارمغان آورد.

بنابراین، در تمام این سال‌های استفاده از انواع کتابخانه‌ها عملاً هیچ قضاوتی جز قدردانی از خدماتی که از سر لطف ارائه می‌شد، نداشتیم. کتابخانه جای آدم‌های متفکری بود که در سکوت قرائت‌خانه آن مشغول مطالعه آثار بسیار پیچیده و تفکر در مسائلی بنیادی بودند که قطعاً فراتر از فهم کودکان من بود. سهم من از آنجا نیز همین مجوز ورودی بود که به هر شکل و گویا از سر خوش اقبالی برایم صادر شده بود و نباید با بی‌احتیاطی و خطایی ناخواسته آن را از دست می‌دادم. به همین دلیل، بسیار خوشحال‌تر بودم که کتابداران اصلاً متوجه حضورم نشوند و در میان سایر مراجعه‌کنندگان مرا نبینند. زیرا قطعاً شأن آنان والاتر از آن بود که پاسخگوی پرسش‌های ناشیانه من باشند و همین‌که از سر لطف چیزی از من نمی‌پرسیدند

بسیار سپاسگزار بودم. گویی اگر قراری بر پرسش و پاسخ بود، من در جایگاه پاسخ بودم که باید توضیح می‌دادم چرا آنجا هستم. مثالی روشن از ناآگاهی از حقوق شهروندی! البته در کنار این بی‌اطلاعی نگرانی از حضور در کتابخانه نیز وجود داشت. نگرانی از اینکه مبدا ناخواسته مقررات آنجا را رعایت نکنم، یا اصلی بدیهی را که همه می‌دانند و من احتمالاً از آن بی‌اطلاع هستم نادیده بگیرم که باعث شرمساری باشد. بعدها که دانشجوی این رشته شدم فهمیدم که به این احساس «اضطراب کتابخانه‌ای» می‌گویند و مقالات زیادی درباره آن منتشر شد است.

در مجموع نخستین تجربه من از ارزیابی کتابخانه مربوط به سال‌هایی است که خارج از این رشته بودم و از منظری کاربری کم‌تجربه به نهادی به نام کتابخانه نگاه می‌کردم. در چنین منظری، کتابخانه جایی نبود که به من تعلق داشته باشد. جایی برای آدم‌های خاص و متفاوتی بود که کارهایی جدی و پیچیده دارند. بسیار اهل تفکر و مطالعه هستند و کتاب‌هایی می‌خوانند که خارج از فهم من است. مفهومی که می‌توان عنوان «حس عدم تعلق» بر آن نهاد و باید در ارزیابی خدمات کتابخانه به آن توجه شود. یعنی پیش از آنکه از کاربر بپرسیم از خدمات ما رضایت دارد، باید پرسشی اساسی‌تر مطرح کنیم و میزان تعلق را که به آن محیط دارد بسنجیم. به بیانی ساده‌تر، در گام نخست باید دید که کاربر خود را جزء جامعه مخاطبان تلقی می‌کند؟ خود را متعلق به این مجموعه می‌داند و از حقوقش آگاه است؟ اگر پاسخ این پرسش مثبت بود، در گام بعدی باید دید که تا چه میزان از حضور در نهادی به نام کتابخانه احساس آرامش و رضایت دارد؟

این تصور از کتابخانه تا سال ۱۳۷۶ ادامه داشت، تا اینکه دوست قدیمی‌ام، محمد نعیم‌آبادی که آن زمان دانشجوی کارشناسی علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه فردوسی مشهد بود، با معرفی این رشته دریچه‌ای تازه به رویم گشود. در آن سال مشغول مطالعه آثار مختلف این رشته نظیر «درآمدی بر کتابداری» اثر حسین مختاری معمار و «مرجع‌شناسی» دکتر نورالله مرادی بودم. با هر اثر مرجعی که در کتاب

مرجع‌شناسی آشنا می‌شدم، مشتاقانه به دو کتابخانه که به نحوی امکان ورود به آنها را داشتم مراجعه می‌کردم تا اصل این آثار را ببینم. یکی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی بود و دیگری کتابخانه‌های مرکزی و اقماری آستان قدس رضوی.

روزی همراه یکی از دوستانم که دانشجوی مهندسی عمران بود به یکی از کتابخانه‌های اقماری مراجعه کردیم و من مشتاقانه به او گفتم کلی کتاب مرجع وجود دارد که تا امروز از آنها بی‌خبر بودم و اگر کمی حوصله داشته باشی، برخی از آنها را به تو معرفی خواهم کرد. هنوز مقدمه‌ای در این زمینه برایش نگفته بودم که کتابدار آن بخش به سوی ما آمد و در حالی که با دست راه خروج را نشان می‌داد، با نگاهی مصمم فقط دو کلمه گفت: صحبت، بیرون! او با چنان اطمینانی چنین حکمی صادر کرد که ما راهی جز اطاعت و خروج از آن بخش به ذهنمان نرسید، و در حالی که اصل داستان یعنی معرفی کتاب‌های مرجع را فراموش کرده بودیم از کتابخانه خارج شدیم!

اسفند همان سال در آزمون کارشناسی ارشد شرکت کردم و در مهرماه ۷۷ یکی از پذیرفته‌شدگان آن آزمون بودم و تحصیلم را در دانشگاه فردوسی مشهد آغاز کردم. برای دانشجویی مثل من که از رشته دیگری آمده بودم، همه چیز در این رشته تازگی داشت. درس‌های تازه، مفاهیم و محتوای تازه، و نگاهی تازه که انگیزه‌ای بالا برای تحصیل و کار برایم به ارمغان آورد. همزمانی تحصیل در این مقطع و کار داوطلبانه در کتابخانه مرکزی دانشگاه فرصت ارزشمندی برای یادگیری مبانی نظری رشته و مهارت‌های عملی آن بود.

قوانین رانگاناتان تصویری جدید از نهاد کتابخانه برایم ترسیم کرده بود. کتابخانه‌ای که در آن کتاب‌ها برای استفاده هستند، هر خواننده‌ای باید کتابی برایش در کتابخانه وجود داشته باشد، هر کتابی در انتظار خواننده‌ای است و کتابدارانی که با صرفه‌جویی در وقت خوانندگان اطلاعات مورد نیاز را به دستشان می‌رسانند. کتابخانه نیز ارگان‌یسمی پویا و روبه رشد است که هر روز باید بهتر از دیروز باشد.

همهٔ درس‌های این دوره بسیار نویدبخش بود و نشان می‌داد که علم اطلاعات و دانش‌شناسی به راستی حوزه‌ای وسیع و گسترده است و اگر من پیش از آن چیز زیادی از این رشته نمی‌دانستم ناشی از بی‌اطلاعی و دانش محدودم در این زمینه بوده است و ربطی به طول و عرض این رشته ندارد. اساساً دانش هر یک از ما دربارهٔ گستردگی و عمق هر رشته و حرفه به میزان شناختمان از آن بستگی دارد. مثلاً نگاه یک فیزیکدان به علم فیزیک و گرایش‌های آن به مراتب گسترده‌تر از نگاه فردی مثل من است که چیز زیادی از فیزیک نمی‌داند. بنابراین، وسعت فیزیک برای هر یک از ما تابع میزان شناخت ما از فیزیک است.

به تدریج ماهیت فرهنگی، اجتماعی و خدمت‌مدار علم اطلاعات و دانش‌شناسی برایم بیشتر روشن شد و تعریف تازه‌ای از کاربر، خدمات و فرایند اطلاع‌رسانی در ذهنم شکل گرفت. ارزیابی کتابخانه و خدمات آن نیز از موضوعاتی بود که برایم تازگی داشت. یعنی تصور اینکه ممکن است کسی بخواهد به کتابخانه‌ای نمره بدهد یا میزان کارایی و کارآمدی آن را بسنجد خود سخن جدیدی بود. جذابیت این موضوع برایم به حدی بود که موضوع پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشدم را در این زمینه انتخاب کردم: بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد (منصوریان، ۱۳۷۹). پرسش نخستی که در آن پژوهش داشتم این بود که: تا چه میزان محتوای منابع اطلاعاتی دریافتی در خدمات اطلاع‌رسانی با نیاز استفاده‌کنندگان ربط دارد؟ پرسش‌های دوم تا چهارم به ترتیب دربارهٔ کفایت اطلاعات دریافتی، سرعت دسترسی به اطلاعات، و روزآمدی منابع بود. پرسش پنجم به نقش کتابداران در افزایش رضایتمندی اختصاص داشت و سرانجام آخرین مورد به ارتباط میان رشته‌های تحصیلی دانشجویان و سطح رضایتشان از خدمات کتابخانه می‌پرداخت.

متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش از ابتدا مشخص شده بود و من بیش از آنکه نگران چیهستی این مفاهیم باشم، در جستجوی سنجش میزان آنها بودم. درست

مثل همه مطالعات کمی با رویکرد پوزیتویستی که در آنها محقق بیش از آنکه به چیستی و چگونگی مفاهیم مورد بررسی پردازد، با عبور از مرحله هستی‌شناسی پژوهش، به سنجش متغیرها و روابط میان آنها می‌پردازد که البته در جای خود راهکاری برای رسیدن به شناخت است. اما شناختی که بیشتر مبتنی بر کمیت است و کمتر به ماهیت پدیده مورد مطالعه می‌پردازد. خوشبختانه در بخشی از این تحقیق با دقتی مضاعف به مفهوم «رضایت» پرداختم که حاصل آن مقاله‌ای مستقل در این زمینه شد (منصوریان، ۱۳۷۹ ب).

انتخاب روش این پژوهش مبتنی بر آموخته‌هایم در دانشگاه فردوسی مشهد و توصیه‌های استادان راهنما و مشاور بود. به خاطر دارم که در درس روش تحقیق به رویکرد کیفی در پژوهش هیچ اشاره نشد. گویی اساساً تنها راه تحقیق در علوم انسانی و اجتماعی مطالعات کمی در پارادایم پوزیتویستی بود و بس. نخستین بار عنوان «پژوهش کیفی» را در دانشگاه شفیلد شنیدم. زمانی که دانشجوی کارشناسی ارشد بودم، تحقیق در گروه کتابداری دانشگاه فردوسی عملاً به معنای تحقیق با رویکرد کمی بود. من و سایر دانشجویان نیز که دانش و تجربه‌ای در این زمینه نداشتیم و خود را موظف به رعایت اصولی می‌دانستیم که آموزش داده می‌شد همین رویکرد را دنبال کردیم. البته این مشکل فقط محدود به آن گروه نبود و سیطره کمی‌گرایی سایر گروه‌های این رشته و حتی سایر رشته‌های هم‌جوار نظیر علوم تربیتی را نیز در بر می‌گرفت. خوشبختانه در چند سال اخیر با رونق رویکرد کیفی در پژوهش از استیلای نگاه کمی به تحقیق کاسته شده است.

اهمیت رویکرد کیفی درباره پرسش‌های هستی‌شناسانه آن و نگاه کلی و همه‌جانبه به پدیده مورد ارزیابی است (منصوریان، ۱۳۸۸). به این معنا که مثلاً زمانی که قصد ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای را داریم پیش از آنکه در جستجوی اندازه‌گیری متغیرهایی مشخصی باشیم، باید به پرسش‌هایی اساسی‌تر پاسخ دهیم. مثلاً پرسش درباره نوع و ماهیت خدمات، خواست و نیاز کاربران و از همه مهمتر

«تجربه‌های زیسته»^۱ آنان از نهادهای اجتماعی به نام کتابخانه. در مطالعات کمی همه این پرسش‌ها بدیهی فرض می‌شود و محقق دغدغه‌ای برای پاسخ به آنها ندارد؛ از لایه هستی‌شناسی پژوهش به سادگی می‌گذرد و مطالعه را از لایه معرفت‌شناسی آغاز می‌کند (رهادوست، ۱۳۸۶).

البته تا کنون بیشتر ابزارهای سنجش خدمات کتابخانه‌ها از جنس کمی بوده است. یکی از مهمترین ابتکارات در این زمینه معرفی مدل معروف لایب‌کوآل^۲ در سال ۲۰۰۱ بود که با استقبال متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در کشورهای مختلف دنیا مواجه شد. لایب‌کوآل محصول پروژه مشترکی بود که با همکاری انجمن کتابخانه‌های پژوهشی امریکا و دانشگاه تگزاس در سال ۱۹۹۹ آغاز شده بود. با کمک این مدل می‌توان ارزیابی کاربران از خدمات کتابخانه را در چهار بعد سنجید: تأثیر خدمات، کتابخانه به عنوان مکان، کنترل شخصی و دسترسی به اطلاعات^۳. مبانی نظری مدل لایب‌کوآل مبتنی بر آثار پاراسورامان^۴ و همکارانش در معرفی مدل سروکوآل^۵ بود (پاراسورامان و دیگران، ۱۹۸۵ و ۱۹۸۸). سروکوآل مدلی عمومی در ارزیابی خدمات بود که بر اساس میزان فاصله میان انتظارات کاربران و نوع خدماتی که دریافت کرده‌اند استوار بود و شامل پنج بعد اعتمادپذیری، اطمینان‌پذیری، ملموس بودن، همدلی و پاسخگویی^۶ است.

از سال ۲۰۰۱ تا امروز مطالعات فراوانی با کمک لایب‌کوآل انجام شده است. در یکی از جدیدترین آثار در این زمینه، مک‌کفری (۲۰۱۳) ضمن مرور آثار منتشر شده در یک دهه گذشته تعدادی از نویسندگان را که صاحب آثار هسته درباره لایب‌کوآل هستند معرفی می‌کند: کالین کوک، فرد هیث، مارتا کرلیدو، و بروس تامپسون^۷. مقاله مک‌کفری یکی از جدیدترین مقالات درباره کاربرد لایب

1. Lived Experience

2. LibQUAL (<http://www.libqual.org/>)

3. Affect of Service, Library as Place, Personal Control, Information Access

4. Parasuraman

5. SERVQUAL

6. RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness)

7. Colleen Cook, Fred Heath, Martha Kyrrillidou, and Bruce Thompson

کوآل به عنوان ابزاری استاندارد در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب می‌شود. او در این اثر با مدیران هفت دانشگاه کوچک و بزرگ ایرلند که از این مدل استفاده کرده‌اند مصاحبه نموده است. کوچکترین دانشگاه در این مجموعه ۸۳۰۰ دانشجو و بزرگترین آنها ۲۳۶۰۰ دانشجو داشته است. جدیدترین دانشگاه ۴۰ سال قدمت و قدیمی‌ترین آنها ۴۰۰ ساله بوده است. به این ترتیب طیفی از دانشگاه‌های جوان و کوچک و دانشگاه‌های بزرگ و قدیمی مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج این تحقیق نشان داده که سه دانشگاه لایب‌کوآل را مفید ارزیابی کرده و به طور مستمر از آن استفاده می‌کنند. دو دانشگاه نیز آن را مفید دانسته ولی گهگاه از آن بهره می‌برند. سرانجام دو دانشگاه در این نمونه رضایت چندانی از این ابزار نداشته‌اند. به این ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که ابزار استاندارد مثل لایب‌کوآل همواره به نتایج یکسانی منجر نمی‌شود. البته نکته جالب توجه اقداماتی است که تعدادی از این دانشگاه‌ها به عنوان پیامد استفاده از این ابزار در خدمات خود اعمال کرده‌اند که به ۲۰ مورد آنها اشاره شده است از جمله: جذب بودجه بیشتر برای ساختمان کتابخانه؛ بازنگری در طراحی داخلی و ایجاد فضای مطالعه بیشتر؛ پیش بینی اقداماتی برای کاهش سر و صدا در کتابخانه؛ گسترش پوشش اینترنت بی‌سیم؛ افزایش بودجه برای خرید کتابهای الکترونیکی؛ افزایش تعداد دستگاههای امانت خودکار و افزایش ساعات باز بودن کتابخانه.

یافته مشترکی که در تمام مطالعات این هفت دانشگاه به دست آمده حاکی از نارضایتی کاربران از ساختمان کتابخانه‌ها و به ویژه ناخشنودی آنان از سر و صدای داخل کتابخانه بوده است. چنین یافته‌ای زمانی بیشتر جلب توجه می‌کند که به رغم تصور موجود درباره کاهش استفاده از فضای فیزیکی و ساختمان کتابخانه‌ها به دلیل گسترش منابع الکترونیکی، حتی در کشوری مانند ایرلند - که جزء کشورهای توسعه یافته محسوب می‌شود - هنوز کاربران به استفاده مستمر از ساختمان

کتابخانه‌ها نیاز دارند. زیرا کتابخانه بیش از آنکه فقط منبعی برای گردآوری و اشاعه اطلاعات باشد، نهادی اجتماعی است. بنابراین توسعه منابع اطلاعات الکترونیکی که خارج از ساختمان کتابخانه دسترس‌پذیرند، از رونق این نهاد نخواهد کاست. کتابخانه کارکردهای اجتماعی خود را دارد، که نباید در کنار نقش اطلاع‌رسانی آن کمرنگ تلقی شود.

در سالهای اخیر محور توجه در مدل‌های ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها از ساختار کلاسیکی که بیشتر مبتنی بر مقایسه درونداد و برون‌داد امکانات و خدمات بود، بیشتر به سوی تمرکز بر معیارهای کاربرمدار، سوق پیدا کرده است. مرور پیشینه نشان می‌دهد که سهم محققانی همچون دکتر «دانوتا نیتکی»^۱ - استاد دانشگاه درکسل آمریکا - در این زمینه موثر بوده است. او از جمله کسانی بود که با آثاری که در دهه ۱۹۹۰ منتشر ساخت، توجه پژوهشگران را به وجه کاربرمدار در ارزیابی خدمات جلب کرد (نیتکی، ۱۹۹۶). ایده‌های نیتکی در آثار نویسندگان بعدی همچون کالورت و هرنون، ۱۹۹۷؛ کلمن و دیگران، ۱۹۹۷؛ عن‌دلیب و سیموند، ۱۹۹۸ دنبال شد. پس از سال ۲۰۰۰ تاکنون نیز آثار متعددی در این زمینه منتشر شده که نشان از محبوبیت این رویکرد دارد (کوک و تامپسون، ۲۰۰۰؛ تامپسون و دیگران، ۲۰۰۰؛ هیلر، ۲۰۰۱؛ مک‌نیل، ۲۰۰۲؛ گاتن، ۲۰۰۴؛ گرین‌وود و دیگران، ۲۰۱۱؛ روی و دیگران، ۲۰۱۲).

دلیل بنیادی این جابجایی در محور ارزیابی ماهیت فرهنگی کار کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است که آن را از یک بنگاه اقتصادی متمایز می‌سازد. به سخنی دیگر علاوه بر تفاوت در رسالت و اهداف کتابخانه با یک بنگاه اقتصادی خدمات چنین نهادی با معیارهای اقتصادی قابل سنجش نیست. به ویژه سنجش پیامدهای این خدمات نیز تقریباً غیر ممکن است. مثلاً چگونه می‌توان تأثیر امانت فقط یک عنوان کتاب را بر زندگی حتی یک نفر از کاربران بررسی کرد. چه بسا دانش‌آموز

1. Danuta Nitecki

نوجوانی که به یک کتابخانه مراجعه می‌کند، تصادفاً در قفسه کتابها اثری را بیابد که با مطالعه آن مسیر تازه‌ای در زندگی به رویش گشوده شود. در مقابل چه بسیاری کتابهایی که به امانت رفته و هرگز مطالعه نشده‌اند!

به هر حال، همه این پرسش‌ها در فرایند ارزیابی مطرحند که از گذشته مورد توجه محققان بوده است. مثلاً یکی از آثار بنیادی درباره ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها، مقاله ارزشمند ریچارد آر است که در سال ۱۹۷۳ منتشر و پس از ۳۴ سال به همت دکتر ابراهیم افشار به فارسی ترجمه شد (آر، ۱۳۸۵). او در این اثر با اشاره به دو دیدگاه متعارض درباره سنجش عملکرد کتابخانه، خواننده را به تأمل بیشتر در این زمینه فرا می‌خواند. از منظر طرفداران دیدگاه نخست کارکردهای اصلی کتابخانه ملموس و کمی‌پذیر نیست و تلاش در تبدیل آن به عدد و رقم محکوم به شکست است. آنان هر کتابخانه را منحصر به فرد می‌دانند که ارزیابی آن فقط در چارچوب بافت، پیشینه، محدودیت‌ها و کاربران کتابخانه ممکن است. در مقابل گروه دوم؛ به رغم اعتراف به محدودیت‌های موجود در سنجش عینی و کمی عملکرد کتابخانه؛ بر این باورند که این ارزیابی با کمک مبانی علم مدیریت ممکن است. زیرا در نهایت کتابخانه نیز همچون سازمان‌های دیگر می‌تواند در این چارچوب بگنجد. آر استدلال هر دو گروه را در جای خود محترم می‌شمرد و پیشنهاد می‌کند بجای اتخاذ دیدگاهی افراطی که به پذیرش مطلق استدلال یک گروه و رد کامل گروه دوم منجر شود، موضعی میانه‌رو برگزینیم که ترکیبی از امتیازهای هر دو دیدگاه باشد. ضمن آنکه کاستی‌های هر یک را نیز فراموش نکنیم. به این معنا که هرچند به دلیل ماهیت کار فرهنگی کتابخانه، امکان ارزیابی آماری عملکرد آن بسیار دشوار است، اما این دشواری نباید ما را به انفعال بکشانند و اساساً هرگونه ارزیابی را مردود شماریم.

پس از فراغت از تحصیل در مقطع کارشناسی ارشد، پرسش‌هایی از این دست ذهنم را به خود مشغول کرده بود که برای ادامه تحصیل به دانشگاه شفیلد انگلستان

رفتم. تحصیل در آن دانشگاه آغازی برای آشنایی با رویکرد کیفی در پژوهش بود. رویکردی نویدبخش که نشان می‌داد فراتر از نگرش پوزیتیویستی به پدیده‌های مورد مطالعه در رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی، عرصه تازه‌ای وجود دارد که ابزارهای تازه‌ای در اختیار محققان قرار می‌دهد. رویکردی که مبانی هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی متفاوتی با پارادایم پوزیتیویستی دارد. رساله دکترایم را با استفاده از روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای یا داده‌بنیاد^۱ نوشتم که تمرینی مفصل و عملی در کاربرد رویکرد کیفی در تحقیق بود. هرچند موضوع پژوهشم در آن تحقیق ارزیابی کتابخانه‌ها نبود و به پدیده‌ای با عنوان «پیدایی و پنهانی اطلاعات» پرداختم، اما پس از آن از منظر تازه‌ای به فرایند پژوهش نگرستم. منظری که در آن بیش از آنکه نگران اندازه‌گیری و شمارش مفاهیم باشم، به چیستی، چگونگی، و چرایی آنها بپردازم. بازنگری در مبانی بدیهی پژوهش یکی از دستاوردهای آشنایی با رویکرد کیفی بود، که اتفاقاً در همان سال‌ها نیز در آثاری که در زمینه ارزیابی کتابخانه منتشر می‌شد، نمود بیشتری داشت. به عنوان نمونه محققان این عرصه به تفاوت بین دو مفهوم «رضایت مشتری» و «کیفیت خدمات» توجه‌ای ویژه داشتند (روزکوفسکی و دیگران، ۲۰۰۵). هرچند این دو مفهوم بسیار به هم مرتبطند و در نهایت نیز میزان هر یک بر دیگری تأثیر می‌گذارد، اما برابر نیستند. معمولاً رضایت کاربران بیشتر بر داوری آنان پس از استفاده از یک کالا یا خدمتی مشخص استوار است. این داوری خود حاصل مقایسه انتظار اولیه آنان و کیفیت خدمت یا کالایی است که دریافت کرده‌اند که در بازاریابی مبتنی بر نظریه «تایید و تکذیب انتظارات»^۲ است.

اما کیفیت خدمات مستقل از داوری کاربران است. ممکن است کالایی از بالاترین کیفیت برخوردار باشد، اما به هر دلیل رضایت مصرف‌کننده را جلب نکند. حال باید دید در حوزه‌هایی مثل مدیریت و بازاریابی که بیشترین آثار را در این زمینه منتشر کرده‌اند اولویت ارزیابی با کدامیک از این دو مفهوم مستقل اما مرتبط است. تحقیقات بازاریابی نشان داده است که رضایت کاربران نقش بیشتری رونق

1. Grounded Theory

2. Expectation Confirmation-Disconfirmation Theory

کسب و کارهای مختلف دارد. ضمن آنکه مفاهیمی مثل «وفاداری مشتری»^۱ نیز ارتباط مستقیمی با رضایت و خشنودی آنان دارد (جونز و ساسر، ۱۹۹۵).

البته با نگاهی دقیق‌تر به مفهوم رضایت می‌توان دید که این رضایت بیش از آنکه مترادف با «خشنودی»^۲ باشد، به معنای «خرسندی»^۳ است. خرسندی که ترکیبی از احساس رضایت و کفایت است، زمانی ایجاد می‌شود که کاربر خود را در شرایط متعادلی می‌یابد که هر چند بهترین شرایط ممکن نیست، اما به اندازه کافی خوب و رضایت‌بخش است. این مفهوم در علم مدیریت و حوزه تصمیم‌گیری نخستین بار در نظریه «عقلانیت محدود و خرسندی»^۴ توسط «هربرت سایمون»^۵ در ۱۹۵۶ مطرح شد. انعکاس این نظریه در فرایند جستجو و بازیابی اطلاعات در محیط وب، مثالی از کاربرد این نظریه در شناخت رفتارهای اطلاع‌جویی کاربران است (منصوریان و فورد، ۲۰۰۷).

به زبانی ساده باید دید که آیا در ارزیابی عملکرد یک کتابخانه بهتر است بدون توجه به داوری کاربران، همهٔ همت خود را صرف بهبود کیفیت خدمات کنیم و توان کتابخانه را به استانداردهای جهانی نزدیک سازیم، یا برعکس ابتدا نگاهی به نیازها و انتظارات کاربران داشته باشیم. در نگاه نخست این فرض مطرح است که اگر خدمات را بهبود بخشیم، آنگاه رضایت در پی آن ایجاد خواهد شد. اما در عمل چنین تضمینی وجود ندارد. رویکرد دوم این است که فقط داوری کاربران را مبنای قرار دهیم و نگران استانداردها نباشیم. بدیهی است که چنین رویکردی نیز ثمرهٔ مطمئنی به بار نخواهد آورد. بنابراین، شاید رویکرد سوم مناسب‌ترین گزینه باشد. رویکردی که در آن ابتدا نیازها و انتظارات کاربران را بسنجیم و سپس کیفیت خدمات را با شاخص‌های استاندارد مقایسه کنیم.

در کتابخانه‌های انگلستان نیز کم و بیش همین رویکرد ترکیبی دیده می‌شد. مدت کوتاهی که به عنوان کتابدار پاره‌وقت در کتابخانهٔ مرکزی دانشگاه شفیلد و مدتی نیز

در کتابخانه آموزشی شفیلد کالج مشغول به کار بودم، دقت و گاه وسواس مدیران این دو کتابخانه در حفظ و ارتقاء کیفیت خدمات تحسین برانگیز بود. توجه ویژه به نیازهای کاربران بخشی از رویکرد کاربرمدار این کتابخانه‌ها بود که بخشی از خاطرات این دوره در یادداشتی جداگانه منتشر شده است (منصوریان، ۱۳۹۱).

سال ۱۳۸۵ پس از فراغت از تحصیل، به ایران بازگشتم و کارم را در گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی - که در آن زمان تربیت معلم نام داشت - آغاز کردم. در آن زمان هنوز دوره کارشناسی ارشد در این گروه ایجاد نشده بود که هدایت پایان‌نامه‌ای را بر عهده داشته باشم و بیشتر در دوره کارشناسی تدریس می‌کردم. اما با توجه به نیاز سایر دانشگاه‌ها برای راهنمایی و مشاوره چند پایان‌نامه دعوت شدم که فرصتی برای مشارکت در تحقیقات دانشجویی در این رشته بود. البته داوری مقالات و پایان‌نامه‌های مختلف به نوعی فرصتی برای همکاری در فعالیت‌های پژوهشی بود، تا بیشتر با رویکردها و موضوعات مطالعات آشنا شوم. موضوعاتی نظیر سنجش رضایت کاربران، ارزیابی خدمات کتابخانه‌های مختلف، ارزیابی وبسایت کتابخانه‌ها، سواد اطلاعاتی، کتابخانه‌های دیجیتالی و رفتارها و نیازهای اطلاعاتی از موضوعات پرتکرار محسوب می‌شد. اما فصل مشترک همه آنها همان رویکرد متداول پوزیتویستی بود. مقالاتی که با نظریه و فرضیه شروع می‌شوند، پرسشنامه‌ای استاندارد یا محقق ساخته دارند، نمونه‌ای معمولاً تصادفی برگزیده و به آزمون فرضیه‌ها پرداخته‌اند. فرضیه‌هایی که رد شدن یا پذیرفته شدن آنها کمک چندانی به تبیین موضوع مورد بررسی نمی‌کند. زیرا آنچه از رد یا پذیرش فرضیه مهمتر است، تبیین دلایل هر یک از این دو رخداد است. اما متأسفانه بسیاری از مطالعات پس از تعیین تکلیف فرضیه به پایان می‌رسند و محققان تمایل چندانی برای پیگیری موضوع پس از این مرحله ندارند.

پس از مدتی علاوه بر مسئولیت تدریس و پژوهش، به تدریج وظایفی در زمینه‌های اجرایی بر عهده گرفتم. یکی از آنها عضویت در هیئت مدیره انجمن

کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران بود که مسئولیت کمیته پژوهش آن به من سپرده شد. انتخابات انجمن در اسفند ۸۵ برگزار شد و کار هیئت مدیره جدید عملاً از فروردین ۸۶ آغاز شد. یکی از نخستین مسائل مطرح در همان جلسات نخستین فقدان برنامه‌ای راهبردی برای انجمن بود که مسیر حرکت آن را در آینده مشخص سازد. یکی از بخش‌های این برنامه تعیین مسئولیت انجمن در تدوین استانداردهایی نظیر ابزارهای علمی برای سنجش خدمات کتابخانه‌ها بود. کاری بنیادی که مطالعه‌ای عمیق و کیفی نیاز داشت. در واقع انجمن نیازمند تولید استانداردهای بومی بود که معیاری برای سنجش عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و اعتبار بخشی به گروه‌های آموزشی باشد.

در سال‌های بعد همکاری در امور اجرایی دیگر ادامه یافت. در سال ۱۳۸۶ به عضویت شورای کتابخانه دانشگاه منصوب شدم. شورایی مشورتی متشکل از نمایندگان دانشکده‌ها، رئیس کتابخانه مرکزی و با ریاست معاون پژوهشی دانشگاه. در همان نخستین جلسات حاضران از حضور یک کتابدار در این جمع استقبال کردند و گفتند: اکنون که به عنوان تنها عضو کتابدار در این هیئت حضور دارید، امیدواریم تخصص خود را برای بهبود وضعیت کتابخانه در اختیار این شورا قرار دهید. در واقع شما کتابداران هستید که باید بگویید یک کتابخانه خوب و موفق چگونه کتابخانه‌ای است تا بر اساس آن گام‌هایی عملی برداشته شود. در پاسخ گفتم تا جلسه بعد مطالبی در این زمینه گردآوری خواهم کرد و حضورتان تقدیم می‌کنم. در خلال فرصتی که تا جلسه بعد داشتم تلاش کردم به اختصار ویژگی‌های یک کتابخانه دانشگاهی را گردآوری کنم و مشغول نوشتن طرحی برای آن شدم و به دسته‌بندی ویژگی‌ها پرداختم. به تدریج تعداد معیارها زیاد شد و به نظرم رسید قابلیت تبدیل به یک مقاله مستقل را دارد که منجر به نوشتن اثری با عنوان «صد ویژگی یک کتابخانه دانشگاهی خوب» شد (منصوریان، ۱۳۸۷ ب). در جلسه بعد که محورهای این مقاله را برای حاضران در جلسه توضیح دادم، اشتیاق آنان از

آشنایی با معیارهای ارزیابی کتابخانه مشهود بود و نظرشان را دربارهٔ مبحث ارزیابی کتابخانه مطرح کردند. البته این مقاله نه مبتنی بر مدل‌های جهانی ارزیابی مثل لایب‌کوآل بود و نه ترجمهٔ سایر آثار مرتبط در این زمینه. بلکه مبتنی بر تجربهٔ نویسنده از تحصیل و تدریس در این رشته و چند سالی کار عملی در کتابخانه بود. اما آنچه می‌توانست پیوند میان مباحث تخصصی این رشته را با مخاطبانی از خارج از رشته برقرار سازد، نگاه کلی به بحث ارزیابی و انسجام میان اجزاء آن بود. البته بدیهی است که آنچه در آن مقاله آمده، فقط در حد مقدمه‌ای در زمینهٔ ارزیابی است و هر یک از مقوله‌های مطرح شده در آن می‌تواند مبنای مقاله‌ای مستقل باشد. با این حال، سودمندی چنین نگرشی به بحث ارزیابی در پیوند آن با بافت طبیعی و بومی نهفته است. زیرا حتی مخاطبانی خارج از رشته نیز به راحتی با آن ارتباط برقرار می‌کنند. استقبال اعضاء آن جلسه از معیارهای ارائه شده که بعدها با نظرات سودمند و سازندهٔ همکاران هم‌رشته همراه بود، نشان می‌داد که در کنار مدل‌هایی مثل لایب‌کوآل امکان تدوین مدل‌هایی ساده برای ارزیابی اجمالی کتابخانه‌ها وجود دارد. شاید در مواردی لازم نباشد کتابخانه‌ای با جزئیات کامل به ارزیابی وجوه مختلف عملکرد خود پردازد و حتی یک ارزیابی اجمالی می‌تواند نقاط قوت و ضعف آن را تا حد زیادی آشکار سازد. بر این اساس، حتی وجود ابزاری که بتواند امکان نوعی ارزیابی کلی را فراهم آورد بسیار مفید خواهد بود.

این موضوع زمانی بیشتر برایم آشکار شد که در سال ۱۳۹۰ چند ماهی سرپرست مرکز اطلاعات و مدارک علمی در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران بودم. بیش از چهل سال تلاش کارکنان این سازمان مجموعهٔ بزرگی از منابع و اطلاعات مفید فراهم آورده است، که بسیاری از آنها - نظیر ساخت انواع پایگاه‌های اطلاعات علمی و تدوین انواع اصطلاحنامه‌ها - اقداماتی بنیادی است که برای نخستین بار در کشور ایجاد شده‌اند. نگاهی به کارنامهٔ این سازمان، گواهی بر وجود این دستاوردهای ارزشمند است. بر همین اساس و با توجه به نقش محوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در هماهنگی فعالیت‌های حوزه گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علمی در کشور، بی‌تردید این سازمان یکی از گزینه‌های اصلی در طراحی و تدوین ابزارهای استاندارد برای سنجش و ارزیابی عملکرد مراکز اطلاع‌رسانی کشور است.

پس از سرپرستی مرکز مدارک علمی مسئولیت مدیریت کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه خوارزمی به من محول شد. در طول یکسال و چند ماهی که از شروع این مسئولیت می‌گذرد - همچون سایر مدیران کتابخانه‌ها - یکی از مسائلی که دارم چگونگی تبیین دقیق عملکرد کتابخانه برای مدیران ارشد دانشگاه است، که ریشه در همین دشواری ارزیابی دارد. گویا این مشکل برای تمام مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی عمومیت دارد و بخشی از وقت همه آنان صرف همین موضوع می‌شود. حتی ریچارد آر در ۳۹ سال پیش در مقاله خود به آن اشاره کرده است (آر، ۱۳۸۵). بی‌تردید زمانی که مدیران اغلب سازمان‌ها گزارش عملکرد را معمولاً با ارائه آمار و ارقام مترادف می‌دانند، آنگاه تدوین گزارش کار مدیران کتابخانه‌ها که از جنس کار فرهنگی است، دشوار خواهد بود. بویژه و اگر این گزارش مربوط به نهادی است که بجای آنکه درآمدزا باشد هزینه‌بر است، آنگاه این دشواری مضاعف می‌شود. گویی برای مدیران ارشد سازمان کتابخانه بخش پرهزینه‌ای است که درآمدی ندارد و همواره نیز با کمبود بودجه مواجه است. آمارهای کمی نظیر تعداد کتب خریداری شده، آمار میز امانت، آمار عضویت‌های جدید، میزان مراجعه کاربران به پایگاه‌ها نیز چندان گره‌گشا نیست. زیرا بخشی از وظیفه معمول و متداول تلقی می‌شود.

به این ترتیب هنوز پرسش‌های فراوانی در این زمینه وجود دارد، که رسیدن به توافقی همه جانبه را دشوار ساخته است. اما با معرفی ابزارهایی مثل لایب‌کوآل فرصتی برای متخصصان این رشته فراهم شد که امتیازها و کاستی‌های ابزارهای کمی را در این عرصه مشاهده کنند. به نظر می‌رسد در نسل بعدی از شاخص‌های ارزیابی کتابخانه‌ها سهم بیشتری برای معیارهای کیفی پیش‌بینی شود.

نتیجه‌گیری و سخن پایانی

در پایان می‌توان گفت که تجربه نویسنده در ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نشان می‌دهد که این ارزیابی فرایندی مستمر، چندوجهی، و بافت‌مدار است. فرایندی که بی‌وقفه رخ می‌دهد حتی اگر جایی ثبت نشود. هر مراجعه‌کننده‌ای که قدم به کتابخانه می‌گذارد از لحظه ورود به آنجا در حال ارزیابی کتابخانه است. هرچند نتیجه این ارزیابی در جایی منعکس نشود، یا در صورت انعکاس توسط مدیران کتابخانه نادیده گرفته شود، نمی‌توان مانع وقوع آن شد. گویی همراه با تاسیس هر کتابخانه ارزیابی آن آغاز می‌شود و در طول حیات آن ادامه می‌یابد. همه کاربران کتابخانه ارزیابان دقیق و نکته‌سنجی هستند که خدمات، ساختمان، تجهیزات و رفتار کتابداران را بررسی می‌کنند. معمولاً نیز نتیجه ارزیابی غیررسمی آنان دقیق‌تر از نتایج ارزیابی‌های رسمی است و بیشتر ریشه در واقعیت دارد.

از سویی دیگر، ارزیابی فرایندی چندوجهی است و اگر فقط مبتنی بر اساس یک زاویه باشد نیز چندان معتبر نخواهد بود. ضمن آنکه هر چه وجوه آن بیشتر باشد، دقتش افزون‌تر خواهد بود. در عمل عنصر مقایسه در شکل‌گیری ارزیابی نقشی حیاتی دارد و عملاً بدون مقایسه ارزیابی ممکن نیست. همواره یک سوی این مقایسه وضعیت موجود کتابخانه و سوی دیگر آن یا وضعیت کتابخانه‌ای دیگر یا استاندارد است که مورد پذیرش عام قرار دارد. در هر دو صورت ارزیابی همواره حاصل مقایسه است. اما نباید فراموش کرد که در عین حالی که مقایسه می‌تواند بسیار روشن‌گر باشد، در بسیاری موارد نیز فریبده است. به این معنا که گاه مقایسه دو مؤلفه نیازمند ملاحظات است که بی‌توجهی به این ملاحظات نتیجه مقایسه را بی‌اعتبار خواهد ساخت. مثلاً نمی‌توان آمار امانت دو کتابخانه را که مجموعه‌ای متفاوت دارند و در بافت‌های فرهنگی و اجتماعی متفاوتی قرار گرفته‌اند، مبنای مقایسه‌ای جدی قرار داد.

به این ترتیب به نکته سوم می‌رسیم که در واقع بافت‌مدار بودن ارزیابی است. نکته بسیار مهمی که نباید فراموش شود. زیرا هر کتابخانه باید در بافت اجتماعی و فرهنگی خود داوری شود، و نمی‌توان آن را خارج از این بافت به عنوان موجودیتی که در فضایی فرضی قرار دارد در نظر گرفت. خدمات هر کتابخانه در بافت اجتماعی خود شکل می‌گیرد و در همان بافت تفسیر می‌شود. هر تفسیری که خارج از این بافت باشد، دور از واقعیت است و نمی‌تواند چندان موثق باشد.

همچنین، همه شفافیت و قطعیت حاکم بر ارزیابی‌های کمی - که در قالب اعداد و ارقام دقیق متجلی می‌شود - زیر سایه سنگینی از ابهام و عدم قطعیت است. ابهامی که ریشه در ناشناخته ماندن ماهیت متغیرهایی دارد که میزان و مقدارشان را به دقت سنجیده‌ایم. مثلاً با تخمینی تحسین‌برانگیز رضایت کاربران را می‌سنجیم، اما نمی‌دانیم که اساساً آنان رضایت را چگونه تعریف می‌کنند. عدد به دست آمده در چنین رویکردی در بهترین حالت میزان هم‌خوانی نظرات کاربران با نظر طراحان پرسشنامه است. زیرا داده‌های به دست آمده در این سنجش در واقع انتخاب آنان در میان گزینه‌های موجود بوده است؛ و چه بسا تعریف آنان از رضایت با تعریفی که ما در نظر داشتیم متفاوت باشد.

گاه نیز جای مفاهیم مورد ارزیابی عوض می‌شود. مثلاً بجای آنکه کیفیت خدمات سنجیده شود، در واقع رضایت و خوشنودی کاربران را می‌سنجیم و گاه بالعکس. هر چند مفاهیمی مثل این دو با هم در ارتباطند، اما تفکیک آنها بسیار مهم است. چه بسا کاربرانی که تجربه استفاده از خدمات ممتاز اطلاع‌رسانی را ندارند، امتیاز بالایی به خدمات معمولی و متوسط یک کتابخانه بدهند. اما این امتیاز بالا - هرچند در جای خود بسیار ارزشمند است - اما نباید الزاماً به معنای مطلوبیت بالا در عملکرد کتابخانه تعبیر شود.

نکته دیگر درباره هدف ارزیابی است. به این معنا که ارزیابی فقط ابزاری است برای یافتن امتیازها و کاستی‌های یک کتابخانه برای بهبود وضع موجود و نزدیک شدن به وضع مطلوب. اما گاه ارزیابی به هدف تبدیل می‌شود و فقط ارائه نتایج

ارزیابی در قالب گزارش و مقاله کافی به نظر می‌رسد. اما نباید فراموش کرد که ارزیابی اگر به بهبود عملی منجر نشود، سودمند نخواهد بود.

فهرست منابع

- اُر، ریچارد. ۱۳۸۵. سنجش خوبی خدمات کتابخانه: چارچوب کلی برای مقیاس‌های کمی. ترجمه ابراهیم افشار زنجانی، فصلنامه کتاب. ۶۷: ۲۲۹-۲۵۰.
- رهادوست، فاطمه. ۱۳۸۶. فلسفه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: نشر کتابدار.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۷۹ الف. بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی استفاده کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳، (۴): ۳۷-۵۸.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۷۹ ب. مروری بر مفهوم و سنجش رضایت استفاده کنندگان در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. فصلنامه پیام کتابخانه. ۱۱ (۱): ۳۴-۴۱.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۷ الف. معیارهای ارزیابی عمومیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی. شیرازه، ۱ (۳). <http://old.nlai.ir/Default.aspx?tabid=1131> (دسترسی در ۱۳۹۱/۱۰/۱۲)
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۷ ب. صد ویژگی یک کتابخانه دانشگاهی خوب. کتاب ماه کلیات. شماره ۱۲۶. ص. ۱۶-۲۳.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۸. امیدها و تردیدهای پژوهشگران به رویکرد کیفی در فرایند پژوهش، کتاب ماه کلیات، شماره ۱۴۷، دوره ۱۳، ش. ۳، ص. ۶۵-۶۰.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۸۹. کتابخانه نهادی فراتر از ساختمان آن: طبقه‌بندی خرد و کلان کتابخانه‌ها. کتاب ماه کلیات. ش. ۱۵۸، دوره ۱۴، ش. ۲، ص. ۸۵-۷۶.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۹۱. کتابخانه‌ها این‌گونه عمومی می‌شوند. نشریه الکترونیکی عطف. ۲ (۳). <http://www2.atfmag.info/1391/10/04/public-libraries> (دسترسی در ۱۳۹۱/۱۰/۱۲)
- Andaleeb, S. S., & Simmonds, P. L. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries*, 59: 156-167.
- Calvert, P. J., & Hemon, P. 1997. Surveying service quality within university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 23: 408-415.
- Clandinin, D.J. & Connelly, F. M., .2000. Narrative inquiry: experience and story in qualitative research. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Coleman, V., Xiao, Y., Blair, L., & Chollet, B. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & Research Libraries*, 58: 237-251.

- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library & Information Science Research*, 22: 393-404.
- Ellis, C. , & Bochner, A. 2000. Autoethnography, personal narrative, reflexivity: researcher as subject. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ellis, C. S., & Bochner, A. P. 2006. Analyzing analytic autoethnography: an autopsy, *Journal of Contemporary Ethnography*, 35, 429-449.
- Gatten, J. 2004. Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™, *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (3): 222-228.
- Greenwood, J., Watson, A., Dennis, M. 2011. Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010, *Journal of Academic Librarianship*, 37 (4): 312-318.
- Hayano, D., (1979) Auto-ethnography: paradigms, problems, and prospects, *Human organization*, 38 (1): 99-104.
- Hiller, S. 2001. 'Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries, *Library Trends* 49(4) (2001): 605-625.
- Jones, T., & Sasser, W., 1995. Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*, 73: 88-99.
- Mansourian, Y. and Ford, N. 2007. Search persistence and failure on the Web: a bounded rationality and satisficing analysis. *Journal of Documentation*, 63 (5): 680-701.
- McCaffrey, C. 2013. LibQUAL in Ireland: Performance Assessment and Service Improvement in Irish University Libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, (in print) Available online 3 January 2013, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133312002042>.
- McNeil. B & Giesecke, J. 2002. Using LibQUAL+™ to Improve Services to Library Constituents: A Preliminary Report on the University of Nebraska-Lincoln Experience, *Performance Measurement and Metrics* 3(2): 96-100.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Rodriguez, N. & Ryave, A. 2002. *Systematic self-observation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Roszkowski, M., Baky, J., Jones, D. 2005. So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?, *Library & Information Science Research*, 27 (4): 424-439.
- Roy, A., Khare, A., Liu, B., Hawkes, L., Swiatek-Kelley, J. 2012. An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+™ Survey and an Experimental Study, *The Journal of Academic Librarianship*, 33 (3): 153-160.

- Saracevic, T. (2007). Relevance: A review of the literature and a framework for thinking on the notion in information science. Part II: nature and manifestations of relevance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3): 1915-1933.
- Saracevic, T. 1975. Relevance: A Review of and a framework for the thinking on the notion in information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 26, (6), 321-343.
- Saracevic, T. 2006. Relevance: A Review of the Literature and a Framework for Thinking on the Notion in Information Science. Part II. *Advances in librarianship*, 30, 3-71.
- Simon, H. 1956. Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63 (2): 129-138.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. 2000. The LibQual+ gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1: 165-178.
- Wolcott, H.F. 2001. *Writing up qualitative research*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

نقد پراگمنوتیکی کاربردهای نتایج ارزیابی

داریوش علیمحمدی

عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی

رایانامه: alimohammadi@khu.ac.ir

چکیده

این مقاله با توجیه حق ذاتی مشتری برای رضایت داشتن از خدمت ارائه شده، ضرورت ارزیابی آن را تبیین می‌کند. سپس با توجه به نتایج ارزیابی، برخی از مهم‌ترین کاربردهای آنها را بر می‌شمرد. در ادامه و با هدف نقد کاربردها، برای نخستین بار رویکرد پراگمنوتیکی را در حوزه علم اطلاعات به کار می‌گیرد تا نشان دهد که اتکاء به نتایج ارزیابی‌های مدیریتی و استفاده از آنها تا چه حد می‌تواند از لحاظ فلسفه روش‌شناسی پژوهش متزلزل باشد.

کلیدواژه‌ها: نقد پراگمنوتیکی؛ نتایج ارزیابی؛ کاربردها.

مقدمه

اگر ارزیابی را به زبان ساده مشتمل بدانیم بر دو رکن مقایسه وضع واقع با وضع مطلوب، و امتیازدهی و رتبه‌بندی بلاواسطه فرایند، برنامه یا فرآورده بر اساس استاندارد سازمانی یا معیار جمعی، آنگاه باید بپذیریم که ارزیابی به عنوان یک جریان تلاش می‌کند نتایج یا پیامدها، که می‌توانند چیزی فراتر از بروندادها باشند، را اندازه‌گیری کند. ارزیابی به این معنا، نه روی کاغذ میسر است و نه در بستر مفاهیم انتزاعی. محصول فرایند و برنامه است که اندازه‌گیری می‌شود؛ ملموس و عینی. تفاوتی ندارد که آنچه ارزیابی می‌شود، فرآورده‌ای صنعتی است یا خدمتی اجتماعی. همچنین، اهمیتی ندارد که چند نفر-ساعت و چه مقدار بودجه و انرژی صرف شده تا همان یک قلم کالا یا خدمت، تولید و عرضه شود. معیار تعیین‌کننده، مقدار رضایتی است که مشتری یا ذینفع از دریافت نتیجه ابراز می‌دارد.

در چارچوب همین نگاه است که توجه به نتایج ارزیابی‌های مدیریتی اهمیت

می‌یابد. هر برنامه ارزیابی را می‌توان به مثابه یک طرح پژوهشی، شایسته توجه دانست. مسئله‌ای که در تحقیقات ارزیابانه مبنای کنکاش علمی می‌شود، اندازه‌گیری کمیت و کیفیت توفیق سازمان است. ضرورت چنین کنکاشی بهبود وضعیت - به معنای کلی آن - است. روش‌های کار شناخته و تجربه شده هستند؛ و شیوه‌های تحلیل یافته‌ها مدون و مطمئن. بر اساس مبانی نظری موجود و تجربه‌های ثبت شده، اتکاء به نتایج ارزیابی، منطقی و ضروری به نظر می‌رسد.

روشن است که وقتی رضایت ذینفع را به عنوان هدف غائی می‌پذیریم و نتایج ارزیابی را نیز در همین راستا مهم می‌شماریم، باید به کاربردهای نتایج ارزیابی توجه ویژه داشته باشیم. به هر حال و در چارچوب علم مدیریت، هیچ برنامه‌ای را نمی‌توان طراحی و اجرا کرد، تنها به این منظور که در جایگاه زینت‌المجالس نشانده شود. طرح‌های ارزیابانه اجرا می‌شوند تا نتایج آنها مورد توجه جدی قرار گیرند؛ و کاربستشان از طریق بهبود فرایندها، ارتقاء کمی و کیفی سطح عرضه کالا و خدمت را سبب شود. در ادامه، با تمرکز بر کاربردهای نتایج ارزیابی، آنها را با رویکردی پراگ‌منوتیکی نقد خواهیم کرد.

کاربردهای نتایج ارزیابی

شاید به سختی بتوان در مورد کاربردهای نتایج ارزیابی به توافق رسید. این گزاره، حامل ایده‌ای سهل و ممتنع است؛ از این نظر که تعیین مصادیق کاربست نتایج تقریباً به سادگی میسر است و همزمان به دشواری قابل توافق. تقریباً هر حرفه‌مندی می‌تواند برخی از مواضع پیاده‌سازی نتایج را برشمارد. در عین حال، اگر گروهی از متخصصان، مأمور تعیین یک قلمرو واحد یا حد و مرز اجرای نتایج ارزیابی شوند، ممکن است در نهایت نتوان به مجموعه مشخصی از کاربردها دست یازید. در اینجا، با در نظر داشتن چنین واقعیت محتملی و با توجه به زنجیره عمومی و شناخته شده تأمین رضایت مشتریان، برخی از متداول‌ترین کاربردهای

نتایج ارزیابی به بحث گذاشته می‌شوند. پیش از آن لازم است متذکر شوم که برداشتم از مفهوم «کاربردهای نتایج»، فایده‌های عملی پیاده‌سازی آنها است.

بهبود فرایندها

نخستین موضعی که می‌توان در آن از نتایج ارزیابی بهره جست، فرایندهای سازمان است. اگر قرار باشد یک مسئله را با رویکرد آسیب‌شناسانه واریسی و نتایج ارزیابی را تبدیل به ابزار اصلاح نظام کنیم، باید در جستجوی ریشه ناکارآمدی باشیم. به زبان ساده‌تر، باید از طریق مهندسی معکوس، واحدها و فرایندها را تجزیه کرده و به عقب بازگردیم تا بتوانیم مشکل را از منشاء حل کنیم. عدم اتخاذ این نگاه، جز اصلاح صورت در عین بقاء نقیصه نتیجه‌ای نخواهد داشت. در این راستا، اولین جایی که می‌توان در آن نتایج ارزیابی را پیاده کرد، فرایند کاری سازمان است. فرایندها همیشه و الزاماً نادرست و ناکارآمد نیستند. غالباً بخشی از وظایف سازمان به درستی انجام می‌شود و بخشی دیگر معطل می‌ماند. کافی است با هدف بهبود، به سراغ فرایندها برویم. احتمالاً تعدادی را که ناقص طراحی یا بد تنظیم شده‌اند، می‌توان شناسایی کرد. تعریف و تنظیم مجدد، بهبود فرایندها را در پی خواهد داشت.

ارتقاء بهره‌وری

بهبود فرایندها می‌تواند ارتقاء بهره‌وری را سبب شود. این، نه پیامد بلافصل، بلکه دست‌آورد محتمل کاربست نتایج است. اگر با دانشمندان مدیریت هم‌آوا شویم و بهره‌وری را استفاده مؤثرتر از منابع اعم از نیروی انسانی، سرمایه، تجهیزات و انرژی بدانیم، و بپذیریم که به منظور تولید بیشتر کالا و عرضه بهتر خدمت می‌توان مقدار مشخصی از منابع را مؤثرتر به کار گرفت، آنگاه ارتقاء بهره‌وری را به عنوان یکی از دست‌آوردهای بهبود فرایندها می‌توانیم انتظار داشته باشیم. به هر حال، زمانی که فرایندی اصلاح شود، این امکان را خواهیم داشت که

در کسر مشخصی از زمان عایدی بهتری را حاصل کنیم. فرایند بهبود یافته، هدررفت منابع را نه مطلقاً بلکه نسبتاً کاهش خواهد داد. باید اذعان کرد که هیچ نظامی بازدهی مطلق ندارد. اما آرمان بهینه‌سازی تولید و مصرف، توجیه‌گر اصل بهبود فرایند و این اصل از طریق بازسازی و تقویت روابط درون و برون‌سازمانی مقوم بازدهی است.

ارتقاء کیفیت

بهره‌وری و کیفیت ملازم یکدیگر هستند. نمی‌توان سامانه‌ای را بهره‌ور دانست و محصولش را فاقد کیفیت. هرگاه از بهره‌وری سخن می‌گوییم، مرادمان مقدمتاً رشد سطح مشخصی از کمیت تولید کالا و ارائه خدمت در واحد زمان و مکان است. تحقق این افزایش کمی منوط به فراهم شدن شرایطی است؛ که از جمله مهم‌ترین آنها نیاز شناسایی شده در یا تقاضای ابراز شده از سوی بازار مصرف است. این امر خواه نیازی بالقوه باشد یا تقاضایی واقعی، لازمه ارضاء و از آن خود کردنش تضمین حد معینی از کیفیت است. تنها در این صورت است که بازار کالا یا خدمتی ویژه در اختیار عامل قرار می‌گیرد. اینکه بهره‌وری و کیفیت را ملازم هم دانستیم، در حقیقت ناظر بر همین استدلال است. بنا به فرموده حضرت مولانا «چون که صد آمد نود هم پیش ماست». کیفیت پا به پای بهره‌وری و در پی آن تحقق می‌پذیرد.

افزایش رضایت ذینفعان

مطالعه رفتار بازار مؤید یک حقیقت است. بازار بر محور و در خدمت ذینفع طراحی می‌شود. پس باید همه کار کرد تا رضایت ذینفع جلب شود. سه کاربرد یاد شده برای نتایج ارزیابی در همین راستا معنادار می‌شوند. اگر ما فرایندها را بهبود می‌بخشیم، اگر بهره‌وری را بالا می‌بریم، و اگر کیفیت فرآورده یا خدمت را ارتقاء می‌دهیم، در کنار اکتساب سود مادی بیشتر تنها یک هدف را دنبال می‌کنیم؛ افزایش

رضایت ذینفع. این کاربست را می‌توان سود معنوی فعالیت اقتصادی دانست. گذشته از اینکه بازگشت سرمایه تولیدکننده یا خدمت‌دهنده از طریق جلب رضایت مشتری تأمین می‌شود، هر کارفرما یا فعال اقتصادی به نسبتی از رضایت شغلی نیز محتاج است؛ تا در پناه آن انگیزه لازم برای ادامه کسب و کار را به دست آورد. آنچه رضایت شغلی کارفرما را سبب می‌شود، به زبان ساده لبخند رضایتی است که بر لبان ذینفع نقش می‌بندد. توجه به ذینفعان در همین چارچوب اهمیت ویژه‌ای می‌یابد.

اطمینان از خدمات مناسب

ذینفعی که رضایتش جلب شده باشد، به کالا یا خدمت اطمینان خواهد کرد؛ و این پیشرفت کسب و کار را در پی خواهد داشت. اطمینان از خدمات مناسب نوعی باور است در ذهن ارباب رجوع یا مشتری که پس از تجربه‌ای لذت‌بخش و راضی‌کننده ایجاد می‌شود. این باور به دشواری شکل می‌گیرد. اما ممکن است به سادگی متزلزل شده یا از بین برود. فارغ از دوره دوام چنین باوری، هم و غم خدمت‌دهنده باید تعمیق آن باشد. در محیط بازار، یک باور می‌تواند درست باشد. اما مهم‌تر آن است که باور درست، ژرف باشد. به بیان دیگر، کیفیت اطمینان مهم‌تر از کمیت آن است. هر باور یا اطمینان درستی را می‌توان نقض کرد، اگر باورمند مفروض ایمانی قوی به رضایت خود نداشته باشد. مطمئن نبودن از بابت رضایت، یعنی نداشتن اعتماد تام و تمام به کیفیت خدمت دریافت شده؛ و معنای تلویحی چنین بی‌اعتمادی‌ای یعنی هدررفت سرمایه‌ای که فعال در بازار صرف بهبود فرایندها و ارتقاء بهره‌وری کرده است. به دیگر سخن، اگر در انتهای زنجیره کاربردهای نتایج ارزیابی اطمینان از خدمت را شاهد نباشیم، سایر کاربردها هم نقض شده‌اند. در همین راستا، ضروری است که فرد یا گروه ارزیاب نسبت به پایش مداوم رضایت‌مندی اقدام کند. این تنها مسیر آزموده و توصیه شده جهت تضمین کیفیت است. در محیط کتابخانه نیز، هر چند رابطه اقتصادی مستقیمی بین

خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده نمی‌توان متصور شد، رصد پیوسته اطمینان قلبی به و رضایت کاربران از خدمات می‌تواند بیانگر کیفیت تجربه شده باشد. کیفیت و رضایتی که اگر اندازه‌گیری شود، می‌تواند اثر مستقیمی بر رتبه سازمانی و دریافت تسهیلات داشته باشد. این مهم برای یک دوره چند ساله در کتابخانه‌های دانشگاه تهران پیگیری و اجرا شد.

ارزیابی کاربردهای نتایج ارزیابی

آنچه در دو بخش نخست مقاله عرضه شد، ناظر بر حق ذاتی مشتری برای رضایت داشتن از خدمت ارائه شده، ضرورت ارزیابی خدمت و توجه به نتایج ارزیابی، و لزوم پیگیری فایده‌های عملی آن بود. در ادامه، با رویکردی پراگ‌ماتیک قصد دارم اصالت این کاربردها را در چارچوب روش‌شناسی پژوهش‌های علوم اجتماعی مورد پرسش قرار دهم.

انسان در مقام ارزیاب، نقش پژوهشگری را بازی می‌کند که تابع طرح‌های شناخته شده تحقیق است. ارزیابی ممکن است در حوزه‌ای فنی و صنعتی انجام پذیرد. در این صورت، ارزیاب - محقق مفروض - باید از طرح‌های پژوهشی صنعتی تبعیت کند. برای مثال، شاید مجبور شود که از روش پژوهش در عملیات^۱ استفاده کند. فرض کنید یک کارگاه تولیدی دارای پنج خط تولید صنعتی است که همزمان و به مدت شانزده ساعت در طول شبانه روز فعالیت می‌کنند. فعال نگه داشتن خطوط تولید مستلزم روغن‌کاری و خنک نگه داشتن آنها است. به این منظور، باید ترکیب استاندارد از روغن و آب در خلال فعالیت خطوط در آنها تزریق شود. اما مسئله این است که کارگاه در منطقه‌ای کم‌آب و دورافتاده واقع شده است. یعنی نمی‌تواند به صورت مستمر و آسان به مقدار بسنده‌ای از آب و روغن دسترسی داشته باشد. روغن مورد نیاز به دلیل دوری مسافت در فواصل زمانی از

1. Operations Research

پیش تعریف شده دریافت می‌شود. آب هم در چارچوب برنامه سازمان آب منطقه‌ای، با محدودیت عرضه می‌شود. پس کارگاه ناچار است در چارچوب مدل‌های قطعی^۱ پژوهش در عملیات، به طور همزمان از دو مدل حمل^۲ و تخصیص منابع^۳ برای ارتباط با مبداء استفاده کند. مدل حمل برای جابجا کردن کالا در فاصله منبع^۴ و مقصد^۵، زمانی که به ازاء یک منبع چندین مقصد وجود داشته باشد، طراحی و اجرا می‌شود. مدل تخصیص منابع هم درصدد است تا انجام دسته‌ای از وظایف، توسط گروهی از افراد را مدیریت کند. در این راستا، یک جدول ارزشی ترسیم می‌شود که انجام هر وظیفه توسط هر فرد را نشان می‌دهد؛ و غایتش به حداقل رساندن مجموع هزینه و زمان صرف شده برای انجام همه وظایف است. ترسیم جدول ارزشی با این ملاحظه صورت می‌پذیرد که کدام وظیفه به چه کسی سپرده شود؛ در صورتی که اولاً تمام وظایف باید اجرا شوند و ثانیاً هر فرد در یک لحظه تنها یک وظیفه را می‌تواند انجام دهد (تاها^۶، ۲۰۰۷؛ رولی^۷ و رولی، ۱۹۸۱؛ علیمحمدی^۸، ۲۰۱۰). هر دو مدل در این مثال، جای دیگر و توسط موزع تعریف شده‌اند و کارگاه مفروض ناگزیر است جایگاه خود را در مدل‌های دیکته شده بازتعریف کند. در عین حال، برای تنظیم روابط درونی کارگاه می‌توان در چارچوب مدل‌های احتمالی^۹ از نظریه صف^{۱۰} بهره جست تا ترکیب آب و روغن به تناوب و به اندازه در هر پنج خط تولید جاری شود.

استفاده از طرح‌های پژوهش صنعتی، الزاماً به معنای بی‌نیاز شدن از و کنار گذاشتن طرح‌های تحقیق اجتماعی نیست. مثال مورد اشاره، آنجا که ضرورت ترسیم جدول ارزشی را تبیین می‌کند، به خوبی نشان می‌دهد که حتی در صنعتی‌ترین محیط هم ناگزیر از اتخاذ رویکردی انسانی هستیم؛ و به این سبب باید از طرح‌های تحقیق اجتماعی استفاده کنیم. دیکته شدن مدل عملیاتی، بدان معنا

1. Absolute Models

4. Source

7. Rowley

10. Queueing Theory

2. Transportation

5. Destination

8. Alimohammadi

3. Resource Allocation

6. Taha

9. Probabilistic Models

است که کارگاه با کلیتش، که مشتمل بر نیروی انسانی نیز می‌شود، باید از آن تبعیت کند. اما مسئله به همین سادگی نیست. صورت مسئله نشان می‌دهد که دغدغه تولیدکننده، تأمین آب و روغن است؛ و ایجاد تناسب بین زنجیره تأمین و برنامه خطوط تولید. اما این ظاهر امر است. آنچه در حقیقت باید کنکاش و حل شود، نسبت نیروی انسانی کارگاه با زنجیره تأمین و برنامه تولید است؛ زنجیره برنامه‌ای که تشکیل و استمرارش به طور کامل در حوزه اختیار کارگاه نیست. با محاسبات فنی می‌توان نشان داد که تغییر برنامه تزریق مواد اولیه و کمکی در خط تولید چندان لطمه‌ای به خط نخواهد زد. البته در درازمدت ممکن است هزینه تعمیر و نگهداری را افزایش دهد. اما اینگونه نیست که هر تغییر فنی، خوابیدن خط تولید را به دنبال داشته باشد. فنون پژوهش در عملیات یا هر طرح تحقیق صنعتی دیگری تنها افزایش سود را جستجو می‌کنند؛ و نه چیز دیگر. در نقطه مقابل، تغییر برنامه نیروی انسانی می‌تواند اثری بیشتر و لطمه‌ای سنگین‌تر را در پی داشته باشد. نیروی انسانی در میان عوامل تولید، تعیین‌کننده‌ترین به شمار می‌آید. از سوی دیگر، همین عامل انسانی به عنوان مصرف‌کننده کالا یا دریافت‌کننده خدمت، متغیری اثرگذار است که تمام فرایندها و برنامه‌ها را باید با عطف توجه به آن طراحی و اجرا کرد. همین مهم، پاشنه آشیل طرح‌های توسعه مدیریتی و موضع ابراز نقد پراگماتیکی نسبت به کاربردهای نتایج ارزیابی است.

نقد پراگماتیکی: کلام پایانی

پراگماتیسم^۱ یا فلسفه اصالت عمل در خلال عمر صد ساله‌اش نشان داده که هر پدیده اجتماعی‌ای را با نگاه انجام‌گرا و ارسی می‌کند. این روش فلسفی با مبنا قرار دادن کاربردها، سودمندی عملی تصمیمات را مهم می‌شمارد. بر اساس این دیدگاه هر آنچه خوب باشد و در لحظه بتواند مانعی را از پیش پا بردارد، ارزشمند است و باید حقیقی انگاشته شود. یعنی حقیقت، مستقل از فایده عملی در زندگی

1. Pragmatism

نوع بشر فاقد معنا است. در همین چارچوب، اندیشه نیز مادامی که مشکل‌گشا باشد، ارزش تبعیت دارد. در غیر این صورت، باید به مثابه نظریه‌ای باطل شده کنار گذاشته شود. پس حقیقت، نسبی و متغیر است (جیمز، ۱۹۸۳). دیگر دیدگاه فلسفی یاریگر در این بحث، هرمنوتیک^۱ است. نقطه کانونی هرمنوتیک فلسفی، ماهیت فهم و بن‌مایه تفکر هرمنوتیکی، فهم متن است؛ فهمی که اتفاقی، فردی، آزاد از بند روش و غیر قابل تکرار است (احمدی، ۱۳۸۰). متن را در اینجا نه به عنوان صورت نوشتاری یک ایده، بلکه در مقام تظاهر عینی یک پدیده یا رفتار اجتماعی و در سطحی کلان در نظر می‌گیریم؛ تا بتوانم مفهوم «فهم متن» را برای منظور این مقاله به کار ببرم. آنچه این مقاله برای نخستین بار در حوزه علم اطلاعات عرضه می‌کند، نگاه پراگ‌منوتیکی^۲ به پدیده‌های اجتماعی است.^۳ رویکرد پراگ‌منوتیکی از نگاه من بر آن است تا سودمندی عملی پدیده‌های اجتماعی را به عنوان حقیقتی نسبی و در چارچوب فهمی منحصر به فرد بررسی کند.

فرایند ارزیابی مدیریتی، بروز عینی یک رفتار است؛ که می‌تواند به مثابه یک پدیده اجتماعی دستمایه کنکاشی پراگ‌منوتیکی واقع شود. در بخش‌های پیشین استدلال شد که حق مشتری رضایت از خدمت ارائه شده است؛ و بر همین اساس ارزیابی خدمت و توجه به نتایج ارزیابی ضرورت دارد. برخی از مهم‌ترین فایده‌های عملی توجه به نتایج ارزیابی نیز مرور شد. اما این طرز تلقی می‌تواند به تیغ رویکرد پراگ‌منوتیکی گرفتار شود. به این منظور، ارزیابی باید به عنوان یک طرح تحقیق اجتماعی انگاشته و تفسیر شود. در مثال کارگاه تولیدی نشان داده شد که مسئله نه ایجاد تناسب بین زنجیره تأمین و برنامه تولید، بلکه تعیین نسبت نیروی انسانی با زنجیره و برنامه مورد بحث است. همین امر مانع از فروگاهی سطح پژوهش به دشواری‌های فنی و مستلزم بازتعریف وجوه انسانی و اجتماعی دخیل

1. Hermeneutics

2. Prag-meneutics

۳. این نگاه پیشتر در حوزه‌های فلسفه تعلیم و تربیت و علوم سیاسی اتخاذ شده است. برای شرح بیشتر نگاه کنید به ارجاعات سوم و پنجم.

در مسئله است. تنها در این صورت است که پس از اجرای پژوهش می‌توان تصویری نزدیک‌تر به واقعیت را به دست داد. اما همین تصویر هم نه الزاماً حقیقت را بیان می‌کند و نه تمام حقیقت را عرضه.

در فلسفه روش‌شناسی پژوهش یکی از بحث‌های کلیدی آن است که نتیجه حتمی کنکاش امر واقع، بازنمایی امر آنگونه که هست، نیست. به زبان ساده‌تر، آنچه در بخش بحث و نتیجه‌گیری هر پژوهشی عرضه می‌شود، تحلیل پژوهشگر از امر واقع است؛ نه حقیقت آن. نقیصه مذکور از آن جهت شکل می‌گیرد که محقق با تظاهرات انسانی مسائل اجتماعی مواجه می‌شود؛ نه خود آنها. مسائل اجتماعی حقیقتی چندلایه دارند که انسان‌ها در مقام مبتلا شدن به هر یک نمودی ویژه از آنها را به نمایش می‌گذارند. پس به عدد انسان‌ها می‌توان نمود یافت؛ و متعاقب آن، به عدد محققان می‌توان بازنمایی داشت. بازنمایی‌ها یا تحلیل‌های پژوهشگران از امر واقع یا سوژه تحقیق ممکن است گذشته از حب و بغض‌های شخصی و گروهی، آغشته به خطاهای روش‌شناختی و استدلالی باشد. حتی در صورت تأیید صحت پژوهش بر اساس طرح اولیه، می‌توان آن را تنها یک روایت و نه بهترین روایت از امر واقع دانست. بر همین اساس، یافته‌های هر پژوهشی اعم از ارزیابی‌های مدیریتی مادامی قابل اعتناست که اولاً در عمل سودمندی خود را نشان داده باشند و ثانیاً اصراری بر تعمیم خود به نمونه‌های مشابه نداشته باشند. هر سوژه تحقیق، منحصر به فرد و غیر قابل تکرار است؛ و نمی‌توان آن را به عنوان مدل همه سوژه‌های نظیر و راه‌حلش را به عنوان نسخه درمانگر نظایر بعدی‌اش در نظر گرفت. همین مقدار اتکاء به نتایج ارزیابی هم می‌تواند محل تردید باشد. زیرا ارزیابی بر اساس سنجه‌هایی اجرا می‌شود که در مرحله بررسی روایی محتوایی^۱ در مقام متن و /بزار تنها یک بار توسط متخصصان فهمیده و سودمندی اجتماعی‌شان تأیید شده است. هر گاه این دیدگاه را بپذیریم، باید در کاربردها یا فایده‌های عملی نتایج ارزیابی هم به دیده تردید بنگریم.

1. Content Validity

این بحث مفهوم روایی محتوایی را به طور جدی مورد پرسش قرار می‌دهد. آیا حقیقتاً اجرای یک پژوهش با طرحی ثابت توسط دو پژوهشگر در یک زمان یا تکرار آن توسط یکی از آن دو محقق در زمانی دیگر می‌تواند نتیجه‌ای مشابه به بار آورد؟ مگر جز این است که مبنای تأیید روایی محتوایی انسان‌ها هستند؟ و مگر جز این است که انسان‌ها در موقعیت‌های متفاوت می‌توانند نظرات مختلف و بلکه متضادی ابراز کنند؟ در این صورت، تا چه میزان می‌توان اتکاء به جامعه انسانی برای تأیید صحت طرح پژوهش و تکیه مجدد به همان جامعه برای تفسیر یافته‌های پژوهش را قابل اعتماد دانست؟ آیا جامعه انسانی نمی‌تواند بر اساس موقعیت جدیدش به تشخیصی نوین (سودمندی پراگماتیستی) و تفسیری غیر قابل تکرار (فهم هرمنوتیکی) از حقیقت نائل شود؟ اگر پاسخ مثبت است، نتیجه یک پژوهش چقدر باورپذیر است؟ و تا چه حد می‌توان نتایج ارزیابی‌های مدیریتی و کاربردهای آنها را قابل تأمل دانست؟

فهرست منابع

- احمدی، بابک. ۱۳۸۰. *ساختار و تأویل متن*. تهران: نشر مرکز.
- جیمز، ویلیام. ۱۹۸۳. *پراگماتیسم*. ترجمه عبدالکریم رشیدیان. ۱۳۸۶. تهران: شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
- Alexander, T., J. Garrison, and B. Hogan. 2002. A Pragmatic Hermeneutics: the role of interpretation in Dewey's Philosophy. http://www.american-philosophy.org/archives/past_conference_programs/pc2002/2002_paper_s/pd-7.htm (accessed Jan. 5, 2013).
- Alimohammadi, Dariush. 2010. *Operations Research for Library and Information Professionals*. New Delhi: Ess Ess Publications.
- Pragmatic Hermeneutics? 2009. <http://www.uni-bielefeld.de/%28en%29/ZIF/AG/2009/06-04-Buschmeier.html> (accessed Jan. 5, 2013).
- Taha, H. A. 2007. *Operations Research: An Introduction*. New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Rowley, J. E. and Rowley, P. J. 1981. *Operations Research: A Tool for Library Management*. Chicago: American Library Association.

فرآیندها و سیستم‌های مدیریتی در کتابخانه‌های دانشی

عمار جلالی منش

عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات، پژوهشکده مهندسی اطلاعات

Jalalimanesh@irandoc.ac.ir

چکیده

کتابخانه‌ها به عنوان گلوگاه دانش در جوامع و سازمان‌ها می‌توانند به رصد و تسهیل فرایندهای دانشی بپردازند. در همین راستا فرایندهای مدیریت یک کتابخانه که نقش یک رصدخانه را ایفا می‌کند، نیز متفاوت خواهد بود. این فرایندهای جدید نوع تعاملات کتابخانه با واحدهای درون سازمان و خارج آن را دستخوش تغییر می‌نماید. کتابخانه‌ها با مأموریت رصدخانه بیشتر از گذشته با تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی مواجه خواهند بود. با توجه به این نیاز جدید، استفاده از سیستم‌های تصمیم‌یار برای پشتیبانی از این فرایند و تجزیه و تحلیل حجم انبوه داده و اطلاعات جهت رسیدن به تصمیمات صحیح در کتابخانه امری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. در کتابخانه‌های جدید کاربران، سازمان و تولیدات آنها به عنوان عناصر جدید دانشی در نظر گرفته می‌شوند. بنابراین نحوه سازماندهی دانش کاربران، سیستم‌های پیشنهاددهنده دانش‌محور و همچنین تجزیه و تحلیل مقولات دانشی مواردی هستند که کتابخانه‌ها در فضای جدید با آنها دست به گریبان خواهند بود. در این محیط جدید کتابخانه‌ها با استفاده از ابزارهای نوین سعی خواهند کرد که ترسیمی از دانش افراد و سازمان داشته و نقشه‌های تولید شده را مبنایی برای ارائه خدمات خود قرار دهند.

در این مقاله سعی شده است ابتدا به مدیریت کتابخانه از نگاه فرایندی پرداخته شود. همچنین برخی از تعاملات کتابخانه به عنوان رصدخانه از نگاه فرایندها به طور اجمالی بررسی می‌شوند. سپس به ترتیب به سیستم‌های مدیریت فرایند، تصمیم‌یار و سیستم‌های نگاشت دانش، خصوصیات و قابلیت‌های آنها اشاره شده و در نهایت چگونگی به کارگیری آنها در کتابخانه‌های جدید مورد بحث قرار خواهد گرفت.

کلیدواژه‌ها: رصد دانش؛ سیستم تصمیم‌یار؛ نگاشت دانش؛ سیستم‌های مدیریت فرایند؛ مدیریت

کتابخانه

مقدمه

کتابخانه‌ها به عنوان یکی از مهمترین گلوگاه‌های دانش در سازمان‌ها نقش

کلیدی در موفقیت سازمان و توسعه دانش به خصوص در سازمان‌های دانش‌محور همچون دانشگاه‌ها و پژوهشگاه‌ها دارند. این مراکز از طریق فراهم‌آوری، سازماندهی، و اشاعه اطلاعات در قالب‌های مختلفی همچون کتابها، مقالات، گزارش‌ها و چندرسانه‌ای‌ها نیازهای اطلاعاتی سازمان را تامین می‌کنند. طی دهه‌های اخیر جریان‌های مختلفی مأموریت‌ها و فرایندهای کاری کتابخانه‌ها را دستخوش تغییر کرده است. یکی از مهمترین این جریان‌ها پیشرفت‌ها و فناوری‌های نوظهور در حوزه اطلاعات بوده است. مواردی همچون شبکه‌های کامپیوتری، محتواهای دیجیتالی و تکنولوژی‌های نرم‌افزاری از مصادیق بارز این فناوری‌هاست.

علیدوستی به نقل از لینچ تأثیر فناوری اطلاعات بر کتابخانه‌ها را در قالب فرایندی سه مرحله‌ای ارائه می‌کند. مرحله نخست خودکارسازی یا نوسازی است. در این مرحله، از فناوری اطلاعات برای مدیریت کتابخانه و سرعت بخشیدن به خدمات تکراری کتابخانه استفاده می‌شود. در مرحله دوم کتابخانه‌ها به قابلیت‌های جدید این فناوری پی بردند و از آن علاوه بر کارهای تکراری در ارائه خدمات جدید نیز بهره بردند. در مرحله سوم که از اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ آغاز شد، کتابخانه‌ها با تغییرات محیطی ناشی از فناوری اطلاعات مواجه شدند. تغییر در مواد و منابع کتابخانه‌ها و ظهور شبکه‌های الکترونیکی نمونه‌ای از این دگرگونی‌ها بود (علیدوستی و شیخ شعاعی ۱۳۸۵).

پدید آمدن این مواد و منابع و تغییرات ناشی از آنها باعث شد که کانون توجه به سرعت از خودکارسازی و نوآوری به مجموعه‌ای از پرسش‌های اساسی‌تر درباره نقش و مأموریت کتابخانه‌ها در عصر اطلاعات کشیده شود. کتابخانه‌ها مجبور بودند علاوه بر استفاده از پیشرفت‌ها و کاربردهای جدید فناوری اطلاعات در شیوه‌های انجام فعالیت خود نسبت به این پیشرفت‌ها و کاربردها و پیامدهای فرهنگی و اقتصادی‌شان واکنش نشان دهند.

مهمترین سئوالاتی که در راستای این تغییرات بنیادی مطرح شد این بود که، فناوری‌های نوین چگونه می‌توانند کتابخانه را در انجام مأموریت خویش کمک کنند و آیا صرف استفاده از این فناوری‌ها می‌تواند منجر به افزایش کارایی کتابخانه‌ها در نیل به اهداف اصلی خود می‌گردند؟ آیا مدیران کتابخانه‌ها توانایی و دانش لازم برای هدایت کتابخانه‌ها در فضای جدید را دارند؟ چه کسی و چگونه می‌بایست به کاربران و پرسنل کتابخانه‌ها آموزش‌های لازم جهت استفاده از این فناوری‌ها را بدهد؟ آیا این آموزش وظیفه کتابخانه‌ها است؟

آخرین مرحله از تأثیر فناوری اطلاعات مأموریت کتابخانه را دستخوش تغییر کرد. در همین راستا نگاه‌های جدیدی همچون کتابخانه^{۱۲} مطرح شد که خود در راستای ظهور فناوری‌های جدیدی با نام وب^۲ روی داد. در کتابخانه^۲ کتابداران، مخاطبان و مشتریان، کتابخانه و محیط تعامل آن به گونه‌ای جدید تعریف می‌گردد. با وجود اینکه هنوز تعریف واحد و جامعی از کتابخانه^۲ وجود ندارد ولی در مورد خصوصیات اصلی این نوع کتابخانه اتفاق نظر وجود دارد. برخی از این خصوصیات به شرح زیر است.

- اعضا کتابخانه دیگر تنها مصرف کننده محتوا نیستند، بلکه در مواردی به تولید و اشاعه محتوا نیز اقدام می‌کنند.
- کتابخانه^۲ بسیار فعالتر از یک کتابخانه سنتی عمل کرده و نیازهای کاربران خود را رصد می‌کند.
- کتابخانه^۲ منتظر درخواست کاربر نمی‌ماند و اطلاعات را به سمت او هل^۳ می‌دهد.
- در محیط کتابخانه^۲ خدمات به صورت گسترده و به روش‌های مختلفی ارائه می‌گردد. در این راستا فناوری‌های وب^۲ بسیار کمک کننده هستند.
- در کتابخانه^۲ تاکید بر استفاده از استانداردهای باز و دسترسی آزاد به اطلاعات می‌باشد.

1. Library 2.0

2. Web 2.0

3. Push

- محیط و خدمات کتابخانه ۲ بر اساس نیاز و ترجیحات کاربران شکل می‌پذیرد.

علاوه بر آنچه گفته شد کتابخانه‌های نوین افزون بر سازماندهی اطلاعات به سمت سازماندهی دانش نیز در حرکتند. کتابخانه‌های نوین که شاید بتوان آنها را «کتابخانه‌های دانشی» نامید، دانش کاربران و سازمان مادر خود را رصد می‌کنند و علاوه بر خدمات اطلاعاتی خدمات دانشی نیز ارائه می‌کنند. برای تحقق این مهم لازم است کتابخانه از سطح فراداده به سمت محتوا حرکت کند و علاوه بر سازماندهی کتاب‌ها، مجلات، منابع الکترونیکی و چندرسانه‌ای‌ها به سازماندهی مخازن دانش سازمانی و دانش کاربران روی آورد.

با توجه به این مأموریت‌های جدید کتابخانه‌ها نیازمند سیستم‌های پشتیبانی جدیدی خواهند بود تا جوابگوی نیازهای جدید آنها و کاربرانشان باشند. نرم‌افزارهای سنتی کتابخانه‌ها بیشتر بر مدیریت و سازماندهی مجموعه‌ها و جستجو در این منابع تمرکز دارند و توانایی پشتیبانی از خدمات دانشی در کتابخانه‌ها را ندارند. آنچه در ادامه می‌آید ترسیمی کلی از فرایندهای یک کتابخانه دانشی و سیستم‌های پشتیبانی از این فرایندها است. بر این اساس در بخش ۳ مختصری در مورد نگاه فرایندی و فرایندها در کتابخانه‌های دانشی ارائه خواهد شد. در بخش ۴ در مورد تصمیم‌گیری در کتابخانه با رویکرد جدید بحث خواهد شد و سپس سیستم‌های تصمیم‌یار و کاربرد آنها در فضای جدید معرفی می‌گردند. در بخش ۵ به دانش‌نگاری، ابزارها و کاربردهای آن در محیط کتابخانه‌ها دانشی اشاره شد و نمونه‌هایی از ابزارها و همچنین نقشه‌های دانش به عنوان موردکاوی بررسی می‌گردند.

فرایندها در کتابخانه‌های دانشی

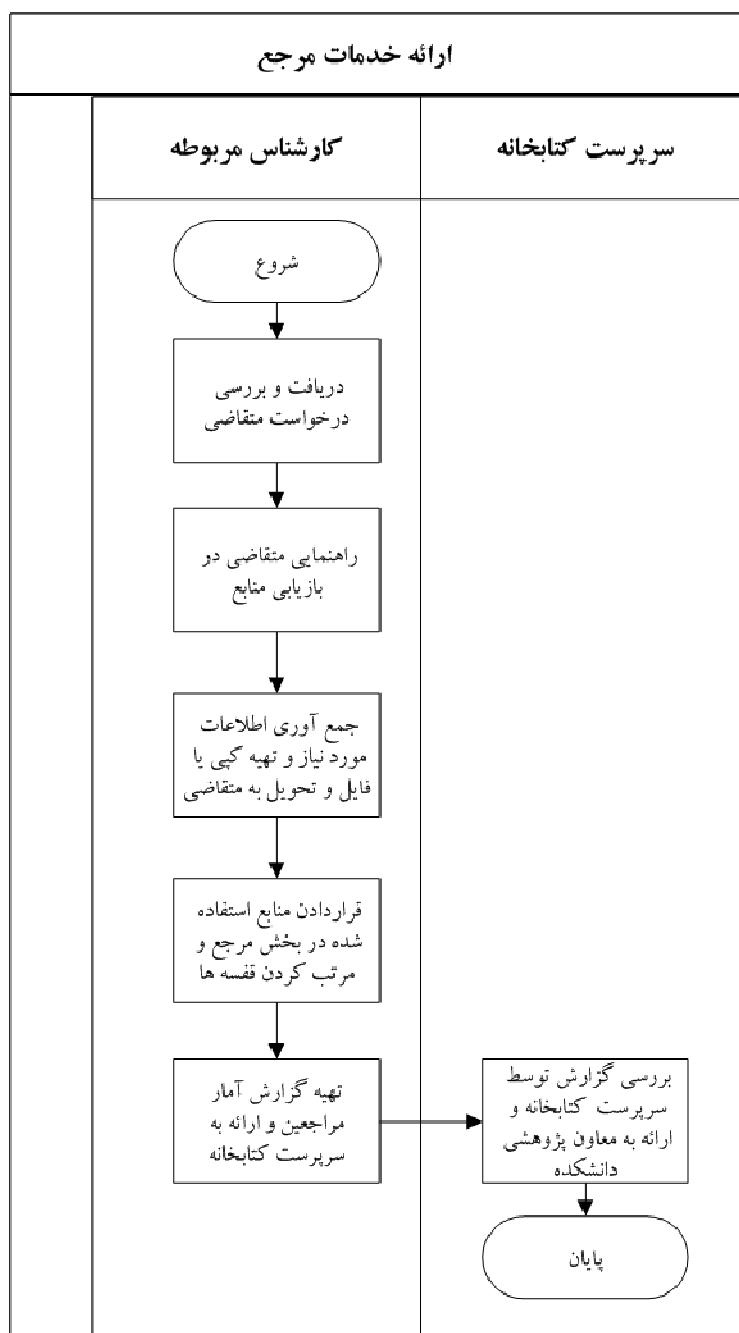
در یک تعریف عام فرایند مجموعه فعالیت‌های به هم وابسته است که ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کنند. استفاده از مجموعه‌ای از فرایندهای

موجود در یک سازمان، همراه با شناسایی تعاملات این فرایندها و مدیریت آنها را می‌توان به عنوان «نگرش فرایندی» مطرح کرد. در واقع «مدیریت فرایند» روشی برای تحلیل، تعریف، مدیریت و بهینه‌سازی فعالیت‌هاست. «مدیریت فرایند کسب و کار»^۱ درباره این موضوع بحث می‌کند که کلیه فرایندها و مسیرهایی که به مشتری ختم می‌شود، تحت کنترل درآیند. البته مدیریت فرایندهای کسب و کار لزوماً در مورد سازمان‌ها و شرکت‌های انتفاعی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد و در حوزه کتابخانه‌ها نیز به عنوان یک سازمان پشتیبان موضوعیت دارد. برای پشتیبانی کامل از چرخه عمر فرایندها نرم‌افزارهایی طراحی شده و توسعه پیدا می‌کنند که «سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار»^۲ معروفند. با توجه به اینکه کتابخانه‌های دانشی تغییرات قابل توجهی از منظر فرایندی نسبت به کتابخانه‌های فعلی خواهند داشت، استفاده از ابزارهای مدیریت فرایند و در حالت بالغ سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار کمک بزرگی به موفقیت در تغییر فرایندها و روالهای کتابخانه‌ها خواهند بود.

شکل (۱) فرایند خدمات مرجع دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه فردوسی مشهد را نشان می‌دهد. این دانشگاه طی پروژه‌ای با عنوان «مستندسازی و بهبود فرایندها» تمامی فرایندهای کتابخانه را مستند کرده است. همان طور که در شکل مشخص است در ترسیم هر فرایند نقشهای دخیل در فعالیت و مراحل انجام آن به صورت قدم به قدم مشخص می‌گردد.

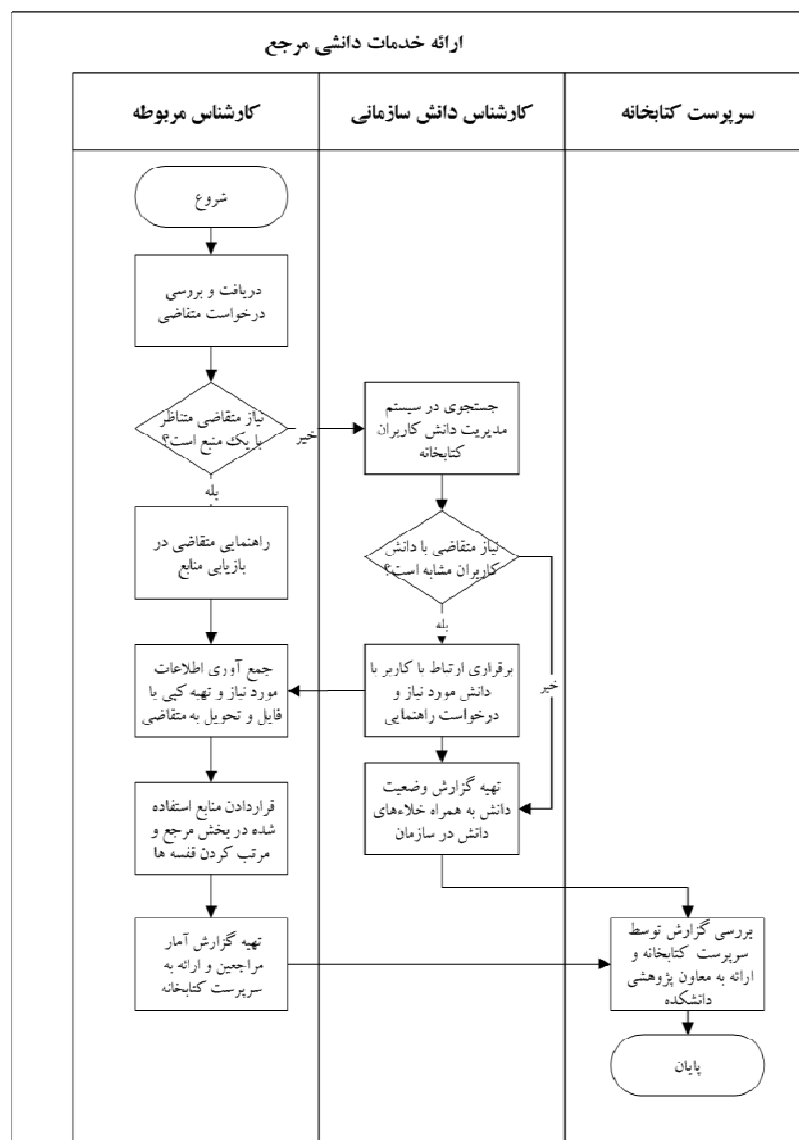
1. Business Process Management (BPM)

2. Business Process Management System (BPMS)



شکل ۱: فرایند خدمات مرجع کتابخانه دانشکده هنر و معماری دانشگاه فردوسی مشهد

در این بخش به فرایندهای دانشی و تفاوت آنها با فرایندها در کتابخانه‌های فعلی اشاره خواهد شد. با توجه به این مأموریت نوین، حجم تعاملات کتابخانه‌ها با دیگر واحدهای داخل سازمان و همچنین سازمان‌های خارجی بیشتر خواهد شد. در کتابخانه‌های دانشی خدمات رایج کتابخانه‌های فعلی و سنتی ارائه خواهند شد، لیکن این خدمات رنگ و بوی دانشی به خود خواهند گرفت. به عنوان نمونه در مورد خدمات مرجع علاوه بر بررسی مستندات شامل کتاب‌ها، مجلات و پایگاه‌ها، دانش سازمانی هم مدنظر قرار خواهد گرفت. این به این معنی است که ممکن است جواب پرسش کاربر معرفی او به کاربران دیگر مثلاً یکی از اعضای هیئت علمی و یا دانشجویی باشد که مطالعات مشابه با نیاز اطلاعاتی کاربر دارد. شاید گفته شود که برخی از کتابداران و کتابخانه‌ها در حال حاضر چنین خدمتی را ارائه می‌کنند. جواب این است که این اتفاق فقط در سازمان‌های کوچک و برای کاربران با تعداد محدود می‌تواند بیافتد. در واقع چنین کتابدارانی افراد سازمان و دانش آنها را می‌شناسند. دانشگاهی با چند هزار دانشجو و چند ده دانشکده را تصور کنید. در این حالت چنین خدمتی فقط از طریق سیستمی که دانش کاربران کتابخانه را ذخیره، سازماندهی و مدیریت می‌کند امکانپذیر خواهد شد. چنین سیستمی می‌بایست قابلیت رصد و کاوش رفتار اطلاع‌جویی کاربران را داشته باشد. شکل (۲) فرایند ارائه خدمات مرجع را برای یک کتابخانه دانشی نشان می‌دهد. در این شکل سعی شده فرایند ارائه خدمات مرجع در کتابخانه دانشکده هنر دانشگاه فردوسی به عنوان فرایند مرجع در نظر گرفته شده و توسعه یابد.



شکل ۲: فرایند خدمات دانشی مرجع

همانطور که در شکل قابل مشاهده است در صورتی که نیاز متقاضی متناظر با منبع خاصی نباشد و اطلاعات خوبی برای نیاز او یافت نشود، حال به سراغ دانش سازمانی خواهیم رفت. البته اینکه سیستم مدیریت دانش کاربران کتابخانه چیست و

دانش آنها را چگونه سازماندهی خواهد کرد، مواردی است که در ظرفیت این مقاله نیست. به هر حال در این مرحله حوزه موضوعی مورد نیاز کاربر با دانش کاربران تطبیق داده می‌شود و در صورتی که مورد مناسبی یافت شد، کارشناس دانش سازمانی - که خود نقش جدیدی است - با او ارتباط گرفته و راهنمایی می‌خواهد. این روش خدمات مرجع با استفاده از کل دانش سازمان را ممکن خواهد کرد.

بررسی تمامی فرایندهای خدمت‌رسانی یک کتابخانه نیازمند بحث مفصل و بررسی عمیق‌تری است، که هدف این مقاله نیست. لیکن با کمک نگاه فرایندی و مستندسازی و مدیریت موثر فرایندها می‌توان تمامی فرایندهای کتابخانه را با نگاه دانشی بازطراحی کرد. سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار نیز ابزار خوبی برای پیاده‌سازی و اجرایی نمودن فرایندهای بازطراحی شده و بهبودیافته خواهند بود.

مدیران کتابخانه و فرایند تصمیم‌گیری در محیط جدید

معمولاً برای مدیران پنج وظیفه اصلی در نظر گرفته شده است که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، کنترل و مدیریت منابع انسانی است (Stueart and Moran 2007). بررسی این وظایف نشان می‌دهد تصمیم‌گیری یک فرایند هسته در اغلب این وظایف است. در واقع می‌توان گفت که مدیریت و تصمیم‌گیری دو عنصر جدایی‌ناپذیرند. به طوری که اگر قدرت تصمیم‌گیری را از یک مدیر بگیرند در واقع او را خلع سلاح کرده‌اند. مینتزبرگ در (Mintzberg 1973) نقش مدیران را به سه گروه اصلی شامل نقش‌های میان‌فردی، نقش‌های اطلاعاتی و نقش‌های تصمیم‌گیری تقسیم می‌کند.

نقش‌های میان‌فردی در واقع همان تعامل با افراد است. مدیران در برخی مواقع نقش تشریفاتی دارند به این معنی که زمان زیادی را صرف نمایاندن سازمان خود به دنیای بیرون می‌کنند و به اجرای فعالیت‌های تشریفاتی و میزبانی از سوی سازمان می‌پردازند. مواردی همچون انگیزش و رهبری نیز از جمله نقش‌های میان‌فردی است.

نقش‌های اطلاعاتی عبارت است از مجموعه کارهایی است که مدیران با استفاده از اطلاعات انجام می‌دهند. آنها با داشتن اطلاعات داخل و خارج سازمان بر سازمان نظارت کرده و با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی آن را کنترل می‌کنند. در این میان تسهیم و اشاعه اطلاعات از اهمیت زیادی برخوردار است. ابزارهایی همچون پرتال‌های سازمانی، پست الکترونیک و همچنین سیستم‌های مدیریت دانش سازمانی نقش‌های اطلاعاتی مدیران را پشتیبانی می‌کنند. همچنین تحلیل اطلاعات از جمله‌ی مهارت‌هایی است که مدیران برای استفاده صحیح از اطلاعات به آن نیاز دارند.

میتزبرگ آخرین و مهمترین نقش مدیران را تصمیم‌گیری می‌داند. در این میان تصمیم‌گیری درخصوص منابع سازمان شامل منابع مالی، زمانی و سرمایه‌ای از مهمترین بخش‌های تصمیم‌گیری مدیران در سازمان است. مدیران با استفاده از اطلاعات سازمان و دانش و مهارت خود مبادرت به تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع در سازمان می‌کنند. برای پشتیبانی از این قبیل تصمیمات سیستم‌های اطلاعاتی با نام سیستم‌های تصمیم‌یار^۱ برای کمک به مدیران و تصمیم‌گیرندگان در سازمان طراحی می‌گردد. این سیستم‌ها با استفاده از تحلیل اطلاعات سازمان و اعمال مدل‌های تصمیم‌گیری و هم چنین بهره‌برداری از دانش متخصصان سازمان فرایند تصمیم‌گیری را سرعت بخشیده و دقت و صحت تصمیمات را ارتقا می‌بخشند.

در تحقق مأموریت‌های جدید یکی از مهمترین مسائلی که مدیران و تصمیم‌گیرندگان کتابخانه‌ها با آن مواجهند، نبود اطلاعات کافی و راهبردی برای پشتیبانی از تصمیمات آنها در حوزه‌های اصلی همچون تامین منابع، تخصیص بودجه و تشخیص نیازهای کاربران است. علاوه بر این کتابخانه‌ها می‌بایست داده‌های رفتاری کاربران خود را رصد کنند تا بتوانند نیازهای آنها را شناسایی و

1. Decision Support System (DSS)

برآورده نمایند. در مأموریت‌های جدید کتابخانه‌ها، همچنین سرویس‌های پیشنهادی جایگاه قابل توجهی دارند. این سرویس‌ها بر اساس تحلیل اطلاعات کاربران و پیشینه استفاده آنها از منابع و تعامل آنها با کتابخانه عمل می‌کنند. با وجود اینکه این اطلاعات تا حد زیادی در سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه و مدیریت مجموعه‌ها وجود دارد، لیکن استخراج آنها از لایه‌های داده‌های موجود نیازمند طراحی یک مکانیزم دقیق و بر اساس نیازهای کتابخانه است.

در مورد سیستم‌های تصمیم‌یار در کتابخانه مطالعات زیادی صورت گرفته است. کوربا و بومر در ۱۹۸۶ اولین سیستم تصمیم‌یار را برای کتابخانه‌های دانشگاهی طراحی و اجرا کردند (Chorba and Bommer 1983). سیستم تصمیم‌یار آنها یک پایگاه داده رابطه‌ای بود که گزارش‌های مدیریتی تولید می‌کرد و همچنین بر اساسی برخی شاخص‌ها عملکرد کتابخانه و کاربران آن را محاسبه می‌نمود. آنتزمن و گلیسون در ۱۹۹۳ سیستم تصمیم‌یاری را برای کمک به بودجه‌ریزی در تأمین منابع کتابخانه‌ای طراحی و اجرا کردند (Ottensmann and Gleeson 1993). سیستم تصمیم‌یار آنها از مدل‌های برنامه‌ریزی ریاضی و تحقیق در عملیات برای یافتن حالت بهینه بودجه‌ریزی خرید منابع استفاده می‌کرد. در سال ۱۹۹۵ پروژه‌ای با نام «دسیمال»^۱ تحت حمایت اتحادیه اروپا آغاز شد (Fisher and Oulton 1995). هدف از این تحقیق شناسایی فرایند تصمیم‌گیری و اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری در کتابخانه‌های بزرگ و متوسط و در نهایت ایجاد یک سیستم تصمیم‌یار بر اساس یافته‌های تحقیق بود (Oulton et al. 1996). با ظهور مباحث داده‌کاوی^۲ علاقه به استفاده از تکنیک‌های این حوزه در کتابخانه‌ها نیز زیاد شد. تکنیک‌های داده‌کاوی فراتر از روش‌های آماری قابلیت تحلیل و استنتاج در داده‌ها با حجم بسیار بالا را فراهم می‌کرد و کتابخانه‌ها نیز یکی از مخاطبان اصلی این حوزه بودند. بلی‌برگ و همکاران در ۱۹۹۹ اقدام به ایجاد یک انبار داده^۳ برای توسعه یک سیستم تصمیم‌یار

1. DECIMAL (DECISION-MAKING in Libraries)

2. Data-Mining

3. Data-Warehouse

یکپارچه در کتابخانه نمودند. انبارداده‌ها مراکزی برای انباشت داده‌های موجود در پایگاه‌های داده مختلف که کتابخانه با آنها سروکار دارند بوده و پیش‌نیازی برای فرایند داده‌کاوی می‌باشند. نیدامانگالا در سال ۲۰۰۰ در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود سیستم تصمیم‌یار کتابخانه را بر پایه انبارداده و داده‌کاوی طراحی و پیاده‌سازی نمود (Needamangala 2000). سیستم طراحی شده شامل یک پایگاه قواعد برای کمک به تصمیم‌هایی همچون خرید در کتابخانه دانشگاه فلوریدا بود. در سال ۲۰۰۵ اوزوکا و ایجاتویی در ابتدا یک چارچوب تصمیم‌گیری و سپس سیستم تصمیم‌یار برای تصمیم‌های مرتبط با تهیه و خرید منابع طراحی و اجرا کردند (Uzoka and Ijatuji 2005). نیکلسون و استانتون در سال ۲۰۰۹ بیبلیوماینینگ^۱ را ابزاری برای تصمیم‌گیری در کتابخانه‌ها معرفی کردند. این تکنیک در واقع کاربردهای ابزارهای داده‌کاوی در پایگاه‌های اطلاعات کتابشناختی و داده‌های خدمت‌رسانی و مصرف کاربران است (Nicholson and Stanton 2009).

بررسی مطالعات در حوزه سیستم‌های تصمیم‌یار در کتابخانه‌ها نشان می‌دهد علاوه بر اینکه مطالعات زیادی در این حوزه صورت نگرفته و سیستم‌های قابل توجهی هم توسعه نیافته‌اند، غالب آنها فقط در حوزه تهیه و خرید فعالیت داشته‌اند. با توجه به آنچه پیشتر گفته شد، امروزه کتابخانه‌ها از منظر دانش‌مأموریت‌های نوینی را بر عهده دارند. بر این اساس سیستم‌های پشتیبان تصمیم می‌بایست بیشتر بر رصد وضعیت دانش در سازمان مادر و کاربران و همچنین رفتار اطلاع‌جویی آنها تمرکز کنند. خروجی چنین سیستم‌های علاوه بر کمک به تصمیم تهیه و خرید، پیشنهاد به کاربران برای استفاده از منابع دانشی و کمک به برقراری ارتباط با سایر کاربران است. افزون بر این کتابخانه‌ها در فضای جدید مخاطبان نوینی از جمله مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان دارند. این مخاطبان انتظار دارند که کتابخانه در مورد رصد وضعیت دانش در سازمان و همچنین کشف شکاف‌های بین وضعیت

فعلی و مطلوب دانش که بر اساس راهبردهای سازمان مشخص می‌شود، کمک کنند. بنابراین سیستم‌های تصمیم‌یار کتابخانه می‌بایست این نیاز جدید را پشتیبانی کرده و اطلاعات مورد نیاز برای چنین تصمیماتی را از داده‌های موجود در کتابخانه و سیستم‌های اطلاعاتی آن و همچنین انطباق آنها با داده‌های موجود در سایر سیستم‌های اطلاعاتی سازمان تامین کنند.

سیستم‌های دانش‌نگاری در کتابخانه

در کتابخانه‌های جدید دیگر صرفاً به کتاب به عنوان یک عنصر دانشی نگاه نخواهد شد، بلکه کاربران، سازمان و تولیدات آنها به عنوان عناصر جدید دانشی در نظر گرفته می‌شوند. بنابراین نحوه سازماندهی دانش کاربران، سیستم‌های پیشنهاددهنده دانش محور و همچنین تجزیه و تحلیل مقولات دانشی مواردی هستند که کتابخانه‌ها در فضای جدید با آنها دست به گریبان خواهند بود. در این محیط جدید کتابخانه‌ها با استفاده از ابزارهای نوین سعی خواهند کرد که ترسیمی از دانش افراد و سازمان داشته و نقشه‌های تولید شده را مبنایی برای ارائه خدمات خود قرار دهند.

مدیریت دانش در سال‌های اخیر به یکی از پرتعدادترین حوزه‌های مدیریت سازمان تبدیل شده است. این موضوع علاوه بر اینکه موجب شده فعالیت‌های مطالعاتی و عملیاتی فراوانی برای تحقق مدیریت بر دانش صورت بگیرد، همچنین سبب شده الگوها و سبک‌های مختلفی در این حوزه ارائه گردد که در برخی موارد هم تفاوت‌های قابل توجهی با یکدیگر دارند. با وجود این تفاوت‌ها مفاهیم مشترکی در اغلب این الگوها وجود دارد. تقسیم دانش به دانش آشکار^۱ و دانش نهان^۲ از جمله این مفاهیم است. دانش آشکار بخش ثبت شده دانش است که در قالب‌های مختلف همچون گزارش، مقاله، کتاب و حتی نرم‌افزار ظهور می‌یابد. در مقابل دانش نهان بخشی از دانش است که در ذهن افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌ها

1. Explicit

2. Tacit

وجود دارد. در برخی موارد دانش نهان حاصل تجربه و یا کسب مهارت است (Smith 2001). همچنین الگوهای مختلفی برای مدیریت دانش در سازمان‌ها ارائه شده که در بیشتر موارد مدیریت دانش را به عنوان یک فرایند در نظر می‌گیرند. نوناکا و تاکوچی مدل معروفی دارند که در آن مدیریت دانش را به چهار فرایند اصلی تقسیم می‌کنند. این چهار فرایند شامل تبدیل دانش نهان به نهان، نهان به آشکار، آشکار به آشکار و آشکار به نهان است (Nonaka, Takeuchi, and Umemoto 1996). اندرسن^۱ در (Andersen 1996) فرایند مدیریت دانش را شامل شناسایی، ذخیره‌سازی، تطبیق، سازماندهی، به‌کارگیری، تسهیم و خلق دانش می‌داند.

شناسایی دانش اولین و یکی از مهمترین قدم‌های مدیریت دانش در سازمان است. لئو پلات^۲ مدیر اجرایی شرکت اچ-پی می‌گوید «اگر اچ-پی فقط می‌دانست که چه می‌داند، از فردا سه برابر سود می‌کرد» (Ruggles 1997). برای شناسایی دانش در سازمان روش‌های مختلفی ارائه شده است که برخی از آن‌ها نگاهی کمی و بسیاری نیز نگاه کیفی به شناسایی دانش در سازمان دارند. ترسیم نقشه دانش (Jalalimanesh and Homayoun vala 2011, Lachner and Pirnay-Dummer 2008) و داده‌کاوی (Taniar 2008) از جمله روش‌های شناسایی دانش در سازمان‌ها هستند.

ترسیم نقشه دانش سازمان می‌تواند به مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان‌ها در درک بهتر جریان دانش در سازمان کمک کند (Jalalimanesh and Homayoun vala 2011). اپلر^۳ در (Eppler 2001) نقشه‌های دانش را به پنج گروه تقسیم می‌کند. بر اساس این تقسیم‌بندی نقشه‌های منابع دانش^۴، توزیع متخصصین سازمان بر اساس حوزه تخصص آنها را به صورت ساختاری و یا مفهومی نشان می‌دهد. نقشه‌های دارایی دانشی^۵ سازمان وضعیت ذخایر دانش افراد، تیم‌ها، واحدها و یا کل سازمان را به تصویر می‌کشند. نقشه‌های ساختار دانش^۶ سازمان تصویر و یا معماری کلی از حوزه‌های دانش و چگونگی ارتباط آنها در سازمان را نشان می‌دهند. نقشه‌های

1. Andersen
4. Knowledge source maps

2. Lew Platt
5. Knowledge asset maps

3. Eppler
6. Knowledge structure maps

کاربرد دانش^۱ نشان می‌دهند چه نوعی از دانش می‌بایست برای یک فرایند مشخص و یا یک موقعیت خاص کسب و کار مورد استفاده قرار گیرد. نقشه‌های توسعه دانش^۲ مراحل توسعه دانش برای کسب یک مزیت رقابتی در یک فرد، تیم و یا کل سازمان را نشان می‌دهد. این نقشه‌ها می‌توانند به عنوان نقشه راه سازمان برای تحقق یادگیری سازمانی در یک چشم‌انداز مشخص مورد استفاده قرار گیرند.

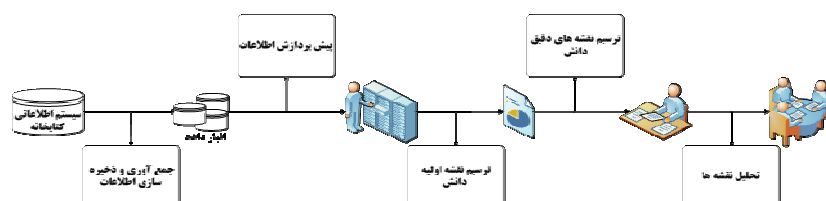
مورد کاوی دانش‌نگاری در کتابخانه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات با هدف توسعه و گسترش پژوهش در زمینه علوم و فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و جامعه اطلاعاتی، تجاری‌سازی دستاوردهای پژوهشی، گسترش و ارائه خدمات مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات فعالیت می‌نماید. فرایند اصلی این سازمان را پژوهش تشکیل می‌دهد و بنابراین فعالیت‌های موجود در آن غالباً دانش بنیان هستند. در این پژوهش سعی شد دانش نهفته در بدنه پژوهشی سازمان شناسایی و ترسیم گردد. برای رسیدن به این هدف پایگاه اطلاعات کتابخانه پژوهشگاه به عنوان منبع شناسایی دانش نهان سازمان انتخاب شد. فرض این بود که دانش نهان در ذهن یک متخصص رابطه مستقیمی با رفتار اطلاع‌جویی و مطالعات گذشته او دارد و همچنین دانش نهان سازمان از تجمیع دانش نهان اجزا و متخصصین آن حاصل می‌گردد. شکل (۳) شماتیک کلی فرایند ترسیم نقشه دانش بر اساس داده‌های سیستم اطلاعاتی کتابخانه را نشان می‌دهد. نقشه دانش ترسیم شده بر اساس دسته‌بندی اپلر ترکیبی از نقشه‌های دارایی و ساختار دانش خواهد بود. در اولین قدم داده‌های مورد نیاز برای ترسیم نقشه از پایگاه داده سیستم مدیریت کتابخانه جمع‌آوری گردید. این داده‌ها پس از پیش‌پردازش که خود مرحله‌ای همچون کاهش و حذف داده‌های پرت را شامل می‌شود وارد انبار داده^۳ طراحی شده برای ترسیم نقشه دانش گردید. ساختار انبار داده بر اساس نیازهای اطلاعاتی نقشه دانش طراحی شده و به صورت یک پایگاه داده رابطه‌ای خواهد بود.

1. Knowledge application maps

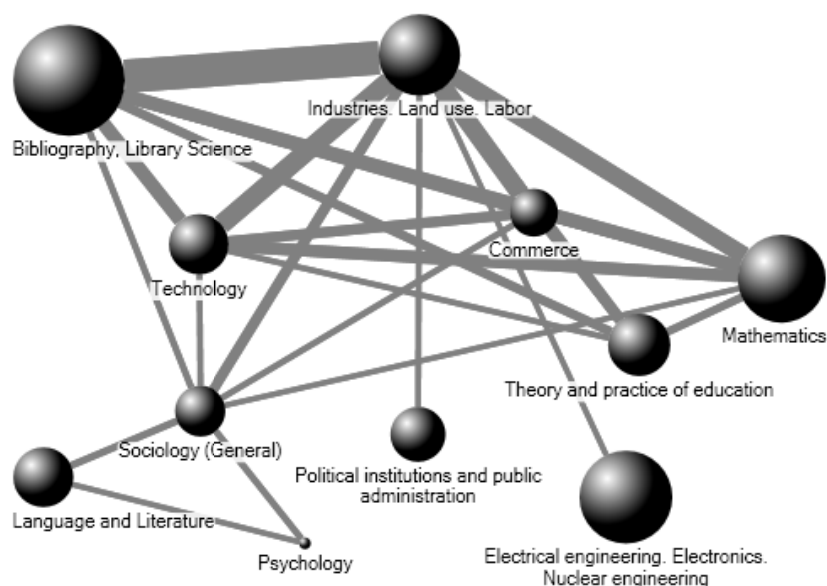
2. Knowledge development maps

3. Data warehouse

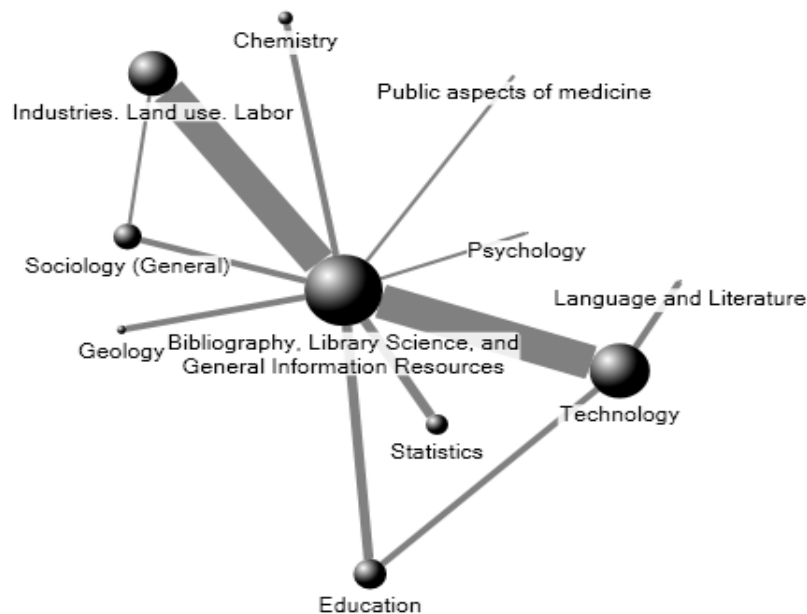


شکل (۳): فرایند ترسیم نقشه دانش

داده‌های ذخیره شده در انبار داده بر اساس نیازهای ترسیم نقشه دانش به وسیله اجرای پرس و جو^۱ پردازش شده و در نهایت توسط نرم‌افزارهای تخصصی ترسیم گراف و شبکه‌های علمی نقشه‌های دانش ترسیم شد. در آخر نقشه‌های دانش ترسیم شده تحلیل شده و مبنای تصمیمات راهبردی سازمان قرار خواهند گرفت. شکل (۴) و (۵) نقشه دانش نهان و آشکار سازمان را که بر اساس داده‌های کتابخانه ترسیم شده‌اند نشان می‌دهند.



شکل (۴): نقشه دانش نهان پژوهشگاه برای موضوعات پرمطالعه



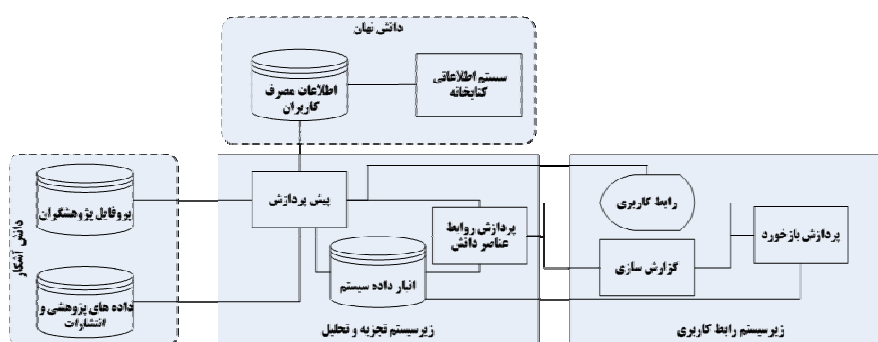
شکل (۵): نقشه دانش آشکار پژوهشگاه

شکل (۴) نقشه دانش نهان پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات را بر اساس موضوعات با بیشترین میزان مطالعه ارائه می‌دهد. نگاشت موضوعی بر اساس نظام رده‌بندی کنگره (LC) صورت گرفته است. در این شکل اندازه گوی‌ها (رئوس) حجم دانش در آن حوزه و عرض یال، میزان دانش بین دو حوزه را نشان می‌دهد. شکل (۵) نقشه دانش آشکار پژوهشگاه را بر اساس داده‌های مربوط به مقالات و طرح‌های پژوهشی نشان می‌دهد. مقایسه این شکل با شکل (۴) نشان می‌دهد که نقشه دانش آشکار و نهان پژوهشگاه مشابهت‌های زیادی با هم دارند، لیکن تفاوت‌هایی نیز قابل مشاهده است، که تحلیل آنها می‌تواند به تصمیم‌گیری مدیران کمک کند.

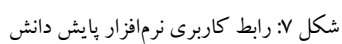
اطلاعات کامل این پژوهش در دو مقاله (Jalalimanesh and Homayounvala 2011) و (جلالی منش و همایون والا ۱۳۹۰) قابل دسترسی است.

موردکاوی سیستم پایش دانش بر اساس داده‌های کتابخانه‌ای

این پژوهش (Jalalimanesh, Yaghoubi, and Homayounvala 2012) در سال ۱۳۹۰ در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات صورت گرفت. هدف اصلی پژوهش طراحی سیستمی جهت نمایش و مرور دانش سازمانی در پژوهشگاه بود. در این راستا اطلاعات کتابخانه‌ای و همچنین رفتار اطلاعاتی کاربران بهترین منبع برای ایجاد چنین سیستمی تشخیص داده شد. شکل (۶) معماری مفهومی سیستم پایش دانش در پژوهشگاه را نشان می‌دهد. اطلاعات مربوط به دانش نهان از طریق سیستم اطلاعاتی کتابخانه و اطلاعات دانش آشکار بر اساس داده‌های پژوهش و انتشار در پژوهشگاه وارد سیستم می‌گردند. شکل‌های (۷) تصاویری از رابط کاربری نرم‌افزار پایش دانش را نشان می‌دهند. اساس کار سیستم بر اساس نمایش روابط بین عناصر دانشی در پژوهشگاه استوار است. این عناصر شامل مقالات، کتب، طرح‌های پژوهشی، پژوهشگران، پژوهشکده‌ها و موضوعات بر اساس رده‌بندی کنگره است.



شکل ۶: معماری مفهومی سیستم پایش دانش سازمان



شکل ۷: رابط کاربری نرم افزار پایش دانش

همانطور که در شکل (۷) قابل مشاهده است، کاربر سیستم با انتخاب هر یک از اجزای دانشی می‌تواند رابطه و نوع آن با سایر عناصر دانشی را مشاهده کند. به عنوان نمونه با انتخاب یک پژوهشگر شما می‌توانید میزان مطالعه او از موضوعات مختلف (این میزان بر اساسی رنگ رابطه قابل تشخیص است)، مقالات و کتب تألیفی و طرح‌های پژوهشی او را مشاهده کنید. در این حالت با انتخاب هر یک از طرح‌های پژوهشی می‌توانید موضوعات طرح، افراد دست‌اندرکار اعم از مجری، همکاران و مشاوران، و مقالات و انتشارات مستخرج از آن را مشاهده کنید. همچنین با انتخاب هر یک از موضوعات می‌توانید تولیدات علمی پژوهشگاه در آن حوزه که شامل طرح‌ها، مقالات و کتب می‌گردند را ببینید. آنچه در واقع در پس‌زمینه این سیستم وجود دارد یک نقشه دانش بسیار گسترده از عناصر دانش آشکار و نهان در پژوهشگاه است که نرم‌افزار طراحی شده به شما این امکان را می‌دهد که گره‌های این نقشه را به صورت محلی و یک‌به‌یک بررسی کرده و روابط آنها با سایر گره‌ها را مشاهده نمایید.

بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که اشاره شد انتظاری که امروزه از یک کتابخانه به خصوص کتابخانه تخصصی می‌رود فراتر از فراهم کردن و در اختیار قرار دادن اطلاعات و منابع اطلاعاتی است. کتابخانه‌های امروز می‌بایست رفتارهای اطلاع‌جویی کاربران، گروه‌ها و سازمان مادر خود را رصد کرده و هوشمندانه نیازهای اطلاعاتی و در سطح بالاتر نیازهای دانشی آنها را برآورده سازند. تحقق چنین مأموریتی ممکن نیست مگر با استفاده از ابزارهای نوین رصد، تحلیل و بصری‌سازی دانش و اطلاعات و همچنین به کارگیری روش‌ها و سیستم‌های نوین تصمیم‌گیری. کتابخانه‌ای که نقش رصدخانه را در سازمان خود دارد می‌بایست نیازهای راهبردی مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان را با استفاده از داده‌ها و اطلاعاتی که در اختیار

دارد برآورده سازد. برای غنی سازی اطلاعات و تولید دانش استفاده از تکنیک‌هایی همچون داده‌کاوی و همچنین روش‌های ترسیم نقشه دانش گریزناپذیر است. آنچه در این مقاله مورد بررسی و اشاره قرار گرفت مختصری در حوزه مورد توجه و ادبیات آن و همچنین نمونه‌هایی ساده از خدماتی است که کتابخانه به عنوان یک رصدخانه، افزون بر خدمات استاندارد خود می‌تواند ارائه کند. بدیهی است که پرداختن به همه جنبه‌های این حوزه مطالعات مفصل و مجزایی در هر بخش را طلب می‌کند که در حوصله این نگارش نبوده، لیکن این مقاله می‌تواند سرنخ‌های خوبی برای شروع چنین پژوهش‌هایی ارائه دهد.

فهرست منابع

- جلالی منش، عمار، و الهه همایون والا. ۱۳۹۰. ترسیم نقشه دانش بر اساس داده‌های سازمانی: مطالعه موردی مؤسسات پژوهشی. هفدهمین کنفرانس ملی سالانه انجمن کامپیوتر ایران. دانشگاه صنعتی شریف.
- علیدوستی، سیروس، و فاطمه شیخ شجاعی. ۱۳۸۵. فناوری اطلاعات و کتابخانه‌ها. پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
- Andersen, A. 1996. "The knowledge management assessment tool: External benchmarking version." *The American Productivity and Quality Center*.
- Chorba, R.W., and M.R.W. Bommer. 1983. "Developing academic library decision support systems." *Journal of the American Society for Information Science* no. 34 (1):40-50.
- Eppler, M.J. 2001. Making knowledge visible through intranet knowledge maps: concepts, elements, cases. Paper read at 34th Annual Conference on System Sciences, at Hawaii
- Fisher, S., and T. Oulton. 1995. "Information for decision making: the DECIMAL project." *Library Review* no. 44 (8):10-19.
- Jalalimanesh, A., and E. Homayoun vala. 2011. Organizational knowledge mapping based on library information system (IRANDOC case study) Paper read at IADIS International Conference, Collaborative Technologies, at Rome, Italy.
- Jalalimanesh, A., S.M. Yaghoubi, and E. Homayounvala. 2012. Organizational knowledge explorer: Architecture, designing and prototyping: IRANDOC case study. Paper read at Innovation Management and Technology Research (ICIMTR), 2012 International Conference on.
- Lachner, A., and P. Pirnay-Dummer. 2008. Model based knowledge mapping—a new approach for the automated graphical representation of organizational knowledge.
- Mintzberg, H. 1973. *The nature of managerial work*. Harper & Row.

- Needamangala, A. 2000. *A library decision support system built on data warehousing and data mining concepts and techniques*, University of Florida.
- Nicholson, S., and J. Stanton. 2009. "Bibliomining for Library Decision-Making." *Encyclopedia of data warehousing and mining*:153.
- Nonaka, I., H. Takeuchi, and K. Umemoto. 1996. "A theory of organizational knowledge creation." *International Journal of Technology Management* no. 11 (7):833-845.
- Ottensmann, J.R., and M.E. Gleeson. 1993. "Implementation and testing of a decision support system for public library materials acquisition budgeting." *Journal of the American Society for Information Science* no. 44 (2):83-93.
- Oulton, T., S. Fisher, S. Lambert, and J. Willson. 1996. "The DECIMAL Project: decision-making and decision support in small to medium size libraries." *Vine* no. 26 (2):13-19.
- Ruggles, R. 1997. "Why knowledge? Why now." *Perspectives on Business Innovation, Centre for Business Innovation, Ernst and Young IIP*.
- Smith, E.A. 2001. "The role of tacit and explicit knowledge in the workplace." *Journal of Knowledge Management* no. 5 (4):311-321.
- Stueart, R.D., and B.B. Moran. 2007. *Library and information center management*. 7th ed: Libraries Unlimited, Inc.
- Taniar, D. 2008. *Data Mining and Knowledge Discovery Technologies*: Igi Global.
- Uzoka, FME, and OA Ijatuyi. 2005. "Decision support system for library acquisitions: a framework." *Electronic Library, The* no. 23 (4):453-462.

مروری بر نمونه طرح‌های کتابخانه‌ای در راستای رصد اطلاعات

سعید اسدی

استادیار دانشگاه شاهد و عضو هیئت مدیره انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران
رایانامه: s.asadi@shahed.ac.ir

عمار جلالی منش

عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
رایانامه: jalalimanesh@irandoc.ac.ir

چکیده

کتابخانه‌ها در طول حیات خود نقش‌ها و وظایف گوناگونی را پذیرفته‌اند. تغییرات چشمگیری که در فناوری‌های تولید، نگهداری و انتقال اطلاعات ایجاد شده، کتابخانه‌ها را به گسترش دامنه خدمات خود سوق داده است و به همین ترتیب انتظار می‌رود تا کتابخانه‌ها در آینده نیز در تحولات اجتماعی نقش آفرینی نمایند. در نوشتار حاضر، به نمونه‌هایی از نقش‌ها و خدمات متفاوت و جدیدتر کتابخانه‌ها در راستای مدیریت دانش در سطح سازمان و جامعه اشاره می‌شود.

کلیدواژه‌ها: آینده پژوهی؛ خدمات نوین کتابخانه‌ای؛ رصد اطلاعات؛ مرکز دانش

مقدمه

کتابخانه‌ها قدمتی به اندازه تمدن بشر دارند و به همین روی نقش‌ها و وظایف گوناگونی در زمان‌های مختلف بر عهده آنها نهاده شده است. در دهه‌های اخیر با توجه به تغییرات چشمگیری که در فناوری‌های تولید، نگهداری و انتقال اطلاعات ایجاد شده، کتابخانه‌ها دامنه خدمات خود را گسترش داده‌اند و نقش‌پذیری آنها بر اساس تحولات فناورانه و نیازهای جامعه مخاطب باعث شده تا بسیاری از کتابخانه‌ها همچنان مراکز مورد اعتمادی برای مشاوره و یافتن اطلاعات باشند. برای نمونه در کشورهایمانند ایالات متحده و کانادا که بخش زیادی از جمعیت آنها با مهاجرت از اروپا و سایر مناطق جهان شکل گرفته است، علاقه به شناخت

ریشه‌های خانوادگی زیاد است. به همین سبب خدمات نسب شناسی توسط کتابخانه‌های مختلف مانند کتابخانه عمومی شیکاگو^۱، کتابخانه ملی استرالیا^۲ و کتابخانه ایالتی ویکتوریا^۳ ارائه می‌شود.

نوشتار حاضر به نمونه‌هایی از نقش‌ها و خدمات متفاوت و جدیدتر کتابخانه‌ها اشاره می‌کند.^۴ در انتخاب این نمونه‌ها سعی شده تا بر خدمات متنوعی که جامعه کنونی و آینده از کتابخانه‌ها انتظار دارد تمرکز شود.

فراسوی کتابخانه‌های آینده

بروس شومن^۵ (۱۹۹۷) در کتاب خود با عنوان *Beyond the Library of the Future: More Alternative Futures for the Public Library* به پیش بینی وضعیت کتابخانه‌های عمومی در آینده پرداخته است و ۹ سناریو را برای آینده این کتابخانه‌ها پیش بینی کرده است:

۱. مرگ کتابخانه‌های عمومی در آینده.
۲. کتابخانه‌های عمومی در نقش روبات.
۳. کتابخانه‌های عمومی به عنوان یک یادمان فرهنگی.
۴. تجربه‌های اجتماعی: همه چیز برای بعضی افراد.
۵. تجربه‌های اجتماعی: چیزهای محدود برای همه.
۶. کتابخانه‌ها در دنیای پس از جنگ هسته‌ای.
۷. اتاق تجربه‌ها: کاهش محبوبیت کتاب در مقایسه با منابع غیرچاپی.
۸. کتابخانه‌های سیاسی.
۹. کتابخانه در خانه.

1. <http://www.chipublib.org/cplbooksmovies/poptopics/genealogy.php>

2. <http://www.nla.gov.au/family-history/genealogy-selected-websites>

3. <http://www.slv.vic.gov.au/our-collections/collection-strengths/family-history>

۴. کتابشناسی گزارماني مربوط به طرح‌های آینده پژوهانه در حوزه‌های مختلف اجتماعی از جمله کتابخانه و رسانه‌ها

در وبگاه The Millennium Project به آدرس زیر قابل دستیابی است:

<http://www.millennium-project.org/millennium/demogrscen.html>

5. Shuman, B.A.

کتابخانه‌های آینده

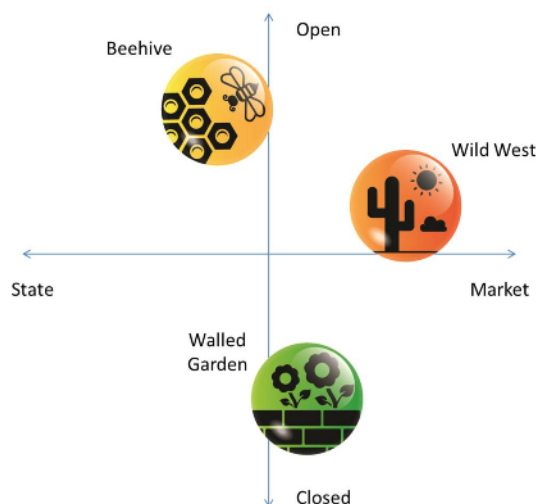
طرح «کتابخانه‌های آینده»^۱ مجموعه راهکارهای استراتژیکی است که برای سرویس دهی بهتر کتابخانه‌های دانشگاهی به سازمان‌های متبوع خود (دانشگاه‌ها) ارائه شده‌اند. این طرح در انگلستان اجرا شده و هدف آن سازگار کردن کتابخانه‌ها با تحولات اجتماعی، اقتصادی و دگرگونی در آموزش عالی است. این طرح مشتمل بر چند سناریو است که وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را در سال ۲۰۵۰ پیش بینی می‌کند. سه سناریو برای آینده کتابخانه‌های دانشگاهی عبارتند از:

۱. Wild West (غرب وحشی)

۲. Beehive (کندوی عسل)

۳. Walled Garden (باغ محصور)

تصویر ۱ نمایی از سه سناریوی مورد نظر را نشان می‌دهد. پیش فرض این طرح، این است که تا سال ۲۰۲۰ همه کتابخانه‌های دانشگاهی، منابع ۱۹۰۰ به بعد خود را به صورت کامل به فرمت دیجیتالی تبدیل کرده باشند.



تصویر ۱: مقایسه سه سناریو از نظر مالکیت و دسترسی (منبع: وبگاه طرح)^۲

1. Libraries of the Future: <http://www.futurelibraries.info/>
2. <http://www.futurelibraries.info/content/page/scenarios-2050-0>

غرب وحشی

در سناریوی اول «غرب وحشی» (Wild West) اساس کار بر آزادی شرکت‌ها و مؤسسات برای رقابت در محیطی پویاست. به این ترتیب، مؤسسه‌های خصوصی در یک فضای رقابتی، امکانات آموزشی مناسبی را به دانشجویان ارائه می‌دهند که «خدمات اطلاعاتی» و نیز «منابع آموزشی» مناسب، بخشی از آنهاست. قدرت اصلی در این صورت در دست مصرف‌کنندگان خدمات یعنی دانشجویان خواهد بود که امکان انتخاب خدمات و منابع متعدد را خواهند داشت. نقش کتابخانه‌ها در این وضعیت، چندان منظره و وابسته به رویکرد سازمان مادر خواهد بود؛ اما به هر حال، نقشهای جدیدی برای کتابداران وجود خواهد داشت. در بخش آموزش، کتابخانه دانشگاه همچنان به عنوان یک فضای فیزیک مورد توجه قرار خواهد گرفت اما فضاهای فعلی کارایی لازم برای خدمات آینده را نخواهند داشت. خدمات آموزشی مؤسسه به صورت یک پیمان‌ه یا ماحول خواهد بود که در آن پدیدآورندگان، کتابداران، مدرسان و تکنولوژیست‌های آموزشی نقش خواهند داشت. در حوزه پژوهش نیز کتابداران نقش واسطه‌های اطلاعاتی را بین گروه‌های مختلف در تحقیقات بین رشته‌ای ایفا خواهند کرد.

کندوی عسل

در سناریوی دوم «کندوی عسل» (Beehive) فرض بر این است که دولت‌ها کنترل‌کننده اصلی آموزش عالی خواهند بود. هدف اصلی دولت تربیت نیروی متخصص در رشته‌های مختلف خواهد بود و به این ترتیب آموزش عالی ابزاری برای رسیدن به این هدف خواهد شد. در این شرایط، مراکز دانشگاهی به سمت تخصص‌گرایی حرکت خواهند کرد و هر دانشگاه در یک حوزه کاری خاص تبدیل به یک مرکز (Hub) برای تربیت نیرو و تحقیقات خواهد شد که با تعداد زیادی از شرکت‌ها، کارخانجات و سازمانهای نیازمند چنان نیروها و تحقیقاتی هستند (Spoke). در چنین فضایی، کتابخانه‌ها دچار تغییرات شدیدی در عملکرد

خواهند شد. در حوزه آموزش کتابداران نقش فعالی در تعیین و تخصیص دروس ایفا خواهند کرد و در حوزه پژوهش نیز هر کتابدار محوری^۱ در یک تیم پژوهشی تخصصی نقش کلیدی در تامین و چرخش اطلاعات خواهد داشت.

باغ محصور

در سناریوی باغ محصور (Walled Garden)، فرض بر این است که به دلایل رقابتی، دانشگاه‌ها محیط‌هایی محصور و درونگرا خواهند بود و دامنه خدمات خود را به دانشجویان و دانشگاهیان خود محدود خواهند کرد. خدمات اطلاعاتی با تمرکز بر گردآوری و مالکیت هرچه بیشتر منابع اطلاعاتی خواهد بود. به دلیل گستردگی خدمات محلی و درونی دانشگاه‌ها، نقش آموزشی کتابخانه دانشگاهی نیز متأثر از همین فضا خواهد بود. به عبارت دیگر، کتابداران در حوزه‌های خاص مورد علاقه دانشگاه تخصص خواهند یافت و منابع اطلاعاتی نیز رویکردی موضوعی با هدف دسترسی محدود خواهند داشت. پژوهش در قالب قراردادهایی صورت خواهد گرفت که متخصص اطلاعات بخشی از یک تیم پژوهشی خواهد بود. کتابدار شخصی^۲ (خصوصی) در راستای پژوهش‌های تعریف شده حرکت خواهد کرد.

سناریوهای چهارگانه

عنایت‌الله^۳ (۲۰۰۷) چهار سناریو را برای کتابخانه‌ها در آینده پیش بینی می‌کند^۴. این چهار مورد عبارتند از:

۱. وابستگی، میانه روی، ماشین اطلاعات (Lean, Mean, Information Machine).
۲. موقعیت یابی برای توسعه ظرفیت‌های جامعه (Co-location for Community Capacity Building).
۳. ناوبر اطلاعات (Knowledge Navigator).
۴. دایناسورهای عصر دانش دیجیتال (Dinosaurs of the Digital Knowledge Era).

1. Hub librarian
3. Inayatullah, S.

2. Personal librarian
4. <http://faculty.taylor.edu/dnbowell/seminar08/wf.pdf>

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها در آینده دچار تغییرات اساسی در اهداف، خدمات و طراحی خواهند شد. در سناریوی اول، کمبود فضا و ارزشمندی آن محوریت دارد. هزینه‌های زیاد کتابخانه‌ها آنها را مجبور می‌کند تا به دنبال دوستداران کتاب و کتابخانه برای دریافت حمایت‌های مالی بروند. در سناریوی دوم، فرض بر این است که دنیای متمدن آینده ارزش اطلاعات و کتابخانه‌ها را بیشتر خواهد دانست و به این ترتیب، کتابخانه‌ها دچار مشکلات چندانی برای تأمین هزینه‌ها و ادامه خدمات خود نخواهند بود. برعکس، عطش زیادی از سوی جامعه برای خدمات کتابخانه‌ای وجود خواهد داشت و به این ترتیب کتابخانه‌ها در ساخت پایه‌های فرهنگی جامعه نقش آفرینی خواهند کرد. در سناریوی سوم کتابخانه‌ها و کتابداران نقش ناوبری دانش را بر عهده خواهند داشت و افراد زیادی برای یافتن اطلاعات و خلق دانش جدید محتاج خدمات کتابخانه‌ها خواهند بود. به این ترتیب، شهروندان نیازمند تجربه کردن کتابخانه‌ها و خدمات آنها خواهند بود. سناریوی آخر نیز نقش کتابخانه‌ها را در قالب ناوبری اطلاعات مورد توجه قرار می‌دهد اما از نظر اقتصادی آنها را موجودات بزرگی در نظر می‌گیرد که با سهم زیادی در گردش مالی جهانی خواهند داشت و همانند دایناسورها، غول‌های تسخیرکننده اقتصاد خواهند بود. چنین سناریویی با توجه به رشد و تأثیرگذاری شرکت‌های بازیابی‌کننده اطلاعات مانند گوگل طراحی و پیش‌بینی می‌شود. اگر شرکت‌های فناوری اطلاعات مانند یاهو، گوگل و مایکروسافت امروزه از نظر اقتصادی جزو شرکت‌های بزرگ و تأثیرگذار هستند، بعید نیست که به دلیل ارزش اقتصادی اطلاعات، کتابخانه‌ها نیز در دنیای آینده به مراکزی با اهمیت اقتصادی بالا تبدیل شوند.

کتابخانه به عنوان مرکز دانش

کتابخانه‌ها و مراکز متعددی عنوان «مرکز دانش» (Knowledge Center) را برای کتابخانه خود به کار برده‌اند. هدف اینان تأکید بر جایگاه کتابخانه به عنوان یک مرکز محوری برای نگهداری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات است. چنانچه در مقدمه نیز ذکر

شد، روند تغییرات به ویژه از نیمه دوم قرن بیستم به بعد باعث شد تا کتابخانه‌ها با عنوان‌های دیگری هم فعالیت کنند. مراکز اطلاع رسانی (Information center) و مرکز رسانه (Media center) و مرکز اسناد (Document center) از نمونه عنوان‌هایی هستند که به تنهایی یا همراه با نام کتابخانه رواج داشته و هنوز هم دارند. علی‌رغم قدمت واژه Library، بین سالهای ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۰ تعدادی از کتابخانه‌های جهان به جای آن از عنوان Cybrary که ترکیبی از Library و Cyber بود استفاده کردند. برای نمونه، کتابخانه دانشگاه کوئینزلند^۱ در استرالیا در دهه ۱۹۹۰ عنوان UQ Cybrary را برای خود برگزید؛ اما یک دهه بعد، مجدداً به عنوان قدیمی تر بازگشت. علت تغییر نام این کتابخانه به Cybrary تأکید بر تحول کتابخانه‌ها از خدمات و منابع سنتی به خدمات نوین اطلاعاتی مبتنی بر فناوری‌های جدید اطلاعاتی بود. چند سال بعد، با فراگیرشدن درک عموم از ارتباط کتابخانه با فناوری‌های اطلاعاتی و عمومیت یافتن نقش‌ها و خدمات جدید کتابخانه‌های دانشگاهی، دیگر نیازی به عنوان احساس نمی‌شد؛ بنابراین، این کتابخانه دوباره نام قدیمی را برگزید.

برنامه PLKC

ایالت‌های مختلف کشور استرالیا، از سال ۲۰۰۰ به بعد برنامه‌هایی را برای گسترش بخشیدن به نقش کتابخانه‌های عمومی ایجاد کرده‌اند که با عنوان PLKC شناخته می‌شود. هدف این برنامه‌ها گسترش دامنه خدمات کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت شوراهای شهرهاست. کتابداران کارشناس انجمن شهر به افراد محلی کمک می‌کنند تا دانش بومی، قصه‌ها و آثار فرهنگی ناحیه خود را گردآوری کنند و در پایگاه‌های اطلاعاتی قرار دهند (Library Careers, 2010). نمونه این برنامه‌ها در قلمرو سرزمین شمالی^۲ اجرا شده است (PLKC, 2008). بخش مهمی از این برنامه‌ها، کمک به بومیان استرالیا برای گردآوری تاریخ، فرهنگ و دانش بومی خود است (Forsyth, 2000; Poustie, 1999).

1. The University of Queensland (UQ): www.uq.edu.au

2. Northern Territory (NT)

برنامه کمیسیون ملی دانش هند

به منظور ارتقای سطح علمی هند، «کمیسیون ملی دانش هند»^۱ مجموعه برنامه‌هایی را در جهت مدیریت دانش در هند از سال ۲۰۰۵ به اجرا درآورده است. هدف این برنامه‌ها، انتقال جامعه هند به یک جامعه مدرن، پویا و دانش - محور است. برنامه‌ها شامل تغییر در آموزش عالی و روندهای پژوهشی و گرایش به سمت پژوهش در موضوعات اولویت دار است. لازمه این کار نیز گسترش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی در برنامه‌های تجاری و دولتی کشور هند است. برنامه کمیسیون ملی دانش هند شامل ۵ شاخه اصلی است:

۱. دسترسی به دانش

۲. تعریف مفهوم دانش

۳. خلق دانش

۴. کاربرد دانش

۵. توسعه خدمات بهتر دانشی

در این بین، به کتابخانه‌های هند به عنوان مراکز غنی منابع و مخزن‌های اطلاعاتی نگریسته شده است. در گزارش طرح تصریح شده است: «کتابخانه ساختمانی پر از کتاب نیست - مخزن و منبعی از اطلاعات و ایده‌هاست، مکانی برای یادگیری و پرسیدن، و برای تولید اندیشه و خلق دانش جدید» (NKC, 2007). کمیسیون در تحقیق بر روی وضعیت کتابخانه‌های هند دریافت که این کتابخانه‌ها از شرایط و استانداردهای لازم برای نقش آفرینی در دسترس‌پذیرسازی اطلاعات برخوردار نیستند. در طرح مذکور قرار است کتابخانه‌ها دروازه ورود و خروج دانش باشند و به همین دلیل مجموعه برنامه‌هایی برای ارتقا خدمات و سطح کیفی و کمی کتابخانه‌های هند تدارک دیده شده است.

1. National Knowledge Commission (NKC)

کنسرسیوم TRAC

برخی کتابخانه‌ها، در سطوح مختلف و با مقاصد گوناگون اقدام به امضای تفاهم نامه و ایجاد کنسرسیوم‌های همکاری نموده‌اند. این همکاری ممکن است در اشتراک منابع، همکاری بین کتابخانه‌ای و یا در جستجو باشد. نمونه آن، طرح TRAC^۱ برای جستجوی در هم کرد در منابع کتابخانه‌های چند استان کاناداست (TRAC, 2012). چنین طرح‌هایی برای اشتراک منابع، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و عضویت فراگیر در کتابخانه‌ها رایج هستند. اما TRAC در سطحی فراایالتی و با رویکردی جدید به دنبال مدیریت جریان اطلاعات است.

کتابخانه‌ها و رصد دانش

تا سالهای اخیر مؤسسه‌های معدودی به کار علم سنجی مشغول بوده‌اند که تامسون رویترز یا ISI سرشناس‌ترین آنها بوده است. در کنار مؤسسه ISI، مؤسسه انتشاراتی الزویر نیز با ایجاد پایگاه استنادی اسکوپوس دومین نظام استنادی جهانی را پایه گذاری کرده است. ورود موتورهای جستجو به این عرصه، خدمات و سیستم‌های جدید علم سنجی را پایه گذاری کرده است که گوگل اسکالر و مایکروسافت آکادمیک سرچ نمونه‌هایی از آنها هستند. در کنار این مؤسسه‌های علم سنجی یا جستجوی اطلاعات، کشورهای مختلف نیز برای خود نظام‌های علم سنجی ایجاد کرده‌اند. در ایران، کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی منطقه‌ای علوم و تکنولوژی در شیراز (RICEST) نظام استنادی ISC را برای کشورهای اسلامی و مجلات ایرانی ایجاد نموده است (Mehrad and Naseri, 2010). کشور هند نیز نظام ملی استنادی ICI^۲ را راه اندازی کرده است و مالزی نیز از MyCite^۳ بهره می‌برد. کشورهای دیگر مانند چین، تایوان (THCI و TSCI)، صربستان (SCIndeks)، ترکیه (CABIM)^۴ و روسیه (RSCI) نیز برنامه‌های مشابهی دارند. در بسیاری از طرح‌های فوق، کتابخانه‌های دانشگاهی و ملی نقش آفرینی می‌کنند.

1 The Regional Automation Consortium (TRAC)
3. <http://www.mycite.my/>

2. <http://www.indiancitationindex.com/>
4. <http://www.ulakbim.gov.tr/eng/cabim/about/>

سخن پایانی

کتابخانه‌ها همگام با تحولات اجتماعی، به دنبال انطباق دادن خود با نیازها و شرایط جدید جامعه هستند. در مروری بر فعالیت‌های نوآورانه، هرچند طرح خاصی که کتابخانه را به صورت واضح به عنوان رصدکننده دانش و اطلاعات سازمانی معرفی کند پیدا نشد اما نمونه‌های ذکر شده، نشان از تحول کتابخانه‌ها برای رسیدن به هدف‌هایی جدید و گشودن افق‌هایی جدید در خدمات کتابخانه‌ای دارند.

فهرست منابع

- Forsyth, E. 2000. Public library services to Aboriginal and Torres Strait Islander people. Sydney: Library Council of New South Wales.
- Inayatullah, S. 2007. Which future for libraries? *Foresight*, 20(3): 54-57.
- Library Careers. 2010. http://artsandmuseums.nt.gov.au/__data/assets/pdf_file/0005/114773/Working_for_Libraries_2010.pdf (accessed Jan. 5, 2012).
- Mehrad, J. and Naseri, 2010. The Islamic World Science Citation Center: A new scientometrics system for evaluating research performance in OIC region. *International Journal of Information Science and Management*, 8(2):1-10.
- NCK. 2007. Libraries as gateways to knowledge: A roadmap for revitalization. http://www.knowledgecommission.gov.in/downloads/documents/NKC_Library.pdf (accessed Jan. 2, 2012).
- Neary, L. 2011. The Future Of Libraries In The E-Book Age. NPR. <http://www.npr.org/2011/04/04/135117829/the-future-of-libraries-in-the-e-book-age> (accessed Jan. 2, 2012).
- PLKC. 2008. Public Libraries & Knowledge Centers Newsletter. Northern Territory Library. January. http://www.nretas.nt.gov.au/__data/assets/pdf_file/0011/114797/lkc_newsletter_February_2008.pdf (accessed Jan. 10, 2012).
- Poustie, K. 1999. A knowledge center for the community: A new role for the public library. City of Stirling: Bertelsmann Foundation Publishers.
- Shuman, B.A. 1997. Beyond the library of the future: More alternative futures for the public library. 178 p. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- TRAC. 2012. <http://www.tracpac.ab.ca/> (accessed Jan. 2, 2012).

پیشنهادهای پژوهشی

۱. مطالعه کاربرد آنتولوژی‌ها در نظام‌های نوین اطلاعاتی
۲. طراحی مدل مفهومی خدمات هر کتابخانه یک رصدخانه
۳. ترسیم نقشه راه وصول به نقش رصدخانه‌ای کتابخانه
۴. امکان‌سنجی ایجاد خدمات رصدخانه‌ای در کتابخانه‌ها
۵. نیازسنجی ارائه خدمات رصدخانه‌ای در کتابخانه‌ها
۶. مطالعه دیدگاه مدیران در تغییر در نقش‌های کتابخانه‌ها
۷. دیدگاه‌سنجی در زمینه ارائه خدمات رصدخانه‌ای
۸. شناسایی نقش‌های رصدخانه‌ای در سازمان‌ها و تحلیل ضرورت ایفای نقش کتابخانه‌ها در این زمینه
۹. ارزیابی نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای جهت ارائه خدمات رصدخانه‌ای
۱۰. طراحی مدل مفهومی بازیابی معنایی در کتابخانه‌ها
۱۱. مطالعه قابلیت‌های بازنمون دانش در کتابخانه‌های پیشرو
۱۲. مطالعه زیرساخت‌های فنی، فرهنگی و سازمانی مورد نیاز برای کتابخانه‌ها در خدمات رصدخانه‌ای
۱۳. مطالعه مدیریت تغییر در حرکت به سمت خدمات رصدخانه‌ای
۱۴. مطالعه شیوه‌ها و مکاتب مدیریتی حاکم بر کتابخانه‌های ایران
۱۵. مطالعه این که استفاده خلاق از چارچوب‌های ارزیابی (که در طول زمان عمدتاً متأثر از کسب و کارهای انتفاعی بوده است)، چگونه امکان‌پذیر است
۱۶. تعیین شرایط و الزامات تدوین و استقرار نظام ملی ارزیابی کتابخانه در ایران

۱۷. مطالعه چگونگی عملکرد کتابخانه‌ها به طور کلی و کتابخانه‌ها در ایران به طور خاص در رابطه با هژمونی اطلاعات و دانش در سطح سازمان و جامعه
۱۸. بررسی این که کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند پیدایش، هژمونی و کم اثر شدن پارادایم‌های مرتبط با کارکردهای خود را پایش کرده و واکنش مناسب نسبت به آنها نشان دهند
۱۹. بررسی شیوه‌های ممکن برای استقرار نظام بهینه کاوی در کتابخانه‌های ایران
۲۰. شناسایی شیوه‌های ممکن برای بهره‌گیری کتابخانه‌ها از همکاری‌های شبکه‌ای
۲۱. شناسایی شیوه‌هایی ممکن برای بهره‌برداری کتابخانه‌ها از فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات در جهت افزایش کمیّت و کیفیت خدمات خود و ارتباط نظام مند با جامعه مخاطب
۲۲. مقایسه تفاوت‌های موجود در تعاریف عرضه شده از مفهوم ارزیابی در متون علم اطلاعات و سایر رشته‌ها
۲۳. بررسی تفاوت میان ارزیابی فرایند و ارزیابی پیامد در محیط کتابخانه
۲۴. تعیین کاربردهایی نتایج ارزیابی در انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی
۲۵. مطالعه شیوه‌های تعیین کاربردهای نتایج ارزیابی
۲۶. مطالعه شیوه‌های ممکن برای استفاده از کاربردهای نتایج ارزیابی در سازمان‌های انتفاعی در کتابخانه به عنوان یک سازمان غیر انتفاعی
۲۷. مطالعه نسبت و رابطه میان روش‌های پژوهش علم اطلاعات و رویکرد ارزیابانه در تحقیقات
۲۸. بررسی و نقد فعالیت‌های حوزه اطلاع‌رسانی در چارچوب رویکرد پراگ‌منوتیکی

۲۹. مطالعه نسبت و رابطه میان فلسفه روش‌شناسی پژوهش و رویکرد

پراگ‌منوتیکی

۳۰. مطالعه‌ای مروری با رویکردی تحلیلی برای ترسیم روندها و رویه‌های

جاری در زمینه ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در سه دهه گذشته

۳۱. مطالعه‌ای روش‌شناختی با هدف شناسایی مهمترین روش‌ها و رویکردهای

مورد استفاده در پژوهش‌های ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در سال‌های اخیر

۳۲. مطالعه‌ای تاریخی با هدف ترسیم مهمترین روند تغییرات و تحولات در

زمینه معیارهای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در نیم قرن گذشته

۳۳. مطالعه‌ای تطبیقی برای مقایسه معیارهای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و

مراکز اطلاع‌رسانی در کشورهای مختلف

۳۴. مطالعه‌ای دلفی برای تعیین معیارهای بومی ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و

مراکز اطلاع‌رسانی بر اساس نظرات متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کشور

۳۵. پژوهشی کیفی برای شناسایی و تبیین چگونگی نگرش و تلقی کاربران

انواع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نسبت به معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات این مراکز

۳۶. مطالعه‌ای از جنس اقدام‌پژوهی برای شناسایی تأثیرات و بازتاب ناشی از تغییر

در خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بر میزان استفاده از این خدمات

۳۷. مطالعه‌ای میان‌رشته‌ای برای آزمون استفاده از روش‌ها و ابزارهای نوین

علم مدیریت و بازاریابی در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

واژه‌نامه انگلیسی - فارسی

Absolute Models	مدل‌های قطعی
American Library Association	انجمن کتابداران امریکا
American Standard Code for Information Interchange	اسکی (کد استاندارد محتوا جهت مبادله)
ASCII See American Standard Code for Information Interchange	
Attribute	ویژگی
Auto ethnography	خود- مردم‌نگاری
Beyond Budgeting.	فرابودجه
Bibliographic Framework Initiative	برنامه چارچوب کتابشناختی
Bibliomining	بیبلیوماینینگ (فراداده کاوی)
Bounded Rationality and Satisficing Theory	نظریه عقلانیت محدود و خرسندی
BPM See Business Process Management	
BPMS See Business Process Management System	
Brigham Young University	دانشگاه برینگام یانگ
British Library	کتابخانه بریتانیا
Business Process Management (BPM)	مدیریت فرایند کسب و کار
Business Process Management System (BPMS)	سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار
Canadian Library Association	انجمن کتابداران کانادا
Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)	سی.آی.آل.آی.پی.
CILIP See Chartered Institute of Library and Information Professionals	
Clark Art Institute	موسسه هنری کلارک
Cloud computing	رایانش ابری
Committee of Principals (CoP)	کمیته اصول اساسی
Communicatee	ارتباط‌گر

Competencies and Skills	توانمندی و مهارت‌ها
Content Validity	روایی محتوایی
CoP See Committee of Principals	
Copac	کوپک (فهرستگان بریتانیا)
Core Competencies	توانمندی‌های پایه
Critical Autobiography	زندگی‌نامه‌نویسی انتقادی
Customer Loyalty	وفاداری مشتری
Data mining	داده کاوی
Data repository	مخازن اطلاعاتی
Data warehouse	انبار داده
DECIMAL See DECISION-MAKING in Libraries	
Decision Support Systems (DSS)	سیستم‌های تصمیم‌یار
DECISION-MAKING in Libraries (DECIMAL)	سیستم‌های تصمیم‌یار
Douglas County Public Libraries (Colorado)	کتابخانه‌های عمومی شهر داگلاس (کلورادو)
DSS See Decision Support Systems	
Emancipation	رهایی بخشی
EURIG See European RDA Interest Group	
European RDA Interest Group (EURIG)	یوریگ (گروه علاقه‌مند به آر.دی.ای. در اروپا)
Expectation Confirmation-Disconfirmation Theory	نظریه تایید و تکذیب انتظارات
Explicit	آشکار
Expression	بیان
Field Texts/Field Notes	متون میدانی
FRAD	فراد
FRBR	ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتابشناختی
Gratification	خشنودی
Grounded Theory	روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای یا داده‌بنیاد

Hermeneutics	هرمنوتیک
Hub librarian	کتابدار محوری
Human Capital	سرمایه انسانی
IFLA	ایفلا
Indigenous Ethnography	مردم‌نگاری بومی
Internet Cloud Computing	رایانش ابری اینترنتی
Item	مورد
Joint Steering Committee for Development of RDA (JSC)	کمیته همکاری مشترک توسعه آر.دی.ای.
Knowledge application maps	نقشه‌های کاربرد دانش
Knowledge asset maps	نقشه‌های دارایی دانشی
Knowledge development maps	نقشه‌های توسعه دانش
Knowledge source maps	نقشه‌های منابع دانش
Knowledge structure maps	نقشه‌های ساختار دانش
Kolligian Library (University of California)	کتابخانه کالیگیان در دانشگاه کالیفرنیا
LibQUAL	لاب کوآل
Library 2.0	کتابخانه ۲
Library and Archives Canada	کتابخانه و آرشیوهای کانادا
Link resolver	مبدل‌های پیوند
Linked Data	داده‌های پیوندی
Lived Experience	تجربه‌های زیسته
Manifestation	نمود
Metadata mining	فراداده کاوی
METS	متس (استاندارد فراداده برای یکپارچه‌سازی)
Namespace	نام-فضاها
Narrative Inquiry	ماهیت روایی و حکایی
National Knowledge Commission (NKC)	کمیسیون ملی دانش هند

National Library of Australia	کتابخانه ملی استرالیا
New Bibliographic Framework Initiative	طرح نوین چارچوب کتابشناختی
NISO See The National Information Standards Organization	
NKC See National Knowledge Commission	
North Carolina State University	دانشگاه ایالتی کارولینای شمالی
Northern Territory (NT)	سرزمین شمالی
NSDL Technical Infrastructure white paper	نشریه رسمی زیر ساخت فنی ان.اس.دی.ال.
NT See Northern Territory	
OCLC	او.سی.ال.سی.
Ohio State University	دانشگاه ایالتی اوهایو
ONIX	اونیکس (استاندارد فراداده ناشران)
Open course	نهضیت دسترسی آزاد به منابع درسی
Open Metadata Registry	ثبتگاه فراداده باز
Operations Research	پژوهش در عملیات
Performance Management (PM)	مدیریت عملکرد
Personal Competencies	مهارت‌های فردی
Personal Ethnography,	مردم‌نگاری شخصی
Personal librarian	کتابدار شخصی
Personal Narratives	حکایت شخصی
PM See Performance Management	
Pragmatism	پراگماتیسم
Prag-meneutics	پراگمنوتیکی
Probabilistic Models	مدل‌های احتمالی
Professional Competencies	مهارت‌های حرفه‌ای
Purposive and Selective Data	روش‌های کیفی هدفمند و گزینشی
Push technology	فناوری تزریقی

Query	پرس‌وجو
Queuing Theory	نظریه صف
RATER See Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness	
RDA Toolkit	آر.دی.ای. تولکیت (تامین‌کننده دستورالعمل‌های آر.دی.ای.)
RDF See Resource Description Framework	
Reflexive Ethnography	مردم‌نگاری تأملی
Registries	مراکز ثبتی
Relevance	ربط
Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness (RATER)	اعتمادپذیری، اطمینان‌پذیری، ملموس بودن، همدلی و پاسخگویی
Resource Allocation	تخصیص منابع
Resource Description Framework (RDF)	آر.دی.اف. (چارچوب توصیف منبع)
Satisficing	خرسندی
Schema	فرانما
Semantic agreements	توافقنامه‌های معنایی
SERVQUAL	سروکوآل
SkyRiver	اسکای‌ریور (نرم‌افزار کتابشناختی)
SML	اس.ام.ال. (زبان استاندارد کدگذاری)
Stanford University	دانشگاه استنفورد
State Library of Pennsylvania	کتابخانه ایالتی پنسیلوانیا
Syntactic	نحوی
Tacit	نهان
Taxonomy	تاکسونومی (نظام رده‌بندی)
The National Information Standards Organization (NISO)	سازمان ملی استانداردهای اطلاع‌رسانی آمریکا (نیسو)
The Regional Automation Consortium (TRAC)	طرح ترک
The Special Libraries Association (SLA)	انجمن کتابخانه‌های تخصصی

TRAC See The Regional Automation Consortium	
Unit- cost	هزینه واحد
Universal Resource Identifiers (URI)	یو.آر.آی. (شناسگر جهانی منابع)
University of Chicago	دانشگاه شیکاگو
University of North Dakota	دانشگاه داکوتای شمالی
University of Queensland (UQ)	دانشگاه کوئینزلند
UQ See University of Queensland	
URI See Universal Resource Identifiers	
VIAF See Virtual International Authority File	
Virtual International Authority File (VIAF)	فهرست مستند مجازی بین المللی (ویاف)
VTLS Virtual system	سیستم مجازی وی.تی.ال.اس.
Web 2.0	وب ۲
WordNet	وردنت (شبکه معنایی واژگان)
Work	اثر
WorldCat	ورلد کت (فهرستگان جهانی)
Zepheira Associates	موسسه زفیرا

واژه‌نامه فارسی - انگلیسی

Work	اثر
Communicatee	ارتباط‌گر
SML	اس.ام.ال. (زبان استاندارد کد گذاری)
SkyRiver	اسکای ریور (نرم‌افزار کتابشناختی)
American Standard Code for Information Interchange	اسکی (کد استاندارد محتوا جهت مبادله)
Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness (RATER)	اعتمادپذیری، اطمینان‌پذیری، ملموس بودن، همدلی و پاسخگویی
Data warehouse	انبار داده
American Library Association	انجمن کتابداران امریکا
Canadian Library Association	انجمن کتابداران کانادا
The Special Libraries Association (SLA)	انجمن کتابخانه‌های تخصصی
OCLC	او.سی.ال.سی.
ONIX	اونیکس (استاندارد فراداده ناشران)
IFLA	ایفلا
RDA Toolkit	آر.دی.ای. تولکیت (تامین‌کننده دستورالعمل‌های آر.دی.ای.)
Resource Description Framework (RDF)	آر.دی.اف. (چارچوب توصیف منبع)
Explicit	آشکار
Bibliographic Framework Initiative	برنامه چارچوب کتابشناختی
Expression	بیان
Bibliomining	بیبلیوماینینگ (فراداده کاوی)
Pragmatism	پراگماتیسم
Prag-meneutics	پراگ منوتیکی
Query	پرس و جو
Operations Research	پژوهش در عملیات
Taxonomy	تاکسونومی (نظام رده‌بندی)

Lived Experience	تجربه‌های زیسته
Resource Allocation	تخصیص منابع
Semantic agreements	توافقنامه‌های معنایی
Competencies and Skills	توانمندی و مهارت‌ها
Core Competencies	توانمندی‌های پایه
Open Metadata Registry	ثبتگاه فراداده باز
Personal Narratives	حکایت شخصی
Satisficing	خرسندی
Gratification	خشنودی
Auto ethnography	خود-مردم‌نگاری
Data mining	داده کاوی
Linked Data	داده‌های پیوندی
Stanford University	دانشگاه استنفورد
North Carolina State University	دانشگاه ایالتی کارولینای شمالی
Ohio State University	دانشگاه ایالتی اوهایو
Brigham Young University	دانشگاه برینگام یانگ
University of North Dakota	دانشگاه داکوتای شمالی
University of Chicago	دانشگاه شیکاگو
University of Queensland (UQ)	دانشگاه کوئینزلند
Cloud computing	رایانش ابری
Internet Cloud Computing	رایانش ابری اینترنتی
Relevance	ربط
Emancipation	رهایی‌بخشی
Content Validity	روایی محتوایی
Grounded Theory	روش نظریه‌پردازی زمینه‌ای یا داده‌بنیاد
Purposive and Selective Data	روش‌های کیفی هدفمند و گزینشی

Critical Autobiography	زندگی‌نامه‌نویسی انتقادی
The National Information Standards Organization (NISO)	سازمان ملی استانداردهای اطلاع‌رسانی امریکا (نیسو)
Northern Territory (NT)	سرزمین شمالی
Human Capital	سرمایه انسانی
SERVQUAL	سروکوآل
Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)	سی.آی.ال.آی.پی.
DECision-MAking in Libraries (DECIMAL)	سیستم‌های تصمیم‌یار
VTLS Virtual system	سیستم مجازی وی.تی.ال.اس.
Decision Support Systems (DSS)	سیستم‌های تصمیم‌یار
Business Process Management System (BPMS)	سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار
The Regional Automation Consortium (TRAC)	طرح ترک
New Bibliographic Framework Initiative	طرح نوین چارچوب کتابشناختی
Beyond Budgeting.	فرابودجه
FRAD	فراد
Metadata mining	فراداده کاوی
Schema	فرانما
Push technology	فناوری تزریقی
Virtual International Authority File (VIAF)	فهرست مستند مجازی بین‌المللی (ویاف) کتابخانه‌های عمومی شهر داگلاس (کلورادو)
Douglas County Public Libraries (Colorado)	
State Library of Pennsylvania	کتابخانه ایالتی پنسیلوانیا
British Library	کتابخانه بریتانیا
National Library of Australia	کتابخانه ملی استرالیا
Library and Archives Canada	کتابخانه و آرشیوهای کانادا
Committee of Principals (CoP)	کمیته اصول اساسی

Joint Steering Committee for Development of RDA (JSC)	کمیته همکاری مشترک توسعه آر.دی.ای.
Library 2.0	کتابخانه ۲
Kolligian Library (University of California)	کتابخانه کالیگیان در دانشگاه کالیفرنیا
Personal librarian	کتابدار شخصی
Hub librarian	کتابدار محوری
National Knowledge Commission (NKC)	کمیسیون ملی دانش هند
Copac	کوپک (فهرستگان بریتانیا)
LibQUAL	لایب کوآل
Narrative Inquiry	ماهیت روایی و حکایی
Link resolver	مبدل‌های پیوند
METS	متس (استاندارد فراداده برای یکپارچه‌سازی)
Field Texts/Field Notes	متون میدانی
Data repository	مخازن اطلاعاتی
Probabilistic Models	مدل‌های احتمالی
Absolute Models	مدل‌های قطعی
Performance Management (PM)	مدیریت عملکرد
Business Process Management (BPM)	مدیریت فرایند کسب و کار
Registries	مراکز ثبتی
Indigenous Ethnography	مردم‌نگاری بومی
Reflexive Ethnography	مردم‌نگاری تأملی
Personal Ethnography,	مردم‌نگاری شخصی
FRBR	ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتابشناختی
Professional Competencies	مهارت‌های حرفه‌ای
Personal Competencies	مهارت‌های فردی
Item	مورد
Zepheira Associates	موسسه زفِرا

Clark Art Institute	موسسه هنری کلارک
Namespace	نام-فضاها
Syntactic	نحوی
NSDL Technical Infrastructure white paper	نشریه رسمی زیر ساخت فنی ان.اس.دی.ال.
Expectation Confirmation-Disconfirmation Theory	نظریه تایید و تکذیب انتظارات
Queuing Theory	نظریه صف
Bounded Rationality and Satisficing Theory	نظریه عقلانیت محدود و خرسندی
Knowledge development maps	نقشه‌های توسعه دانش
Knowledge asset maps	نقشه‌های دارایی دانشی
Knowledge structure maps	نقشه‌های ساختار دانش
Knowledge application maps	نقشه‌های کاربرد دانش
Knowledge source maps	نقشه‌های منابع دانش
Manifestation	نمود
Tacit	نهان
Open course	نهضت دسترسی آزاد به منابع درسی
Hermeneutics	هرمنوتیک
Unit- cost	هزینه واحد
Web 2.0	وب ۲
WordNet	وردنت (شبکه معنایی واژگان)
WorldCat	ورلد کت (فهرستگان جهانی)
Customer Loyalty	وفاداری مشتری
Attribute	ویژگی
Universal Resource Identifiers (URI)	یو.آر.آی. (شناسگر جهانی منابع)
	یوریگ (گروه علاقه‌مند به آر.دی.ای. در اروپا)
European RDA Interest Group (EURIG)	

نمایه

- آر.دی.ای. تولکیت (تأمین کننده
دستورالعمل های آر.دی.ای.)، ۲۱۳
- آر.دی.اف. (چارچوب توصیف منبع)،
۲۱۳، ۲۱۱
- اثر، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۴۰، ۴۲، ۴۵، ۴۷، ۹۷،
۹۹، ۱۰۵، ۱۱۷، ۱۲۳، ۱۳۱، ۱۳۷، ۱۴۲،
۱۴۷، ۱۴۹، ۱۶۶، ۲۰۵، ۲۱۲، ۲۱۳
- اسکای ریور (نرم افزار کتابشناختی)، ۲۱۱،
۲۱۳
- انباره داده، ۱۸۶، ۱۸۷، ۲۰۸، ۲۱۳
- برنامه چارچوب کتابشناختی، ۱۱۲، ۲۰۷،
۲۱۳
- بیان، ۴۲، ۴۳، ۷۷، ۷۹، ۹۷، ۹۹، ۱۱۶، ۱۱۷،
۱۳۸، ۱۶۵، ۱۷۰، ۲۰۸، ۲۱۳
- بیبلیومایننگ (فراداده کاوی)، ۲۰۷، ۲۱۳
- پراگماتیسم، ۱۶۸، ۱۷۱، ۲۱۰، ۲۱۳
- پراگ منوتیکی، ۴، ۱۶۱، ۱۶۲، ۱۶۶، ۱۶۸،
۱۶۹، ۲۰۵، ۲۰۶، ۲۱۰، ۲۱۳
- تاکسونومی (نظام رده بندی)، ۲۱۱، ۲۱۳
- توافقنامه های معنایی، ۲۱۱، ۲۱۴
- توانمندی و مهارت ها، ۲۵، ۲۰۸، ۲۱۴
- توانمندی های پایه، ۲۸، ۴۱، ۴۲، ۲۰۸، ۲۱۴
- ثبتگاه فراداده باز، ۱۰۲، ۱۰۳، ۲۱۰، ۲۱۴
- خود-مردم نگاری، ۱۳۳، ۱۳۷، ۲۰۷، ۲۱۴
- داده کاوی، ۲۰، ۹۰، ۱۸۲، ۱۸۵، ۱۹۲
- داده های پیوندی، ۹۶، ۹۸، ۱۰۰، ۱۰۲، ۱۰۴،
۱۱۱، ۱۱۲، ۱۱۶، ۱۱۷، ۲۰۹، ۲۱۴
- رایانش ابری، ۸۹، ۱۱۸، ۲۰۷، ۲۰۹، ۲۱۴
- رایانش ابری اینترنتی، ۱۱۸، ۲۰۹، ۲۱۴
- روش نظریه پردازی زمینه ای یا داده بنیاد،
۱۵۰، ۲۰۸، ۲۱۴
- روش های کیفی هدفمند و گزینشی، ۱۳۹،
۲۱۰، ۲۱۴
- زندگی نامه نویسی انتقادی، ۱۳۸، ۲۰۸، ۲۱۵
- سرمایه انسانی، ۲۵، ۲۶، ۷۰، ۱۲۵، ۲۰۹،
۲۱۵
- سروکوال، ۱۴۶، ۲۱۱، ۲۱۵
- سی.آی.ال.آی.پی.، ۱۱۴، ۲۰۷، ۲۱۵
- سیستم های تصمیم یار، ۱۸۱، ۲۰۸، ۲۱۵
- سیستم مجازی وی.تی.ال.اس.، ۹۶، ۲۱۲،
۲۱۵
- سیستم های مدیریت فرایندهای کسب و
کار، ۱۷۶، ۱۸۰، ۲۰۷، ۲۱۵
- طرح ترک، ۲۱۱، ۲۱۵
- طرح نوین چارچوب کتابشناختی، ۱۱۰،
۲۱۰، ۲۱۵
- فراد، ۲۰۸، ۲۱۵
- فراداده کاوی، ۸۸، ۲۰۹، ۲۱۵
- فرانما، ۲۱۱، ۲۱۵
- فناوری تزریقی، ۸۴، ۲۱۰، ۲۱۵

- فهرست مستند مجازی بین المللی (ویاف)،
۲۱۲، ۲۱۵
- کتابخانه ۲، ۱۷۴، ۱۷۵، ۲۰۹، ۲۱۶
- کتابدار شخصی، ۱۹۸، ۲۱۰، ۲۱۶
- کتابدار محوری، ۱۹۸، ۲۰۹، ۲۱۶
- کمیته اصول اساسی، ۱۱۴، ۲۰۷، ۲۱۵
- کمیته همکاری مشترک توسعه آر.دی.ای،
۱۱۴، ۲۰۹، ۲۱۶
- کمیسیون ملی دانش هند، ۲۰۱، ۲۰۹، ۲۱۶
- کوپک (فهرستگان بریتانیا)، ۲۰۸، ۲۱۶
- لایب کوآل، ۱۴۶، ۱۴۷، ۱۵۴، ۱۵۵، ۲۰۹،
۲۱۶
- مبدل‌های پیوند، ۱۷، ۲۰۹، ۲۱۶
- متس (استاندارد قرارداد برای
یکپارچه‌سازی)، ۲۰۹، ۲۱۶
- متون میدانی، ۱۳۸، ۲۰۸، ۲۱۶
- مخازن اطلاعاتی، ۹۰، ۲۰۸، ۲۱۶
- مدل‌های احتمالی، ۱۶۷، ۲۱۰، ۲۱۶
- مدل‌های قطعی، ۱۶۷، ۲۰۷، ۲۱۶
- مدیریت عملکرد، ۱۲۱، ۲۱۰، ۲۱۶
- مدیریت فرایند کسب و کار، ۱۷۶، ۲۰۷،
۲۱۶
- مراکز ثبتی، ۹۸، ۱۰۱، ۲۱۱، ۲۱۶
- مردم‌نگاری تأملی، ۱۳۸، ۲۱۱، ۲۱۶
- مردم‌نگاری شخصی، ۱۳۸، ۲۱۰، ۲۱۶
- ملزومات کارکردی پیشینه‌های کتابشناختی،
۸۶، ۹۵، ۱۱۶، ۲۰۸، ۲۱۶
- مهارت‌های حرفه‌ای، ۲۵، ۴۳، ۵۰، ۲۱۰،
۲۱۶
- مهارت‌های فردی، ۲۵، ۴۳، ۵۰، ۲۱۰، ۲۱۶
- مورد، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۱۰، ۱۳، ۱۸، ۲۱، ۲۴،
۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۴۳، ۴۴،
۴۵، ۴۶، ۴۷، ۵۲، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۸، ۶۱،
۶۳، ۶۴، ۶۷، ۶۸، ۷۱، ۷۳، ۷۵، ۷۷، ۷۹،
۸۰، ۸۱، ۸۲، ۸۴، ۸۵، ۸۶، ۸۷، ۸۸، ۹۰،
۹۱، ۹۲، ۹۴، ۹۶، ۹۷، ۹۹، ۱۰۰، ۱۰۱،
۱۰۳، ۱۰۴، ۱۰۶، ۱۰۸، ۱۰۹، ۱۱۲، ۱۱۳،
۱۱۴، ۱۱۵، ۱۱۶، ۱۱۸، ۱۲۰، ۱۲۸، ۱۳۰،
۱۳۳، ۱۳۴، ۱۳۵، ۱۳۷، ۱۳۸، ۱۴۳، ۱۴۴،
۱۴۵، ۱۴۷، ۱۴۹، ۱۵۰، ۱۵۲، ۱۵۶، ۱۵۷،
۱۶۲، ۱۶۶، ۱۶۷، ۱۶۹، ۱۷۱، ۱۷۲، ۱۷۴،
۱۷۵، ۱۷۶، ۱۷۸، ۱۸۰، ۱۸۱، ۱۸۲، ۱۸۳،
۱۸۶، ۱۹۲، ۱۹۴، ۱۹۶، ۱۹۷، ۱۹۸، ۱۹۹،
۲۰۴، ۲۰۶، ۲۰۹، ۲۱۶
- نام-فضاها، ۲۰۹، ۲۱۷
- نظریه تایید و تکذیب انتظارات، ۲۰۸، ۲۱۷
- نظریه صف، ۱۶۷، ۲۱۱، ۲۱۷
- نظریه عقلانیت محدود و خرسندی، ۲۰۷،
۲۱۷
- نقشه‌های توسعه دانش، ۱۸۶، ۲۰۹، ۲۱۷
- نقشه‌های دارایی دانشی، ۱۸۵، ۲۰۹، ۲۱۷
- نقشه‌های ساختار دانش، ۱۸۵، ۲۰۹، ۲۱۷
- نقشه‌های کاربرد دانش، ۱۸۶، ۲۰۹، ۲۱۷
- نقشه‌های منابع دانش، ۱۸۵، ۲۰۹، ۲۱۷

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ورلد کت (فهرستگان جهانی)، ۲۱۲، ۲۱۷ | نمود، ۵، ۷، ۱۰، ۸۷، ۹۷، ۹۹، ۱۱۷، ۱۲۳، |
| ویژگی، ۲۷، ۷۳، ۸۸، ۱۲۴، ۱۵۳، ۱۵۸، | ۱۵۰، ۱۷۰، ۱۸۳، ۲۰۹، ۲۱۷ |
| ۲۰۷، ۲۱۷ | نهضت دسترسی آزاد به منابع درسی، ۲۱۰، |
| یو.آر.آی. (شناسگر جهانی منابع)، ۲۱۲، | ۲۱۷ |
| ۲۱۷ | هرمنوتیک، ۱۶۹، ۲۰۹، ۲۱۷ |
| یورینگ (گروه علاقه مند به آر.دی.ای. در | وب ۲، ۷۸، ۸۴، ۸۷، ۱۷۴، ۲۱۲، ۲۱۷ |
| اروپا)، ۲۰۸، ۲۱۷ | وردنت (شبکه معنایی واژگان)، ۲۱۲، ۲۱۷ |

information learning health sciences

knowledge
profession
systems
education
new
learning
health
sciences
knowledge
profession
systems
education
new
learning
health
sciences



انجمن کتابداری و اطلاع رسانی ایران
برق شبکه علوم و فناوری اطلاعات ایران

